



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE INGENIERÍA EN GESTION EMPRESARIAL

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO EN
GESTIÓN EMPRESARIAL**

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA RECUPERACIÓN DE
CARTERA VENCIDA DEL SEGMENTO DE MICROCRÉDITOS, DEL BANCO
NACIONAL DE FOMENTO CANTÓN EL EMPALME, PRIMER SEMESTRE DEL
2013

AUTOR

ERWIN YAMIL CARRERA AGUAYO

DIRECTORA

DRA. ÁNGELA FRESIA RIZO ZAMORA MSC.

QUEVEDO – ECUADOR

2013 - 2014



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN GESTION EMPRESARIAL

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA: “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL SEGMENTO DE MICROCRÉDITOS, DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO CANTÓN EL EMPALME, PRIMER SEMESTRE DEL 2013”

APROBADO

Ing. Washington Carreño Rodríguez MSc.
Presidente del Tribunal de Tesis

Lic. Rafael Pinto Cotto Msc.
Miembro del Tribunal de Tesis

Ing. Pedro Miranda Ullón MSc.
Miembro del Tribunal de Tesis

QUEVEDO – ECUADOR

2013-2014

CERTIFICACIÓN

Yo, Dra. Ángela Fresia Rizo Zamora Msc. , docente de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación sobre el tema: : **“Gestión Administrativa y su relación con la Recuperación de Cartera Vencida del Segmento de Microcréditos, del Banco Nacional de Fomento Cantón El Empalme, primer semestre del 2013”**, desarrollado por Erwin Yamil Carrera Aguayo, considero que dicho Trabajo de Graduación reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por la Comisión de Calificación designada por el H. Consejo Directivo.

.....
Dra. Ángela Fresia Rizo Zamora MSc.

DIRECTORA

AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

Yo, Erwin Yamil Carrera Aguayo, con C.I.# 1206094672, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el Trabajo de Graduación: **“Gestión Administrativa y su relación con la Recuperación de Cartera Vencida del Segmento de Microcréditos, del Banco Nacional de Fomento Cantón El Empalme, primer semestre del 2013”**, es original, auténtico y personal, en tal virtud la responsabilidad del autor y el patrimonio intelectual de la misma a la Universidad Técnica de Quevedo; por lo que autorizo a la Biblioteca de la Facultad de la institución para que haga de esta tesis un documento disponible para su lectura y publicación según las Normas de la Universidad.

AUTOR

.....
Erwin Yamil Carrera Aguayo

C.I # 120609467-2

DEDICATORIA

Este proyecto de investigación está enteramente dedicado a mi madre Sra. Aida Aguayo y a mi padre Sr. Manuel Carrera que con su ejemplo y amor profundo me encaminaron por las primeras letras del saber. Gracias por confiar en mí; es cierto que sin su apoyo este sueño nunca hubiera podido ser realidad.

A mis hijas Jamila y Sheyla, mis más grande motivos de seguir cada día hacia adelante.

A mi esposa, amigos y colaboradores que me apoyaron anímica y moral todos estos años.

AGRADECIMIENTO

Gracias a todas y cada una de las personas que colaboraron en el proyecto de investigación realizado, ya que destinaron tiempo y conocimiento para ayudar a completar esta investigación.

- A Dios ser supremo que me guía por el sendero del saber.
- A mis padres quienes con su ejemplo y dedicación me brindaron su apoyo incondicional.
- A la Dra. Ángela Fresia Rizo Zamora, Director de tesis, por su esfuerzo y dedicación al brindar sus conocimientos en el proyecto de investigación.
- Al Eco. Joffre Venegas Alava Gerente del Banco Nacional de Fomento sucursal El Empalme y al grupo de oficiales de microcrédito por la información brindada para la realización de este proyecto.
- De manera muy especial deseo agradecer a mi esposa, amigos y profesores que gracias a su apoyo logré culminar con éxitos esta etapa profesional.

ÍNDICE

CONTENIDO	PAG
Portada	i
Hoja en blanco	ii
Aprobación	iii
Certificación	iv
Autoría	v
Dedicatoria	vi
Agradecimiento	vii
Índice	viii
Resumen Ejecutivo	xvii
Abtrac	xviii
Dublin Core	xix
CAPÍTULO I	1
1. MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1 Introducción	2
1.2 Problematización.....	4
1.2.1 Planteamiento de problema	4
1.2.2 Diagnóstico Causa y Efecto	5
1.2.3 Pronóstico del problema	5
1.2.4 Control de pronóstico del problema	5
1.2.5 Formulación del problema.....	5
1.2.6 Sistematización del problema.....	5
1.2.7 Delimitación.....	6

1.3	Justificación.....	7
1.4	Objetivos	8
1.4.1	General	8
1.4.2	Específicos.....	8
1.5	Hipótesis	9
1.5.1	General	9
1.5.2	Específica.....	9
CAPÍTULO II.....		10
2. MARCO TEÓRICO		10
2.1	Fundamentación teórica	11
2.1.1	Contexto de la investigación	12
2.1.1.1	Misión.....	12
2.1.1.2	Visión.....	12
2.1.1.3	Valores.....	13
2.1.1.4	Historia.....	13
2.1.1.5	Ley Orgánica del BNF	14
2.1.1.6	Servicios del BNF	14
2.1.2	La evaluación crediticia en Microfinanzas	14
2.1.3	La voluntad de pago del deudor en las Microfinanzas	16
2.1.4	Errores más comunes en el otorgamiento de microcréditos	16
2.1.5	Las bases del Crédito	19
2.1.6	Origen y evolución de la Gestión Administrativa.....	19
2.1.6.1	Administración en la Antigüedad.....	20
2.1.6.2	Administración en la Edad Antigua	20

2.1.6.3	Administración en la Edad Media.....	20
2.1.6.4	Administración en la Edad Moderna	20
2.1.6.5	Administración en la Edad Contemporánea.....	21
2.1.7	Recuperación de Cartera Vencida	21
2.1.8	Utilidad y Ventajas del Credito	21
2.1.9	El Volumen de Crédito en los negocios	23
2.1.10	Monto de Crédito utilizado	23
2.1.11	El crédito y el ciclo de los negocios.....	23
2.1.12	Clases de Credito.....	24
2.1.12.1	Crédito de Préstamos individuales.....	24
2.1.12.2	Crédito Comercial Bancario	24
2.1.12.3	Préstamos a corto plazo sin garantía prendaria.....	25
2.1.13	Documentos con Aval	25
2.2	Fundamentación Conceptual	26
2.2.1	Planeación	26
2.2.2	Organización	26
2.2.3	Dirección	26
2.2.4	Control	26
2.2.5	Eficiencia.....	26
2.2.6	Eficacia	27
2.2.7	Productividad	27

2.2.8	Gestión.....	27
2.2.9	Gestión Administrativa	27
2.2.10	Institución Financiera	28
2.2.11	Bancos	28
2.2.12	Microfinanzas	28
2.2.13	Recuperación	28
2.2.14	Credito	28
2.2.15	Capacidad	29
2.2.16	Capital	29
2.2.17	Administración.....	29
2.2.18	Administración de Empresas.....	29
2.2.19	Garantía	30
2.2.20	Garante	30
2.2.21	Garantía Hipotecaria	30
2.2.22	Garantía Real	30
2.2.23	Garantía Personal	30
2.2.24	Banca.....	30
2.2.25	Cartera	30
2.2.26	Prenda	31
2.2.27	Mora.....	31
2.2.28	Interés	31

2.2.29	Finanzas	31
2.2.30	Dividendo	31
2.2.31	Depreciación	31
2.2.32	Citación Judicial	31
2.3	Fundamentación Legal.....	32
2.3.1	Banco Central del Ecuador	32
2.3.2	Microcrédito Minorista	33
2.3.3	Microcrédito de Acumulación Simple	33
2.3.4	Microcrédito de Acumulación Ampliada	33
2.3.5	Capítulo IV	33
2.3.5.1	De la Recuperación y arreglo de Obligaciones	33
CAPÍTULO III.....		39
3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		39
3.1	Localización	40
3.2	Métodos Utilizados.....	40
3.2.1	Deductivo	40
3.2.2	De Análisis	40
3.2.3	Estadístico	41
3.3	Técnicas e instrumentos de Evaluación	41
3.3.1	Encuesta	41
3.3.2	Entrevista	41

3.4	Tipos de Investigación	41
3.4.1	Observación Directa.....	42
3.4.2	De Campo.....	42
3.4.3	Documental Bibliográfica	42
3.5	Fuentes de Referencia.....	42
3.6	Población y Muestra.....	43
3.6.1	Muestra	43
3.6.2	Tamaño de la muestra	43
3.7	Procedimiento Metodológico.....	44
CAPITULO IV		45
4. ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS		45
4.1	Encuesta aplicada a los beneficiarios de microcrédito del Banco Nacional de Fomento Sucursal EL Empalme.....	46
4.2	Verificación de hipótesis	56
CAPÍTULO V		60
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		60
5.1	Conclusiones.....	61
5.2	Recomendaciones	62
BIBLIOGRAFÍA		63

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo # 01 Solicitud para realizar tesis en empresa	70
Anexo # 02 Autorización de realizar Proyecto de Investigación... ..	71
Anexo # 03 Resolución del Consejo Directivo..... ..	72
Anexo # 04 Entrevista..... ..	73
Anexo # 05 Encuesta..... ..	75
Anexo # 10 Organigrama estructural..... ..	78
Anexo # 08 Fotos..... ..	79

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Análisis e interpretación de los resultados	46
Tabla 2 Análisis e interpretación de los resultados	47
Tabla 3 Análisis e interpretación de los resultados	48
Tabla 4 Análisis e interpretación de los resultados	49
Tabla 5 Análisis e interpretación de los resultados	50
Tabla 6 Análisis e interpretación de los resultados	51
Tabla 7 Análisis e interpretación de los resultados	52
Tabla 8 Análisis e interpretación de los resultados	53
Tabla 9 Análisis e interpretación de los resultados	54
Tabla 10 Análisis e interpretación de los resultados	55
Tabla 11 Frecuencia observada.....	57
Tabla 12 Frecuencia esperada	57
Tabla 13 Tabla de contingencia	58

ÍNDICE DE FIGURAS

Gráfico 1	Análisis e interpretación de los resultados	46
Gráfico 2	Análisis e interpretación de los resultados	47
Gráfico 3	Análisis e interpretación de los resultado	48
Gráfico 4	Análisis e interpretación de los resultados	49
Gráfico 5	Análisis e interpretación de los resultados	50
Gráfico 6	Análisis e interpretación de los resultados	51
Gráfico 7	Análisis e interpretación de los resultados	52
Gráfico 8	Análisis e interpretación de los resultados	53
Gráfico 9	Análisis e interpretación de los resultados	54
Gráfico 10	Análisis e interpretación de los resultados	55

RESUMEN EJECUTIVO

La investigación realizada determinó que los precios, fenómenos naturales y desvíos de inversión inciden en la morosidad de los clientes de los microcréditos en El Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme.

Siendo esta una institución financiera pública de fomento y desarrollo, autónoma, con personería jurídica, patrimonio propio y duración indefinida con el presente proyecto de Investigación se evaluó la Gestión Administrativa del Banco Nacional de Fomento en el Cantón El Empalme y su relación con la Recuperación de Cartera Vencida del segmento de Microcréditos, ya que mediante esto se trata estudiar el origen de los índices de morosidad en las cobranzas de cartera vencida que se da en la institución; es por ello que este trabajo está orientado a conocer cuáles fueron las causas que conllevaron al vencimiento de la operación; lo cual contribuirá a determinar si la Sucursal va en camino correcto en lo referente a la gestión de recuperación.

Además se describe en forma global el problema de la sucursal en esta área el cual es la inadecuada colocación de microcréditos los mismos que originan la emergente recuperación de cartera vencida del segmento, se justifica en que el tema es de interés que contribuirá al mejoramiento de la gestión de concesión y recuperación de los microcréditos en la institución, para una descripción más precisa describen conceptos, leyes, políticas relevantes relacionados al tema en estudio, definido por medio de una metodología en la que se evalúa y explica los métodos que se utilizaron a través de un lenguaje sencillo.

Analizado los resultados se pudo determinar que aplicando mayor control de cada microcrédito otorgado, se podrá minimizar el riesgo de morosidad de los mismos lo cual permitirá al ente cumplir sus objetivos y metas planteadas con miras al desarrollo integral.

ABTRAC

The investigation determined that the prices, natural disasters and investment diversions affect the customer default in microcredit National Development Bank Branch El Empalme.

Since this is a public financial institution to promote and develop autonomous, with legal personality, its own assets and indefinite duration with this research project the Administrative Management of the National Development Bank in Canton El Empalme and its relation to recovery was assessed PDL Microcredit segment because this is by studying the origin of NPLs in the collection of overdue loans given in the institution; is why this work is aimed to know what were the causes that led to the maturity of the transaction; This will help to determine whether the Branch is on right track with regard to recovery management.

Also describes globally the problem of the branch in this area which is the improper placement of microcredit them that cause NPLs recovery emerging segment is justified in that the subject is of interest that contribute to improving the management of grant and recovery of microcredit in the institution, for a more accurate description describe concepts, laws, relevant policies related to the topic under study, defined by a methodology that evaluates and explains the methods used by simple language.

Analyzed the results it was determined that applying more control of each microcredit granted, may minimize the risk of default of the same which will allow the agency meet its objectives and goals towards the integral development..

(DUBLIN CORE) ESQUEMA DE CODIFICACIÓN			
1	Título /title	M	“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL SEGMENTO DE MICROCRÉDITOS, DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO CANTÓN EL EMPALME, PRIMER SEMESTRE DEL 2013”
2	Creador /Creator	M	CARRERA AGUAYO ERWIN YAMIL
3	Materia /Subject	M	CIENCIAS EMPRESARIALES; CARRERA DE GESTION EMPRESARIAL
4	Descripción / Description	M	LA PRESENTE INVESTIGACIÓN SE REALIZÓ EN EL CANTÓN EL EMPALME; PROVINCIA DEL GUAYAS, CALLE VICENTE ROCAFUERTE Y ELOY ALFARO EL OBJETIVO PRINCIPAL DE LA MISMA CONSISTIÓ EVALUAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL SEGMENTO DE MICROCRÉDITOS DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO CANTÓN EL EMPALME, PRIMER SEMESTRE DEL 2013.
5	Editor /Publisher	M	FCE; CARRERA DE GESTION EMPRESARIAL; ERWIN YAMIL CARRERA AGGUAYO
6	Colaborador /Contributor	O	DRA. ÁNGELA FRESIA RIZO ZAMORA MSC.
7	Fecha /Date	M	
8	Tipo /Type	M	PROYECTO DE INVESTIGACIÓN;

9	Formato /Format	R	Microsoft Office Word 2010
10	Identificador /Identifier	M	http://biblioteca.uteq.edu.ec
11	Fuente /Source	O	FUENTES PRIMARIAS Y SECUNDARIAS
12	Lenguaje /language	M	Español
13	Relación /Relation	O	Ninguno
14	Cobertura /Coverage	O	EL BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL EL EMPALMESE ENCUENTRA UBICADO EN LA CALLE VICENTE ROCAFUERTE Y ELOY ALFARO, FRENTE AL PARQUE CENTRAL.
15	Derechos /Rights	M	Ninguno
16	Audiencia /Audience	O	PROYECT OF INVESTIGATION

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

1. 1 INTRODUCCIÓN

“Es indispensable que una empresa analice sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que enfrenta a diario en el desarrollo de sus actividades” (Herrscher, 2008). Para lo cual se hace necesario evaluar la Gestión Administrativa relacionada con la Recuperación de Cartera Vencida, ya que a través de ello podemos determinar si está siendo encaminada hacia el correcto desarrollo referente a la gestión colocación y recuperación de créditos y microcréditos.

El presente proyecto de investigación está estructurado por cinco capítulos, los mismos que recogen conceptos, métodos y técnicas que se han aplicado en el mismo.

Primer Capítulo, contiene el marco contextual de la investigación en el cual se fundamenta el problema investigado con sus respectivas contextualizaciones, justificando la realización del mismo, planteando objetivos para el logro de metas mediante las hipótesis.

Segundo Capítulo, se presenta todo el campo teórico relacionado con el tema a investigar, subdividido en fundamentación teórica en la cual se describe a brevedad a la institución en estudio, la conceptual en la cual se recogen varios conceptos de variados autores referentes al tema de estudio, y por último la legal en la cual se refleja todo lo relacionado con políticas y leyes relacionada tanto con los microcréditos y procesos de recuperación.

Tercer Capítulo, relacionado con la metodología de la investigación la cual contiene técnicas, procedimientos, métodos y fuentes que guían el desarrollo del estudio.

Cuarto Capítulo, comprende el análisis e interpretación de los resultados lo cual se procede, organizar, analizar e interpretar los datos mediante cuadros estadísticos y gráficos.

Quinto Capítulo, está compuesto por las conclusiones y recomendaciones, a las que se llega con el fin de determinar puntos específicos en la investigación.

Bibliografía y Linografía, Uso de una fuente actualizada obtenida desde libros, revistas, páginas web, entre otros medios de investigación.

Anexos, todo lo relacionado con memorándum, oficios, encuestas, fotos y demás instrumentos utilizados en la investigación de campo.

1.2 PROBLEMATIZACIÓN

1.2.1 Planteamiento del problema

La Gestión Administrativa y su relación con la Recuperación de Cartera Vencida del Segmento de Microcréditos, del Banco Nacional de Fomento Cantón El Empalme, primer semestre del 2013, “es un mecanismo de evaluación que se emplea para proporcionar una mejora razonable en las actividades ejecutadas “ (Martinez, 2013) en este caso por el departamento de microcrédito en lo referente a la colocación de créditos y recuperación de los mismos, además de las medidas adoptadas en una entidad que proteja sus recursos, propenda a la exactitud y confiabilidad de la información contable, apoye y mida la eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de los planes, así como estimule la observancia de las normas, procedimientos y regulaciones establecidas.

El problema constituye la Inadecuada colocación de microcréditos, esto es sin realizar un estudio de factibilidad y capacidad de pago del cliente e incumplimiento de factores, parámetros y procesos a considerar antes y después de otorgar un crédito como son los llamados controles de inversión, lo cual dificulta la recuperación de los mismos, incrementando la cartera vencida y castigada de la institución. El problema de estudio tiene como causas: Inversiones fantasmas, inestabilidad de la Gestión Administrativa, Insatisfacción de clientes, Iliquidez del mercado, deficiente cultura financiera y pocas estrategias de recuperación.

La solución del problema central es el aplicar técnicas de colocación con el fin de mejorar la recuperación de Cartera Vencida del segmento de Microcrédito del Banco Nacional de Fomento del cantón El Empalme, donde se dé contantes capacitaciones al talento humano que forman parte fundamental en la entrega y recuperación de valores concedidos en microcrédito.

1.2.1.1 Diagnóstico Causa y Efecto

La inestabilidad en el seguimiento de los microcréditos otorgados, insatisfacción de clientes, iliquidez de mercado, deficiente cultura de pago complementado de pocas estrategias de recuperación son causas de que actualmente el Banco Nacional de Fomento Sucursal El empalme en lo referente al segmento de microcrédito sufra los efectos de desvíos de inversiones, incapacidad de pago, sobreendeudamiento, inexistencia de inversión que originan que se maximice la morosidad del segmento.

1.2.1.2 Pronóstico del problema

El Banco nacional De Fomento Sucursal El Empalme necesita de técnicas de Recuperación de Cartera Vencida del segmento de Microcrédito.

1.2.1.3 Control del pronóstico del problema

El Banco nacional De Fomento Sucursal El Empalme al contar con técnicas de Recuperación de Cartera Vencida del segmento de Microcrédito, bajara su morosidad.

1.2.2 Formulación del problema

¿Qué incidencia tiene la inadecuada colocación de los microcréditos en el incremento de la cartera vencida del Banco Nacional de Fomento cantón El Empalme, primer semestre del 2013?

1.2.3 Sistematización del Problema

¿Se debería aplicar técnicas de calificación de Microcréditos, para reducir los índices de Cartera Vencida del segmento de Microcréditos del Banco Nacional de Fomento Cantón El Empalme?

¿Cómo determinar las razones del incumplimiento por parte de los clientes en los microcréditos otorgados?

¿Es necesario mejorar estrategias de recuperación con el fin de bajar alto índice de morosidad?

1.1.4 Delimitación

Campo: Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme

Área: Microcrédito
Departamento de Microcrédito

Aspectos: Gestión Administrativa y su relación con la recuperación de cartera vencida del segmento de microcréditos.

Temporal: Tiempo del problema primer semestre del año 2013

Tiempo de la investigación a comprobarse segundo semestre del año 2013.

Espacial: El Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme se encuentra en la provincia del Guayas, cantón El Empalme, parroquia Velasco Ibarra, calle Vicente Rocafuerte y Eloy Alfaro, frente al parque central.

1.3 JUSTIFICACIÓN

La Gestión Administrativa y su relación con la recuperación de cartera vencida del Banco Nacional de Fomento El Empalme, es de interés ya que por medio de él se logra proporcionar una solución eficaz al departamento de Microfinanzas, así como también estructurar un documento formal para uso exclusivo de ésta institución. El mismo que sea indispensable para regular y controlar el cumplimiento adecuado de las actividades que se realiza el personal internamente en ésta área, y que los resultados que se obtengan en éste departamento ayuden al logro de los objetivos del ente, así como también la información que se otorgue sea fiable para los usuarios internos y externos.

La presente investigación contribuirá al mejoramiento de la gestión de concesión y recuperación de los microcréditos de la institución, ya que presenta un estudio individual, creado por razón del análisis de cada una de sus debilidades, mediante esto logramos establecer un mecanismo eficiente para el control interno de sus actividades económicas que ayude a mejorar su rendimiento en la administración de este departamento. Cabe recalcar que para la investigación se cuenta con la apertura de la Gerencia Comercial del Banco.

Además con esta investigación se facilita un instrumento de guía que podrá ser utilizado por las investigaciones posteriores, ya que se realizará entrevistas, encuestas directas con cada uno del personal que forma parte del departamento evaluado.

Estableciendo así, que la presente investigación servirá de fuente de estudio para futuros trabajos, ya que se basa en datos reales que podrán servir de base para mejorar y aplicar soluciones alternativas a la problemática actual.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General

Evaluar la Gestión Administrativa y su relación con la Recuperación de Cartera Vencida del Segmento de Microcréditos del Banco Nacional de Fomento Cantón El Empalme, primer semestre del 2013.

1.4.2 Objetivo Específicos

- 1.** Conocer los lineamientos generales, las políticas de gestión en la recuperación de cartera y las áreas involucradas, en el Banco Nacional de Fomento Cantón El Empalme, primer semestre del 2013.
- 2.** Indagar los motivos del incumplimiento por parte de los beneficiarios de los microcréditos.
- 3.** Establecer procesos ágiles para la recuperación de los microcréditos vencidos.

1.5 HIPOTESIS

1.5.1 Hipótesis General

La Gestión Administrativa y su relación con la Recuperación de Cartera Vencida del Segmento de Microcrédito del Banco Nacional de Fomento en el Cantón El Empalme, incide favorablemente en la reducción de los índices de morosidad del portafolio de la institución, año 2013

1.5.2 Hipótesis Específicas

- Conociendo los lineamientos generales, las políticas de gestión en la recuperación de cartera; se determina el grado de retorno que mantiene la institución por cada microcrédito otorgado.
- Indagando los motivos del incumplimiento de pago en los clientes; entonces; se establece los factores de riesgo que afectan a la recuperación de cartera.
- Estableciendo procesos ágiles de recuperación; se minimiza la morosidad en el segmento de microcrédito.

Variable Independiente

- Gestión Administrativa

Variable Dependiente

- Recuperación de Cartera

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

(Hurtado J. , 2011) “ Implica el desarrollo organizado y sistemático del conjunto de ideas, conceptos, antecedentes y teorías que permiten sustentar la investigación y comprender la perspectiva o enfoque desde el cual el investigador parte, y a través del cual interpreta sus resultados” Es decir un cuerpo de ideas coherentes, factibles, conceptuales y exhaustivas armadas lógicamente y sistemáticamente para proporcionar una explicación limitada acerca de las causas que expliquen un hecho o fenómeno que el investigador prefiere escoger para su análisis completo de un hecho u acontecimiento.

“La Superintendencia de Bancos y Seguros es organismo técnico, con autonomía administrativa, económica y financiera, cuyo objetivo principal es vigilar y controlar con transparencia y eficacia a las instituciones del sistema financiero, de seguro privado y de seguridad social” (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2014). Es por ello que incorpora los lineamientos y mejores prácticas de recuperación para la administración del riesgo operacional de las entidades financieras del Ecuador e identifica cuatro aspectos importantes que son: los procesos, las personas, la tecnología de información y los eventos externos, los que se imparten para el adecuado manejo de las finanzas de nuestro país.

Manifiesta que las instituciones financieras de nuestro país deben optar por diseñar y aplicar el control interno, para poder detectar oportunamente los riesgos a los que se enfrentan las empresas, estableciendo mecanismos que nos permitan tomar decisiones acertadas y a tiempo, aplicando estrategias y lineamientos que las entidades controladoras emiten a las empresas con el propósito de guiar y asegurar el bienestar de las instituciones.

2.1.1 CONTEXTO DE LA INVESTIGACIÓN

De acuerdo con la Ley promulgada el 28 de marzo de 1974, el Banco Nacional de Fomento es una entidad financiera de desarrollo, autónoma, de derecho privado y finalidad social y pública, con personería jurídica y capacidad para ejercer derechos y contraer obligaciones (Banco Nacional de Fomento, 2014).

Su autonomía del está plenamente avalada en la Constitución política vigente, y la Institución, en todas sus operaciones, sólo está sujeta al control de la Superintendencia de Bancos.

2.1.1.1 MISIÓN

“Impulsar con la participación de actores locales y nacionales, la inclusión, asociatividad y control social, mediante la prestación de servicios financieros que promuevan las actividades productivas y reproductivas del territorio, para alcanzar el desarrollo rural integral” (Banco Nacional de Fomento, 2014). Lo cual se entiende como introducción del sector del agropecuario en las actividades financieras de la institución con el fin de cambiar objetivos propuestos.

2.1.1.2 VISIÓN

“Al 2017 consolidarse como la institución articuladora del desarrollo rural, mediante la provisión de servicios financieros confiables, eficientes y eficaces, que promuevan en el espacio rural el desarrollo de las familias, comunidades y sectores productivos estratégicos para el país” (Banco Nacional de Fomento, 2014). En un futuro ser la banca ejemplo en desarrollo rural del país con aceptación a nivel mundial.

2.1.1.3 VALORES

- Liderazgo
- Honestidad
- Compromiso
- Proactividad
- Responsabilidad
- Trabajo en equipo (Banco Nacional de fomento, 2014)

2.1.1.4 HISTORIA

“Como consecuencia de una época de una época de crisis del sistema financiero que vivía nuestro país en la década de los años veinte llegó la Misión Kemmerer, logrando importantes transformaciones en el manejo de la economía y del Estado como creación del Banco Central del Ecuador y de organismo de control como Contraloría General del estado y de la Superintendencia de Bancos, en estas circunstancias el Gobierno del Doctor Isidro Ayora, mediante decreto ejecutivo del 27 de enero de 1928 publicado en el Registro Oficial No. 5052 del mismo mes y año crea el Banco Hipotecario del Ecuador. La condición de sociedad anónima la mantuvo hasta 1937, año en que se transformó en institución privada con finalidad social y pública, autónoma y sujeta a su propia Ley y Estatutos, forma jurídica que la mantiene hasta la presente fecha, sucesivas reformas fueron cambiando su estructura hasta que el 14 de octubre de 1943 se expidió la ley que transformó al Banco Hipotecario en el Banco Nacional de Fomento Provincial, la misma que fue publicada en el registro Oficial No. 942 con fecha 20 de octubre de 1943, durante la administración del Doctor Carlos Alberto Arroyo del Río, presidente Constitucional de la República del Ecuador” (Banco Nacional de Fomento, 2014).

2.1.1.5 LEY ORGANICA DEL BNF

“El Banco Nacional de Fomento pone a disposición de nuestro cliente tanto interno como externo un ejemplar Impreso de la “Ley Orgánica del Banco Nacional de Fomento”, en el que consta la reforma incorporada mediante la “Ley No 92, publicada en el Registro Oficial Suplemento 196 del 23 de octubre del 2007” (Banco Nacional de Fomento, 2014).

2.1.1.6 SERVICIOS DEL BNF

- Crédito Asociativo
- Crédito Producción, Comercio y Servicios
- Crédito compra de Tierras Productivas
- Microcrédito
- Crédito de Desarrollo Humano
- TodoPago
- Cámara de Compensación
- Intermediación Financiera
- Corresponsalía
- Cheques de Gerencia
- Giros Nacionales
- Depósitos Judiciales
- Pagos de cartera
- Certificación de no adeudar al BNF
- Convenios
- Depósitos a Plazo (Banco Nacional de fomento, 2014)

2.1.2 LA EVALUACIÓN CREDITICIA EN MICROFINANZAS

“Un principio básico en Microfinanzas es la evaluación conjunta de la unidad de negocio y la utilidad familiar del potencial cliente. No basta con determinar los

ingresos y egresos del negocio. También es importante estimar los gasto en que incurre la familia potencial deudor. Sólo conociendo la unidad en su conjunto se podrá determinar la real capacidad de pago del prestatario y si está en condiciones de cubrir la cuota del préstamo que solicita. Por lo que, la vista al negocio y domicilio del cliente serán parte determinante de la evaluación crediticia” (Lozano, 2010).

Es por ello que al analizar a un cliente es necesario evaluar su estado actual, estado crediticio demás indicadores que podrían ser motivo de calificación o no de un microcrédito, por ende todo oficial de microcrédito deberá conocer el número de dependientes de la Unidad Familiar, para calcular los gastos en alimentación y vestido. Igualmente, deberá indagar sobre el nivel educativo de los hijos (inicial, primaria, secundaria, universitaria), para determinar los gastos en textos, útiles, movilidad y propinas, y, en caso de ser privada, el monto de las pensiones. Asimismo, deberá consultar sobre los gastos destinados a salud (la edad del titular y cónyuge podría de ser de gran ayuda), conocer los hábitos de consumo del cliente: ¿acostumbra a salir a comer a la calle?, ¿acostumbra a salir los fines de semana?, ¿suele viajar o vacacionar? Si es así, ¿Cuánto le implica al mes, en términos monetarios?, la propiedad de la casa es otro factor relevante: (es propia o se está pagando? Si es propia: ¿está hipotecada?, ¿en cuanta estaría valorizada?. Si está pagando: ¿Cuánto es el monto mensual de las cuotas?. A propósito si es alquilada, es una señal de alerta, puesto que la barrera de salida es muy baja, peor aún si el local del negocio, también es arrendado, los gastos por servicios también merecen especial atención: ¿Cuánto se paga por agua, luz, teléfono, cable, servicio de internet, vigilancia?, ¿se tiene empleada del hogar? Y por ultimo existe también gastos ocultos, como la manutención de padres o algunos familiares (principalmente, desempleados). Si es así, ¿Cuánto es la subvención mensual que les destina? (Lozano, 2010).

2.1.3 LA VOLUNTAD DE PAGO DEL DEUDOR EN LAS MICROFINANZAS.

“Un componente indirecto del costo del crédito en Microfinanzas, que determina que la rentabilidad esperada de los propietarios de las Instituciones Microfinanciera sea elevada; y por tanto, exijan una mayor tasa de interés por los préstamos que se otorgan a los microempresarios, es el desconocimiento de la voluntad de pago de los potenciales deudores” (Lozano, 2010).

Lo cual equivale a la cultura de pago que posee los clientes lo cual le permite crear confianza para las entidades financieras que se encargan de otorgar préstamo para desarrollar actividades productivas.

2.1.4 ERRORES MÁS COMUNES EN EL OTORGAMIENTO DE MICROCRÉDITOS.

Los errores más comunes que se comenten en el otorgamiento de microcréditos y que muchas veces conllevan a su incobrabilidad, son:

“PRIMER ERROR: Exonerar de la firma en el pagaré a uno de los cónyuges deudores o fiadores solidarios, propietarios del bien que constituye al respaldo patrimonial de la operación crediticia. Así tenemos que cuando el cliente cae en mora, aun cuando se traben una medida cautelar sobre las acciones y derechos de uno de los cónyuges, ante falta de firma del otro, esta medida no podrá ser ejecutada hasta la disolución de la sociedad de gananciales, dilatándose indefinidamente la recuperación del crédito” (Lozano, 2010) se refiere a tener en cuenta que las firmas que forman parte del convenio de crédito son de mucha importancia ya que con ellas los clientes intervinientes cónyuges, codeudores y garantes se comprometen a cancelar de manera obligatoria la totalidad de la deuda mas intereses y en casos de mora y otros gastos al vencimiento de la misma.

“SEGUNDO ERROR: La existencia de más de un Analista de Crédito por cliente. Situación que conlleva la posibilidad de sobre-endeudar al cliente en la propia entidad crediticia” (Lozano, 2010), entender que al cliente la mejor manera de

ayudarlo es incentivándolo al ahorro, que con pequeñas cantidades obtenga grandes frutos.

“TERCER ERROR: permitir la fianza solidaria indiscriminada de un mismo cliente. Hecho que conlleva a que la fianza solidaria pierda su esencia, que es la de respaldar la probable imposibilidad de pago del titular” (Lozano, 2010), es obligación del deudor cancelar su obligación crediticia contraída.

“CUARTO ERROR: Permitir los avales cruzados (tu me avalas, yo te avalo). En la práctica, cuando uno de ellos incumple, lo más probable es que el otro también lo haga. Lo recomendable es formar grupos de a tres” (Lozano, 2010), se debe realizar garantías en cadena o en grupos de tres para que de esta manera entre ellos se garanticen.

“QUINTO ERROR: Otorgar créditos fuera del área de influencia de la entidad crediticia, puesto que impide un seguimiento adecuado y ante incumplimiento, encarece la recuperación” (Lozano, 2010), por política en este caso del BNF es conveniente otorgar créditos y microcréditos dentro del jurisdicción del cantón.

“SEXTO ERROR: Considerar como parte del patrimonio del deudor o fiadores solidarios, los títulos de posesión o los contratos de compra-venta. En la práctica, estos documentos no serían de utilidad en caso de tratar de iniciarse una medida cautelar, por lo que recomendable sería que tratándose de bienes inmuebles inscribibles, los mismos se encuentran debidamente inscritos en el Registro Público correspondiente” (Lozano, 2010), es conveniente conocer si los bienes del cliente son propios y esto lo comprobamos si estos están a nombre de él o cónyuges en caso de matrimonios.

“SÉPTIMO ERROR: otorgar demasiados préstamos paralelos. Lo recomendable es que sólo otorgue a lo más: uno para capital de trabajo, otro para campañas (campaña escolar, día de la madre, navidad, etc.) y un último para activo fijo” (Lozano, 2010), como anteriormente se dijo no es conveniente sobre endeudar a

los clientes, siempre ahí que otorgar créditos y microcréditos en base a la capacidad de pago.

“OCTAVO ERROR: Otorgar crédito para campañas a plazo demasiado largos, cuando deberían ser cancelables y coincidir con la culminación de las campañas” (Lozano, 2010), los créditos y microcréditos deben ser otorgados de acuerdo al giro del negocio.

“NOVENO ERROR: No consolidar los negocios de un mismo cliente y otorgar crédito por cada negocio. En la práctica, si cae un negocio, caen los demás” (Lozano, 2010), tener en cuenta las debilidades y amenazas a que se enfrentan los clientes en el mercado.

“DÉCIMO ERROR: Otorgar más de un crédito en un mismo domicilio. En la práctica, así en el domicilio exista más de un negocio (del titular y cónyuge, del padre y el hijo, etc.), cuando uno deja de pagar, lo más seguro, es lo que los demás también deja de hacerlo cuando uno deja de pagar, lo más seguro, es que lo demás también dejan de hacerlo” (Lozano, 2010), relacionado con el anterior hay que tener en cuenta que una misma familia no se esté sobreendeudados con el supuesto hecho de actividades diferentes.

“ONCEAVO ERROR: No evaluar correctamente los gastos familiares del solicitante del crédito. Así encontramos que muchas veces no se incluye la totalidad de egresos de la unidad familiar, tales como, gasto por educación, por servicios básicos, por servicio de cable, movilidad, por enfermedad, etc., desvirtuando la real capacidad de pago del deudor” (Lozano, 2010) se debe tener en cuenta los gastos personales del cliente, cónyuge, codeudores y gantes para evaluar la operación crediticia.

“DOCEAVO ERROR: No incluir dentro de los gastos financieros, las cuotas mensuales de todas las obligaciones (tanto con bancos como con terceros) del deudor” (Lozano, 2010), tener en cuenta que estas son obligaciones por pagar parte del pasivo del cliente.

“TRECEAVO ERROR: No hacer seguimiento del destino del crédito. Así encontramos que muchos créditos que fueran otorgados para capital de trabajo y/o activo fijo terminan siendo destinados a sus diferentes, afectando la recuperación del crédito. Igual podría suceder cuando no se hace seguimiento a la subrogación de deudas” (Lozano, 2010), el seguimiento de las operaciones concedidas evita el desvío de inversiones y por consiguiente el incremento de la cartera vencida.

2.1.5 LAS BASES DEL CRÉDITO.

“Tres factores determinan la aceptación de crédito de un candidato- personalidad, capacidad y capital. A menudo, condiciones extrañas- local, regional o nacional-, pueden afectar a la capacidad y el capital y también debe considerarse” (Shelie, 2011). Es por ello que al analizar los riesgos del crédito, el oficial de microcrédito debe observar una prudencia favorable entre las condiciones honestas y materiales. Debe preguntarse a si mismo respecto de cada posible cliente: ¿pagara? (esto comprende a la personalidad únicamente). Si está satisfecho de que el solicitante será su mejor pago, debería preguntarse: ¿podrá pagar? (Esto comprende tanto a la capacidad como al capital).

2.1.6 ORIGEN Y EVOLUCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA:

“La práctica de administración ha existido desde los tiempos más remoto, los relatos Judío – Cristianos de Noé, Abraham y sus descendientes, indican el manejo de grandes número de personas y recursos para alcanzar una variedad de objetivos, desde la construcción de arcas a gobernar ciudades y ganar guerra, muchos textos administrativos citan a Jetro el suegro de Moisés como el primer consultor administrativo., él enseñó a Moisés los conceptos de delegación, la administración por excepción y el alcance del control. Taylor y la escuela de administración científica, iniciaron el estudio general de administración como disciplina.” (Comba, 2013). Lo cual no dice que la administración es un arte antigua de dirección de personas y empresas.

2.1.6.1 ADMINISTRACIÓN EN LA ANTIGÜEDAD

“Resulta evidente que las funciones del administrador contemporáneo tienen su antecedente en los tiempos más remoto de la historia. De ahí la problemática administrativa de los pueblos antiguos y los que se enfrentan hoy día al estado social del derecho y el mundo empresarial” (Comba, 2013). El ejemplo de la administración antigua es que debemos seguir para obtener éxito en los negocios y que de esta manera se vean reflejados nuestros objetivos.

2.1.6.2 ADMINISTRACIÓN EN LA EDAD ANTIGUA

“La administración como disciplina es relativamente nuevo la historia del pensamiento administrativo es muy antigua ya que esta nace con el hombre pues en todos los tiempos ha habido la necesidad de coordinar actividades” (Comba, 2013). Lo que no da a conocer este párrafo es la gran importancia del orden en las actividades de una empresa ya que esto permite el desarrollo normal de las actividades.

2.1.6.3 ADMINISTRACIÓN EN LA EDAD MEDIA

“En el proceso administrativo de la edad media, hay signos evidentes de nacionalización administrativa y dirección; los dominios reales a las provincias eclesiásticas y la jurisprudencia feudales tuvieron que ser manejada de alguna manera, algunos tratados revelan las direcciones de propiedades y las obligaciones funcionales administrativas” (Comba, 2013), aquí ya la administración empieza a modernizarse a través de la tecnología.

2.1.6.4 ADMINISTRACIÓN EN LA EDAD MODERNA:

“Al inicio de esta época surge en Rusia y Austria un movimiento administrativo conocido como comeralistas que alcanzó su mayor esplendor en el 1560 que trataron de mejorar los sistemas administrativos usados en esta época, para

algunos tratadistas los Comeralistas son los pioneros en el estudio científico de la administración pública” (Comba, 2013). El avance de la ciencia hace que administrar sea una actividad esencial en todos los campos.

2.1.6.5 ADMINISTRACIÓN EN LA EDAD CONTEMPORÁNEA

“En esta época se anotan bases al desarrollo de la administración como una verdadera ciencia ya que con los frutos de las necesidades de la época surgen teoriza, principios y funciones administrativas” (Comba, 2013). Se la observa en todo negocio o empresa es el motor de un todo.

2.1.7 RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA

“La Recuperación de Cartera Vencida se ha convertido en una gran preocupación de las Empresas y Personas Físicas dedicadas a la comercialización de productos y servicios por ello el despacho se ha especializado en esta actividad contando con una amplia experiencia e infraestructura suficiente para ofrecer a nuestros clientes en el corto plazo una respuesta seria y profesional respecto a la viabilidad de la recuperación de los créditos vencidos, en este rubro se orientan a la recuperación total del adeudo, la aceptación de un plan de pagos a corto plazo o la seguridad de cobro a través de garantías reales” (Solucione Integrales de Cartera, 2014). De acuerdo a este concepto podemos decir que recuperar cartera vencida especialmente en microcrédito es un excelente desempeño ya que con ello reducimos morosidad y obtenemos utilidad.

2.1.8 UTILIDAD Y VENTAJAS DEL CRÉDITO.

“Los créditos, a diferencia de los préstamos, ofrecen grandes ventajas si se quiere financiar proyectos cuyos gastos totales son inciertos, puesto que son muy flexibles. Sin embargo, también poseen inconvenientes relacionados con los altos intereses y los gastos de tramitación. A continuación presentamos las principales ventajas y desventajas de los préstamos ofrecidos por el mercado:

Ventajas del crédito

Tener la posibilidad de renovar y ampliar el límite de fondos. Lo bueno de éste punto, es que la renovación puede hacerse tantas veces como el cliente desee.

- Los pagos pueden hacerse las veces que se quiera, y los montos de los pagos dependen del cliente; esto ayuda a que disminuyan los intereses.
- El crédito es útil en casos de emergencia.
- Algunos consideran que el crédito es mejor que el dinero en efectivo.
- El interés es menor en comparación a lo que se aporta.
- Permite agilizar las operaciones comerciales.

Desventajas del crédito

Los costes son elevados.

- Su período de amortización es corto.
- El interés es superior al que se aplica en el transcurso del plazo.
- Sí hay atraso en una cuota, afectará automáticamente al historial crediticio del cliente.
- Los procedimientos del trámite del crédito suelen ser complicados.
- Los gastos de la tramitación son altos.
- Hacer el pago de tasas pasivas, que se cancelan por concepto de intereses.
- Aumento de la carga financiera tras incumplir los pagos establecidos.
- Sí se emplea en la compra de bienes, los artículos pueden terminar costando más ya que se pagan intereses y cargos por financiamiento, al utilizar por adelantado el dinero.
- Sí se pactaron bienes en garantía se puede correr el riesgo de perderlos con el no pago del préstamo. “ (MONETOS, 2014).

2.1.9 EL VOLUMEN DE CRÉDITO EN LOS NEGOCIOS.

“En virtud del gran poder del crédito y los importantes beneficios acumulados por su aplicación, no es sorprendente que el 90% de las ventas realizadas por fabricantes y mayoristas son ventas a crédito. Este porcentaje no se aplica uniformemente a toda clase de negocios” (AÑEZ, 2014). El crédito permite solventar necesidades de liquidez inmediatas pero es aconsejable no sobrepasar límites de endeudamiento.

2.1.10 MONTO DEL CRÉDITO UTILIZADO.

“El grado de utilización del crédito depende, en gran parte, de dos factores, la posibilidad de pago del comprador y la necesidad de un medio de cambio. de una manera general, el primer factor mencionado puede decirse que depende de la confianza. Cantidad de dinero prestado. Se entiende como la cantidad de dinero o el valor de bienes, artículos o servicios en que se concreta la solicitud de crédito del usuario. El monto se establece a partir del Plan de Inversión o sea la planificación en detalle de los recursos que se solicitan en crédito o denominado también destino de los recursos. El Plan de Inversión determina también la forma de desembolso del crédito: fecha(s) y monto(s) en dependencia de la ejecución de las actividades” (MolinaFanny, 2014)

2.1.11 EL CRÉDITO Y EL CICLO DE LOS NEGOCIOS.

“Se denominan ciclos económicos o ciclos comerciales o fluctuaciones cíclicas de la actividad económica a las oscilaciones recurrentes de la economía en las que una fase de expansión va seguida de otra de contracción, seguida a su vez de expansión y así sucesivamente. La contracción genera como resultado una crisis económica que afecta en forma negativa la economía de millones de personas” (Wikimedia, 2014)

2.1.12 CLASES DE CREDITOS.

“El crédito puede clasificarse de muchas maneras, pero para nuestro propósito, lo clasificaremos de acuerdo con el tipo de transacción crediticia por lo cual se establece. Sobre estas bases, el crédito puede dividirse en las siguientes categorías:

1. Crédito al detallista.
2. Crédito de préstamos individuales.
3. Crédito mercantil.
4. Crédito comercial bancario.
5. Crédito industrial.
6. Crédito de inversiones.
7. Crédito de mercado abierto.
8. Crédito agrícola.
9. Crédito público.
10. Crédito de exportación” (Alcaraz, 2012)

2.1.12.1 CRÉDITO DE PRÉSTAMOS INDIVIDUALES

“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” (Fodemi, 2014). En especial diríamos microcréditos para la producción y servicios.

2.1.12.2 CRÉDITO COMERCIAL BANCARIO.

“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” (Briceño, 2014). Es decir todo tipo de préstamos bancarios desde un micro a un productivo.

2.1.12.3 PRESTAMO A CORTO PLAZO SI GARANTIA PRENDARIA.

“Los préstamos sin garantía ofrecen una forma de conseguir dinero rápido sin tener que poner a disposición del banco o institución financiera un bien como una casa o un auto para que nos lo otorguen. Sin embargo, al igual que otras opciones que parecen más accesibles, usted debe tener cuidado con las condiciones y características, implícitas en muchos, casos que tienen estos créditos o prestamos” (Artículo z directorio de articuños gratis, 2014). Se refiere a los prestamos con garantía quirografaria o solidaria la cal no implica hipotecar o preñar algo.

2.1.13 DOCUMENTOS CON AVAL.

“El aval es un compromiso solidario de cumplimiento de obligaciones, bien dinerarias o de otro tipo a favor de un tercero. A efectos prácticos y legales, sólo está definido el aval monetario por el que un tercero presta el consentimiento voluntario de garantía de la deuda del acreedor al deudor si el deudor no cubre los pagos pactados”. (El Blog Salmon, 2014). Es una obligación de pago en caso de préstamos bancarios la promesa de pago es el pagaré.

2.2 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.2.1 PLANEACIÓN

“Planificar implica que los gerentes piensen con antelación en sus metas y acciones y que basan sus actos en algún método, plan o lógica y no corazonadas. Los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos. Son la guía para que la organización obtenga y comprometa los recursos que se requieren para alcanzar los objetivos” (Hurtado D. , 2008)

2.2.2 ORGANIZACIÓN

“Organizar es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas” (Hurtado D. , 2008)

2.2.3 DIRECCIÓN

“Dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales” (Hurtado D. , 2008)

2.2.4 CONTROL

“Es el proceso para asegurar que las actividades reales se ajustan a las actividades planificadas. El gerente debe estar seguro de los actos de los miembros de la organización que la conducen hacia las metas establecidas” (Hurtado D. , 2008)

2.2.5 EFICIENCIA:

“Se define como la virtud y facultad para lograr un efecto determinado. En economía se la define como el ejemplo de medios en tal forma que satisfagan un máximo cuantitativo o cualitativo de fines o necesidades humanas. Es también una adecuada relación entre ingreso y gastos” (Alcaraz, 2012)

2.2.6 EFICACIA:

“Valora el impacto de lo que hacemos, del producto o servicio que prestamos. No basta con producir con 100% de efectividad el servicio producto que nos fijamos, tanto en cantidad y calidad, sino que es necesario que el mismo sea el adecuado; aquel que lograra realmente satisfacer al cliente o impactar en el mercado” (Alcaraz, 2012)

2.2.7 PRODUCTIVIDAD:

Es la relación entre la producción obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción. También puede ser definida como la relación los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos; cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema. En realidad la productividad debe ser definida como el indicador de eficiencia que relaciona la cantidad de producto utilizado con la cantidad de producción obtenida” (Alcaraz, 2012)

2.2.8 GESTIÓN

“Es la acción y efecto de gestionar o de administrar, es hacer dirigencias conducentes al logro de u negocio o de un deseo cualquiera.

Es un proceso que consiste en las actividades de planeación, organización, dirección y control para alcanzar los objetivos establecidos utilizando para ellos recursos económicos, humanos, materiales y técnicos a través de herramientas y técnicas sistematizadas” (Alcaraz, 2012)

2.2.9 GESTIÓN ADMINISTRATIVA

“Conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de sus fases del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar” (Alcaraz, 2012)

2.2.10 INSTITUCIONES FINANCIERAS

“Sociedades financieras creadas para fomentar el ahorro de individuos, familias y empresas, ofreciendo una forma de incrementar los ahorros al pagar un tipo de interés. Las principales instituciones de ahorro son las sociedades hipotecarias y las cajas de ahorro” (Alcaraz, 2012)

2.2.11 BANCOS

“Un banco es una empresa financiera que se encarga de captar recursos en la forma de depósitos, y prestar dinero, así como la prestación de servicios financieros. La banca, o el sistema bancario, es el conjunto de entidades o instituciones que, dentro de una economía determinada, prestan el servicio de banco. La internalización y la globalización promueven la creación de una Banca universal” (Alcaraz, 2012)

2.2.12 MICROFINANZAS

“El término Microfinanzas cuyo uso se ha impuesto recientemente dentro de la teoría Económica para denominar una superación del puro asistencialismo, en lo fundamental, caracteriza una realidad tan antigua como la de la humanidad, esto es, la administración de recursos y bienes en las mínimas unidades productivas de los conglomerados humanos” (Alcaraz, 2012)

2.2.13 RECUPERACIÓN

“Acción y efecto de recuperar o recuperarse. || **2.** Examen que se realiza para aprobar la materia no aprobada en otro precedente” (Alcaraz, 2012)

2.2.14 CRÉDITO

“El crédito puede ser también definido en términos de sus funciones. Como un medio de cambio puede ser llamado “dinero futuro”. Como tal, provee el elemento tiempo en las transacciones comerciales que hacen posible a un comprador,

satisfacer sus necesidades a pesar de su carencia de dinero para pagar en efectivo” (Alcaraz, 2012)

2.2.15 CAPACIDAD.

“El hombre con personalidad cumplirá sus obligaciones si puede. El gerente de crédito debe preguntar ahora: ¿puede pagar?” (Alcaraz, 2012)

La mejor herramienta mecánica puede ser ineficaz y peligrosa en manos de un obrero que ignora su uso apropiado. El crédito es una herramienta potente en negocios bancarios y no personales. Usada con conocimiento y habilidad, sirve provechosamente tanto acreedor como al deudor, usada sin experiencia, puede traer el desastre a ambos. Un deudor debe tener capacidad para cumplir sus obligaciones.

2.2.16 CAPITAL.

“La capacidad contesta a ¿puede pagar? Con sí, con limitaciones, o No, Si la contestación es “sí”, el capital se sustituirá la repuesta a, ¿Cuándo puede pagar?” (Alcaraz, 2012)

2.2.17 ADMINISTRACIÓN.

“Es el arte de lograr que se haga ciertas cosas a través de las personas.

Es una ciencia compuesta de principios, técnicas y prácticas, cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas raciales de esfuerzo cooperativo a través de los cuales se pueden alcanzar propósitos comunes que individualmente no se pueden lograr en los organismos sociales” (Alcaraz, 2012)

2.2.18 ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS:

“Es una persona con visión, de aplicar y desarrollar los conocimientos de la planeación, organización, dirección y control empresaria. A fin de lograr los

propósitos de la situación de la institución en la cual presta sus servicios” (Alcaraz, 2012)

2.2.19 GARANTÍA

“El término se usa principalmente para referirse a un documento o prenda” (Alcaraz, 2012)

2.2.20 GARANTE

“Persona física o jurídica que suscribe una garantía. Seguridad, afianzamiento” (Alcaraz, 2012)

2.2.21 GARANTÍA HIPOTECARIA

“Garantía en la que se entrega en prenda un bien inmueble que pasara a propiedad del acreedor en caso de que el deudor cumpla la obligación garantizada” (Alcaraz, 2012)

2.2.22 GARANTÍA REAL

“Garantía de un bien tangible afecto al buen fin de la operación garantizada” (Alcaraz, 2012)

2.2.23 GARANTÍA PERSONAL

“Garantía que recae sobre un patrimonio que se ofrece al acreedor” (Alcaraz, 2012)

2.2.24 BANCA

“Nombre que se refiere genéricamente a un conjunto de bancos o a los banqueros que los dirigen” (Alcaraz, 2012)

2.2.26 CARTERA

“Conjunto de valores (como títulos, bonos, pagares, metales preciosos, joyas y aun obras de arte” (Alcaraz, 2012)

2.2.27 PRENDA

“Entrega de uno o varios bienes muebles en garantía de una deuda. En efecto, cuando se trata de garantizar una deuda con bienes inmuebles, en vez de prendas, se constituyen hipotecas” (Alcaraz, 2012)

2.2.28 MORA

“Se dice de una deuda impaga a su vencimiento que está en mora y del correspondiente deudor que es moroso” (Alcaraz, 2012)

2.2.29 INTERÉS

“Precio que se paga por el dinero que se toma prestado” (Alcaraz, 2012)

2.2.30 FINANZAS

“Conjunto de actividades y operaciones relacionadas con el manejo de dinero o de valores, expresados, medidos, negociados o financiados en o con dinero” (Alcaraz, 2012)

2.2.31 DIVIDENDO

“Porción de la ganancia neta de la sociedad que, por decisión de su directorio, se destina a ser distribuida a los accionistas” (Alcaraz, 2012)

2.2.32 DEPRECIACIÓN

“La depreciación en si consiste en la pérdida gradual del valor del activo fijo (como edificio, maquinaria, equipos de oficina, automóviles, etc.)” (Alcaraz, 2012)

2.2.33 CITACIÓN JUDICIAL

“Orden emitida por un juez a un demandado para que comparezca ante una corte de justicia” (Alcaraz, 2012)

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

2.3.1 BANCO CENTRAL DEL ECUADOR

DIRECTORIO

H. Sustitúyase el literal c) “Microcrédito” del artículo 8, del Capítulo VIII **DISPOSICIONES GENERALES**, por el siguiente

“c) Microcrédito.- es todo crédito no superior a USD 20.000 concedido a un prestatario, sea una empresa constituida como persona natural o jurídica con un nivel de ventas inferior a USD 100.000 un trabajador por cuenta propia o un grupo de prestatario con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificados por la institución del sistema financiero.

En el caso de que los sujetos de crédito, que cumpliendo las condiciones económicas descritas anteriormente, reciban un crédito superior a \$20000 destinado para actividades productivas, este se entenderá como crédito productivo.

Cuando se trate de personas naturales no asalariadas, usualmente informales cuya principal fuente de repago constituyan las ventas o ingresos generados por actividades que emprenda, indiferentemente si el destino de crédito sea financiar actividades productivas o para adquisición de bienes de consumo o pago de servicios de uso personal, se entenderá a esta operación como microcrédito, y por ende la tasa de interés que se deberá aplicar será la de cualquier de los tres segmentos de microcrédito que existen.

Cuando se trate de operaciones de microcrédito instrumentadas con metodología de concesión de carácter comunitario, la tasa efectiva que se deberá aplicar a dichas operaciones de crédito, no deberán sobrepasar la tasa máxima del segmento al que corresponde el saldo individual pendiente de pago de los

microcréditos vigentes instrumentados con metodología de concesión de carácter comunitario a la institución financiera, y el monto promedio individual que recibe cada miembro del grupo comunal sujeto de crédito. Este tipo de operaciones deberán ser reportadas de acuerdo a lo que establezca el instructivo.

Para este tipo de operaciones el Banco Central del Ecuador, define el siguiente segmento de crédito.

2.3.2 MICROCREDITO MINORISTA.- “Son aquellas operaciones de crédito cuyo monto por operación y saldo adeudado en microcréditos a la institución financiera sea menor o igual a \$ 3000 otorgados a microempresarios que registran un nivel de ventas anuales inferior a \$ 100000, a trabajadores por cuenta propia , o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria” (CEMLA, 2011).

2.3.3 MICROCREDITO DE ACUMULACION SIMPLE.- “Son aquellas operaciones de crédito cuyo monto por operación y saldo adecuado en micro créditos a la institución financiera sea superior a \$3000 y hasta \$10000, otorgadas a microempresarios que registran un nivel de ventas o ingresos anuales inferiores a \$ 100000” (COOPJEP, 2014)

2.3.4 MICROCREDITO DE ACUMULACION AMPLIADA.- Son aquella operaciones de crédito superiores a \$10000 otorgadas a microempresarios y que registran un nivel de ventas anuales inferior a \$100000. (COOPJEP, 2014)

2.3.5 CAPÍTULO IV

2.3.5.1 DE LA RECUPERACIÓN Y ARREGLO DE OBLIGACIONES

“Art. 83.- Es obligación de los Gerentes, de los Comités de Crédito, Comités de Recuperación y funcionarios responsables del proceso de crédito, realizar y ejecutar todas las acciones tendentes a recuperar los préstamos concedidos mediante cobros en efectivo o arreglo de obligaciones, en los términos establecidos en el presente reglamento” (Banco Nacional de Fomento, 2014)

“Art. 84.- Dentro de los treinta (30) días anteriores al vencimiento de una obligación la Unidad correspondiente de la Sucursal, bajo la supervisión del Gerente, requerirá tanto el deudor principal como el gerente, el pago puntual del préstamo o del dividendo, mediante aviso por escrito, por vía telefónica o correo electrónico” (Banco Nacional de Fomento, 2014)

“Art. 85.- Dentro de los treinta (30) días posteriores al vencimiento de una obligación, la Sucursal cumplirá las acciones extrajudiciales de cobro que el Comité de Recuperación recomiende” (Banco Nacional de Fomento, 2014)

“Art. 86.- Si transcurrido treinta (30) días, contados desde la fecha de vencimiento de un préstamo, por capital y/o intereses, no fuesen solucionados mediante pago de efectivo o fórmula de arreglo, la unidad responsable del proceso de crédito de la Sucursal, remitirá a la Unidad Legal el título de obligaciones en mora y los correspondientes documentos constitutivos de las garantías” (Banco Nacional de Fomento, 2014)

“Art. 87.- Dentro de los quince (15) días posteriores a la recepción del título de la obligación, la Unidad Legal notificara extrajudicialmente a los deudores, requiriéndoles el pago, bajo prevención del inicio de la acción judicial, si esta no da resultado, se procederá de inmediato a instaurar el juicio coactivo” (Banco Nacional de Fomento, 2014)

“Art. 88.- Sera responsabilidad directa del Juez Delegado de Coactiva y del Abogado de la Sucursal el iniciar el juicio respectivo, dentro de los cuarenta y cinco (45) días posteriores al vencimiento de la obligación” (Banco Nacional de Fomento, 2014)

“Art. 89.- Los plazos a que se refieren los máximo; sin embargo, cuando se haya establecido cualquier evento que obligue a declarar de plazo vencido las obligaciones, se iniciara en forma inmediata el juicio coactivo, sin esperar el cumplimiento de los plazos determinados en los artículos 85 al 88, del presente Reglamento” (Banco Nacional de Fomento, 2014)

“ Art. 90.- El comité de Recuperación de Cartera de la Sucursal, será responsable de la programación, coordinación, control, Supervisión y evaluación de las gestiones extrajudiciales que deben ejecutar las distintas unidades administrativas y personal externo contratado para la recuperación de cartera, para lo cual se aplicara el respectivo Instructivo” (Banco Nacional de Fomento, 2014)

“Art. 91.- La recuperación judicial y la oportuna práctica de las acciones de apremio que deben realizarse a través de los juicios coactivos, será responsabilidad de los jueces Delegados de Coactiva, Abogado Director del trámite y secretario de la Coactiva” (Banco Nacional de Fomento, 2014)

“ Art. 92.- El Gerente de la Sucursal vigilara por sí o por medio de las unidades administrativas a su cargo, que las acciones de cobro se realicen de acuerdo a la Ley, las disposiciones de este Reglamento y las instrucciones de matriz, dentro de los plazos establecidos” (Banco Nacional de Fomento, 2014)

“ Art. 93.- La recuperación de los valores obtenidos se aplicara al pago de las obligaciones en el siguiente orden:

- a. Costas judiciales,
- b. Interés, comisiones y recargos y
- c. Capital” (Banco Nacional de Fomento, 2014)

“Art. 94.- El Banco Nacional de Fomento, a petición escrita del interesado, podrá facilitar el arreglo de obligación vencidas, a través de las siguientes operaciones:

- a. Novación de una cuota o de la totalidad del crédito,
- b. Consolidación de dos o más cuota de capital o de una o varias obligaciones de un mismo cliente, y
- c. Sustitución de un deudor por otro, considerando las disposiciones específicas estudiadas dentro de título “DE LA SUSTITUCION DE CREDITOS “. “ (Banco Nacional de Fomento, 2014)

Para el efecto, será necesario que previo a la contabilización de la nueva operación, el cliente haya cancelado costas judiciales, intereses vencido y de mora, comisiones, recargos, y por lo menos el 10% del capital adecuado.

“ Art. 95.- En casos fortuitos, de fuerza mayor o hechos que no sean de responsabilidad del cliente debidamente comprobado y que afecten a la actividad productiva impidiendo a los clientes el cumplimiento de sus obligaciones, a petición escrita del interesado presentada en un plazo no menos a treinta (30) días de ocurrida la afectación podrá facilitar el pago a través de operaciones describen los literales a) y b) del artículo anterior, sin la exigencia del pago del capital.

Excepcionalmente, podrá aprobarse las operaciones descritas en los literales a) y b) del artículo anterior, sin la exigencia del pago de intereses y abono al capital” (Banco Nacional de Fomento, 2014)

“Art. 96.- En caso de novaciones o consideraciones que incluyan el arreglo de interese, los deudores suscribirán un pagaré adicional al capital al de capital por el valor de los mismos, el cual no generará intereses.

En estos casos, se exigirá en primer lugar el pago del valor correspondiente al pagaré de intereses” (Banco Nacional de Fomento, 2014)

“DE LAS NOVACIONES Y CONSOLIDACIONES”

“Art. 97.- Para el caso de novaciones o consolidaciones de obligaciones con garantías originales, deberá tenerse en cuenta lo dispuesto en el artículo 1962 del Código Civil.

En casos en que los propietarios de inmuebles, que no son codeudores, hayan consentido gravar sus bienes, garantizando con hipoteca cerrada a favor del Banco, deberán extender en forma expresa su consentimiento para efecto de que dicha garantía asegure la nueva operación. En todo caso exigirá que dichos garantes lo hagan en forma solidarias” (Banco Nacional de Fomento, 2014)

“Art. 98.- En casos justificados y que por razones de fuerza mayor o caso fortuito, se hubieren deteriorado las garantías originales y no fuera posible remplazarlas parcial o totalmente, el BNF podrá aceptar una fianza solidaria a su satisfacción” (Banco Nacional de Fomento, 2014)

“Art. 99.- El plazo de las operaciones de arreglo de obligaciones, se fijará de acuerdo con la real capacidad de pago del cliente, independientemente del establecido en la operación original” (Banco Nacional de Fomento, 2014)

“Art. 100.- El Comité de Crédito de la Sucursal está facultado para conocer y resolver las solicitudes de crédito en forma independiente al cupo resolutorio de crédito original asignado por el Directorio o el Organismo designado para el efecto” (Banco Nacional de Fomento, 2014)

“Art. 101.- El arreglo de obligaciones de los parientes de los funcionarios de las Sucursales, hasta el cuarto grado civil de consanguinidad y segundo de afinidad, que integren el Comité de Crédito, serán resueltos por el Comité de Crédito de la Zonal y el de los familiares de los funcionarios de la Zonal por Casa Matriz y el de los de Matriz por el Directorio” (Banco Nacional de Fomento, 2014)

“Art. 102.- En caso de cliente que tengan obligaciones directas o indirectas vencidas, las Sucursales están facultadas para tramitar su arreglo en forma simultánea o independiente” (Banco Nacional de Fomento, 2014)

“Art. 103.- El plazo de caducidad de las solicitudes de arreglo de crédito aprobadas será de treinta (30) días” (Banco Nacional de Fomento, 2014)

“DE LAS SITUACIÓN DE CRÉDITOS “

“Art. 104.- El Banco Nacional de Fomento podrá aceptar el cambio de un deudor por otro, siempre y cuando el sustituyente sea calificado como sujeto de crédito. Tratándose de obligaciones vencidas se aplicará lo dispuesto en los artículos 1615, 1616 y 1617 del Código Civil” (Banco Nacional de Fomento, 2014)

“Art. 105.- Se podrá aceptar sustituciones en las cuales el solicitante no tenga misma actividad del deudor original” (Banco Nacional de Fomento, 2014)

“Art. 106.- Cuando se trate de sustituciones de préstamos en los que exista de por medio, traspaso de bienes muebles o inmuebles, se exigirá el pago de gastos judiciales, intereses, comisiones, recargos y por lo menos un 25 % del capital” (Banco Nacional de Fomento, 2014)

“Art. 107.- Si el deudor original no hubiera cumplido a cabalidad con el plan de inversiones, por causas imputables al cliente, será **requisito** indispensable que antes de contabilizar la solicitud de sustitución, el cliente o el sustituyente, cancelen en efectivo o cheque certificado a la orden del BNF, la diferencia del monto no invertido” (Banco Nacional de Fomento, 2014)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 LOCALIZACIÓN

El presente trabajo investigativo se realizó en el Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme, ubicado en el cantón El Empalme, provincia del Guayas, en la calle Eloy Alfaro y Vicente Rocafuerte frente al parque central.

La actividad empresarial del Banco Nacional de Fomento, es específicamente financiera ya que brinda servicios para microempresarios en el área urbana y rural del cantón El Empalme, empleados de empresas públicas y privadas, sociedades en general, fomentando el ahorro y el uso de otros servicios.

3.2 MÉTODOS UTILIZADOS

3.2.1 Método Deductivo.-

“Es un método científico que considera que la conclusión se halla implícita dentro de las premisas” (Anónimo, 2014).

Este método permitió realizar una evaluación de los procesos de concesión de los microcréditos hasta su recuperación, para ello es indispensable el análisis de cada solicitud de microcrédito ya que un financiamiento no supervisado eficientemente provoca morosidad en un futuro.

3.2.2 Método de Análisis.-

“Se distinguen los elementos de un fenómeno y se procede a revisar ordenadamente cada uno de ellos por separado. Consiste en la extracción de las partes de un todo, con el objeto de estudiarlas y examinarlas por separado, para ver, por ejemplo las relaciones entre las mismas” (Wordreference, 2014)

Este método permitió determinar que en el BNF Sucursal El Empalme es indispensable el seguimiento de los microcrédito otorgados para de esta

manera evitar desvíos de la inversión e incremento de la cartera vencida en este segmento.

3.2.3 Método Estadístico.-

“Consiste en una secuencia de procedimientos para el manejo de datos cualitativos” (Facmed, 2014)

Se aplicó al momento de registrar, procesar y tabular los datos obtenidos con la encuesta realizada de la población y muestra obtenida.

3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Se utilizó la técnica de la entrevista aplicada al directivo de la Sucursal y el cuestionario a clientes de la Sucursal encuestados al azar, para de esta manera lograr una mejor proyección de los resultados.

3.3.1 Encuesta.- “Investigación realizada sobre la muestra de estudio” (Garcia, 2014). Es la que permitió estar en contacto directo con cada uno de los clientes de la institución en estudio para obtener información referente a recuperación de los microcréditos

3.3.2 Entrevista.- “Es un dialogo entablado entre dos o más personas: el entrevistador o entrevistadores que interrogan” (Wikipedia, 2014). Es la que proporcionó el contacto directo con la gerente encargada de la sucursal para obtener información referente a los microcréditos.

3.4 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Con el fin de alcanzar los objetivos de la presente investigación se determina los tipos de investigación que fueron empleados en este proyecto.

3.4.1 Observación Directa.- “Los investigadores científicos utilizan la observación directa para saber cuál es el comportamiento habitual del ente estudiado”(EHOWENESPANOL, 2014).

Mediante esta se observo que el área de microcrédito existe deficiencia del talento humano para mejorar los tiempos de respuesta ya que existe sobredemanda de solicitudes lo cual dificulta la gestión de cobranzas y buena la concesión y seguimiento de los microcréditos.

3.4.2 De Campo.-“Es el recurso principal de la observación descriptiva; se realiza en los lugares donde ocurren los hechos” (Apuntes-Tesis, 2014).

Aquí se pudo observar como es el proceso de recuperación de un microcrédito como es mediante de llamadas a cliente, visitas, entrega de notificaciones, arreglo a través de reestructuras y en casos extremos adjudicaciones y remate.

3.4.3 Documental Bibliográfica._ “Se refiere a la información realizada en diversos escritos” (Yahoo, 2014)

Aquella que sirvió para la construcción del marco teórico, conceptual y legal de la presente investigación.

3.5 FUENTES DE REFERENCIA

Para el desarrollo de esta investigación se utilizaron libros, revistas y folletos, a más de los pronunciamientos de la gerente encargada de la Sucursal del Banco Nacional de Fomento.

3.6 POBLACIÓN Y MUESTRA

- **Población**

“Es un conjunto de todos los elementos que estamos estudiando, acerca de los cuales intentamos sacar conclusiones” (Edukanda, 2014).

3.6.1 Muestra

“Es una representación significativa de las características de una población, que bajo, la asunción de un error (generalmente no superior al 5%)” (Edukanda, 2014).

La población de los microcréditos en el Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme es de 5058 clientes que poseen microcréditos en la Sucursal tanto vigentes, vencidos y castigados, esta es la población con la que se trabajó.

3.6.2 Tamaño de muestra

Para el cálculo del tamaño de la muestra, se aplicó la siguiente fórmula:

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

N = Población

n = Tamaño de la muestra

$$n = 5058 / (((0,05)^2 * (5058 - 1) + 1)$$

e = Error (0,05)

$$n = 371 \text{ clientes.}$$

De esta muestra de 371 clientes se les realizara las respectivas encuestas a los mismos y una entrevista a la gerente encargada de la Sucursal.

3.7 PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO.

Para la realización de esta investigación se desarrollaron las siguientes actividades:

1. Sistematización de información secundaria para conocer el estado de la temática a partir de la lectura y evaluación de bibliografía de consulta y de referencia.
2. Conocimiento y caracterización de experiencias relevantes sobre gestión administrativa en la recuperación de microcréditos.
3. Obtención de datos sobre los indicadores propuestos para el estudio propuesto.
4. Evaluación, selección y consenso sobre los indicadores de los procedimientos de recuperación vigentes en la empresa en estudio.
5. Tabulación de resultados obtenidos a través de encuesta aplicada a clientes de la sucursal.
6. Planteamiento de recomendaciones para mejoras del proceso de recuperación en microcréditos en la sucursal.

Contando con fuentes directas de investigación como fueron las visitas de campo a la empresa en estudio y el contacto directo con funcionarios y clientes encuestados.

CAPÍTULO IV

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN
DE LOS RESULTADOS**

4.1 ENCUESTAS APLICADAS A LOS BENEFICIARIOS DE LOS MICROCRÉDITOS DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL EL EMPALME

PREGUNTA 1

¿Para qué actividad productiva solicita usted un microcrédito en el Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme?

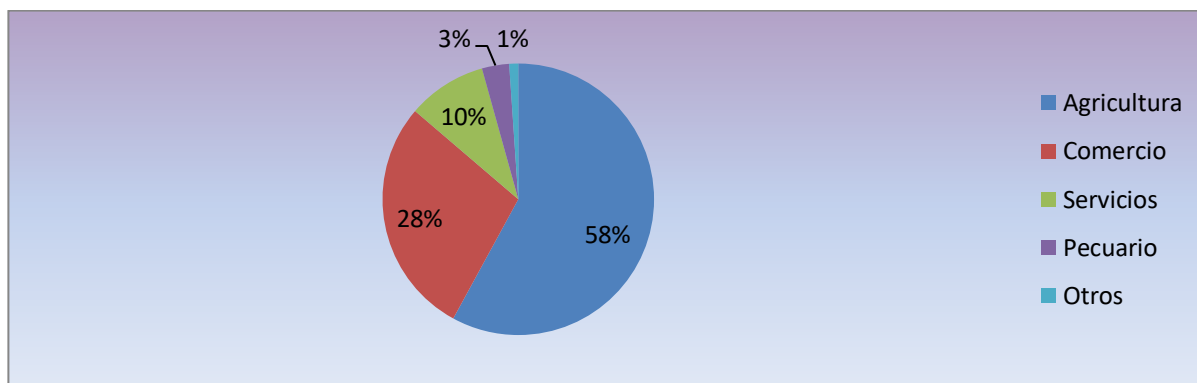
TABLA 1

OPCIONES	MUESTRA	PORCENTUAL
AGRICOLA	215	58%
COMERCIO	105	28%
SERVICIOS	35	10%
PECUARIO	12	3%
OTROS	4	1%
TOTAL	371	100%

Fuente: Clientes Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme

Responsable: Investigador.

GRÁFICO 1



Análisis e interpretación

El gráfico demuestra que el 58% de los clientes solicita microcréditos para actividades agrícolas, el 28% para comercio, el 10% para invertir en servicio, en pecuaria con un 3% y en otras actividades el 1%, lo cual implica que en el Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme la fuente de pagos es la agricultura seguida de actividades comerciales.

PREGUNTA 2

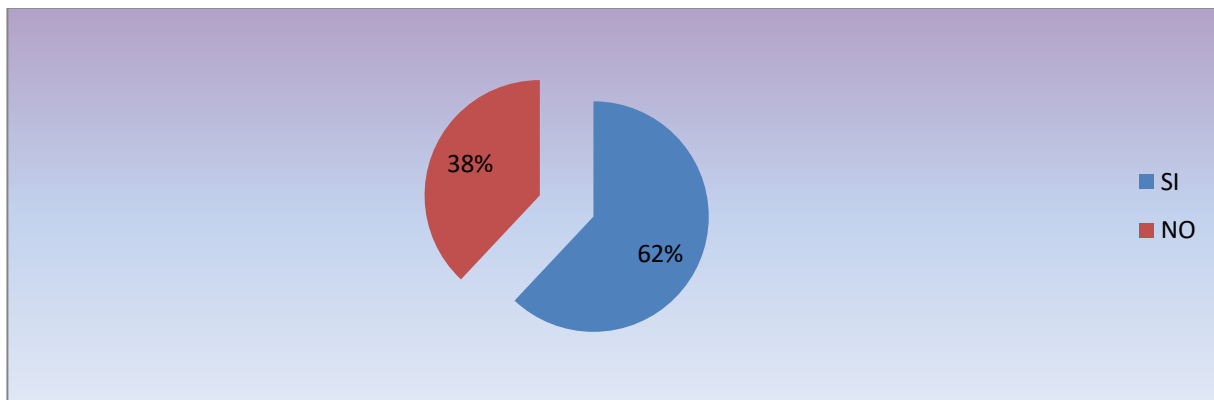
¿Su capacidad de pago depende de la actividad productiva que realiza?

TABLA 2

OPCIONES	MUESTRA	PORCENTUAL
SI	230	62%
NO	105	38%
TOTAL	371	100%

Fuente: Clientes Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme
Responsable: Investigador.

GRÁFICO 2



Análisis e interpretación

El gráfico demuestra que el 62% de los clientes su capacidad de pago se ve reflejada en base a la actividad productiva que realizan razón del microcrédito otorgado, mientras el 38% de ellos afirma que su capacidad de pago depende de actividades relacionadas o diferentes que realizan, ya que por motivos diversos la materia de préstamo no ha sido muy productiva lo cual hizo que el cliente se orientada a la realización de otras actividades.

PREGUNTA 3

¿Usted invertiría el capital otorgado por el Banco Nacional de Fomento en actividades improductivas como adquisición de viviendas, vehículos, viajes, otros?

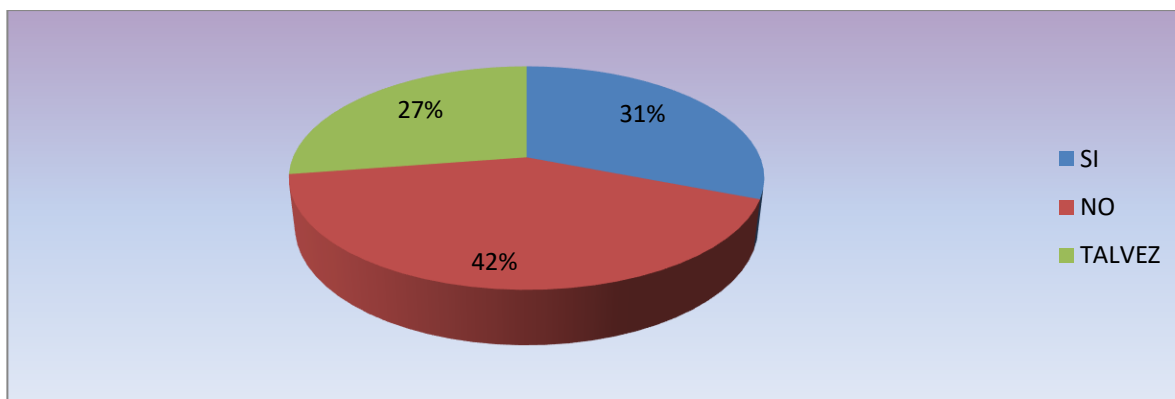
TABLA 3

OPCIONES	MUESTRA	PORCENTUAL
SI	230	42%
NO	36	27
TALVEZ	105	31%
TOTAL	371	100%

Fuente: Clientes Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme

Responsable: Investigador.

GRAFICO 3



Análisis e interpretación

El gráfico demuestra que el 42% de los clientes afirma que si desviaría su inversión en actividades improductivas, mientras el 31% opina que no y el 27% dice que talvez lo haría, lo cual indica que los clientes del Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme en su mayoría ejecuta la inversión producto del microcrédito concedido.

PREGUNTA 4

¿Dependiendo de su actividad productiva, cuál sería la manera más conveniente de cancelar los dividendos del microcrédito otorgado?

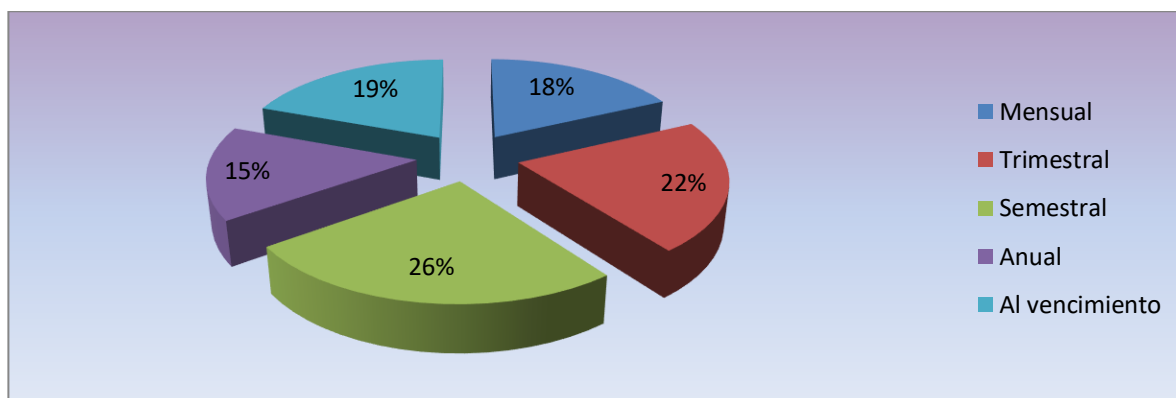
TABLA 4

OPCIONES	MUESTRA	PORCENTUAL
MENSUAL	67	18%
TRIMESTRAL	80	22%
SEMESTRAL	95	26%
ANUAL	57	15%
AL VENCIMIENTO	72	19%
TOTAL	371	100%

Fuente: Clientes Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme

Responsable: Investigador.

GRÁFICO 4



Análisis e interpretación

El gráfico demuestra que el 18% de los clientes afirma que la manera más conveniente de cancelar los dividendos del microcrédito otorgado es pago mensual, mientras el 22% afirma que es la trimestral, el 26% opina que la más conveniente es semestralmente, el 15% de forma anual y el 19% al vencimiento de la obligación, por lo que se establece que los pagos en el BNF por lo general son de manera semestral por los ciclos de producción especialmente en el sector agrícola.

PREGUNTA 5

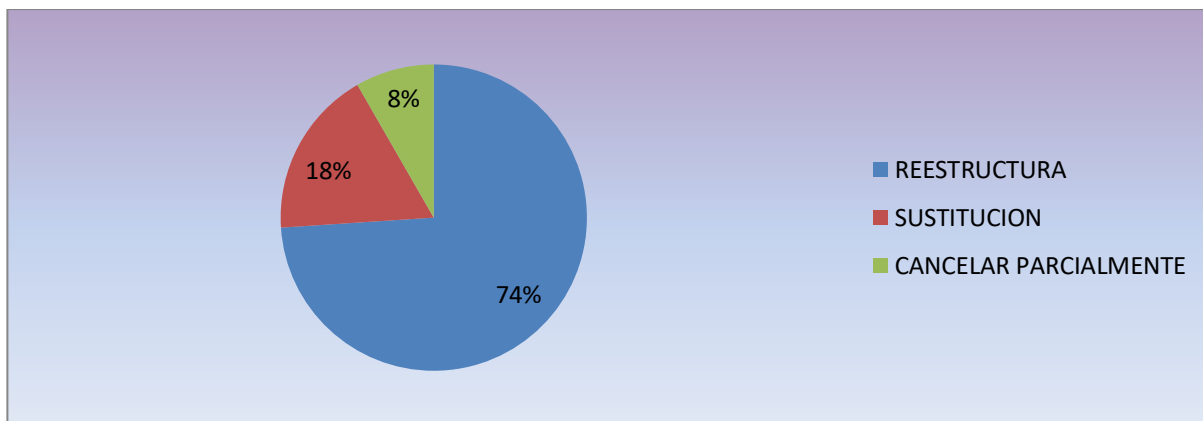
¿En caso de no poder cumplir a tiempo con el pago de una obligación crediticia llegaría a algún arreglo con el Banco Nacional de Fomento cómo?:

TABLA 5

OPCIONES	MUESTRA	PORCENTUAL
REESTRUCTURA	267	74%
SUSTITUCION	64	18%
CANCELAR PARCIALMENTE	30	8%
TOTAL	371	100%

Fuente: Clientes Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme
Responsable: Investigador.

GRÁFICO 5



Análisis e interpretación

El gráfico demuestra que el 74% de los clientes afirma que en caso de no poder cumplir a tiempo con el pago de una obligación crediticia llegaría a reestructurar su deuda vencida, mientras el 18% llegaría a una sustitución de deuda y por ende el 8% cancelaría la totalidad de la deuda vencida. Por lo que se establece que en el BNF las reestructura es la manera más factible de recuperación de cartera.

PREGUNTA 6

¿Cómo le gustaría que sea el procedimiento de recuperación de cartera vencida de los microcréditos?:

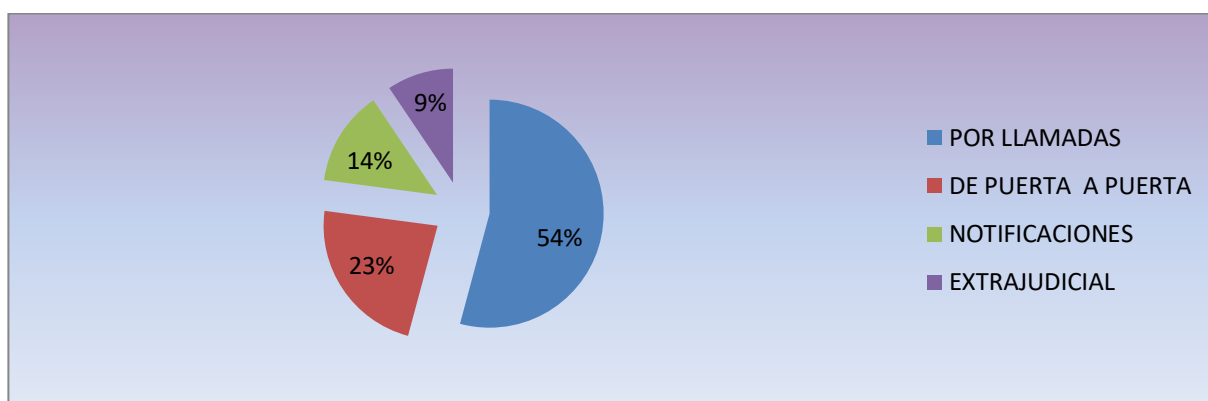
TABLA 6

OPCIONES	MUESTRA	PORCENTUAL
POR LLAMADAS	201	54%
DE PUERTA A PUERTA	85	23%
NOTIFICACIONES	50	14%
EXTRAJUDICIAL	35	9%
TOTAL	371	100%

Fuente: Clientes Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme

Responsable: Investigador.

GRÁFICO 6



Análisis e interpretación

El gráfico demuestra que el 54% de los clientes opina que el procedimiento de recuperación de cartera vencida de los microcréditos debería realizarse mediante llamadas, mientras el 23% prefiere que se le visite, un 4% piensa que la notificaciones son más adecuadas y el 9% piensa que es preferible lo extrajudicial, por lo tanto se establece que a los clientes del BNF está de acuerdo que las cobranzas sean de manera telefónicas ya que al parecer son mas agiles y más productivas para procesos de recuperación.

PREGUNTA 7

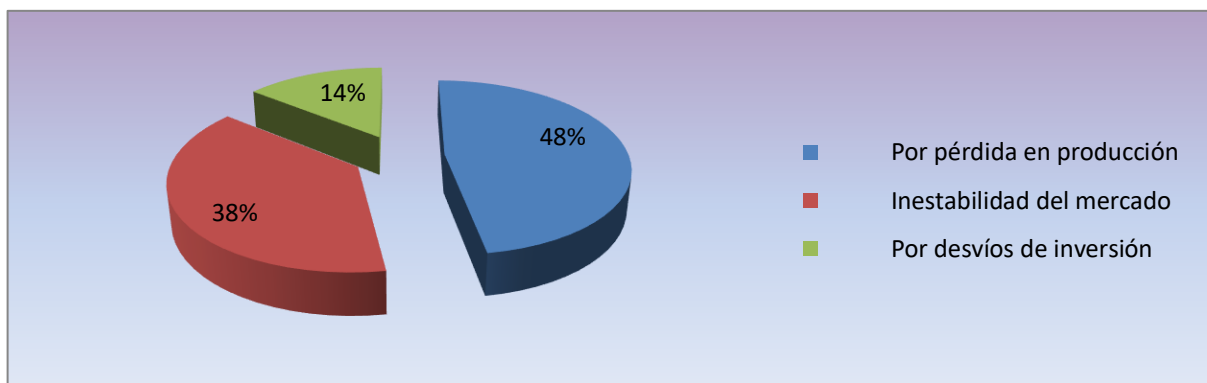
¿Por qué motivos cree usted que se atrasan en pagos los pequeños y medianos productores?

TABLA 7

OPCIONES	MUESTRA	PORCENTUAL
Por pérdida en producción	201	48%
Inestabilidad del mercado	85	38%
Por desvíos de inversión	50	14%
TOTAL	371	100%

Fuente: Clientes Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme
Responsable: Investigador.

GRÁFICO 7



Análisis e interpretación

El gráfico demuestra que el 48% de los clientes afirma que el motivo de atraso en sus pagos fue la pérdida de sus producción por ciertos fenómenos naturales, el 38% asevera que fue por causa de inestabilidad en el mercado como baja de precios en productos , mientras 14% dice que fue debido a un cambio de inversión, por lo tanto se establece que la cartera vencida del segmento de microcrédito en su gran mayoría se debe por problemas de naturaleza, seguido de la inestabilidad de precios en mercado y mínima cantidad debido a desvíos de inversión lo cual podría ser controlado con seguimiento de los supervisores.

PREGUNTA 8

¿Está de acuerdo que en El Banco Nacional de Fomento condone los microcréditos en caso de muerte, incapacidad parcial y total del deudor?

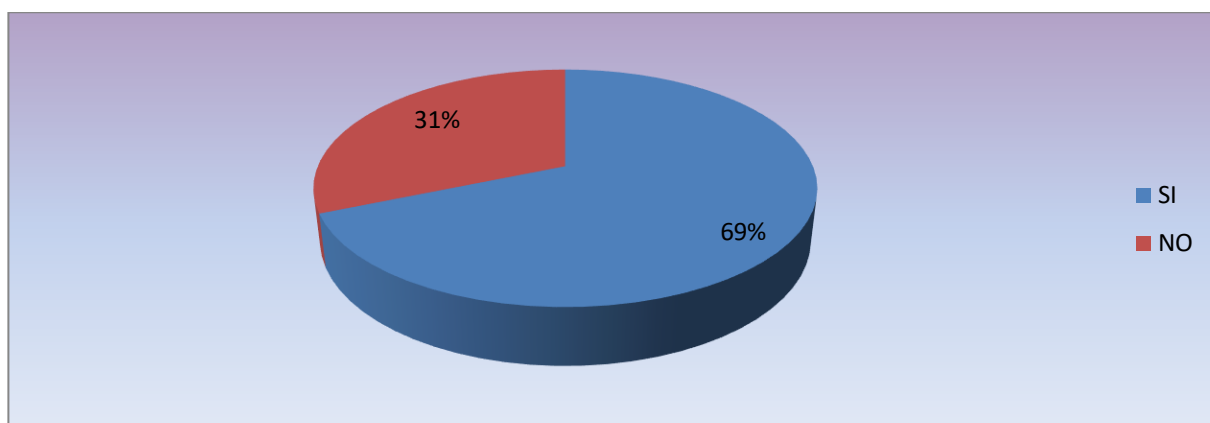
TABLA 8

OPCIONES	MUESTRA	PORCENTUAL
SI	255	69%
NO	116	31%
TOTAL	371	100%

Fuente: Clientes Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme

Responsable: Investigador.

GRÁFICO 8



Análisis e interpretación

El gráfico demuestra que el 69% de los clientes está de acuerdo que el Banco Nacional de Fomento condone los microcréditos en caso de muerte, incapacidad parcial y total del deudor, mientras el 31% opina que no, talvez por falta de conocimiento sobre condonaciones o piensa que una obligación crediticia tiene que ser saldada en su totalidad por el deudor o sus deudos, por lo que se establece que en su mayoría de los clientes desean que el BNF, condone deudas a clientes fallecidos o con incapacidad total o parcial.

PREGUNTA 9

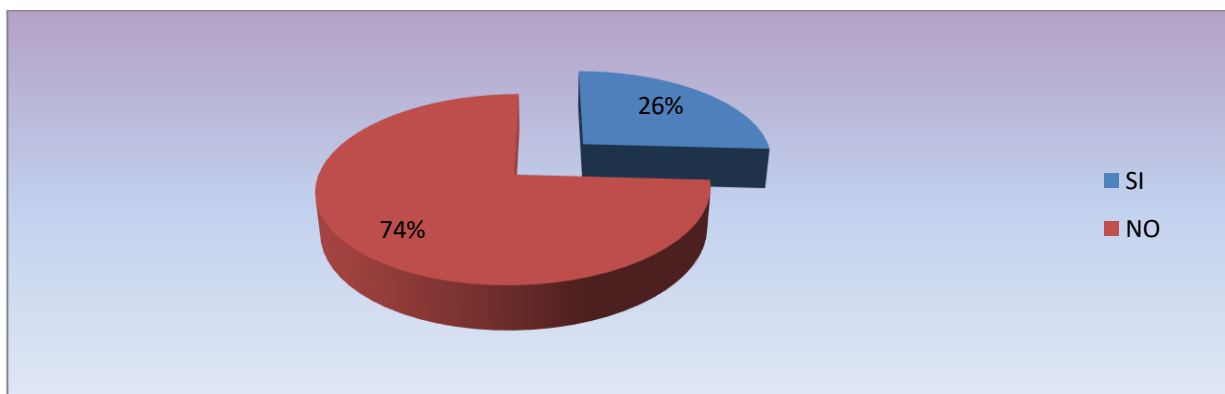
¿Está de acuerdo que los microcréditos concedidos al agricultor incluyan seguro agrícola con el fin de evitar posibles pérdidas que imposibiliten a deudor de la cancelación de la deuda obtenida?

TABLA 9

OPCIONES	MUESTRA	PORCENTUAL
SI	96	74%
NO	275	26%
TOTAL	371	100%

Fuente: Clientes Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme
Responsable: Investigador.

GRÁFICO 9



Análisis e interpretación

El gráfico demuestra que el 74% de los clientes no está de acuerdo que los microcréditos concedidos al agricultor incluyan seguro agrícola, mientras el 26% opina que si, esto se debe a que varios agricultores no han sido favorecidos con el beneficio del seguro agrícola y por ello han incumplido en su obligación crediticia.

PREGUNTA 10

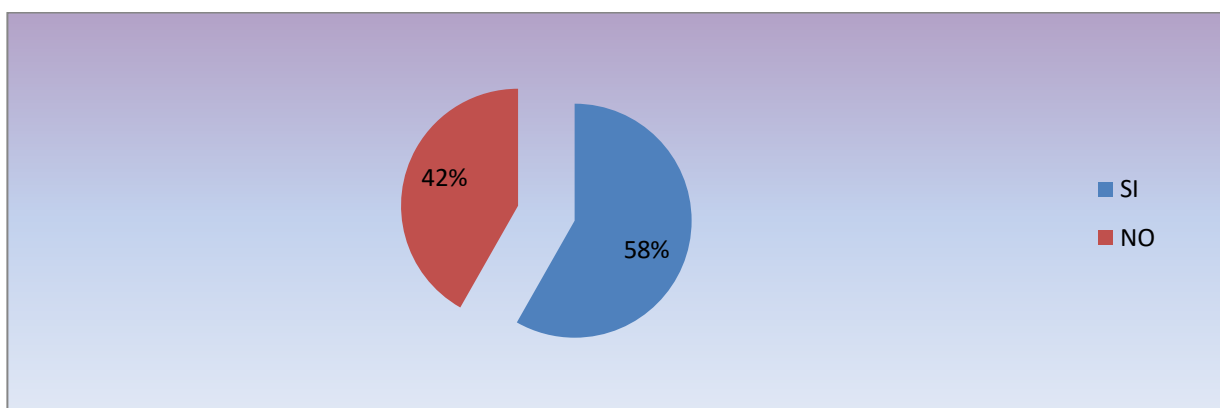
¿Cree usted que es conveniente que el personal comercial del Banco Nacional de Fomento controle su inversión de manera constante?

TABLA 10

OPCIONES	MUESTRA	PORCENTUAL
SI	216	58%
NO	155	42
TOTAL	371	100%

Fuente: Clientes Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme
Responsable: Investigador.

GRÁFICO 10



Análisis e interpretación

El gráfico demuestra que el 58% de los clientes está de acuerdo que los asesores de microcrédito controlen su inversión, mientras el 42% no está de acuerdo, esto se debe a que en ocasiones los clientes desvían su inversión y pagan puntualmente, y en otros casos los que están de acuerdo esperan asesoría de los asesores para mejorar su producción.

4.2 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

La verificación de la hipótesis se efectuará a partir de los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los clientes de Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme de la muestra obtenida.

Para el cálculo de la tabla de contingencia se calculará a partir de los valores cuantitativos de las preguntas número 1 y 2 de la encuesta, las mismas que guardan relación con las variables estudiadas.

- **Planteamiento de hipótesis:**

La hipótesis nula planteada a la presente investigación:

Ho: La Gestión Administrativa y su relación con la Recuperación de Cartera Vencida del Segmento de Microcrédito del Banco Nacional de Fomento en el Cantón El Empalme, no incide favorablemente en la reducción de los índices morosidad del portafolio de la institución, año 2013.

La hipótesis afirmativa planteada en la presente investigación:

Hi: La Gestión Administrativa y su relación con la Recuperación de Cartera Vencida del Segmento de Microcrédito del Banco Nacional de Fomento en el Cantón El Empalme, incide favorablemente en la reducción de los índices morosidad del portafolio de la institución, año 2013

Permitirá deducir:

- **Nivel de significancia y grados de libertad:**

$$\alpha = 5\%$$

$$\alpha = 0,05$$

$$gl = (nf - 1)(mc - 1)$$

$$gl = (2 - 1)(2 - 1)$$

$$gl = (1)(1)$$

$$gl = 1$$

$$X^2\alpha = 3.8$$

$X^2\alpha$ = Chi cuadrado tabulado a un nivel de significancia

nf : Número de filas

mc : Número de columnas

α : Nivel de significancia

- **Estadístico de prueba:**

Chi Cuadrado

O = Frecuencias observadas

E = Frecuencias esperadas

TABLA. 11 FRECUENCIA OBSERVADA

PREGUNTAS	ALTERNATIVA		TOTAL
	SI	NO	
¿Su capacidad de pago depende de la actividad productiva que realiza?	230	141	371
¿Cree usted que es conveniente que el personal comercial controle su inversión de manera constante?	216	155	371
TOTAL	446	296	742

TABLA 12. FRECUENCIA ESPERADA

POBLACIÓN	ALTERNATIVA		TOTAL
	SI	NO	
¿Su capacidad de pago depende de la actividad productiva que realiza?	187	184	371
¿Cree usted que es conveniente que el personal comercial controle su inversión de manera constante?	187	184	371
TOTAL	374	368	742

TABLA 13. TABLA DE CONTINGENCIA

O	E	O-E	(O-E) ²	$\frac{(O-E)^2}{E}$
230	187	43	1849	9.89
141	184	-43	1849	10.05
216	187	29	841	4.50
155	184	-29	841	4.57
742	742	0	5380	29.01

$$x^2_c = 29.01$$



$$x^2_a = 3.80 \quad x^2_c = 29.01$$

Regla de decisión Si $x^2_c \geq x^2_a$ Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

$$29.01 \geq 3.80$$

Cumple con la condición

Conclusión

Según con los cálculos obtenidos del chi cuadrado del nivel de significancia frente al chi tabulado, se tiene el siguiente análisis.

$$X^2_c \geq X^2_\alpha$$

$29.01 \geq 3.80$ por lo tanto se acepta la hipótesis alterna H_1 y se rechaza la hipótesis nula H_0

“ H_1 : La Gestión Administrativa y su relación con la Recuperación de Cartera Vencida del Segmento de Microcrédito del Banco Nacional de Fomento en el Cantón El Empalme, incide favorablemente en la reducción de los índices morosidad del portafolio de la institución, año 2013.

CAPÍTULO V

**CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES**

5.1 CONCLUSIONES

- El Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme, a través de la colocación de microcréditos contribuye al desarrollo socioeconómico del cantón y por ende a la provincia y al país en general.
- Se concluye que debido a fenómenos naturales, precios bajos y desvíos de inversión los clientes estén en mora.
- En esta institución en el área de microcrédito no se está aplicando correctamente la normativa vigente en el Reglamento General de Crédito para evitar el incremento de la cartera vencida, no devenga intereses (NDI) y castigada.
- Es necesario controlar las inversiones de manera constante y si es posible asesorar al cliente en el desarrollo de su producción.
- El Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme, es el eje principal del desarrollo microempresarial del cantón, por ello se hace vital gestionar procesos de cobranzas con el fin de minimizar la morosidad y satisfacer la ciudadanía con pequeños microcréditos tanto en el sector urbano y rural.

5.2 RECOMENDACIONES

- Minimizar al máximo la cartera vencida y castigada del segmento de microcrédito del Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme, realizando un profundo control a los microcréditos otorgados.
- Indagar los motivos del incumplimiento por parte de los beneficiarios de los microcréditos ya que en ocasiones son por fenómenos naturales donde el seguro agrícola debería ser un respaldo para que estos agricultores no caigan en mora.
- Procurar realizar los controles de inversión con el fin de verificar que no se desvíen inversiones en actividades improductivas.
- Realizar llamadas preventivas días antes del vencimiento de un dividendo, visitar clientes y en casos extremos notificaciones con el único objetivo de reducir cartera vencida..
- Los oficiales de microcrédito deben realizar un profundo análisis al colocar los microcréditos, para de esta manera reducir índices de cartera vencida y castigada del segmento estudiado.

BIBLIOGRAFIA

- Alcaraz, E. (2012). *Diccionario de términos Economicos, Financieros & Comerciales*. España: Huertas Industriales Graficas S.A.
- Anónimo. (04 de 07 de 2014). www.definicion.de/metodo-deductivo/. Recuperado el 04 de 07 de 2014, de www.definicion.de/metodo-deductivo/: <http://www.definicion.de/metodo-deductivo/>
- AÑEZ, M. (03 de 07 de 2014). <http://www.monografias.com/trabajos-pdf/riesgo-crediticio/riesgo-crediticio.pdf>. Recuperado el 03 de 07 de 2014, de <http://www.monografias.com/trabajos-pdf/riesgo-crediticio/riesgo-crediticio.pdf>:
- Apuntes-Tesis. (04 de 07 de 2014). www.rppnet.com.ar^Apuntes-Tesis^Varios. Recuperado el 04 de 07 de 2014, de www.rppnet.com.ar^Apuntes-Tesis^Varios:
- Artículo z directorio de articuños gratis. (03 de 07 de 2014). <http://www.articuloz.com/creditos-articulos/prestamos-rapidos-y-sin-garantias-5160581.html>. Recuperado el 03 de 07 de 2014, de <http://www.articuloz.com/creditos-articulos/prestamos-rapidos-y-sin-garantias-5160581.html>:
- Banco Nacional de Fomento . (03 de 07 de 2014). https://www.bnf.fin.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=1&Itemid=23&lang=es. Recuperado el 03 de 07 de 2014, de https://www.bnf.fin.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=1&Itemid=23&lang=es:
- Banco Nacional de Fomento. (03 de 07 de 2014). https://www.bnf.fin.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=2&Itemid=23&lang=es

mid=24&lang=es. Recuperado el 03 de 07 de 2014, de https://www.bnf.fin.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=2&Itemid=24&lang=es:

- Banco Nacional de fomento. (03 de 07 de 2014). https://www.bnf.fin.ec/index.php?option=com_content&view=category&id=16&Itemid=359&lang=es. Recuperado el 03 de 07 de 2014, de https://www.bnf.fin.ec/index.php?option=com_content&view=category&id=16&Itemid=359&lang=es:
- Banco Nacional de Fomento. (03 de 07 de 2014). https://www.bnf.fin.ec/index.php?option=com_joomdoc&view=documents&path=ley-organica-bnf&Itemid=26&lang=es. Recuperado el 03 de 07 de 2014, de https://www.bnf.fin.ec/index.php?option=com_joomdoc&view=documents&path=ley-organica-bnf&Itemid=26&lang=es:
- Banco Nacional de Fomento. (03 de 07 de 2014). https://www.bnf.fin.ec/index.php?option=com_joomdoc&view=documents&path=lotaip%2Fgerencia-de-credito%2Freglamento-general-de-credito&Itemid=32&lang=es. Recuperado el 03 de 07 de 2014, de https://www.bnf.fin.ec/index.php?option=com_joomdoc&view=documents&path=lotaip%2Fgerencia-de-credito%2Freglamento-general-de-credito&Itemid=32&lang=es:
- Briceño, A. (03 de 07 de 2014). <http://www.monografias.com/trabajos15/financiamiento/financiamiento.shtml>. Recuperado el 03 de 07 de 2014, de <http://www.monografias.com/trabajos15/financiamiento/financiamiento.shtml>:
- CEMLA. (02 de 03 de 2011). www.cemla.org/..DDI-2011-O3-02.pdf. Recuperado el 04 de 07 de 2014, de www.cemla.org/..DDI-2011-O3-02.pdf:

- Coelho, P. (20 de 09 de 2009). *http://www.xing.com/net/ne_elclubdelaescritura/mis-autores-preferidos-biblioteca-134239/huellas-literarias-paulo-coelho-24521903*. Recuperado el 03 de 07 de 2014, de http://www.xing.com/net/ne_elclubdelaescritura/mis-autores-preferidos-biblioteca-134239/huellas-literarias-paulo-coelho-24521903:
- Comba, P. (01 de 06 de 2013). *http://gestionadministrativaitip.blogspot.com/2013/06/origen-y-evolucion-de-la-gestion_1.html*. Recuperado el 03 de 07 de 2014, de http://gestionadministrativaitip.blogspot.com/2013/06/origen-y-evolucion-de-la-gestion_1.html:
- COOPJEP. (04 de 07 de 2014). *www.coopjep.fin.ec/./microcredito*. Recuperado el 04 de 07 de 2014, de www.coopjep.fin.ec/./microcredito:
- Edukanda. (04 de 07 de 2014). *www.edukanda.es/./page_07.htm*. Recuperado el 04 de 07 de 2014, de www.edukanda.es/./page_07.htm:
- EHOWENESPANOL. (04 de 07 de 2014). *[www.ehowenespanol.com^eHow en españo^Vida](http://www.ehowenespanol.com^eHow+en+espa%C3%B1ol+Vida)*. Recuperado el 04 de 07 de 2014, de [www.ehowenespanol.com^eHow en españo^Vida](http://www.ehowenespanol.com^eHow+en+espa%C3%B1ol+Vida):
- El Blog Salmon. (03 de 07 de 2014). *<http://www.elblogsalmon.com/conceptos-de-economia/que-es-un-aval>*. Recuperado el 03 de 07 de 2014, de <http://www.elblogsalmon.com/conceptos-de-economia/que-es-un-aval>:
- Facmed. (04 de 07 de 2014). *www.facmed.unam.mx/./03REYNAGA1*. Recuperado el 04 de 07 de 2014, de www.facmed.unam.mx/./03REYNAGA1:

- Fodemi. (03 de 07 de 2014). <http://fodemi.org/productos-y-servicios/financieros/credito-individual/>. Recuperado el 03 de 07 de 2014, de <http://fodemi.org/productos-y-servicios/financieros/credito-individual/>:
- Garcia, F. (04 de 07 de 2014). www.estadistica.mat.uson.mx/Materia... Recuperado el 04 de 07 de 2014, de www.estadistica.mat.uson.mx/Materia...:
- Garcia, G. (04 de 07 de 2014). <http://www.eluniverso.com/vida-estilo/2014/04/17/nota/2757421/10-frases-celebres-gabriel-garcia-marquez>. Recuperado el 04 de 07 de 2014, de <http://www.eluniverso.com/vida-estilo/2014/04/17/nota/2757421/10-frases-celebres-gabriel-garcia-marquez>: Herrscher, E. (2008). *Plantamiento Sistemático*. Buenos Aires: Granica S.A.
- Hurtado, D. (2008). *Principios de Administración*. Medellín, Colombia: Fondo Editorial ITM.
- Hurtado, J. (04 de 03 de 2011). <http://investigacionholistica.blogspot.com/2008/02/fundamentacin-terica-y-conceptual.html>. Recuperado el 03 de 07 de 2014, de <http://investigacionholistica.blogspot.com/2008/02/fundamentacin-terica-y-conceptual.html>:
- Kempis, T. d. (04 de 07 de 2014). www.akifrases.com/frase/154313. Recuperado el 04 de 07 de 2014, de www.akifrases.com/frase/154313:
- Lozano, i. (10 de 07 de 2010). <http://www.elanalista.com/?q=node/56>. Recuperado el 03 de 07 de 2014, de <http://www.elanalista.com/?q=node/56>:
- Martinez, M. d. (2013). *La Gestión Empresarial equilibrando objetivos y valores*. Madrid: Díaz de Santos, S.A.

- MolinaFanny. (03 de 07 de 2014). <http://www.monografias.com/trabajos77/control-credito-bancario-cuba/control-credito-bancario-cuba2.shtml>. Recuperado el 03 de 07 de 2014, de <http://www.monografias.com/trabajos77/control-credito-bancario-cuba/control-credito-bancario-cuba2.shtml>:
- MONETOS. (03 de 07 de 2014). <http://www.monetos.es/financiacion/prestamos/ventajas-desventajas-credito/>. Recuperado el 03 de 07 de 2014, de <http://www.monetos.es/financiacion/prestamos/ventajas-desventajas-credito/>:
- Perez, F. (04 de 07 de 2014). www.akifraases.com/frase/145217. Recuperado el 04 de 07 de 2014, de www.akifraases.com/frase/145217:
- Powell, C. (04 de 07 de 2014). <http://www.taringa.net/posts/apuntes-y-monografias/12175444/14-frases-celebres-sobre-el-Exito.html>. Recuperado el 04 de 07 de 2014, de <http://www.taringa.net/posts/apuntes-y-monografias/12175444/14-frases-celebres-sobre-el-Exito.html>:
- Shelie. (00 de 12 de 2011). <http://www.buenastareas.com/ensayos/Pol%C3%ADtica-Crediticia-De-Una-Compa%C3%B1%C3%ADa/3247961.html>. Recuperado el 03 de 07 de 2014, de <http://www.buenastareas.com/ensayos/Pol%C3%ADtica-Crediticia-De-Una-Compa%C3%B1%C3%ADa/3247961.html>:
- Solucione Integrales de Cartera. (03 de 07 de 2014). http://www.solucionesintegralesdecartera.com/recuperacion_cartera_vencida.html. Recuperado el 03 de 07 de 2014, de http://www.solucionesintegralesdecartera.com/recuperacion_cartera_vencida.html:

- Superintendencia de Bancos y Seguros. (03 de 07 de 2014). http://portaldelusuario.sbs.gob.ec/contenido.php?id_contenido=66. Recuperado el 03 de 07 de 2014, de http://portaldelusuario.sbs.gob.ec/contenido.php?id_contenido=66:
- Wikimedia. (03 de 07 de 2014). http://es.wikipedia.org/wiki/Ciclo_econ%C3%B3mico. Recuperado el 03 de 07 de 2014, de http://es.wikipedia.org/wiki/Ciclo_econ%C3%B3mico:
- Wikipedia. (04 de 07 de 2014). www.es.wikipedia.org/wiki/Entrevista_pe... Recuperado el 04 de 07 de 2014, de www.es.wikipedia.org/wiki/Entrevista_pe...:
- Wordreference. (04 de 07 de 2014). www.wordreference.com/definicion/m%... Recuperado el 04 de 07 de 2014, de www.wordreference.com/definicion/m%...:
- Yahoo. (04 de 07 de 2014). www.br.answers.yahoo.com/question/index... Recuperado el 04 de 07 de 2014, de www.br.answers.yahoo.com/question/index...:

ANEXOS

ANEXO 1

CPA. Paula Ponce Quiroz
Gerente Comercial Banco Nacional de Fomento (E)
Sucursal El Empalme

En su despacho:

Yo, Erwin Yamil Carrera Aguayo con cedula de ciudadanía No1206094672, una vez culminado el pensum académico de la carrera de Gestión Empresarial de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, solicito se me permita realizar una investigación en el área e microcrédito de esta prestigiada institución que usted dirige, con el único fin de la realización de mi tesis de grado la lleva por tema: “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL SEGMENTO DE MICROCRÉDITOS, DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO CANTÓN EL EMPALME, PRIMER SEMESTRE DEL 2013”, es necesario destacar que la realización de los trabajos de campo no afectará la productividad de sus colaboradores.

Por su amable atención que le preste a la presente quedare de usted agradecido.

Atentamente,

Erwin Yamil Carrera Aguayo
CC: 1206094672

ANEXO 2



BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL EL EMPALME

El Empalme, 05 de Diciembre de 2013

Sr. Erwin Yamil Carrera Aguayo
Egdo. De la Universidad Técnica Estatal de Quevedo
En Gestión Empresarial

Una vez analizada su propuesta de trabajo, se establece permitir realizar la investigación de tesis de grado, sabiendo que esta es una oportunidad para que los jóvenes presenten propuestas de cambio y de esta manera puedan contribuir a la toma de decisiones en las empresas del sector público.

Siendo este un tema de interés en lo referente a la gestión administrativa en la concesión y recuperación de los microcréditos, se considera factible el estudio de campo a realizarse en el área de Microfinanzas de la Sucursal El Empalme.

Se recomienda confidencialidad en la información entregada e integridad en el estudio a afectarse, también se solicita al investigador una vez terminada la tesis nos provee de un ejemplar como referencia de lo realizado.

Atentamente,

CPA. Paula Ponce Quiroz
Gerente Comercial Banco Nacional de Fomento (E)
Sucursal El Empalme

ANEXO 03



UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO
Campus Universitario "Ing. Manuel Haz Álvarez"
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Teléfono 052760424 Km.1 ½ Vía Sto. Domingo
Quevedo - Los Ríos - Ecuador

RESOLUCIONES ADOPTADAS POR EL H. CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

SEÑORES

DRA FRESIA RIZO, M.Sc.

CARRERA AGUAYO ERWIN YAMIL

PRESENTE.-

CÚMPLEME COMUNICAR A USTED QUE EL H. CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES EN SESIÓN ORDINARIA DEL VIERNES, VEINTICINCO DE OCTUBRE DE DOS MIL TRECE RESOLVIÓ LO QUE A CONTINUACIÓN ESCRIBO.-

DECIMA SEXTA .- Se acoge el acta de fecha 14 de octubre del dos mil trece suscrito por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales, en el que se levanta informe técnico sobre los anteproyectos de la Carrera Ingeniería en Gestión Empresarial presentados por los señores estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales, en consecuencia este Organismo Resuelve: Amparados en el Art. 9 del Reglamento General de Graduación de Pregrado de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, acoger los anteproyectos de tesis y designar director de tesis.

El Director de Tesis deberá entregar en 72 horas de recibida la notificación lo siguiente: Calendario de Actividades, cubículo docente en el que trabajará. Además el informe de actividades con firma del dirigido cada fin de mes.

ESTUDIANTE	TEMA	DIRECTOR
CARRERA AGUAYO ERWIN YAMIL	"GESTION ADMINISTRATIVA Y SU RELACION CON LA RECUPERACION DE CARTERA VENCIDA DEL SEGMENTO DE MICROCREDITOS, DEL BANCO NACIONAL DEL FOMENTO CANTON EL EMPALME, PRIMER SEMESTRE DEL 2013"	DRA FRESIA RIZO

Quevedo, 04 de diciembre de 2013


Ab. Edison Plaza León
SECRETARIO ABOGADO FCE





UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

ENTREVISTA DIRIGIDA A LA GERENTE ENCARGADA DEL BANCO
NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL EL EMPALME.

1. ¿Los microcréditos otorgados por el Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme contribuyen al desarrollo socioeconómico de la sociedad?

SI ☐

NO ☐

2. ¿En el Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme los microcréditos han sido bien colocados con el fin de obtener un buen retorno del préstamo concedido?

SI ☐

NO ☐

3. ¿La Cartera Vencida de los microcréditos vencidos que mantiene el Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme podrá ser recuperada en su totalidad?

SI ☐

NO ☐

TALVEZ ☐

4. ¿En el Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme el método de reestructura o renovación de obligaciones vencidas ha dado los resultados esperados?

SI ☐

NO ☐

5. ¿Las solicitudes de microcrédito receptadas cumplen con el tiempo de respuesta óptimo en la concesión a fin de satisfacer al cliente?

SI ☐

NO ☐

6. ¿El Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme cuenta con personal encargado exclusivamente de la recuperación de los microcréditos vencidos?

SI ☐ NO ☐

7. ¿Los oficiales Comerciales del Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme son los encargados de mercadeear, captar, conceder y recuperar las operaciones de microcréditos concedidas?

SI ☐ NO ☐ A VECES ☐ NUNCA ☐

8. ¿Cuáles son los tipos microcréditos que más se ofertan el Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme?

AGRICOLA ☐
COMERCIO ☐
SERVICIOS ☐
PECUARIO ☐
ARTESANAL TURISTICO ☐

9. ¿Los controles de inversión y visitas de campo son herramientas que permiten conocer la situación del cliente para el arreglo de una obligación de microcrédito vencido?

SI ☐ NO ☐

10. ¿El Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme cuenta con personal capacitado en el área de microcrédito?

SI ☐ NO ☐

¡Gracias por su colaboración!

ANEXO 5



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DEL SEGMENTO DE
MICROCREDITO DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL EL
EMPALME.

1. ¿Para que actividad productiva solicita usted un microcrédito en el Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme?

Agricultura

☐

Comercio

☐

Servicios

☐

Pecuario

☐

Otros

☐

2. ¿su capacidad de pago depende de la actividad productiva que realiza?

SI ☐

NO ☐

3. ¿Usted invertiría el capital otorgado por el Banco Nacional de Fomento en actividades improductivas como adquisición de viviendas, vehículos, viajes, otros?

SI ☐

NO ☐

TALVEZ ☐

4. ¿Dependiendo de su actividad productiva, cuál sería la manera más conveniente de cancelar los dividendos del microcrédito otorgado?

- | | |
|-------------------|--------------------------|
| 1. Mensual | ☐ |
| 2. Trimestral | ☐ |
| 3. Semestral | ☐ |
| 4. Anual | ☐ |
| 5. Al vencimiento | ☐ |

5. ¿En caso de no poder cumplir a tiempo con el pago de una obligación crediticia llegaría a algún arreglo con el Banco Nacional de Fomento cómo?:

- | | |
|---------------|--------------------------|
| Reestructura | ☐ |
| Sustitución | ☐ |
| Cancelar todo | ☐ |

6. ¿Cómo le gustaría que sea el procedimiento de recuperación de cartera vencida de los microcréditos?:

- | | |
|--------------------------------|--------------------------|
| 1. Por llamadas | ☐ |
| 2. De puerta a puerta | ☐ |
| 3. Por medio de notificaciones | ☐ |
| 4. Extrajudicial | ☐ |

7. ¿Por qué motivos cree usted que se atrasan en pagos los pequeños y medianos productores?

- | | |
|---------------------------|--------------------------|
| Por pérdida en producción | ☐ |
| Inestabilidad del mercado | ☐ |
| Por desvíos de inversión | ☐ |

8. ¿Está de acuerdo que en El Banco Nacional de Fomento condone los microcréditos en caso de muerte, incapacidad parcial y total del deudor?

SI ☐ NO ☐

9. ¿Está de acuerdo que los microcréditos concedidos al agricultor incluyan seguro agrícola con el fin de evitar posibles pérdidas que imposibiliten a deudor de la cancelación de la deuda obtenida?

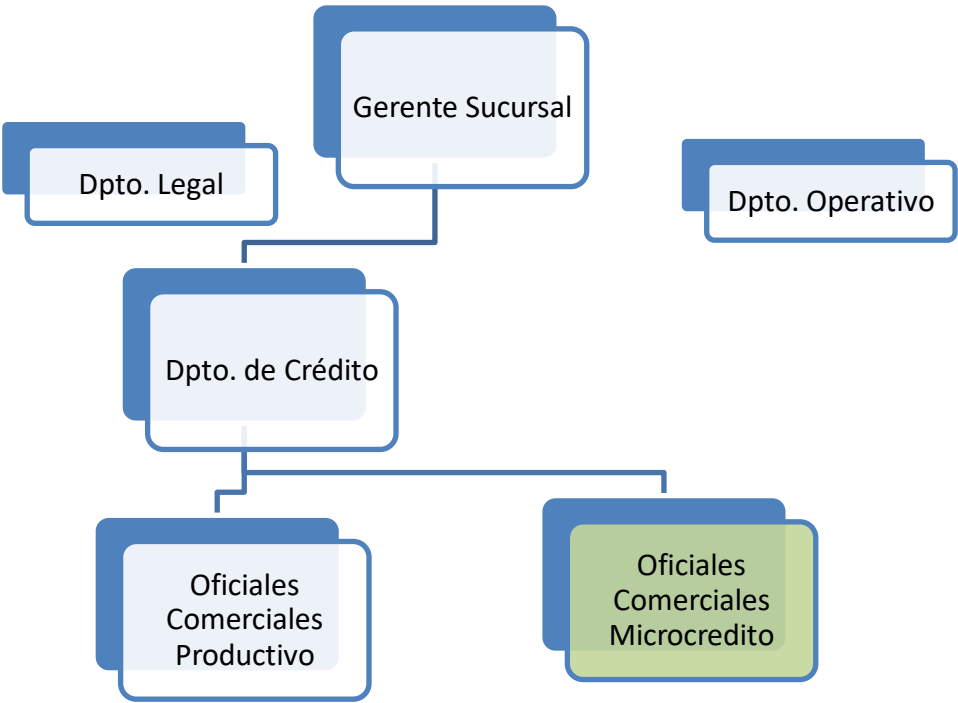
SI ☐ NO ☐

10. ¿Cree usted que es conveniente que el personal comercial controle su inversión de manera constante?

SI ☐ NO ☐

¡Gracias por su colaboración!

Organigrama Estructural Sucursal



ANEXO 7



AREA LEGAL



GERENCIA



MICROCREDITO