



## **CARRERA DE FINANZAS Y RELACIONES COMERCIALES**

Tesis de grado

Previo a la obtención del título de

## **INGENIERO EN FINANZAS Y RELACIONES COMERCIALES**

### **Tema:**

El microcrédito y su impacto en el desarrollo del sector micro empresarial del  
cantón Portoviejo.

### **Autoras:**

Jessenia Alejandra Pinargote Sánchez

Angélica María Zambrano Cedeño

### **Director De Tesis**

Eco. Francisco Verduga Vélez Mg. Sc.

Portoviejo – Manabí – Ecuador

2015

## **CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS**

Eco. Francisco Verduga Vélez Mg. Sc., certifica que la tesis de investigación titulada, El microcrédito y su impacto en el desarrollo del sector micro empresarial del cantón Portoviejo, es trabajo original de las estudiantes, Jessenia Alejandra Pinargote Sánchez y Angélica María Zambrano Cedeño, la misma que ha sido realizada bajo mi dirección.

**Eco. Francisco Verduga Vélez Mg. Sc.**

**Director de Tesis**

## CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL EXAMINADOR

### TEMA

El microcrédito y su impacto en el desarrollo del sector micro empresarial del cantón Portoviejo.

Tesis de grado sometida a consideración del tribunal examinador, como requisito previo a la obtención del título de Ingeniero en Finanzas y Relaciones Comerciales.

### TRIBUNAL

---

Eco. Julio Silva Ruíz  
**Director de carrera**

---

Eco. Francisco Verduga Vélez Mg. Sc  
**Director de tesis**

---

Eco. Franklin García Sánchez  
**Miembro del tribunal examinador**

---

Ing. Gissela Bravo Rosillo  
**Miembro del tribunal examinador**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

La responsabilidad de las ideas, resultados y conclusiones del presente trabajo investigativo sobre **el microcrédito y su impacto en el desarrollo del sector micro empresarial del cantón Portoviejo**, pertenece exclusivamente a las autoras, y al patrimonio intelectual de la tesis de la Universidad San Gregorio de Portoviejo.

---

Jessenia Alejandra Pinargote Sánchez

---

Angélica María Zambrano Cedeño

## DEDICATORIA

Este trabajo de tesis es dedicado especialmente a Dios por darme el maravilloso regalo de tener los mejores padres José Luis y Jacqueline, a quienes también les hago dedicatoria, que con sus grandes consejos y enseñanzas fueron quienes me dieron el impulso de seguir adelante, apoyándome y guiándome en todo momento. A mi bebé que está en camino, él me ha dado las fuerzas y energías necesarias para culminar mi trabajo y no desistir, pues sé que será el comienzo de un futuro nuevo para nosotros, a él va dedicado este logro.

También quiero dedicar este trabajo a mi compañera de tesis, mi gran amiga y hermana Angélica, se todo lo que le costó a ella poder culminar con nuestro trabajo más por la pérdida de su papá Don Pedro que en paz descansa, un gran hombre que desde el cielo la cuida y le da fuerzas para seguir adelante; para mí ella es una mujer admirable por ello, le dedicado este trabajo, pues sin ella no podríamos haber cumplido nuestros sueños.

A mi tío Carlos Morán, nuestro ángel que sé que desde el cielo siempre nos está bendiciendo, este logro también es suyo. Y por último, a mis hermanos Karen y José André, por ellos también es esta tesis, por su apoyo incondicional. De corazón.

Jessenia Pinargote.

## DEDICATORIA

Dedico esta tesis a cinco personas importantes y especiales en mi vida, dos de ellas ya no están aquí presente conmigo pero sé que desde el cielo me observan y me dan esa fortaleza para seguir con mis propósitos. Mi Abuelita Celeste Cedeño, quien era la que más soñaba con que culminara mis estudios y llegue a ser una buena profesional, a mi Papi, Pedro Zambrano, quien era la única persona que sabía cómo controlar mis emociones cuando sentía que no podía más, el que me daba la fuerza y seguridad que necesitaba en todo momento.

A mi mami, Kenny Cedeño, quien es mi guerrera aquí en la tierra, lo único que tengo, por quien estoy donde me encuentro ahora y por quien lucho cada día por ser una mejor persona. Para ustedes serán dedicados todos mis logros y triunfos de que obtenga a lo largo de mi vida.

Dedico también esta tesis a mi mejor amiga, Jessenia Pinargote, quien me viene acompañando desde el colegio dándome siempre ánimos, consejos y aliento para no decaer.

Por ultimo pero no menos importante dedico también esta tesis a la persona por quien hoy estoy en esta carrera, quedo agradecida para toda la vida, sé que donde sea que se encuentre siempre deseara lo mejor para mí.

Angélica Zambrano

## AGRADECIMIENTO

En primer lugar agradezco a Dios, por haberme guiado por el camino de felicidad hasta ahora, en segundo lugar a mi familia, mis padres, José Luis y Jacqui y hermanos, Karen y José, a mi esposo y padre de mi hijo, Juan Carlos, gracias por su amor y su apoyo incondicional. A mi mejor amiga Kathy, y aunque ahora te encuentres a miles y miles de kilómetros de mí, aun así siento que estas aquí conmigo. También agradezco a mis primos Pedro y Karina, y a mis tíos.

A mi compañera de Tesis, mejor amiga y hermana Angie, gracias por realizar conmigo este trabajo, por tu dedicación y esfuerzo, porque juntas hemos hecho realidad este sueño. A mis amigas Gaby, Gema, Ángela, Michel, Natty, Sandy, Claudia, Maholy y Fefi, y a mi mejor amigo Georgie, agradezco a ellos por siempre haberme dado su apoyo incondicional y brindado desinteresadamente su valiosa amistad.

Agradezco a nuestro tutor de Tesis Ec. Francisco Verduga y a nuestro Coordinador de Carrera Eco. Julio Silva quienes nos ayudaron en todo momento, a mis demás profesores que con sus enseñanzas y su confianza brindada, pude lograr culminar con éxito el cumplimiento de mi meta. Agradezco a Banco Solidario porque me abrieron sus puertas, a José Luis, Laurito, Carito y a mis ex compañeros de trabajo, gracias por toda la confianza que pusieron en mí todo este tiempo.

Jessenia Pinargote

## AGRADECIMIENTO

En primer lugar agradezco a Dios por haber guiado mis pasos por el camino correcto, a mis padres por haberme formado con los valores adecuados y estar conmigo en todo momento, a mis profesores por haberme brindado sus conocimientos gracias a ellos hoy estoy aquí.

Agradezco a mi tutor de tesis Economista Francisco Verduga, quien ha sido un gran apoyo para nuestra tesis. A mi amiga y compañera de tesis gracias por tu paciencia y comprensión, por haberme permitido hacer esta tesis contigo, por estar conmigo en mis logros y fracasos, de ti aprendo cada día algo nuevo y eso es algo que siempre te voy agradecer.

Angélica Zambrano



## RESUMEN EJECUTIVO

La presente tesis contiene un breve análisis de los microcréditos y el impacto que ha tenido en el desarrollo microempresarial tanto en el sector urbano como en el rural; se realiza una investigación sobre los microcréditos otorgados por las instituciones financieras que laboran dentro de Portoviejo, considerando tanto bancos como cooperativas, cada uno controlado bajo las normas de la Superintendencia de Bancos y Seguros; sin embargo, cada institución presenta sus políticas internas que regulan sus operaciones como reglamento de crédito, montos, plazos, tasas de interés, nivel de morosidad, reestructuración de los microcréditos y nuevas líneas de créditos ofrecida a los microempresarios, con el propósito de coadyuvar al desarrollo de sus negocios. De tal forma, las pequeñas empresas cumplen un papel trascendental dentro de la economía, ya que son reconocidas por sus espacios con ciertos límites ocupacionales y financieros establecidos dentro de la Ley, estas empresas se caracterizan por ser el logro de las ideas de un emprendedor, el cual, inicia sus labores comerciales con un mínimo de capital, y con no más de diez empleados. Por lo que bajo la responsabilidad de las autoras, se propone una estrategia de fortalecimiento del microcrédito en el sector micro empresarial de la ciudad de Portoviejo, enfocado a los pequeños comerciantes base del crecimiento económico de la sociedad.

**Palabras Claves:** Microcréditos, Microempresarios, Emprendimiento, Tasa de interés, Leyes, Comercio, Vulnerabilidad, Normas, Financiamiento, Calidad de Vida, Solidaridad, Estrategia.

Microcredit and its impact on micro enterprise development Portoviejo Canton sector.

Jessenia Pinargote

Angélica Zambrano

## EXECUTIVE ABSTRACT

This thesis contains a brief analysis of micro-credit and the impact that has had on microenterprise development both in urban and rural; a research on micro-credits granted by the financial institutions working in Portoviejo, is carried out considering both banks and cooperatives, each controlled under the regulations of the Superintendency of banking and insurance; However, each institution has its internal policies governing their operations and regulation of credit, amounts, terms, interest rates, level of non-performing loans, restructuring of micro-loans and new lines of credit offered to micro-entrepreneurs, in order to contribute to the development of their businesses. So, small businesses play a transcendental within economic role, since they are recognized by their spaces with certain occupational and financial limits within the law, these companies are characterized by being the achievement of the ideas of an entrepreneur, which started its commercial functions with a minimum of capital, and no more than ten employees. So under the responsibility of the authors, proposes a strategy of strengthening of microcredit sector micro business in the city of Portoviejo, focused on small businesses based on economic growth of the society.

**Key words:** Micro-credit, micro-entrepreneurs, entrepreneurship, rate of interest, law, trade, vulnerability, standards, funding, quality of life, solidarity, strategy.

## ÍNDICE GENERAL

Portada	
Certificación del Director de tesis	i
Certificación del Tribunal Examinador	ii
Declaración de autoría	iii
Dedicatoria	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Agradecimiento	vii
Resumen ejecutivo	viii
Executive Abstract	ix
Índice	x
Introducción	1

### CAPÍTULO I

1	Las entidades de Microfinanzas	3
1.1	Políticas internas	4
1.1.1	Reglamento de crédito	4
1.1.2	Reglamento de microcrédito	5
1.2	Requisitos de Microcrédito	5
1.2.1	El microcrédito	5
1.2.2	Requisitos	7
1.2.3	Montos	8
1.2.4	Plazos	8
1.2.5	Tasas de interés	9
1.2.6	Ventajas de los microcréditos	9
1.2.7	Reestructuración	10
1.3	Las entidades de microfinanzas en Portoviejo	11
1.3.1	Banco solidario	11
1.3.2	Banco ProCredit	12
1.3.3	Finca	15

1.3.4	ESPOIR	15
13.5	Banco del Pichicha - Credifé	17
1.3.6	Banco D-MIRO	19
1.3.7	Banco Nacional de Fomento	20
1.3.8	Cooperativa Comercio	21
1.3.9	Cooperativa 15 de Abril	22
1.3.10	Cooperativa 29 de Octubre	23
1.4	Establecimiento de las políticas internas de las entidades de microfinanzas de Portoviejo, requisitos para el otorgamiento de microcréditos, montos, plazos y tasas de interés y su aporte en la participación de microempresarios.	23

## **CAPÍTULO II**

2	Cartera de Microcrédito	26
2.1	Cartera de clientes	26
2.1.1	Cartera vencida	27
2.1.2	Cartera castigada	29
2.1.3	Clientes en mora	31
2.2	Selección de cliente del microcrédito	32
2.2.1	El sector micro empresarial (Microempresarios)	33
2.2.1.1	Definición	33
2.2.1.2	Ventajas y desventajas	33
2.2.1.3	Tipo de micro empresarios	34
2.2.1.4	Obligaciones tributarias	35
2.2.1.5	Legislación vigente	36
2.3	Presentación y análisis de resultados de las entrevistas a las entidades de microfinanzas	36
2.3.1	Análisis e interpretación de los resultados	36
2.4	Determinación de la cartera vencida por microcréditos no pagados y su efecto en la selección de nuevos clientes.	38

### **CAPÍTULO III**

3	Nivel de morosidad en el pago de los microcréditos	40
3.1	Pago del microcrédito	40
3.1.1	Fecha establecida	42
3.1.2	Con 1 a 30 días de atraso	42
3.1.3	Con más de 30 días de atraso	43
3.2	Reestructuración de los microcréditos	44
3.2.1	Aumento de plazos	45
3.2.2	Reducción del valor de las cuotas	46
3.3	Presentación y análisis de resultados de las entrevistas realizadas a las entidades de microfinanzas	47
3.3.1	Análisis e interpretación de los resultados	47
3.4	Análisis del nivel de morosidad en el pago de los microcréditos y la forma en que dificulta la reestructuración de los microcréditos.	48

### **CAPITULO IV**

4	Misión social en las instituciones micro financieras	50
4.1	Instituciones micro financieras	50
4.1.1	Misión social de las instituciones micro financieras	52
4.2	La actividad mico empresarial	54
4.2.1	Nuevas líneas de negocios	55
4.3	Presentación y análisis resultados de la encuesta a las entidades de microfinanzas sobre la existencia de misión social	55
4.3.1	Análisis e interpretación de los resultados	56
4.4	Presentación y análisis de los resultados de la encuesta al sector micro empresarial sobre el emprendimiento de nuevas líneas de negocio.	57
4.5	Determinación de la existencia de misión social en las instituciones micro financieras y el estancamiento de la	58

actividad micro empresarial para emprender nuevas líneas de negocio.

CONCLUSIONES 60

## **CAPÍTULO V**

5 Propuesta 62

5.1 Identificación de la propuesta 62

5.2 Justificación 64

5.3 Esquema Grafico de la estrategia 65

BIBLIOGRAFIA 75

ANEXOS

## **INDICE DE CUADROS**

NÚMERO	TITULO	PAG
1	Categoría de los clientes según los días de morosidad presentadas	7
2	Cartera de clientes de las principales instituciones investigadas	27
3	Cartera vencida de las principales instituciones bancarias	29
4	Cartera castigada de las principales instituciones bancarias.	31
5	Tabla de Interés por Mora de las Instituciones Investigadas	32
6	Cuadros de resultados de las encuestas al sector ANEX microempresarial. (Ver anexo N. 2).	

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación pretende indagar sobre la otorgación del microcrédito a los sectores comercialmente activos, y el impacto que ha tenido en el desarrollo micro empresarial del cantón, analizando las entidades micro financieras, sus reglamentos y requisitos solicitado a los microempresarios, así como, la cartera de clientes, cartera vencida, cartera castigada, y clientes en mora que cada institución presenta en su reporte mensual; con el propósito de determinar la situación actual de los microcréditos.

En los últimos años los microcréditos se han convertido en un mecanismo de desarrollo económico para los sectores microempresariales, fomentando su evolución en actividades comerciales y productivas en zonas rurales y urbanas del territorio nacional, de tal forma, que los microcréditos se caracterizan por brindar las oportunidades necesarias a los individuos sujetos a crédito, propicia mejores ingresos especialmente en periodos altos como en festividades nacionales.

Por lo que se han desarrollado cinco capítulos básicos que sirvieron de fundamento teórico e investigativos mediante una amplia bibliografía; en el primer capítulo se conoció sobre las entidades microfinancieras del cantón, sus políticas internas, el reglamento de crédito de cada institución, los requisitos que solicitan al momento de entregar un crédito, los montos máximos y mínimos ofertados, los plazos para cada tipo de crédito, la tasa de interés activa de cada financiera, y las ventajas generalizadas que estas entidades ofrecen a sus posibles clientes.

En el capítulo dos se realiza un reconocimiento personalizado sobre la cartera de clientes de las diversas instituciones financieras, el valor actual de la cartera vencida, la cartera castiga, y el porcentaje de los clientes en mora que

mantiene cada financiera, así como, un análisis del sector microempresarial, sus ventajas y desventajas, y las obligaciones tributarias y legislación vigente de este sector.

El tercer capítulo presenta el nivel de morosidad en el pago de los microcréditos por parte de los microempresarios del cantón, se analiza las dificultades que estos presentan al momento de cumplir con las obligaciones contraídas, se hace una investigación sobre el proceso de la reestructuración que brindan las financiera con el propósito de dar solución a las dificultades presentadas por sus clientes, lo cual les impide el pago puntual de la deuda contraída.

El cuarto capítulo da a conocer la misión social que presentan las instituciones micro financiera, así como las nuevas líneas de negocios que van incorporando parcialmente a beneficio del sector micro empresarial del cantón. Luego se describen las conclusiones y recomendaciones de la investigación. Finalmente en el quinto capítulo se presenta una estrategia como propuesta para el fortalecimiento del microcrédito hacia el sector micro empresarial del cantón Portoviejo.



# CAPÍTULO I

## 1. LAS ENTIDADES DE MICROFINANZAS

Investigando en la obra de (Valencia, 2011), sobre las microfinanzas se puede expresar que:

La economía como ciencia social no puede entenderse alejada de su contenido histórico, los eventos presentes tampoco pueden ser legibles sin comprender su pasado; así pues, entender una realidad que por naturaleza es compleja, invita abordar la complejidad como una categoría del análisis político y económico así como un instrumento de acción para el desarrollo humano y la lucha contra la pobreza. (p. 26).

Partiendo de este concepto se puede expresar que el mercado financiero ecuatoriano ha mostrado un claro crecimiento en los últimos años, tanto en instituciones financieras controladas por la Superintendencia de Bancos, como por las no controladas como ciertas Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Por otro lado, las iniciativas que ha presentado el gobierno desde inicios de su periodo, a través de la banca estatal, empieza a perder espacio en un mercado más competitivo y exigente por un mejor nivel de calidad y seguridad de servicios financieros.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito históricamente han desarrollado actividades de microfinanzas contribuyendo a la disminución de los problemas de la banca privada tradicional, que a finales de la década de los noventa afectó a todo el sistema financiero nacional, no obstante, las características del sistema de las cooperativas en términos de estructura social, perfil solidario y el rol de

intermediarios provocó una recuperación un poco más rápida que en el caso de la banca tradicional.

De tal forma, que el Estado ecuatoriano ha implementado políticas que permite el fortalecimiento de las actividades de microfinanzas en el país, teniendo en cuenta el sobreendeudamiento que puede presentarse en los ciudadanos como ha ocurrido en países vecinos, por lo cual, el intercambio de información sobre la calificación de riesgos entre clientes e instituciones es un punto clave en el mejoramiento del sistema financiero ecuatoriano (Jordán, 2005).

## **1.1. Políticas internas.**

### **1.1.1 Reglamento de crédito.**

El marco regulatoria de las Microfinanzas en el Ecuador, se encuentran basadas en la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y por el conjunto de normativas emitidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, las cuales, se han presentado en cuatro artículos modificados (Seguros, 2011) y se detallan a continuación:

Artículo 1.- el directorio de las instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros o el organismo que haga sus veces, designará una comisión especial integrada por no menos de tres funcionarios, con experiencia en el manejo de activos de riesgos y habilidades para analizar situaciones globales.

Artículo 2.- la clasificación de estos activos se efectuará para créditos comerciales, ya sea persona natural o jurídica, considerando las respectivas obligaciones y que no devengan intereses.

Artículo 3.- el directorio de dichas entidades conocerá y aprobará el informe de la comisión de calificación de activos de riesgos por lo menos cuatro veces cada año, con saldos cortados al 31 de marzo, 30 de junio, 30 de septiembre y 31 de diciembre.

Artículo 4.- la Superintendencia de Bancos y Seguros informará al Servicio de Rentas internas, en marzo de cada año, especificando el monto de las provisiones elaboradas por cada entidad.

### **1.1.2. Reglamento de Microcrédito**

La Superintendencia de Bancos y Seguros, con fecha 15 de marzo del 2011, promulgó en la resolución No. JB- 2011-1897, mediante la cual, se establecen las normas generales para la aplicación de la ley general de instituciones del sistema financiero, como una herramienta para la evaluación permanente del activo de las entidades financiera que operan dentro del Ecuador.

Mediante esta disposición se conoce claramente la clasificación de activos de riesgo y la constitución de provisiones por parte de las instituciones controladas por la Superintendencia, así como, los conceptos fundamentales a considerarse sobre el microcrédito, su coberturas de calificación, la información específica para cada microcrédito, además, se considera la evaluación de políticas y prácticas de procedimientos de concesión y administración de microcréditos, así como, el control del riesgo crediticio.

## **1.2. Requisitos del Microcrédito**

### **1.2.1. El Microcrédito**

Indagando en la obra de (Martín, s.f.), sobre los microcréditos se puede exponer el siguiente concepto:

Pequeños préstamos que se conceden a las personas con un reducido nivel de recursos económicos, es decir, a aquellas que carecen de las garantías suficientes para acceder al sistema bancario tradicional, pero que tienen

capacidad emprendedora, por lo que también se les denomina “pobres emprendedores”. Los recursos económicos así obtenidos por los beneficiarios han de destinarse a la puesta en marcha de pequeñas empresas, generándose, por tanto, autoempleo (p.1).

De acuerdo a la norma aplicada por la Superintendencia (Seguros, 2011) establece a los microcréditos como:

Es todo crédito no superior a veinte mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 20.000,00) concedido a un prestatario, persona natural o jurídica, con un nivel de ventas inferior a cien mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 100.000,00), o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificada por la institución del sistema financiero; y, cuyo saldo adeudado en el sistema financiero, incluyendo la operación que está siendo calificada o evaluada para su otorgamiento, no supere los cuarenta mil dólares de los Estados Unidos de América (p. 172).

Considerando estas especificaciones y demás resoluciones incluidas en las normas de la Superintendencia, se puede expresar que los microcréditos deben mantener el saldo de la deuda según lo solicita el sistema financiero y no superar los cuarenta mil dólares, de ser así esta operación será considerada como crédito PYMES.

Indagando en la norma establecida por la Superintendencia de Bancos y Seguros sobre los microcréditos se puede exponer que éstos se clasifican según su morosidad que presente en el pago de las cuotas pactadas, entre ellas se encuentran:

Cobertura de la clasificación de los microcréditos.- la calificación cubrirá la totalidad de las operaciones del microcrédito concedida por una institución financiera.

Cuadro No. 1

Categoría de los clientes según los días de morosidad presentadas

<b>CATEGORIAS</b>	<b>DÍAS DE MOROSIDAD</b>
A – 1	0
A – 2	1 – 8
A – 3	9 – 15
B – 1	16 – 30
B – 2	31 – 45
C - 1	46 – 70
C – 2	71 – 90
D	91 – 120
E	+ 120

**Fuente:** Superintendencia de Bancos y Seguros. (2011).

**Elaboración:** Las Autoras.

Tecnología crediticia.- toda institución financiera debe mantener la información de su propia tecnología crediticia, la cual, debe estar conformada por carpetas de crédito para cada préstamo, manuales de crédito que definan la tecnología crediticia, información específica para cada microcrédito, garantías reales sean estas hipotecarias o prendarias que proporcionen al prestamista una fuente confiable de alternativa de pago.

Metodologías o sistemas internos de calificación de microcréditos.- estas deben ser conocidas y aprobadas por el directorio de la institución financiera y a su vez evaluadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, la misma que debe ser evaluada como requisito previo para la aprobación, instrumentación y desembolso de los microcréditos (Seguros, 2011).

### **1.2.2. Requisitos**

De acuerdo a las normativas implementadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros (Seguros, 2011), se incluirá las siguientes especificaciones sobre cada operación que sea sujeta a crédito:

- Nombre o razón social del deudor: (persona natural o jurídica) y su identificación. Se informará sobre la vinculación de los deudores, para lo cual se considerará el reglamento respectivo;
- Monto de riesgo del trimestre anterior y calificación asignada;
- Clase y tipo de los créditos otorgados; y, otras obligaciones contraídas con la institución;
- Saldo adeudado;
- Calificación asignada;
- Provisión requerida;
- Provisión constituida; y,
- Descripción de las garantías recibidas, señalando el valor del respectivo avalúo, el que deberá ajustarse a su probable valor de realización (p. 158).

Estos parámetros son utilizados por las instituciones bancarias, al momento de otorgar créditos a sus clientes nuevos o ya existentes en su lista de clientes preferenciales, de cualquier forma, deberán solicitar toda la documentación necesaria para el control especificado.

### **1.2.3. Montos**

Los montos que se otorgan en los microcréditos, se establecen de acuerdo a las políticas internas de cada institución financiera, siempre y cuando no sobrepasen los veinte mil dólares de los Estados Unidos de América establecidos en las normas de la Superintendencia de Bancos y Seguros, el mismo que se concede a clientes que presenten un nivel de venta inferior a cien mil dólares y el cual, sea destinado específicamente a financiar actividades económicas de pequeña escalas.

#### **1.2.4. Plazos**

De acuerdo a la Superintendencia de Bancos y Seguros, los microcréditos serán otorgados de acuerdo a la capacidad de pago de cada cliente, a un plazo máximo de cinco años y mínimo de un año calendario; según sea el reglamento interno de cada financiera y el tipo de crédito realizado.

#### **1.2.5. Tasas de interés.**

Generalmente, los microcréditos son otorgados a bajas tasas de interés, ya que son específicamente creados a prestar servicios a los más necesitados y vulnerables de la sociedad.

Sin embargo, el Banco Central del Ecuador presenta la tasa de interés activa en la que se basan las instituciones financieras al momento de otorgar un microcrédito entre lo que se encuentra el Microcrédito Acumulación Ampliada con un porcentaje anual de 22.42% y una tasa máxima de 25.50%; para el Microcrédito de Acumulación Simple se presenta un porcentaje anual del 24.90 y una tasa máxima del 27.50%; finalmente, para el Microcrédito Minorista se establece una tasa anual del 28.24% y una tasa máxima de 30.50%. (Ecuador., 2014).

#### **1.2.6. Ventajas de los microcréditos**

Investigando en un informe realizado por la Unidad de Inteligencia Económica, el Ecuador es uno de los mejores países para las microfinanzas, de tal forma, que la cartera micro financiera del país supera los 2000 millones de dólares, tal suma se ha entregado a un millón de microempresarios lo que beneficia directa o indirectamente a millones de ecuatorianos. En este informe el director

ejecutivo (Vaca, 2011), aclara que “la Red Financiera Rural cuenta con 50 organizaciones micro financieras entre cooperativas, asociaciones, mutualistas, bancos e instituciones institucionales de proyecto técnico, los cuales cubren a su vez a más de 737 mil clientes” (párr. 3).

Una de las ventajas que presenta el microcrédito es que el Gobierno implementó el concepto de finanzas populares y solidarias el cual, forma parte del concepto social y solidaria, partes fundamentales para el desarrollo micro financiero del país.

### **1.2.7. Restructuración**

De acuerdo a lo estipulado en la Junta Bancaria del Ecuador, la reestructuración de una deuda puede darse cuando el deudor se encuentra en un nivel de riesgo alto, es decir, en un punto de A-3 que es cuando la capacidad de pago es insuficiente y en ocasiones nula, por lo que se busca otro tipo de alternativas de pago, como la reestructuración de la deuda, la misma que será aplicable a una causa debidamente justificada y comprobada por la entidad financiera correspondiente.

La reestructuración se la debe entender como una medida excepcional que regule el comportamiento crediticio de los clientes en momentos difíciles, por tal razón, bajo ninguna circunstancia ésta práctica podrá convertirse en un proceso de recuperación de las inversiones privadas.

Según lo estipulado en la ley, al momento de reestructurar una deuda, el cliente es colocado en una categoría de riesgo la cual, solo se supera luego de que éste haya efectuado el pago de por lo menos tres meses sin presentar situación de falta de pago o algún tipo de dificultad en los siguientes seis meses del tiempo



reestructurado. Dentro de esta ley también se establece que no se podrá conceder más de una reestructuración a un mismo crédito, salvo aprobación previa del directorio de cada institución financiera.

Cabe mencionar que el tipo de reestructuración que efectúe cada institución crediticia, deberá ser guiada y aprobada por el directorio de la financiera, según un manual ya estipulado y que a la vez esté sujeto a las normas impuestas por la Superintendencia de Bancos y Seguros en cualquier tiempo y espacio (Seguros, 2011).

### **1.3. Las entidades de microfinanzas en Portoviejo.**

En el Ecuador existen muchas instituciones financieras destinadas a conceder créditos a los microempresarios, sin embargo, el levantamiento de la información para la presente tesis se la realizó en la ciudad de Portoviejo considerando las principales instituciones micro financieras distribuidas entre Bancos y Cooperativas de Ahorro y Crédito.

#### **1.3.1. Banco Solidario**

En el año de 1991 Santiago Rivadeneira crea la Fundación alternativa para el Desarrollo, con el objetivo de buscar un mecanismo idóneo que proporcione créditos a sectores con alta vulnerabilidad económica del país.

En 1995 nace un enlace entre la Sociedad Financiera y la Fundación alternativa, como primera financiera regulada por la superintendencia con capital 100% privado especializada en servicios financieros, en 1996 se transforma en

BANCO SOLIDARIO, perfilándose como pilar principal para el desarrollo del Ecuador.

Esta institución se inicia con la visión de ser líderes en el negocio financiero con misión social, que a la vez era lo que lo diferenciaba del resto de instituciones con su lema “Crear en la gente por lo que es, más no por lo que tiene”, con esta filosofía logro hallar aliados internacionales de tal forma, que para el 2005, el 49% de los accionistas de esta institución eran de carácter internacional.

Inicialmente, el banco enfoca sus esfuerzos en la atención al sector urbano, sin embargo en 1998 se abre la atención al sector rural a través de la administración fiduciaria del Proyecto Agro pastoril Cayambe, entre otros programas, los cuales permitieron al banco a ofertarse a nivel nacional con productos al cliente en el sector urbano y rural.

En 1997 con el ánimo de mejorar sus servicios micro financieros, el banco crea Cuota fácil, la primera tarjeta de crédito bancaria para amplios segmentos de la población, su principal característica fue crear cuotas con plazos escogidos por el cliente.

En el 2006 cambia de accionistas y de administración, iniciando alianzas de cooperación con Unibanco, ambas instituciones trabajan en un convenio de asociación para compartir conocimientos, estandarizar conocimientos y brindar servicios compartidos en beneficio de los clientes.

En el 2013 se unen completamente ambas instituciones, integrando a los trabajadores, clientes, activos, pasivos y patrimonio, ambas instituciones con calificación AA+.

A nivel nacional esta institución financiera es considerada la segunda en número de clientes de crédito, octava en depósitos, novena en patrimonio y activos, y décima en pasivos (Solidario, 2014).

### **1.3.2. Banco ProCredit.**

El Banco ProCredit Ecuador, forma parte del grupo ProCredit, cuya empresa matriz es la compañía ProCredit Holding, que es el accionista mayoritario de ProCredit Ecuador ostentando el 99.997% de las acciones.

El banco fue fundado en el mes de octubre del 2001 bajo el nombre de Sociedad Financiera Ecuatorial orientado al desarrollo, con el objetivo de establecer un nuevo tipo de institución financiera, capaz de atender las necesidades de las pequeñas empresas de manera social y responsable. Su meta principal fue la de fortalecer el sector financiero, contribuir al desarrollo económico y a su vez alcanzar una rentabilidad sostenible a largo plazo para sus inversionistas.

Esta institución fue edificada sobre las bases de la sociedad Financiera Ecuatorial, es por ello, que en gran medida el banco tomó la estructura institucional de la financiera, así como, su orientación estratégica y procedimientos claves para la oportuna entrega de los servicios financieros.

En los últimos años el crecimiento del crédito en el país se orientó al financiamiento de consumo, bajo este entorno ProCredit se diferencia claramente de la mayoría de los bancos al financiar exclusivamente a actividades empresariales, enfocándose a la prestación de servicios financieros a pequeñas y medianas empresas.

Esta institución ha destinado cerca del 93% de los créditos a pequeños microempresarios y el porcentaje restante a las medianas empresas, lo cual, ha permitido dinamizar la evolución de la cartera de crédito que aumento hasta el 2011 en un 61.9 millones, es decir, el 23% de crecimiento en relación a años anteriores superando las proyecciones de sus directivos.

Uno de los elementos fundamentales de ProCredit, es la prudencia en el otorgamiento de créditos, resultados que se reflejan en la reducción de su cartera en riesgo que bajo a 1.3% a finales del 2011, otro de los elementos esenciales fue la disminución de la cartera restructurada de 6.4 millones en el 2010 y 5.8 millones en el 2011 representando solo el 1.75% de la cartera bruta total.

A fin de llegar a ser uno de los bancos más importantes en cuanto a financiamiento de la pequeña y mediana empresa, este promueve cuatro acciones básicas como son:

- Incrementar su penetración en el mercado, a través de un fuerte crecimiento en el segmento del mercado de las microempresas.
- Ampliar la sistematización del mercado, a través de prestaciones genérica con amplia gama de servicios no financieros.
- Amplificar la atención del mercado de medianas empresas, el mismo que estará en función al desarrollo del mercado meta.
- Incrementar la captación de ahorros del público de forma agresiva y masificada.

La principal operación que mantiene el banco es el crédito a pequeñas empresas por lo que el riesgo de crédito es clásico, es decir, el riesgo de que los prestatarios no puedan pagar, constituye el riesgo más importante para el banco.

El riesgo crediticio representa la parte más grande en el cálculo de la capacidad de soportar riesgos. Por tal razón, ha adoptado políticas de riesgo crediticio basadas en la política de Gestión de Riesgo de Crédito y la política de valuación de garantías del grupo ProCredit, el cual, es en su conjunto que refleja la experiencia obtenida en más de dos décadas de operaciones de crédito exitosas en economías en desarrollo y en transición, cumpliendo con los requisitos de la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador.

La responsabilidad social es un factor determinante en las microfinanzas, es por ello, que el banco concede préstamos únicamente a personas que tengan una verdadera capacidad de pago. Su tecnología crediticia se basa en estrictos criterios de elegibilidad de los prestatarios, presentando un apropiado diseño de créditos y seguimiento de los mismos que detecten oportunamente los problemas de repago de los a deudores (Procredit, 2011).

### **1.3.3. Finca**

Finca inicia sus actividades en 1984. Esta institución otorga microcréditos principalmente a mujeres, de tal forma, contribuye al mejoramiento de la calidad de vida de sus hogares, puesto que, actualmente muchas mujeres son jefas de hogar.

Esta institución es conocida por haber sido la institución pionera en la utilización del método de Banca Comunal, y en América latina desarrolla sus actividades en países como; Perú, Ecuador, Nicaragua, Honduras, Guatemala, El salvador y Haití.

Finca Ecuador en el 2004 se convirtió en sociedad financiera y utiliza su propia metodología de microcrédito similar al cooperativismo, por lo que, exige un

encaje del 10% del crédito a sus clientes y además brinda asistencia comunitaria y capacitación a los microempresarios.

#### **1.3.4. ESPOIR**

Desde su creación en 1992 esta institución realiza pequeños pero variados proyectos en diversas áreas como son: la turística, promoción artística y de protección del medio ambiente. Transcurrido algún tiempo de realizar estos proyectos, la fundación agota el financiamiento destinado a estas actividades, y pasa los siguientes tres años realizando actividades puntuales.

En el año de 1998 la Fundación se relaciona con Project HOPE. Es así, que su directorio inicia un trabajo como coejecutor del programa Bancos Comunales de Salud. De esta manera, empieza a adquirir experiencia técnica y gerencial; cumplido este período ESPOIR pasa a ser el ejecutor de todo el proyecto de BC.

El programa BC se desarrolló inicialmente en las provincias de Manabí, El Oro, Azuay y Loja; con aproximadamente 309 trabajadores BCS que integraban a 9.270 mujeres con microempresas, que accedían a créditos de hasta \$ 62, en el año 2000 el Ecuador adopta el dólar como moneda local obligando a la fundación a reducir sus operaciones de microcrédito.

En el año 2002, actualiza su calificación de idoneidad con la Corporación Financiera Nacional (CFN), para ejecutar el programa de Crédito, destacando que en el 2001 la Fundación obtuvo la máxima calificación obtenida por una ONG que desarrolla programas de micro crédito en Ecuador.

A partir del 2004 ESPOIR también es socio de la Red Financiera Rural (RFR), cuyos objetivos es el fortalecimiento del sector, el mejoramiento

institucional, la promoción de nuevos servicios, la aplicación de medidas de autorregulación y acciones de relacionamiento externo.

En el año del 2007, Fundación ESPOIR crea Mibankito, a fin de identificar y dar pertenencia al programa de Bancos Comunes. En el 2013, se cambia el nombre de los Bancos Comunes por el de Grupos de Crédito por una petición de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria coordinada por el Ministerio de Inclusión Económica y Social (ESPOIR, 2013).

### **1.3.5. Banco del Pichincha – Credifé**

En medio de la crisis económica que atravesaba el Ecuador en el año de 1999, las oportunidades de los microempresarios para acceder a fuentes de financiamiento eran limitadas, entonces Banco Pichincha desarrolló proyectos que habían las puertas en el campo de las microfinanciero y es así, como el 9 de abril de 1999 inicia operaciones Credifé Desarrollo Microempresaria S.A., subsidiaria del Banco Pichincha, con el fin de prestar servicios financieros integrales, orientados al desarrollo del sector micro empresarial ecuatoriano. Credifé cuenta con el nivel de independencia necesario para asegurar respuestas a los cambios dinámicos que presenta el mercado de las micro-finanzas.

Credifé proporciona servicios financieros al segmento micro empresarial, ubicado en la base de la pirámide socioeconómica, con el propósito de mejorar el nivel de vida de sector necesitados y facilitando su acceso al sistema financiero ecuatoriano.

Credifé cuenta con el apoyo y asesoría de Acción, de una organización internacional sin ánimo de lucro pionera en las microfinanzas, con alrededor de 40 años de experiencia en el campo, el mismo, que tiene como objetivo poner al

alcance de las personas las herramientas financieras que necesiten para mejorar sus condiciones de vida.

Con el fin de cubrir de manera integral las necesidades de financiamiento con créditos que impulsen su negocio y logren todas sus metas, Credifé presenta los beneficios, requisitos y documentación necesaria para realizar los respectivos créditos.

### **Beneficios**

- Rapidez en sus trámites y desembolsos de su crédito.
- Montos y plazos adaptados a sus necesidades.
- Elección del día de pago en función del flujo de efectivo de su negocio.
- Protección con seguro de desgravamen.
- Asesoramiento constante de nuestros ejecutivos.
- La mayor cobertura a nivel nacional.

### **Requisitos para acceder al crédito**

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



## Documentos

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

Credifé presenta sus principales clientes como microempresarios los cuales, son personas naturales, cuya fuente de ingresos principales proviene de las ventas o ingresos que genere su microempresa, dedicada al desarrollo de actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios (CREDIFÉ, 2014).

### 1.3.6. Banco D-MIRO

D'Miro es un programa de Microfinanzas de Misión Alianza de Noruega en Ecuador se inició en la Isla Trinitaria, zona periurbana de la ciudad de Guayaquil, se dirigió a los habitantes del sector, quienes manifestaron su necesidad de contar con recursos económicos suficientes para mejorar sus negocios.

El proyecto fue elaborado por Roy Mersland y Nils Atle Krokeide en 1996 con la participación de la población local. En 1996 el Programa de Microfinanzas fue presentado a la oficina principal en Noruega, en 1997 se aprobó su financiamiento, se contrató un Coordinador, los primeros Asesores de Crédito y se formó la primera Junta Directiva.

Banco D-MIRO inició operaciones el 18 de julio del 2011, con más de 220 empleados y 14 oficinas ubicadas en varias zonas de la ciudad de Guayaquil, Isla Trinitaria, Paraíso, Suburbio, Orquídeas, Fortín, Guasmo, Durán, Libertad, Machala, Quevedo, Portoviejo, Manta, Milagro y Playas.

En el año 2000, el programa contaba con 1390 clientes y una cartera de 380 mil dólares. Sin embargo, no fue hasta el siguiente año en que comenzó a experimentar su crecimiento acelerado llegando a cerrar el año 2003 con una cartera de 3.5 millones de dólares y 9.000 clientes.

A finales del año 2006 el Programa de Microfinanzas D-MIRO se convierte en Fundación para el Desarrollo Micro empresarial D-MIRO Misión Alianza Ecuador. Para abril del 2008, la cartera de Fundación D-MIRO llega a los 16 millones de dólares, sirviendo a 27000 clientes, al 2010 su cartera vigente alcanza los 30 millones de dólares atendiendo a 37 mil familias.

De conformidad con el artículo 312 de la Constitución Política de la República del Ecuador; el artículo 12 de la Ley de Creación de la Red de Seguridad Financiera; y, la Circular No. SBS-2009-1113 de la Superintendencia de Bancos y Seguros, cada entidad integrante del sistema financiero nacional tendrá una defensora o defensor del cliente, a fin de proteger los derechos e intereses de sus clientes. Banco D-MIRO S.A. cumple esta ley teniendo como integrante a una defensora del cliente quien tendrá la función principal de proteger los derechos e intereses de los clientes y actuar como mediador para la resolución de reclamos no atendidos oportuna o favorablemente.

El 28 de enero de 2013 empieza un proyecto para las mujeres emprendedoras el cual, tiene la finalidad desarrollar en mujeres de sectores

vulnerables la capacidad de convertirse en emprendedoras de negocios, tomar riesgos y decisiones que la beneficien tanto individual como comunitariamente. Este es un entrenamiento emprendedor acompañado de enseñanza en valores y actitudes empresariales (D'Miro, 2014).

### **1.3.7. Banco Nacional de Fomento**

Como consecuencia de una época de crisis del sistema financiero que vivía nuestro país en la década de los años veinte llegó la Misión Kemerer, logrando significativos cambios en la economía y el Estado como la creación del Banco Central del Ecuador y de organismos de control como la Contraloría General del estado y la Superintendencia de Bancos.

Mediante Decreto No. 327 del 28 de marzo de 1974, publicado en el Registro Oficial No. 526 del 3 de abril del mismo año, se expide la nueva LEY ORGANICA DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO. Con esta Ley el Banco Nacional de Fomento adquiere autonomía económica, financiera y técnica (Fomento, 2014).

De acuerdo con esta Ley, el Banco Nacional de Fomento se constituyó una entidad financiera de desarrollo, autónomo, de derecho privado con finalidad social y pública, con personería jurídica y capacidad para ejercer derechos y contraer obligaciones.

En el Decreto Ejecutivo N° 1390 de 20 de diciembre de 2012, suscrito por el Señor Presidente Constitucional de la República del Ecuador, Eco. Rafael Correa Delgado, se sustituye el Art.1 del Decreto Ejecutivo N°696, publicado en el Registro Oficial N°414 de 28 de marzo de 2011, en la que el Directorio del Banco Nacional de Fomento estará integrado por los siguientes vocales:

1. El Ministro de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca o su delegado; quien lo presidirá;
2. El Ministro Coordinador de la Política Económica o su delegado;
3. El Ministro Coordinador de la Producción, Empleo y Competitividad o su delegado;
4. El Ministro de Industrias y Productividad o su delegado (Fomento, 2014).

### **1.3.8. Cooperativa Comercio**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito COMERCIO Ltda. es una entidad de intermediación financiera con el público en general, autorizada por la Superintendencia de Bancos y Seguros mediante resolución # 85-027-DC DEL 24 DE Octubre de 1985, iniciando su actividad el 01 de Julio de 1985.

Las cooperativas están basadas en los valores de autoayuda, la responsabilidad individual, la equidad y la solidaridad. Según la tradición de sus fundadores, los asociados cooperativos hacen suyos los valores éticos de la honestidad, la transparencia, la responsabilidad y la vocación social. Los principios cooperativos son pautas mediante las cuales las cooperativas ponen en práctica sus valores (Comercio, 2012).

### **1.3.9. Cooperativa 15 de Abril**

La cooperativa 15 de Abril, se inició en el año de 1964 integrada por 20 socios quienes abrieron una cuenta de ahorro en el banco del Fomento con un capital de 4.500 sucres, lo cual, les permitió empezar a otorgar pequeños préstamos a los microempresarios, principalmente a los del mercado No. 1 de Portoviejo, generándose así, una microempresa que después de un tiempo

funcionó como tal, con su razón social en recordatorio del día en que decidieron unir sus capitales y depositarlos para hacer una sola corporación financiera.

Con el transcurso de los años, la cooperativa siguió incrementando sus activos, obteniendo un lugar propio que les facilite su funcionamiento, con un gran número de clientes se forjó su proceso convirtiéndose en una de las entidades financieras de mayor trayectoria a nivel Provincial.

La cooperativa cuenta con principios básicos y estipula que sus socios deben contribuir con el desarrollo de la misma, y controlar democráticamente su capital, estos mantienen reservas monetarias las cuales son indivisibles, para mantener el buen equilibrio de la institución (abril, 2014).

#### **1.3.10. Cooperativa 29 de Octubre**

La Cooperativa 29 de Octubre y City Bank promueven la educación a los adultos mayores, pues la cooperativa presenta la educación como un factores primordial, premiando el buen desempeño de los niños y jóvenes estudiantes de colegios del oriente ecuatoriano, mediante la presentación de proyectos; así como, a los hijos de sus colaboradores.

Además la 29 de Octubre apoya el emprendimiento en ciertos sectores de influencia, como es el programa “mujeres emprendedoras” donde la participación voluntaria ha sido importante para la capacitación de estos programas, desde el año 2012 viene desarrollando el balance social, en base, a los siete principios cooperativos: Adhesión abierta y voluntaria, control democrático de los miembros, participación económica de los miembros, autonomía e independencia, educación, entrenamiento e información, cooperación entre cooperativas y compromiso con la comunidad (Octubre, 2013).

#### **1.4. Establecimiento de las políticas internas de las entidades de microfinanzas de Portoviejo, requisitos para el otorgamiento de microcréditos, montos, plazos y tasas de interés y su aporte en la participación de microempresarios.**

Las entidades Micro financieras que funcionan en Portoviejo presentan varias políticas internas que a la vez proyectan similitud entre las entidades, de acuerdo a la investigación realizada a través de entrevistas a los directivos de las principales financieras que otorgan microcrédito se pudo determinar las siguientes:

- El Microempresario se dedique a una actividad comercial establecida, ya sea de comercio, producción o de servicio.
- Poseer RUC o RISE.
- Edad mínima 21 años.
- Que sus ingresos no superen a los 100.000 dólares Americanos Anuales.
- Que el microempresario mantenga más de seis meses en la actividad.

Con lo que respecta a los requisitos que solicitan las financieras para conceder un microcrédito, según las entrevistas realizadas, se pueden citar las siguientes:

- El principal es tener un negocio establecido.
- Copias de Cédula.
- Copia de Servicios Básicos.
- Copia de pagos de predio.
- Facturas de Compras
- RUC o RISE
- Garante.

Correspondiente a los montos que son otorgados a los microempresarios por las instituciones financieras varían entre los 500 hasta los 20.000 dólares americanos; los plazos proporcionados fluctúan entre 12 a 36 meses y en ocasiones de acuerdo al tipo de actividad se extiende en ciertas instituciones hasta a 60 meses plazo; la tasa de interés varía en cada institución pero no sobrepasa a la establecida en ley.

Bajo estos parámetros las entidades financieras que funcionan en Portoviejo tratan de brindar una ayuda a los microempresarios, impulsando sus actividades y financiando sus ideas y estrategias que conlleven un desarrollo eminente a todos los portovejenses, ya que los microcréditos fueron creados para mejorar la vida de los más pobres y vulnerables de la sociedad, con montos bajos y a bajas tasas de interés, demostrando que los pobres tienen la capacidad de emprender un negocio y cumplir con sus compromisos crediticios.

De tal forma, los microcréditos constituyen un recurso necesario para los microempresarios, ya que fueron creados para estimular el crecimiento de los pequeños, medianos y micro productores, profundizando sus activos y mejorar sus estrategias de ventas en las áreas urbanas, urbanas marginales y rurales del país, lo cual, fomenta el crecimiento micro empresarial y la calidad de vida de los empresarios.

## CAPITULO II

### 2. CARTERA DE MICROCRÉDITOS

#### 2.1. Cartera de clientes

Se denomina cartera de clientes, al portafolio de clientes es decir, al conjunto de nombres de los compradores o vendedores permanentes de un determinado producto o servicio que interesa mantener en contacto. Estos clientes pueden ser activos si ya adquirieron el producto o potenciales si están interesados en hacerlo; generalmente, los jefes de cada empresa son los encargados de mantener o formar la estructura de la cartera de clientes, clasificándolos de acuerdo a la capacidad de compra o venta del producto utilizado.

La cartera de clientes que mantienen las instituciones financieras varían de acuerdo a las políticas internas de cada institución, sin embargo, el número de clientes es elevado ya que actualmente existe una gran cantidad de microempresarios que realizan actividades de carácter formal o informal, de tal forma, las instituciones manejan clientes que varían según sea su capacidad y crecimiento de la cartera de los microcréditos controlada por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

De acuerdo a las entrevistas realizadas a las principales financieras de microcréditos se puede exponer que el 25% mantienen mínimo 3000 clientes aproximadamente, este porcentaje equivale a las financieras que son relativamente nuevas dentro del mercado portovejense o en ciertos casos son financieras con un bajo nivel de cartera que no ingresan a todos los sectores microempresariales de la zona; el 37.5% establece poseer mínimo 4500 clientes, estas instituciones crediticias presentan ya un posicionamiento estable dentro del



mercado portovejense, que por varias razones han logrado obtener la confianza de los clientes haciendo que éstos piensen primero en su institución al momento de requerir algún tipo de microcrédito; el 12.5% presenta una cartera mínima 7700 en el sector de Portoviejo lugar de estudio, esta cifra es considerada específicamente al banco de Fomento que por ser una institución con participación del Estado, otorga créditos a bajo nivel de interés y amplía su cobertura a todos los sectores y zonas del cantón.

El otro 25% restante manifiesta que este tipo de información es de carácter reservado por lo que no se pudo acceder a un número específico de clientes por lo que se presenta un estimado de aproximadamente entre 3000 a 5000 clientes que conforman la cartera de estas instituciones que funcionan dentro del cantón Portoviejo.

#### Cuadro No. 2

##### Cartera de Clientes de las principales instituciones investigadas

<b>INSTITUCIÓN</b>	<b>No. de clientes</b>
Bco. Solidario	4,871
Bco. Fomento	7,700
Bco. D-Miro	3,300
Cooperativa 15 de Abril	4,500
Cooperativa Comercio	1,746

**Fuente:** Datos obtenidos en las entrevistas realizadas a las principales instituciones bancarias.

**Elaboración:** Las autoras.

#### 2.1.1 Cartera vencida

La cartera vencida se la conoce como el monto total de créditos otorgados a una persona natural o jurídica que se convierte en un activo de riesgo para las instituciones bancarias por lo cual, esta cartera es manejada internamente por

cada institución, esta se mide de acuerdo a los días de atraso que presente cada cliente en referencia a la fecha de pago establecida al momento de aplicar el crédito respectivo, la mayoría de las instituciones investigadas dieron a conocer que permiten que el cliente sugiera la fecha de pago de sus respectivas cuotas, con el propósito de ayudar al dinamismo de la economía de los posibles clientes y por ende evitar el atraso ocasionando créditos vencidos e incremento de valores por concepto de interés en mora.

Es muy frecuente que los clientes presenten atrasos en el pago de sus deudas por lo que las instituciones manejan un departamento de cobranza que se encarga de llamar y contactar a cada socio que presente atrasos o en ciertos casos se les llama a recordar la fecha próxima de pago a fin de evitar un posible retraso. No obstante, a través de la investigación de campo realizada en las instituciones financieras se pudo conocer que existe un porcentaje de clientes que presentan días de atrasos, pese a la gestión de cobranza realizada por la institución, incluso clientes que superan los días permitidos dentro del rango de un atraso moderado y pasan de un mes a otro mes incrementando el porcentaje de cartera vencida en ámbitos generales.

De tal forma, que el 25% de estas instituciones presentan una cartera vencida del 2 al 3%, otro 25% corresponde a la cartera vencidas que van del 4 al 5% de su cartera total; un 25% de los datos obtenidos demuestran que el porcentaje de clientes vencidos es del 7 al 10%; y el otro 25% restante corresponde a instituciones que presentan un porcentaje de entre el 17 al 30%, cifra elevada que perjudica el desarrollo de la institución, esto es producido por la escasa gestión de cobranza que mantienen estas financieras o por la falta de tino al

momento de confiar en los clientes aceptando documentos que no justifican la verdadera actividad comercial y utilidad obtenida en cada negocio.

Otro de los motivos de la elevada cartera vencida presentada en ciertas instituciones investigadas es la perteneciente al sector Público como lo es el Banco de Fomento, ya que éste otorga créditos de producción de ciclo largo y su recuperación es trimestral y en función a los periodos productivos de cada cliente.

Cuadro No. 3

Cartera vencida de las principales instituciones bancarias

<b>INSTITUCIÓN</b>	<b>%</b>	<b>No. de clientes</b>
Bco. Solidario	4	4,871
Bco. Fomento	17	7,700
Bco. D-Miro	10	3,300
Cooperativa 15 de Abril	30	4,500
Cooperativa Comercio	7.11	1,746
Finca	2	
Credifé	5	
Coop. 29 de Octubre	3	

**Fuente:** Datos obtenidos en las entrevistas realizadas a las principales instituciones bancarias.

**Elaboración:** Las autoras.

### 2.1.2 Cartera castigada

Se entiende por cartera castigada al monto del crédito que después de agotarse todas las gestiones de cobro efectuadas por los asesores de cobranza no presentan ninguna respuesta o voluntad de cancelar la deuda contraída con alguna institución. En este caso las financieras están obligadas a informar al buró de

créditos a fin de evitar un sobre endeudamiento de un cliente que está presentando grandes dificultades en cancelar sus obligaciones crediticias.

Las instituciones financieras manejan el nivel de cartera castigada de acuerdo a los días de atraso de cada cliente, cuando estos día exceden el límite de días permitidos pasa a considerarse como cartera castigada, es decir, créditos otorgados que no se han podido recuperar en un tiempo prudencial y se vuelven incobrables.

Cuando esto ocurre uno de los primeros pasos que toman las financieras es el proceso judicial, para luego proceder a un posible embargo de sus activos, otro de los métodos es la venta de la cartera vencida a empresas de cobranzas como REXA, Sicobra, Perossi, entre otras.

De acuerdo a la investigación realizada el 87.5% de las instituciones financieras venden la cartera vencida a empresas de cobranzas que laboran dentro del cantón y trabajan en conjunto con las entidades financieras a fin de recuperar el dinero entregado a determinados clientes; el otro 12.5% corresponde a las instituciones financieras que no venden sus carteras vencidas y tratan de recuperar el préstamo por ellos mismos, para lo cual, utilizan el procesos legal, el embargo o remates de los activos presentados por cada cliente y cuando esto no es suficiente se le declara la insolvencia.

Estos procesos conllevan tiempo, por lo que es muy común que transcurran algunos meses antes de que se haga efectivo cualquiera de estos métodos, ocasionando un alto nivel de sus carteras vencidas originando pérdidas para la institución.

## Cuadro No. 4

Cartera castigada de las principales instituciones bancarias.

<b>INSTITUCIÓN</b>	<b>%</b>	<b>No. de clientes</b>	<b>% de Cartera castigada</b>
Bco. Solidario	4	4,871	2
Bco. Fomento	17	7,700	8
Bco. D-Miro	10	3,300	2
Cooperativa 15 de Abril	30	4,500	6
Cooperativa Comercio	7.11	1,746	4
Finca	2	-	-
Credifé	5	-	2
Coop. 29 de Octubre	3	-	-

**Fuente:** Datos obtenidos en las entrevistas realizadas a las principales instituciones bancarias.  
**Elaboración:** Las autoras.

### 2.1.3 Clientes en mora

Los clientes en mora son aquellos que han presentados dificultades en la cancelación oportuna de sus deudas contraídas, presentando días de atraso de la fecha establecida por mutuo acuerdo al momento de realizar un préstamo bancario. El proceso para los clientes en mora lo determinan las instituciones bancarias, pues se procede a varios sistemas de cobranzas que puede ser desde una conversación personalizada del cliente con el asesor de cobranza o con el de cada agencias, se pueden realizar visitas con los abogados de la institución financiera y en el último de los casos que el cliente no presente ninguna forma de arreglo o abono de la deuda se da paso al aspecto legal.

Según los resultados obtenidos en la investigación, es muy común que los clientes presentes días de atraso en sus respectivos pagos, ya sea por pocas

ventas, atrasos en los pagos de sus clientes, enfermedad, robos entre otros; por lo que las financieras plantean técnicas accesibles cuando ocurren estos atrasos.

De tal forma, se establece el interés por mora de acuerdo a los días transcurrido desde la fecha de pago hasta el día que se ejecuta el pago correspondiente; el recargo por la morosidad varía entre el 0 al 10% según corresponda, por lo cual se presenta el siguiente cuadro.

Cuadro No. 5

Tabla de Interés por Mora de las Instituciones Investigadas

Tasa de interés por mora	Días de atraso hasta el día de pago	Recargo por morosidad							
		B. Solidario	B. Fomento	B. D'miro	Finc a	Credif é	C. Comercio	C. 15 de Abril	C. 29 de Octubre
	0	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	1 a 15	5%	0%	3%	2%	5%	3%	6%	4%
	16 a 30	7%	0%	5%	3%	6%	5%	7%	6%
	31 a 60	9%	1.2%	7%	5%	8%	6%	9%	7%
	> 60	10%	1.2%	9%	7%	10%	8%	11%	9%

**Fuente:** Datos obtenidos en las entrevistas realizadas a las principales instituciones bancarias.

**Elaboración:** Las Autoras.

## 2.2 Selección de clientes del microcrédito

La selección del cliente es efectuada a través de un análisis exhaustivo por parte del asesor de microcrédito, el mismo que debe considerar el comportamiento de pago en deudas anteriores, los activos que el posible cliente mantiene, el tiempo que lleva realizando la actividad comercial entre otros aspectos que determinen que tan buen cliente puede llegar a ser si es otorgado el monto que la persona requiere.

A fin de cumplir con una buena selección del cliente, el 100% de las instituciones investigadas manifiestan que cumplen con algunos parámetros antes de desembolsar los préstamos, como son: la revisión del buró de crédito, que mantiene cada persona para conocer la evolución que este ha mantenido en créditos anteriores con otras instituciones. Se realiza un análisis de la actividad que realiza, verificando el valor que asciende los activos, el tiempo que lleva en dicha actividad, el nivel de solvencia que el cliente presente al momento de solicitar un crédito y principalmente que pase de los 21 años de edad.

## **2.2.1 El sector micro empresarial (Microempresarios)**

### **2.2.1.1 Definición**

Analizando el texto de (Cedeño, 2011), se puede expresar que el empresario es aquel capaz de arriesgar algo, ya sea esfuerzo, tiempo o recursos a fin de poner en marcha y desarrollar una unidad de producción y prestación de servicios para la satisfacción de determinadas necesidades y deseos existentes en la sociedad a cambio de una utilidad o beneficio, tomando decisiones oportunas para la consecución de objetivos previamente fijados, ya sean por los propietarios o accionistas, los directivos o administradores y en algunas empresas los trabajadores.

### **2.2.1.2. Ventajas y desventajas**

Los Microempresarios desarrollan sus propias microempresas y de acuerdo al texto de (Vargas, 2006), se presentan ventajas y desventajas tales como:

#### *Ventajas*

- Sus necesidades de capital son mínimas.

- Se adaptan y asimilan con rapidez a los cambios estructurales y tecnológicos.
- Pueden dar una atención personalizada a los clientes.
- Sus procedimientos administrativos se pueden adaptar a las condiciones del mercado.

### *Desventajas*

- Sus operaciones son reducidas, lo que ocasiona bajas ganancias.
- Les falta iniciativa y planeación de sus actividades a largo plazo.
- Tiene un riesgo comparativo con otras empresas de mayor tamaño, en el plano tecnológico, productivo y administrativo.
- Enfrentan problemas de diversos tipos, como fiscales, de financiamiento, de personal, de planta, de transporte entre otros. (p. 450).

### **2.2.1.3. Tipos de microempresarios**

Actualmente, los microempresarios han dejado de crear microempresas como formas de supervivencia, sino, para convertirse en instrumentos eficientes de producción, comercialización o prestación de servicios; los mismos que ocupan un lugar importante en la economía de los pueblos contribuyendo a su crecimiento y desarrollo.

Los microempresarios pueden ser de varios tipos como son: Gerentes, Productor – operario. Y las microempresas pueden ser de supervivencia, de acumulación y dinámicas; los microempresarios suelen carecer de nociones mínimas acerca del funcionamiento empresarial, de ahí la capacitación se



constituye una herramienta de primer orden al servicio del desarrollo de las microempresas y de la lucha contra la pobreza.

Se debe tener presente el cambio que se da en la actitud de un microempresario al momento de recibir capacitación constante sobre la microempresa y el entorno de la misma, pues ello beneficia notablemente el desarrollo y crecimiento de la microempresa. El objetivo de la capacitación es proporcionar programas de apoyo a los elementos más comunes en las microempresas como es el crédito, la asesoría, y principalmente a la comercialización de sus productos. En todo caso la capacitación permanente es determinante para la consecución de un verdadero desarrollo dentro y fuera de la microempresa (Diéguez, 2003).

#### **2.2.1.4. Obligaciones tributarias**

Las Obligaciones Tributarias, constituyen la fuente de la existencia de la sociedad, pues a través de ellas los ciudadanos cumplen con las exigencias estatales en beneficio de la sociedad colectiva.

De tal forma, que las microempresas tienen la obligación de desarrollar la iniciación de sus actividades en el SII y a la vez obtener la patente en la municipalidad correspondiente; por lo que existe un portal especial, dedicado a las Micros, Pequeñas y Medianas Empresas, denominado Portal Tributario MIPYME, el mismo que ofrece una oficina virtual al microempresario.

A través de ello, el microempresario del sector formal obtiene ventajas como acceder a nuevos campos y ampliar su capital de trabajo, mejores formas de financiamiento, contratar y vender servicios con empresas de mayor tamaño, de

tal forma que ampliaría su lista de clientes o unirse a otras empresas brindando un mejor servicio (SII, s.f.).

#### **2.2.1.5. Legislación vigente**

Las microempresas se encuentran regidas bajo la Resolución No. SC.SG.DRS.G.11.02 de la Superintendencia de Compañías, en la que se establece en sus artículos 20 y 23 que las sociedades sujetas a la vigilancia y control de la Superintendencia de Compañías, enviarán a esta institución en el primer cuatrimestre de cada año, la información financiera, societario y demás datos que contemple que expide la entidad (Compañías, 2011).

### **2.3. Presentación y análisis resultados de la entrevista a las entidades de microfinanzas**

A través de las entrevistas realizadas a las principales entidades financieras micro-empresariales del cantón Portoviejo se pudo determinar las políticas bancarias establecidas para los microcréditos, los requisitos más comunes al momento de solicitar un microcrédito, el número de clientes que mantienen las entidades, el porcentaje de morosidad que mantienen las financieras, los montos máximos y mínimos que otorgan las entidades financieras y principalmente, los beneficios de realizar un microcrédito en las diferentes entidades financieras.

#### **2.3.1. Análisis e interpretación de los resultados**

Según la investigación realizada el 87.5% de las instituciones solicitan que los posibles clientes presenten un negocio ya establecido de por lo menos 6 meses de funcionamiento, de tal forma, poder realizar un análisis socioeconómico de la microempresa y estipular un monto acorde a la necesidad del cliente; el 63% de

las entidades manifiestan que el posible cliente debe tener como mínimo 21 años de edad, mientras el 37% restante expresan que es suficiente con presentar la mayoría de edad para solicitar el crédito; el 75% de las financieras establecen requerir un garante solvente que respalde la deuda contraída y solo el 25% lo considera no necesaria, sin embargo, debe presentar un respaldo patrimonial que justifique el monto solicitado.

El 63% de estas instituciones financieras presentan un porcentaje de morosidad en la cartera vencida entre el 2 al 8%; el 13% presenta una cartera vencida del 30% de morosidad y el 24% restante, se encuentra entre el 9 al 17% de la morosidad aproximada en la cartera de microcréditos; el 63% de las entidades manifiestan que cuando los clientes se atrasan en sus pagos, la primera reacción es localizar al cliente a través de cartas, llamadas y visitas personalizadas a fin de determinar el motivo del atraso y a la vez plantear alternativas que facilite el pronto pago de la deuda, como una posible reestructuración de la deuda, el 37% de las entidades investigadas manifiestan que dan paso a la gestión de cobranza firmando compromisos de pagos que aseguren la recuperación de la deuda.

De acuerdo a las entrevistas realizadas el 87.5% de las entidades financieras venden las carteras vencidas a empresas de cobranza y solo el 12% de estas manifiestan cobrar por ellas mismas, sin necesidad de vender la cartera a otras empresas alternas; el 75% de estas instituciones presentan como razón social, el desarrollo del sector micro empresarial así como, la erradicación total de la pobreza a los sectores más vulnerables del cantón, y el otro 25% presenta como principal razón social la generación de mayores ganancias e ingresos a fin de mejorar la calidad de vida de los portovejenses. El 63% de las entidades microempresariales manifiestan financiar todo tipo de actividad principalmente la

comercial y producción y el 37% restante manifiesta financiar además de la actividad comercial y productiva, la actividad de servicios; y el 100% de estas instituciones manifiestan negar rotundamente los créditos a actividades de fondo ilegal según lo establece en las leyes ecuatorianas como son: comercialización de armas, bebidas alcohólicas, tabaco, cantinas, juegos electrónicos, billares, pornografías, explotación de trabajos forzados entre otros.

El 100% de las instituciones presentan un máximo de montos aprobados de 20,000 dólares americanos por cliente, que es lo establecido en la ley para las microempresas y el monto mínimo varía según la necesidad de cada cliente.

#### **2.4. Determinación de la cartera vencida por microcréditos no pagados y su efecto en la selección de nuevos clientes.**

Una vez realizada las entrevistas a las autoridades respectivas de cada entidad micro financiera del cantón Portoviejo se puede expresar que estas presentan una cartera vencida proporcionalmente alta, aunque no se obtuvo la información específica de todas las entidades se puede proporcionar las cifras reales de ciertas instituciones como son: el banco solidario quien expreso tener una cartera vencida de 160,000 dólares distribuidos a 968,916 clientes, la cooperativa Comercio con un valor de 232.112,85 dólares americanos, considerados en entre zonas rurales y urbanas y el banco del Fomento con una cartera de 2,205,524,51 distribuidos en un número de clientes que ascienden a 24,945,065; sin embargo, estas entidades manifiestan que es una cartera controlable en comparación al número de clientes que mantiene la institución.

El efecto que produce la cartera vencida en las instituciones financieras es medido por las mismas instituciones, ya que estas capacitan a sus colaboradores de forma periódica a fin de que estén al tanto de las cifras financieras, económicas y sociales que se desarrollan en el ámbito externo e interno de la institución.

Los asesores que mantienen las financieras realizan una visita a los negocios de los clientes, antes, mediante y después de otorgar el crédito; de esta forma conocerán de manera directa las necesidades de cada cliente y en qué ámbito es prioritaria una recapitalización financiada con el microcrédito.

A pesar de que existe una cartera vencida alta, las financieras no reducen el número de créditos asignados ya que estas trabajan con empresas de cobranzas alternas, que ayuda a reducir el nivel de cartera vencida en cada periodo. No obstante, las instituciones financieras cada vez están más alertas al momento de conceder un crédito, requieren la documentación necesaria que justifique el monto solicitado y finalmente solicitan incrementar un garante solvente que esté en capacidad de cubrir la deuda en caso de que el beneficiado directo no pueda hacerlo.

Adicional a esto, cuando el cliente presenta inicios de no poder seguir pagando puntualmente sus cuotas establecidas ya sea por calamidad doméstica, robo al negocio, o mala inversión, las financieras presentan un sistema de reprogramación de la deuda, la cual, permite al deudor disminuir el valor de la cuota e incrementar el tiempo del crédito, a fin de que cada cliente pueda cumplir con sus obligaciones crediticias.

## CAPÍTULO III

### 3. NIVEL DE MOROSIDAD EN EL PAGO DE LOS MICROCRÉDITOS

#### 3.1. Pago del microcrédito

Como ya se ha mencionado en el capítulo anterior, los microcréditos son préstamos otorgados a los microempresarios con el propósito de mejorar su situación financiera, no solo apoyando el espíritu emprendedor sino también fortaleciendo los negocios ya establecidos e incrementando sus activos y mejorando sus utilidades, de esta forma los microcréditos han formado parte de la economía ecuatoriana a través de una amplia gama de servicios iniciando con la apertura de cuentas de ahorros a la población más pobre hasta la consecución de créditos según sea la necesidad de cada individuo.

Actualmente, los microcréditos son considerados como el mecanismo financiero más utilizado para erradicar la pobreza, no obstante, existen muchas críticas sobre el uso excesivo de estos, ya que no presentan un impacto positivo en las relaciones de género y conducen a la búsqueda de muchos prestatarios que en ocasiones explotan a los microempresarios con intereses sumamente altos impidiendo el crecimiento y desarrollo financiero de los mismos, privándolos del bienestar deseado.

La otorgación de créditos, sin duda alguna permite a los más pobres y poco favorecidos a mejorar su situación económica en épocas de suma necesidad, sin embargo, no elimina otras necesidades básicas como infraestructuras y servicios, los cuales son de suma importancia para el mejoramiento de la calidad de vida de las familias ecuatorianas; éstos, entre otros inconvenientes más, viven a diario la

sociedad , dificultando la independencia total que se pretende generar a través de los microcréditos.

Además, una vez que los microcréditos son otorgados, los microempresarios adquieren la responsabilidad de devolver el monto prestado, en pequeñas cuotas en un periodo de tiempo determinado, los mismos que son establecidos por las instituciones bancarias considerando el monto y la capacidad de pago de cada solicitante.

Las financieras que laboran dentro de la ciudad de Portoviejo establecen un periodo de pago que varía entre seis meses a cinco años, el 87.5% de las entidades investigadas expresan tener un sistema de otorgación de créditos desde seis meses hasta tres años máximo, ya que son entidades netamente micro empresariales y otorgan créditos no mayores a 20.000 dólares americanos a cortos periodos de tiempo, con el propósito de no sobre endeudar a los microempresarios y que estos a la vez puedan cumplir con el pago oportuno de sus cuotas establecidas; el otro 12.5% correspondiente estable que mantienen periodos de tiempo más extensos que llegan hasta cinco años de plazo, según sea el tipo de actividad desempeñada, especialmente al sector productivo, ya que estos deben esperar un tiempo más largo para obtener sus cosechas por lo que se les concede otro tipo de pago, el cual, se realiza de forma trimestral o semestral en lugar de mensual, esto se realiza con el único propósito de beneficiar al microempresario y que este pueda cumplir con sus obligaciones financieras en periodos de tiempo accesibles al tipo de actividad desempeñada.

### **3.1.1. Fecha establecida**

Según los datos obtenidos en las diversas entrevistas realizadas a las instituciones financieras se puede expresar que, una vez estipulados y establecidos los términos correspondientes al crédito a otorgarse, el beneficiario tiene la opción de establecer la fecha de pago que más se ajuste a su actividad comercial, de esta forma no tendrá complicaciones al momento de cancelar la cuota correspondiente del crédito solicitado. Sin embargo, existen instituciones que trabajan bajo un esquema de tabla de amortizaciones, en la cual, se establece la fecha de pago de cada cliente según sea la fecha de entrega del préstamo otorgado, esto ocurre en principalmente cuando las cuotas no son mensuales sino periódicas.

### **3.1.2. Con 1 a 30 días de atraso**

Como ya se ha presentado en el capítulo anterior, las instituciones financieras realizan seguimiento a los créditos otorgados a los distintos microempresarios del sector, ya que existe un nivel de riesgo en cada préstamo otorgado, al mismo que se le conoce como morosidad; es por ello que cada institución mantiene un sistema eficiente que facilita diariamente un listado de los clientes que deben realizar sus pagos en esta fecha, para que de ésta forma, el asesor correspondiente se contacte con la persona indicada a fin de dar a conocer que se encuentra en el día límite de pago de su deuda contraída en fechas anteriores.

Es así, que las financieras inician contacto con sus clientes por motivo de morosidad ya que si estos no responden satisfactoriamente acercándose a cancelar su deuda se empiezan a contar los días de atraso desde la fecha límite de pago; entre las entidades investigadas se puede exponer que el éxito del cobro oportuno es que el índice de morosidad no exceda el 5% mensual, sin embargo,



no todos los clientes pagan puntualmente el día de su respectiva cuota, por lo que se debe dar un seguimiento constante a cada pago, de tal forma, que las instituciones otorgan unos días adicionales para realizar los pagos libres de interés por mora, no obstante, el 25% de las instituciones investigadas no otorgan estos días adicionales y cobran un interés por cada día de atraso, pero el 100% manifiestan que lo ideal es que un cliente no termine un mes calendario en mora, de esta forma no se le reporta al buró de crédito y no tendrá complicaciones en futuros préstamos dentro y fuera de la institución financiera.

### **3.1.3. Con más de 30 días de atraso**

Como ya se ha mencionado, cuando un cliente presenta días de atraso en el pago de su deuda se inician conversaciones personalizadas, de tal forma, que se determine el motivo del respectivo atraso y al mismo tiempo se establezca un compromiso de pago el cual le faculte a reducir sus días de morosidad. Si estos pasos no funcionan y pese al compromiso firmado, el cliente no se acerca a cancelar se procede a contactar al garante para que este se haga cargo de la deuda, o en su caso presione al deudor para que este cancele el valor de la cuota.

Sin embargo, todos estos procesos son realizados días después de la fecha máxima de pago de cada cliente, ya que cuando los días de atraso superan los 30 días, el proceso se vuelve un poco más complicado, primeramente se los cataloga como clientes castigados y se da paso a reportar al buró de crédito e incluso a una demanda de tipo legal que faculte a la institución a la recuperación de la cartera de forma periódica; también se realiza la venta de la cartera a instituciones de cobranzas para que sean estas las encargadas de cobrar a cada cliente el respectivo valor adeudado. No obstante, como ya se ha dicho en el capítulo anterior no todas las instituciones bancarias trabajan bajo este sistema, pues el

12% de las investigadas manifestaron no tener como política interna la venta de la cartera vencida a ninguna empresa de cobranza, sino que ellos mismos tratan de recuperar su cartera de forma personalizada y constante según sea la actividad que cada cliente mantiene.

### **3.2. Restructuración de los microcréditos**

Normalmente, la reestructuración de la deuda es un proceso que llevan a cabo todas las instituciones financieras del Ecuador, el cual, consiste en modificar los términos del compromiso financiero que se ha obtenido con anterioridad, por lo que se analizan los términos referente al plazo y a la tasa de interés establecida.

Cuando un cliente se encuentra imposibilitado para afrontar sus compromisos financieros pactados, puede solicitar a la financiera que le ejecute la reestructuración de su deuda a un nuevo plazo que le faculte el pago de las cuotas con un menor valor. Esta reestructuración suele hacerse de mutuo acuerdo entre el deudor y el acreedor, considerándose como una renegociación entre ambas partes (Ver anexo N. 2, gráfico N. 12).

Existen otros parámetros de reestructuración de la deuda, ya que se la puede hacer para obtener un nuevo préstamo a una tasa de interés más baja, a fin de cancelar la otra deuda con interés más alto. Esto se lo puede realizar en la misma institución de la deuda original o en otra que presente una tasa de interés más baja.

Entre las ventajas que presenta la reestructuración de una deuda es que cuando el deudor se halla en una situación financiera inestable o crítica, puede acogerse a los periodos de gracia que ciertas instituciones financieras contempla

entre sus políticas internas, estos periodos de gracia son lapsos en los cuales una persona obtiene un tiempo prudencial para recuperarse en términos económicos, antes de iniciar a cancelar el correspondiente pago del préstamo realizado; generalmente, estos periodos de gracia establecen que el deudor no realiza pagos de capital, sino, exclusivamente de interés, es decir, que por algunos meses solo se realizarán los pagos correspondiente al interés de la deuda lo cual será un mínimo valor, y después de un periodo establecido el cliente empezará a cancelar el interés más el capital, esto dependerá siempre de los meses de gracia que la institución haya otorgado; en otros casos se permitirá el pago exclusivo del interés en casi todo el periodo de la deuda y al final se realizará el pago del capital de forma unificada, lo cual se denomina pago al vencimiento. Este tipo de pago se realiza en créditos productivos, el mismo, que obtienen su utilidad al final de la producción y es cuando pueden cancelar sus deudas contraídas con anterioridad como capital de trabajo.

Es así, que la reestructuración incluye una modificación de los plazos de vencimiento de la deuda, logrando que se elimine la acumulación de la deuda a corto plazo convirtiéndose en deudas consolidadas a largo plazo; este cambio en los montos y en el plazo de las deudas contraídas hacen que estas se vuelvan más graduales y fáciles de cubrir en tiempos difíciles en la economía de los Estados (ver anexo N. 2, gráfico N. 13).

### **3.2.1. Aumento de plazos**

De acuerdo a los datos obtenidos en las diversas entrevistas a las instituciones financieras del cantón, se puede expresar que el uso de la reestructuración de la deuda se la realiza por varias razones, una de ellas es el incremento del tiempo para la cancelación de la deuda. Pues su una persona ha

contraído una deuda de 12 meses plazos, y se encuentra en la situación de no poder cancelar en este tiempo, solicita la ampliación del tiempo y se establecen nuevos términos en base al valor que aún adeude; pues generalmente, el cliente debe tener cancelado por lo menos el 50% de su deuda para poder hacer uso de la reestructuración, por lo que el valor faltante se lo establecen a nuevos 12 meses o incluso a más tiempo según sea la necesidad de cada cliente.

La reestructuración se la realiza a fin de facilitar los pagos contraídos por cada deudor, se realiza un acuerdo entre ambas partes para establecer las nuevas condiciones de pago, es decir, establecer un nuevo tiempo de vencimiento de la deuda; existe un tipo de reestructuración en el que solo se plantea el pago de los intereses de la deuda en un tiempo y el capital se lo cancela en otro periodo, de esta forma se podrá renovar el capital vencido a un plazo mayor.

### **3.2.2. Reducción del valor de las cuotas**

Según las expresiones de los funcionarios de las principales financieras que laboran en la ciudad de Portoviejo se puede exponer que otra de las razones para hacer una reestructuración de la deuda, es la reducción del valor de la cuota de su deuda, ya que cuando un cliente se ve en dificultades económicas y se le hace complicado completar el valor total de la cuota, solicita a la financiera una reestructuración que le facilite ponerse al día en sus responsabilidades con un menor valor. Este proceso suele darse en conjunto con el aumento del plazo establecido ya que a mayor tiempo menor será el valor a cancelar.

### **3.3. Presentación y análisis de resultados de las entrevistas realizadas a las entidades de microfinanzas.**

Mediante la investigación realizada a las diversas entidades financieras de Portoviejo, se pudo conocer los métodos utilizados por estas financieras, para coadyuvar a sus clientes al momento de no poder cancelar la deuda contraída con la financiera; así como los procesos para una reestructuración exitosa y los términos que este proceso conlleva (ver anexo N. 2, gráfico N. 16).

#### **3.3.1. Análisis e interpretación de los resultados**

Analizando las entrevistas realizadas a las entidades financieras de Portoviejo se puede expresar que el 100% de estas, realizan la reestructuración de la deuda a sus clientes cuando la institución lo considera necesario; este proceso se realiza a través de los asesores de crédito, pues son ellos los encargados de otorgar el respectivo crédito y de realizar la recuperación de la cartera pertinente (ver anexo N. 2, gráfico N. 17).

La investigación demostró que las instituciones realizan un seguimiento del crédito otorgado a cada cliente y de la forma en que este utiliza el dinero para maximizar sus ganancias y pueda cumplir con sus obligaciones financieras en el tiempo convenido.

De las entidades entrevistadas el 87.5% manifestaron realizar la reestructuración de la deuda extendiendo el plazo de las cuotas; esto se da una vez que el cliente ha realizado un porcentaje considerable del pago de su deuda con preferencia a partir del 50% de la misma, y solo el 12.5% de las entidades entrevistadas expresan que realizan la reestructuración a plazo vencido, es decir, otorgan un plazo para la cancelación de la deuda y en el transcurso de este tiempo

solo cobran los intereses pertinentes al valor de la deuda, y cuando finalice el plazo establecido el deudor se encuentra en la obligación de cancelar el capital en su totalidad; esto se realiza pensando el beneficio de los microempresarios especialmente de los productores, los cuales, deben esperar largo tiempo para adquirir los frutos de sus inversiones.

El 75% de las instituciones financieras manifiestan que uno de los requisitos para que el deudor pueda acceder a una reestructuración de la deuda es que éste ya haya cancelado el 40% del total de la deuda y el nuevo plazo otorgado será el mismo que ya se había estipulado al inicio del crédito, es decir, que si el crédito fue por un año plazo cuando cumple con la quinta cuota ya puede solicitar la reprogramación de la deuda y se le otorgarán nuevamente los 12 meses pero ya con la mitad de la deuda, esto hará que el valor de la cuota sea del 50% menos de lo que ya había venido cancelando con anterioridad.

El otro 25% de las instituciones manifiestan que para realizar la reprogramación de la deuda solo basta con que el deudor manifieste el deseo de reestructurar su deuda para que este sea analizado y se pueda fijar el nuevo plazo con el monto que falte por cancelar (Ver anexo N. 2, gráfico N. 14).

### **3.4 Análisis del nivel de morosidad en el pago de los microcréditos y la forma en que dificulta la reestructuración de los microcréditos.**

De acuerdo a lo analizado en el capítulo anterior sobre el nivel de morosidad presentado en las instituciones financieras se puede expresar que la reestructuración es un proceso que coadyuva a que el nivel de morosidad se reduzca en gran escala, pues si un cliente no cancela su cuota a tiempo es por que

presenta diversos problemas económicos que le imposibilitan cumplir con sus responsabilidades financieras, elevando el porcentaje de morosidad presentado en la institución.

Claro está que si luego de haber analizado las dificultades que el cliente mantiene para cumplir el compromiso establecido y realizada la reestructuración pertinente, y el cliente no respeta los nuevos términos de la deuda, se procederá de inmediato a términos legales o a la venta de la cartera.

El nivel de morosidad que mantienen las instituciones financieras, no repercuten al momento de otorgar una reestructuración al contrario, la reestructuración es efectuada con el propósito de disminuir el riesgo por morosidad de los clientes a través de un proceso en el cual, se modifican los términos del compromiso financiero, extendiendo el plazo en el que se debe cancelar el préstamo; por lo que la reestructuración se la puede catalogar como una herramienta para la disminución del nivel de morosidad contraído en el proceso crediticio.

## CAPÍTULO IV

### 4. MISIÓN SOCIAL EN LAS INSTITUCIONES MICRO FINANCIERAS

#### 4.1. Instituciones micro financieras

De acuerdo a (López, 2010), las entidades financieras se las define como:

En general, cualquier entidad que ofrece servicios financieros, sea cual sea la modalidad, a su clientela. Esos servicios financieros van desde la intermediación pura a labores de mediación, pasando por el traslado de órdenes a los diferentes mercados (no hay que olvidar que los inversores no pueden acceder directamente a los mercados sino a través de los mediadores especializados) o servicios de asesoramiento, de seguros u otros. En definitiva, las entidades que operan en los sistemas financieros, en cualquiera de las tres grandes áreas en las que éstos se dividen: Área de Banca; Área de Valores y Área de Seguros.

Las entidades financieras, con una mayor o menor especialización vocacional o normativa, intermedian la gran mayoría de los fondos generados por los sectores empresariales, economías domésticas y administraciones públicas, cualquiera que sea su destino (pagos, inversiones, ahorro, cobertura) y situación de las contrapartes (transacciones domésticas y transfronterizas). Los grandes volúmenes de recursos e inversiones de numerosas de estas entidades y la globalización de sus actividades a nivel mundial exigen cada día más normas prudenciales de vigilancia de su solvencia y riesgos, así como la disposición de una muy elevada calidad profesional y técnica en su gestión. (p. 1).

En todo caso, las entidades financieras vienen a ser empresas que prestan servicios financieros a sus clientes o socios, ya que no solo se dedican a otorgar créditos, sino que también sirven de intermediarios para dinamizar la fluidez de activos a varios sectores dentro y fuera de una nación, es así, que el uso de los servicios que presta las entidades financieras como las transferencias hace posible que las familias adquieran el dinero de una ciudad a otra sin necesidad de realizar largos viajes, todo a cambio de los servicios de intermediación prestados.



Las instituciones financieras son empresas que llevan a cabo una tarea valiosa para la sociedad ya que estas se dedican a la producción de bienes y servicios brindando un beneficio para la sociedad en general. Considerando que los empresarios se forman con la misión de dar riquezas materiales, directas al conjunto de personas que lo rodean y riquezas indirectas a toda la sociedad, se puede decir, que un empresario se entrega a una tarea más allá de un interés egoísta por lo que renuncia a los bienes suntuarios y emplea el beneficio en reinversión, lo que incrementa su utilidad.

Frente a las múltiples oportunidades que se les presenta a diario a los empresarios, en beneficios rápidos y fáciles de incrementar sus activos a través de opciones poco éticas como son el lavado de dinero o compra de empresas con el propósito de vender sus activos sin considerar a los individuos que les integran; los valores éticos y morales deben estar siempre presente en el mundo de las finanzas (Banda, s.f.).

Internacionalmente las finanzas son consideradas el motor de la actividad económica por lo que su actuar repercute en positiva o negativamente al sector económico de un país, ya que se ha visto que cuando una institución financiera pasa por una crisis en ocasiones puede arrastrar o poner en riesgo la estabilidad del sistema monetario de un país, como fue el caso de la crisis del sector bancario en Ecuador durante 1999, en el que se declaró el feriado bancario que duró 5 días en el cual, las operaciones financieras estaban suspendidas y los cuenta ahorristas no podían retirar sus ahorros superiores a dos millones de sucres, lo que provocó grandes pérdidas tanto para la banca como para los ciudadanos que quebraron, y aunque el Estado incauto los bienes de las entidades bancarias la crisis fue devastadora, hasta el punto de cambiar la moneda sucre, por el dólar americano

que brindaba más confianza ante la devaluación eminente de la moneda local (Banda, s.f.).

Es así, que sin principios éticos y morales no se puede sobrevivir en un mundo de liberación de mercado, internacionalización de capitales e innovación financiera, pues estos elementos incrementan la posibilidad de beneficios a varios sectores económicos y sociales de un país.

#### **4.1.1. Misión social de las instituciones micro financieras**

En los últimos años, mucho se ha hablado de la misión social de las instituciones financieras, como responsabilidades contraídas hacia la sociedad en que se desarrollan, ya que tomando en consideración la relación que mantienen con los clientes es necesario que existan leyes y normas establecidas que faculten la integridad financiera en asuntos relacionados con la corrupción, especulación, lavado de dinero, y principalmente principios de un buen gobierno corporativo.

Es más común hablar de las irresponsabilidades financieras, por lo que contienen consecuencias negativas visibles con mayor rapidez ante la sociedad en que se desarrollan, no obstante, la responsabilidad de las financieras va más allá de no hacer el mal, como contaminar el ambiente o vender un producto dañino pasa la salud humana, estas pueden ocasionar daños más graves y sutiles, como la quiebra económica de una sociedad con repercusiones secundarias como se ha visto en crisis financieras de años anteriores en que los perjudicados han caído en depresión perdiendo sus bienes más preciados.

Al analizar la misión social de las financieras se puede hacer énfasis en que los recursos que las financieras manejan tanto propios como ajenos, provienen de la ciudadanía en general, para el servicio de ellos mismos en la creación de

organizaciones o empresas. En este sentido, los clientes se vuelven la parte más importante de la labor, por tanto, es necesaria una atención especial con responsabilidad en sus acciones, ya que la intermediación que realizan las financieras es considerada de gran impacto a nivel nacional e internacional (Sánchez, 2012).

Es así, que el sistema financiero influye en el crecimiento económico, así como, en el tipo de desarrollo de la sociedad, conformado en lo económico, social y ambiental; claro está, que el tipo del servicio y la calidad de éste, son la clave para el éxito de su misión social.

De acuerdo a (De la Cuesta, 2010), sus características son:

- Más liberalizados y desregulados por lo que cobra más importancia la gestión de riesgos y las medidas de control de solvencia, transparencia y protección del consumidor
- Con menores costes de gestión, distribución y transacción gracias a los avances tecnológicos pero con mayores costes de participación
- Con fuerte presencia de los mercados de valores y la banca de inversión por el avance de la desintermediación Efectos :
- Mayor grado de bancarización y consumo de servicios financieros
- Con mayor grado de concentración (p. 1).

A fin de dar cumplimiento a este avance bancario, las entidades utilizan instrumentos que facultan el desarrollo de la Responsabilidad Social Empresarial como mecanismo de control de riesgo asociados al mal desempeño en ámbitos ambientales y sociales de inversiones financieras. Tales mecanismos, son impulsados por grupos de instituciones financieras internacionales (Córdoba, s.f.).

Cabe mencionar que el factor que ha contribuido positivamente al desarrollo de esta herramienta ha sido la participación de los grupos de interés que también, se han visto en organizaciones no gubernamentales, las cuales, ejercen presión a fin de que estas adopten prácticas socialmente responsables (Córdoba, s.f.).

Por tanto, las entidades presentan un protagonismo especial en la economía de las Naciones, dentro del Ecuador las entidades bancarias se dividen en bancos y Cooperativas las cuales se encuentran regidas bajo la Superintendencia de Compañías y Seguros el mismo que limita o faculta a realizar diversas actividades y servicios dependiendo de su sector. Uno de los temas que más se ha tratado actualmente, es la responsabilidad social que debe presentar cada institución, en sus procesos, productos y servicios con articulaciones positivas y cumpliendo con los requerimientos y necesidades de las partes interesadas.

#### **4.2. La actividad micro empresarial**

La actividad micro empresarial se la puede considerar como un conjunto de acciones que realizan los empresarios de cualquier sector, con el fin de organizar el trabajo y el capital obtenido por cuenta propia o por los cuenta ahorristas; el propósito de estas actividades es otorgar bienes y servicios a sus consumidores sean estos directos o no.

Existe una serie de actividades dentro de las instituciones financieras unas de tipo profesional y otras netamente empresariales, las profesionales corresponden a las que para ejercerlas es necesaria una determinada cualificación social; y las empresariales se refieren al comercio, negocios relacionados con la industria, energía o minería entre otros.

#### **4.2.1. Nuevas líneas de negocio**

Al iniciar una empresa u organización se presenta una gama de servicios o productos que beneficien directamente a los consumidores y produzca utilidades a través del desarrollo de la actividad, a medida que se posesiona en el mercado se debe ir incrementando los servicios y mejorando los ya existentes a fin de integrar nuevos clientes y mantener los adquiridos, por lo que es necesario incorporar o distribuir por líneas de negocios para obtener una mejor identificación del mismo.

Las líneas de negocios abarcan los parámetros existentes de los productos o servicios de similares características, de los cuales, se requiere obtener una información referente a sus costos y beneficios dentro de un periodo determinado el mismo que permita un posterior análisis de las ventajas y desventajas producidas por la actividad (Vega, 2013).

En los últimos años las instituciones bancarias han presentado innovaciones en sus procesos bancarios, así como en los servicios prestados a sus clientes y demás interesados en la actividad bancaria. Tales servicios incluyen la apertura de cuentas sin costos, cuentas de ahorro futuras, pólizas fáciles de cobrar, entrega de tarjetas de créditos, incremento de los montos prestados, financiación permanente, rapidez en los tramites con respecto a la otorgación de créditos, asesoría de capitales, acercamiento personalizado cliente-banco, entre otros.

#### **4.3. Presentación y análisis resultados de la encuesta a las entidades de microfinanzas sobre la existencia de misión social**

A través del estudio realizado a las instituciones financieras que laboran en la ciudad de Portoviejo, se puede expresar que el 100% presentan un conocimiento

claro y profundo en lo referente a la misión social que imparte la institución hacia la comunidad en que se desarrolla.

Este conocimiento, presenta una gran oportunidad de desarrollo tanto social, financiera y educacional, aumentando el nivel de participación e integración en los servicios que las instituciones prestan y por ende una conciencia definida de los tipos de ayuda que brinda cada financieras en referente a su alcance como en sus limitaciones, ayudando a mejorar la calidad de vida de la sociedad.

#### **4.3.1. Análisis e interpretación de los resultados**

De acuerdo a la investigación realizada, se puede expresar que el 100% de las instituciones, presentan la erradicación de la pobreza y el mejoramiento de la calidad de vida de todos sus clientes como su principal misión social y base para el desarrollo e integración de la sociedad y la financiera.

Entre los resultados obtenidos en la investigación se presenta que el 100% mantienen la misión social con la que inician sus actividades, sin embargo, solo el 25% de ellas realizan la acción de seguimiento y verifican si su misión se encuentran bien enfocada y da solución a problemas identificados en la sociedad.

Entre los múltiples procesos y esquemas que mantienen las instituciones financieras el 75% de estas destacan que se concentran en mejorar los servicios proporcionados a los microempresarios, con el propósito de que éstos incrementen sus ingresos, fomenten empleos e incrementen considerablemente sus activos, para que al ser unificados, puedan mejorar la calidad de vida, siempre impulsado por los créditos otorgados para facilitar sus actividades económicas.

Como ya se ha mencionado, los microcréditos son pequeños préstamos entregados a los más pobres con el ánimo de erradicar la pobreza; y es con éste objetivo, que las financieras implementan acciones que favorezcan a la clase baja de la sociedad, mejorando sus ganancias y permitiendo el desarrollo micro empresarial en todos los sectores necesitados del cantón.

#### **4.4. Presentación y análisis de los resultados de la encuesta al sector micro empresarial sobre el emprendimiento de nuevas líneas de negocio.**

Una vez realizada la investigación en las instituciones financieras de la ciudad de Portoviejo, se dio paso a las encuestas al sector micro empresarial del cantón, el mismo que está conformado por 300 afiliados y de los cuales, se encuestaron a 169 microempresarios, cifra que se obtuvo con la utilización de la fórmula que determina el tamaño de la muestra tomada de la población total.

Es así, que se puede exponer que el 44% de los microempresarios encuestados, han pensados en incorporar nuevas líneas de acción, dentro de sus negocios, como una estrategia para el incremento de sus ventas y por ende elevar el nivel de ganancias obtenido mensualmente en su respectiva actividad económica. No obstante, el 56% de los microempresarios aclaran que no desean incorporar nuevas líneas de acción, en sus negocios ya que les representaría una nueva inyección de capital necesaria para el éxito de las nuevas actividades (ver anexo N. 2, gráfico N. 20). Sin embargo, el 72% de estos microempresarios expresan que si llegaran a necesitar la incorporación de una nueva línea de negocios si estarían dispuestos a solicitar a las financieras un nuevo crédito que financie la nueva inversión requerida; no obstante el 28% manifiestan que no

estarían dispuestos a solicitar un nuevo crédito ya que su experiencia financiera no ha sido satisfactoria en los últimos tiempos (ver anexo N. 2, gráfico N. 21).

#### **4.5 Determinación de la existencia de misión social en las instituciones micro financieras y el estancamiento de la actividad micro empresarial para emprender nuevas líneas de negocio.**

Según la investigación realizada a las entidades financieras se pudo conocer que el 100% de éstas presentan una misión social activa que benéfica tanto al microempresario como a la financiera en distintos ámbitos, pues la principal misión es la erradicación de la pobreza a través de créditos que impulsen sus actividades comerciales. En otros casos su misión consiste en proveer de productos y servicios de índole financiero a la pequeña empresa con el propósito de fomentar empleos a la sociedad en que se desarrolla mejorando la calidad de vida de la comunidad en general.

A pesar de que las entidades financieras fundamentan su misión en guiar al sector micro empresarial a un desarrollo constante en sus actividades comerciales, estos no presentan el progreso esperado, ya que una vez que el microempresario inicia su actividad comercial, este se mantiene en el mismo nivel por un largo tiempo, sin proyectar un crecimiento tanto en sus activos como en el servicio que este presta, haciendo que se mantenga en un nivel bajo de ganancias y desarrollo empresarial; los microcréditos realizados a las diferentes financieras que laboran dentro de la ciudad, generalmente son utilizados para recapitalizar el negocio en temporadas altas y de esta forma poder subsistir por más tiempo, de tal forma, los propietarios de las pequeñas empresas se caracterizan por mantener una misma línea de servicio y no preocuparse por el implemento de nuevos campos que le



permita el mejoramiento y crecimiento de sus negocios, mejorando su vida comercial y adelanto micro empresarial.

## CONCLUSIONES

1. Las políticas internas utilizadas por las diversa entidades financieras de Portoviejo están basadas en la Ley de la Superintendencia de Bancos y Seguros, la misma que determina los requisitos básicos que deben solicitar a cada microempresario, así como, la tasa de interés máxima y mínima de acuerdo al crédito solicitado, beneficiando la actividad micro empresarial que realizan diariamente los microempresarios de la ciudad.
2. La cartera vencida que mantienen las diversas instituciones financieras es considerada aceptable por las mismas entidades, ya que de acuerdo a la investigación realizada se sitúan en un margen de entre el 3 al 6% para instituciones privadas, no obstante, la institución pública investigada presenta una cartera vencida de 17% el cual es elevado dentro del mercado en que se desenvuelve, sin embargo, esto no afecta el incremento de créditos productivos, comerciales y de consumo que la financiera mantiene a muy bajas tasas de interés, ya que cuenta con ayuda gubernamental la misma que le faculta a una reestructuración de la deuda considerando los efectos naturales y porcentajes de recuperación del capital invertido dentro de un mismo periodo.
3. El nivel de morosidad que presentan las instituciones financieras son manejables dentro de sus propias políticas ya que estas son reducidas con el proceso de reestructuración de la deuda, la cual, tienen acceso todos los clientes de las diversas instituciones permitiendo mejorar su nivel de pago

sin la posibilidad de presentar días de atraso que no se les deteriore su historial crediticio.

4. De acuerdo a la investigación realizada todas las instituciones crediticias presentan una misión social en beneficio de los microempresarios, sus familias y la sociedad en que se desenvuelven, ya que al otorgar créditos que mejore las condiciones de sus negocios, beneficia indirectamente al sector que lo rodea, fomentando nuevas plaza de empleo y mejorando la calidad de vida de los ciudadanos en general.
  
5. La estrategia diseñada es una propuesta de fortalecimiento del microcrédito en las zonas comercialmente activas del cantón, con el propósito de impulsar el desarrollo micro empresarial de sectores vulnerables que desconocen las diversas ventajas que presentan las instituciones bancarias a este tipo de sector, al momento de realizar u microcrédito.

## **CAPÍTULO V**

### **5. PROPUESTA**

#### **5.1 Identificación de la propuesta**

**TEMA:**

Estrategia para el fortalecimiento del microcrédito en el sector micro empresarial de la ciudad de Portoviejo.

#### **INTRODUCCIÓN**

Una vez desarrollada la investigación sobre el microcrédito y su impacto en el desarrollo del sector micro empresarial del cantón Portoviejo, se permite plantear una estrategia para el fortalecimiento del microcrédito en el sector micro empresarial, y de esta forma poder impulsar el crecimiento del microcrédito en los sectores más necesitados y de gran actividad comercial. Esta estrategia presenta su expansión a través de cuatro etapas indispensables para su cumplimiento a través de un análisis situacional, la ejecución, el control y la evaluación dirigida a los funcionarios responsables del fortalecimiento micro empresarial.

La primera etapa, consta del diagnóstico de la situación, de los microempresarios del cantón Portoviejo. La segunda etapa se fundamenta en la planificación de un plan de acción que a la vez consta de dos fases: la fase uno establece el diseño de los métodos utilizados que puedan captar mayor atención de los microempresarios; la fase dos es la aprobación de los procedimientos utilizados que permita impulsar el microcrédito en la ciudad. La tercera etapa comprende la ejecución de las actividades a desarrollarse, en ella se puede observar el

desarrollo de la fase uno, que es el conocimiento de la verdadera situación por la que pasan los micro empresarios de Portoviejo. La cuarta etapa consiste en el control y la evaluación de todo el proceso desarrollado, a través de una verificación constante de las actividades planificadas, con el propósito de coadyuvar al incremento y mejoramiento de los microcréditos hacia el sector micro empresarial.

Con el empleo de esta estrategia, se propone mejorar las condiciones de créditos micro empresarial que las instituciones bancarias plantean antes sus posibles clientes, y a la vez realizar un fortalecimiento del mismo, en las zonas potencialmente activas donde se concentra la mayor cantidad de microempresarios del cantón, y de esta forma impulsar su crecimiento comercial, social y familiar.

## 5.2 Justificación

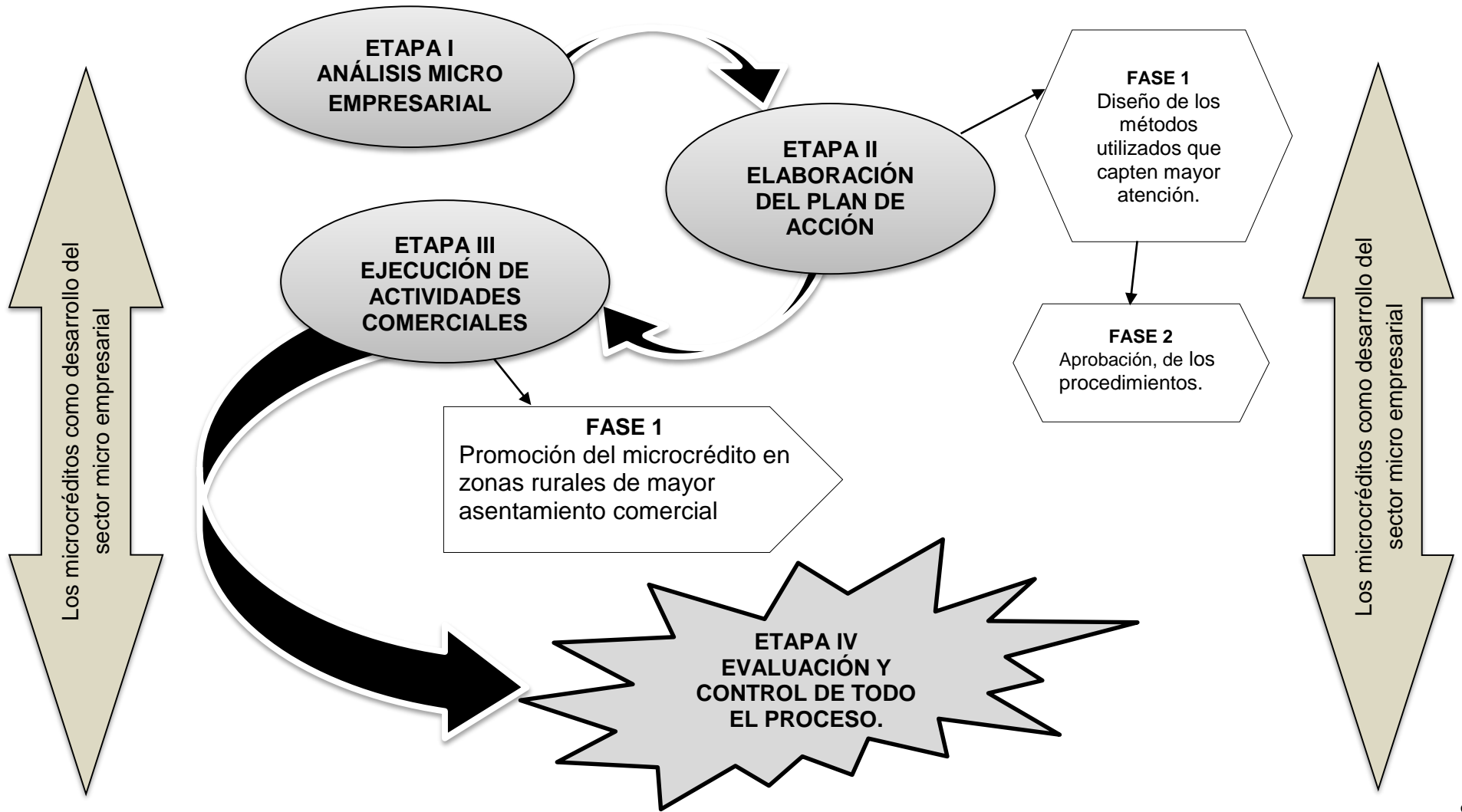
Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la presente investigación, en la misma que se pudo determinar el impacto que ha venido presentando el microcrédito en el sector microempresarial de la ciudad de Portoviejo, se hizo preciso presentar una estrategia de fortalecimiento como propuesta de mejoramiento al proceso que conlleva la otorgación de microcréditos por parte de las instituciones financieras que laboran dentro del cantón.

La decisión de implementar la estrategia para el fortalecimiento del microcrédito en el sector micro empresarial de la ciudad de Portoviejo, es una herramienta que ha sido implementada en las principales ciudades del país obteniendo éxito en su difusión e implementación, con el principal propósito de brindar un soporte a la ejecución de los microcréditos específicamente otorgado a los microempresario de cada sector.

Una experiencia similar es la que se espera obtener en las instituciones financieras que laboran dentro del cantón portovejense, con la ejecución de la estrategia de fortalecimiento y la implementación de las cuatro etapas como es el análisis microempresarial, la elaboración de un plan de acción, la ejecución de actividades comerciales y finalmente la evaluación y control de todo el proceso planteado. Donde los profesionales responsables, sean quienes realicen el seguimiento de esta implementación a través de los asesores comerciales que laboran dentro de cada institución bancaria, por lo cual se debe cumplir con las actividades planteadas para su correcto desempeño.

### 5.3 ESQUEMA GRÁFICO DE LA ESTRATEGIA

ESTRATEGIA PARA EL FORTALECIMIENTO DEL MICROCRÉDITO EN EL SECTOR MICRO EMPRESARIAL DE PORTOVIEJO.



## **PRIMERA ETAPA**

### **ANÁLISIS MICRO EMPRESARIAL**

Las microempresas son empresas en un tamaño pequeño, su creación es el inicio comercial de un emprendedor, que plasma sus ideas en un proyecto y lo llevan a la ejecución en un periodo determinado. Generalmente, el gerente es el mismo dueño ya que mantiene el deseo de incrementar su pequeño negocio realizando mejoras en los productos o servicios brindados; puede expresarse que estas microempresas están conformadas por un máximo de diez personas, las cuales suelen ser miembros de misma familia del propietario que ayudan a poner en pie e impulsan el desarrollo de la misma.

Por tal razón, las microempresas son compañías con una baja actividad comercial, es decir, sus ventas se realizan en bajas cantidades, sin embargo, constituyen la principal fuente de ingreso de una familia y dinamiza el comercio en un determinado sector.

### **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

La definición concreta de la microempresa, con frecuencia depende de las leyes de cada país, ya que de acuerdo a la investigación realizada en países europeos se considera microempresa a toda entidad que realiza una actividad comercial, con menos de diez empleados y su activo no supera los dos millones de euros; en el Ecuador se considera microempresa a cualquier actividad



comercial que compra y venda productos o servicios, está estructurada por no más de diez empleados y su capital no supera los veinte mil dólares americanos.

Según los datos presentados por (USAID., 2004), una microempresa es un negocio personal o familiar en áreas de comercio, producción, o servicios, el cual, es operado por una persona individual, algún miembro de la familia, o un grupo de personas individuales de ingresos relativamente bajos; Su característica más común es que las microempresas adquieren la posibilidad de crecer interna y externamente generan competitividad con otras organizaciones similares.

## OBJETIVO

Diagnosticar el nivel de conocimiento que mantienen los asesores comerciales con respecto a la formación, creación y desarrollo de las microempresas del sector.

## ACTIVIDADES

1. Reunión entre el gerente de microcrédito y los asesores para analizar el tipo de microempresa al que están enfocados.
2. Revisar los registros de créditos otorgados a los microempresarios del sector.
3. Delimitar los requisitos solicitados a los microempresarios al momento de solicitar un crédito.

4. Evaluar los procedimientos utilizados en la otorgación de los créditos al sector micro empresarial.

## **SEGUNDA ETAPA**

### ELABORACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN

Por años la microempresa ha estado inmersa en la actividad económica del país, permitiendo un desarrollo económico y social de sus involucrados, ya que la mayoría de estos negocios son creados en pequeños establecimientos o en un determinado espacio dentro de la casa de su propietario, permitiendo su crecimiento con un capital mínimo adquirido con esfuerzo por el emprendedor, o solicitando créditos a instituciones con líneas crediticias hacia los emprendedores, en todo caso el monto del capital con que estas empresas es de carácter flexible dependiendo del producto o servicio ofrecido.

### FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Una microempresas es el modelo principal que toma un emprendedor al momento de organizarse y tratar de conseguir por sus propios esfuerzos, sus metas y objetivos planteados en una determinada etapa de su vida. Sin embargo, es muy frecuente que estos emprendedores no cuenten con el capital necesario para que sus negocios se mantengan dentro del mercado, por lo que en ocasiones deben solicitar financiamiento a instituciones bancarias enfocadas al desarrollo micro empresarial del país.

Para que estas empresas obtengan el éxito deseado se deben trazar objetivos y metas que les permita desarrollarse de forma óptima, esto se logra a través de planes bien elaborados como un plan de acción, que por definición nos dice que es un tipo de plan que prioriza las ideas más importantes a fin de cumplir con los objetivos primarios, convirtiéndose en un tipo de guía que proporciona una estructura clara al momento de ejecutar un proyecto planificado (abc, Definición del Plan de acción, 2011).

## OBJETIVO

Elaborar un plan de acción que permita fortalecer los microcréditos en el sector micro empresarial.

FASE I. Diseño de métodos utilizados que capten mayor atención.

## ACTIVIDADES

1. Distribuir a los asesores por equipos a fin de que el gerente pueda orientarlos al mejor cumplimiento de actividad laboral.
2. Dotar de material necesario que capacite de manera personalizada a cada asesor.
3. Fomentar la oportuna entrega del material a los microempresarios de la zona.

FASE II. Aprobación de los procedimientos.

## ACTIVIDADES

1. Aprobar y supervisar el funcionamiento de los equipos formados para el oportuno cumplimiento de sus actividades.
2. Revisar el tipo de material que será entregado a los microempresarios.
3. Organizar los periodos de tiempo en se serán impartidas dichas recomendaciones laborales.

## TERCER ETAPA

### EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES COMERCIALES

La actividad comercial que se lleva a cabo en los diversos sectores sociales del cantón, se encuentran estrechamente vinculada con la calidad o el tipo de vida que llevan los emprendedores o comerciantes, ya que es muy común encontrar en las zonas rurales que la mayoría de las personas se dedique a la agricultura, ya sea sembrando o compra y venta del producto, esta actividad se ha venido dando desde los principios de la humanidad, inicialmente a través del trueque para satisfacer las necesidades básicas y con el paso de los años se denominó como comercio, el cual, consiste en el intercambio de productos o servicios a cambio de un valor estipulado.

De la misma forma, se puede observar que en la zona urbana la actividad comercial se centra específicamente en la compra y venta de un producto o

servicio, permitiendo dinamizar la economía a un estatus elevado de lo presentado en las zonas rurales; por tanto la actividad comercial es entendida como la compra y venta de bienes o servicios efectuados por un comerciante.

Estos comerciantes o emprendedores necesitan incrementar sus activos en ciertos periodos de tiempo, dependiendo del tipo de producto o servicio que éste preste, por lo que, en muchas ocasiones requieren solicitar créditos a instituciones financieras, que les permita cubrir la demanda de su producto en ese periodo. Sin embargo, el comerciante debe realizar un análisis de las diversas condiciones y reglamentos que las financiera mantienen, con el propósito de escoger la institución que más le beneficie, tanto en la entrega del dinero como en los intereses cobrado y el periodo de tiempo en que es otorgado dicho crédito.

## FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Las instituciones crediticias que laboran dentro del cantón Portoviejo, deben cumplir con las normas legales que presenta la Superintendencia de Bancos y Compañías, conforme a la resolución No. SC.SG.DRS.G.11.02 en la que se establece en sus artículos 20 y 23 que las sociedades sujetas a la vigilancia y control de la Superintendencia de Compañías, enviarán a esta institución en el primer cuatrimestre de cada año, la información financiera, societario y demás datos que contemple que expide la entidad; la misma que se

encuentra en concordancia con lo estipulado por la Constitución del Ecuador vigente desde el 2008 (Seguros, 2011).

Bajo estas leyes, ninguna institución bancaria puede exceder del cobro de los intereses a más de lo estipulado en el reglamento, así como, el interés por mora, el monto máximo a otorgar en las pequeñas, medianas y grandes empresas, logrando un equilibrio y una competitividad digna entre las financieras, sin perjudicar las condiciones económicas de los comerciantes o empresarios.

## OBJETIVO

Ejecutar las actividades comerciales para el desarrollo micro empresarial

FASE I. Promover el microcrédito en zonas rurales de mayor asentamiento comercial.

## ACTIVIDADES

1. Distribuir los equipos de trabajo por tipo de actividad realizada por el microempresario.
2. Designar equipos en zonas rurales y urbanas en diferentes periodos de tiempo.
3. Llevar un registro del número de microempresarios que se ha beneficiado con la actividad.

4. Distribuir volantes en el que se establezcan las condiciones y tipos de créditos otorgados por la entidad financiera.

## **CUARTA ETAPA**

### **EVALUACIÓN Y CONTROL DEL PROCESO**

En esta etapa se podrá llevar un control de las actividades realizadas, así como la evaluación de los resultados de la misma, considerando la ayuda y colaboración de todos los involucrados, ya sea de manera directa o indirecta, beneficiando el desarrollo micro empresarial del cantón.

### **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

Esta es la etapa más importante de toda actividad, ya que una vez que se realiza todas las actividades planteadas, se debe realizar un proceso que establezcan las medidas necesarias que eviten la desviación del plan, por tanto se realiza un control de la misma a fin de verificar en que puntos necesita una reestructuración o mejoramiento de la actividad, y cuáles son las que causaron mayor impacto entre los micro empresarios y los asesores comerciales que laboran dentro de las financieras, la evaluación se realiza a fin de conocer el nivel de éxito que se ha tenido mediante el desarrollo de las actividades, de tal forma que se pueda verificar si fortaleciendo los microcréditos, se puede contribuir en el desarrollo micro empresarial del cantón (Cunalata, 2010).

## OBJETIVO

Controlar y evaluar el proceso de las actividades en los microcréditos.

## ACTIVIDADES

1. Integración de los asesores comerciales de una misma institución.
2. Ejecución de reuniones de integración laboral.
3. Motivación por parte de las autoridades bancarias, para que los asesores realicen un mejor trabajo y fomento en microcrédito hacia los diversos sectores socio-económicos del cantón.
4. Evaluar los informes entregados por los asesores de las actividades realizadas mensualmente.
5. Realizar seguimiento al crédito entregado por cada asesor a fin de determinar el verdadero uso del mismo.

Mediante el empleo de esta estrategia se propone mejorar el tipo de microcrédito otorgado a los microempresarios del cantón, haciendo notar que la actividad micro empresarial dinamiza la economía del sector donde se desarrolla, beneficiando no solo a sus propietarios sino al sector, a la comunidad y al cantón en general.



## BIBLIOGRAFÍA

1. **ABC**, D. (06 de 2010). *Definición de actividades económicas*. Obtenido de <http://www.definicionabc.com/economia/actividad-economica.php>
2. **ABC**, D. (08 de 2011). *Definición del Plan de acción*. Obtenido de <http://definicion.de/plan-de-accion/>
3. **15 DE ABRIL**, C. (10 de 2014). *História de su creación*. Obtenido de <http://www.coop15abril.fin.ec/>
4. **Banda**, H. (s.f.). *Ética y responsabilidad social de las instituciones financieras*. Obtenido de Istmo, Liderazgo con valores: [http://istmo.mx/2005/01/etica\\_y\\_responsabilidad\\_social\\_de\\_las\\_instituciones\\_financieras/](http://istmo.mx/2005/01/etica_y_responsabilidad_social_de_las_instituciones_financieras/)
5. **CEDEÑO**, A. G. (2011). *Diseño y ejecución de un plan de capacitación en temas de emprendimiento de microempresas comerciales artesanales dirigido a miembros de la fundación FUCFORMID*. Obtenido de <http://repositorio.utm.edu.ec/bitstream/123456789/1098/1/tesis%20emprendimiento%20de%20microempresas%20comerciales.pdf>
6. **COMERCIO**, C. (04 de 2012). *eseña histórica*. Obtenido de <http://www.coopcomer.fin.ec/lainstitucion.html#content-tab-1-4-tab>
7. **COMPAÑIAS**, S. d. (2011). Obtenido de [http://www.supercias.gob.ec/bd\\_supercias/descargas/lotaip/14b.pdf](http://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/lotaip/14b.pdf)

8. **CÓRDOBA**, A. (s.f.). *Avances de la Responsabilidad Social en el Sector Bancario*. Obtenido de [http://www.disostenible.org/RSE\\_Bancos\\_articulos\\_files/Avances\\_RSE\\_Sector\\_bancario.pdf](http://www.disostenible.org/RSE_Bancos_articulos_files/Avances_RSE_Sector_bancario.pdf)
9. **CREDIFÉ**. (04 de 2014). *História, características y requisistos de créditos microempresariales*. Obtenido de <http://www.credife.com/?q=es/productos-y-servicios/creditos>
10. **CUNALATA**, J. (15 de 11 de 2010). *Sisema de control y evaluación*. Obtenido de <http://es.slideshare.net/Pablosainto/2-sistemas-de-control-y-evaluacion>
11. **DE LA CUESTA**, M. (06 de 2010). *Finanzas y Responsabilidad Social: claves para avanzar hacia un desarrollo más sostenible*. Obtenido de <http://es.slideshare.net/REDeconomista/finanzas-responsabilidad-social>
12. **DICCIONARIO**. (2013). *Obligaciones Tributarias*. Obtenido de <http://definicion.de/obligacion-tributaria/>
13. **DIÉGUEZ**, J. (2003). *La contabilidad como Instrumento de Desarrollo*. Málaga: IEPALA.
14. **D'MIRO**. (2014). *Reseña histórica*. Obtenido de <http://www.d-miro.com/d7/drupal-7.19/>
15. **ECUADOR**., B. C. (02 de 2014). *Tasa de interes activas efectivas vigentes*. Obtenido de

<http://contenido.bce.fin.ec/docs.php?path=/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/TasasInteres/Indice.htm>

16. **ESPOIR**, F. (2013). *Reseña Histórica*. Obtenido de [http://www.espoir.org.ec/index.php?option=com\\_content&view=article&id=6&Itemid=4](http://www.espoir.org.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=6&Itemid=4)
  
17. **FOMENTO**, B. N. (03 de 2014). *Reseña Histórica*. Obtenido de [https://www.bnf.fin.ec/index.php?option=com\\_content&view=article&id=2&Itemid=24&lang=es](https://www.bnf.fin.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=2&Itemid=24&lang=es)
  
18. **HERNÁNDEZ**, M. (2009). *Impacto de los microcréditos en Venezuela*. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.
  
19. **JORDÁN**, F. R. (2005). *Situación, tendencias y posibilidades de las microfinanzas*. Quito: Abya yala.
  
20. **LÓPEZ**, I. (02 de 2010). *Diccionario Económico*. Obtenido de <http://www.expansion.com/diccionario-economico/entidad-financiera.html>
  
21. **MARTÍN**, S. (s.f.). *Microcréditos*. Obtenido de <http://www.expansion.com/diccionario-economico/microcreditos.html>
  
22. **29 DE OCTUBRE**, C. (08 de 2013). *Sus inicios*. Obtenido de [https://www.29deoctubre.fin.ec/canal\\_de\\_noticias/noticias/ERRADICACION\\_DEL\\_TRABAJO\\_INFANTIL](https://www.29deoctubre.fin.ec/canal_de_noticias/noticias/ERRADICACION_DEL_TRABAJO_INFANTIL)

23. **PROCREDIT**, B. (05 de 2011). *Memoria anual*. Obtenido de <http://www.bancoprocredit.com.ec/transparenciainformacion/Memorias/2011.pdf>
24. **SÁNCHEZ**, Y. G. (05 de 2012). *Responsabilidad social de la empresa*. Obtenido de <http://cumpetere.blogspot.com/2012/03/cual-es-la-responsabilidad-social-de.html>
25. **SEGUROS**, S. d. (2011). *Normas Generales para la aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero*. Quito: Resolución No. JB-2011-189 .
26. **SII**, S. d. (s.f.). *Las Microempresas* . Obtenido de [http://www.sii.cl/contribuyentes/empresas\\_por\\_tamano/microempresas.htm](http://www.sii.cl/contribuyentes/empresas_por_tamano/microempresas.htm)
27. **SOLIDARIO**, B. (02 de 2014). *Historia de creación e integración de modelos exitosos*. Obtenido de <http://www.banco-solidario.com/as%C3%AD-es-mi-solidario/historia.aspx>
28. **USAID**. (03 de 2004). *Microempresas y Microfinanzas en Ecuador*. Obtenido de Resultados de estudio de línea de base.: [http://www.ruralfinance.org/fileadmin/templates/rflc/documents/Microempresas\\_y\\_microfinanzas\\_en\\_Ecuador.pdf](http://www.ruralfinance.org/fileadmin/templates/rflc/documents/Microempresas_y_microfinanzas_en_Ecuador.pdf)
29. **VACA**, J. (2011). *Los microcréditos, mejoran la calidad de vida de millones de ecuatorianos*. Obtenido de <http://www.telegrafo.com.ec/sociedad/item/los-microcreditos-mejoran-la-calidad-de-vida-de-millones-de-ecuatorianos.html>

30. **VALENCIA**, M. M. (2011). *Incidencia socioeconómica de los microcréditos*.  
Manabí: Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí.
31. **VARGAS**, G. (2006). *Introducción a la teoría económica*. Obtenido de Person  
Educación:  
<http://books.google.com.ec/books?id=u1DFsje4IMcC&pg=PA450&dq=ventajas+y+desventajas+de+los+microempresarios&hl=es&sa=X&ei=zdhVKMCw6E27c-CiA0&ved=0CBsQ6AEwAA#v=onepage&q=ventajas%20y%20desventajas%20de%20los%20microempresarios&f=false>
32. **VEGA**, C. (09 de 2013). *Una empresa siempre es la suma de varias líneas de negocios*. Obtenido de <http://temporaconsultores.blogspot.com/2013/09/una-empresa-siempre-es-la-suma-de.html>

# **ANEXOS**

ANEXO No 1

Proyecto de Tesis

**CARRERA DE FINANZAS Y RELACIONES COMERCIALES**

**PROYECTO DE TESIS**

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

**INGENIERO EN FINANZAS Y RELACIONES COMERCIALES**

**TEMA:**

El microcrédito y su impacto en el desarrollo del sector micro empresarial del cantón  
Portoviejo.

**AUTORAS:**

Jessenia Alejandra Pinargote Sánchez  
Angélica María Zambrano Cedeño

Portoviejo – Manabí – Ecuador

2014

## **1. MARCO REFERENCIAL**

### **PROBLEMA**

Deficiente recuperación de microcréditos que afectan el desarrollo del sector micro empresarial del cantón Portoviejo.

#### **1.1. TEMA**

El microcrédito y su impacto en el desarrollo del sector micro empresarial del cantón Portoviejo.

#### **1.2. ANTECEDENTES**

En España, según la investigación de Veciana y Verrié (2008, p. 9), una de las posibles reformas que podría aplicarse a los microcréditos para favorecer a los prestatarios y aumentar la popularidad de este tipo de financiación, es la flexibilidad, puesto que conceder préstamos con unos períodos de retorno más flexibles, adaptables a cada individuo y cada proyecto de negocio, haría posible la participación de un mayor número de prestatarios y permitiría la aceptación de una mayor variedad de proyectos de negocio.

Por esta razón, en el estudio de Karlan y Mullainathan (s.f., p. 4), se indica que de acuerdo a las distintas circunstancias y el tipo de proyecto de negocio, puede haber días en que el prestatario consiga ganar lo suficiente para saldar todas sus deudas y otros, en cambio, en que no consiga lo suficiente para cubrir las necesidades básicas.

La flexibilidad en el microcrédito puede permitir al microempresario o prestatario, aprovechar todo su potencial (inversor, intelectual, físico, etc.) apostando por nuevas ideas y nuevos proyectos. El hecho de saber que se pueden moldear los plazos de entrega según las circunstancias de cada emprendedor, hace que éstos ganen seguridad en sí mismos y se vean capaces de desarrollar proyectos de autoempleo con beneficios no necesariamente a corto plazo, proyectos duraderos que se consoliden poco a poco, al ritmo que les toca.

Esta forma de financiación también coadyuvaría a que el prestatario se arriesgase más en sus inversiones y apostase por proyectos que cree viables, pero que en un primer momento no aseguran rentabilidad. Muchas veces el miedo a no poder devolver el crédito, hace que los prestatarios sigan su línea de negocio, simplemente para asegurar la devolución, sin poder adentrarse en otros sectores que, quizás, les resultarían mucho más provechosos.

Finalmente, el hecho de que se pudiesen aplazar ciertos pagos, implicaría que los encargados de asegurar las devoluciones no tuviesen que perseguir a los morosos para recaudar las deudas. Este modelo de financiación ahorraría tiempo y dedicación a los empleados de las entidades financieras agilizando, a su vez, esta tarea.

En el Ecuador, un ejemplo claro son los cultivos de ciclo largo, en los que se predice las épocas del año en que no se producirá lo suficiente; cuándo se necesitará una reinversión, etc., pero lo que no se puede prever es una inundación o una sequía. Si las entidades



financieras permitiesen al agricultor, pagar distintas cuotas según la época del año, o le pudiesen refinanciar cuando, por causas climatológicas, la cosecha no ha sido la esperada y los cultivos requieren de una nueva inversión, el agricultor podría tener éxito en su cosecha futura, sería capaz de devolver el crédito y no debería pasar por una serie de dificultades que podrían ser evitadas con la flexibilización.

De esta forma, este sistema de financiación permitiría que un mayor número de personas se implicasen en un programa de microcréditos, proporcionaría más seguridad a los participantes y, por lo tanto, los dispondría con una actitud más positiva. Esta acción permitiría además, que los créditos pudiesen ser de mayores dimensiones, ya que a pago fijo se concede el crédito teniendo en cuenta los ingresos del prestatario en las malas temporadas, y no las buenas, para asegurar la devolución.

A nivel local, en el cantón Portoviejo, se da la situación que, para pagar la cuota del crédito, el microempresario solicite el dinero a los prestamistas que no pertenecen a ninguna entidad financiera, para poder cumplir con su pago en el banco. Estos prestamistas, denominados chulqueros (*loan sharks*), suelen establecer unos intereses muy elevados y unas condiciones muy poco beneficiosas para el que recurre a ellos; simplemente se benefician a toda costa de la vulnerabilidad de los prestatarios.

Esta acción de salvamento, en un primer momento, se convierte después en una situación incontrolable por parte del microempresario, pues está como comúnmente se dice “abriendo un hueco para tapar otro”.

### **1.3. CONTEXTUALIZACIÓN DEL PROBLEMA**

En el Ecuador el microcrédito nace en el año 2000, mediante el programa de capacitación nacional en microcrédito a través de la Corporación Financiera Nacional (CFN), que tenía el propósito de capacitar en convenio con varias ONG's (Organizaciones no Gubernamentales sin fines de lucro, fundaciones, asociaciones, corporaciones) a los futuros microempresarios del Ecuador, para posteriormente brindarles pequeños créditos a través de las instituciones financieras participantes. (Macías, 2014)

Pero este programa no tuvo el éxito esperado, ya que el porcentaje esperado de participación se redujo a un 50%, cuando la CFN diera por terminado los convenios con las ONG' cooperantes. Aun así, la capacitación microempresarial dio sus frutos, y a inicios del año 2001, organizaciones extranjeras sin fines de lucro, como Fundación ESPOIR, empezaron a otorgar microcréditos bajo el sistema de los bancos comunales, que operaban preferentemente en las comunidades rurales del país, extendiéndose en pocos meses a la urbe, donde también surgía la necesidad de obtener un capital de trabajo que les permitiera financiar sus operaciones comerciales y productivas a los pequeños negocios, ya denominados microempresarios.

A partir de allí, en el Ecuador, se crea la Cámara Nacional de Microempresarios, que ya se preocupa por este importante sector de la producción nacional, que hoy en día representa más del 50% de la actividad comercial y productiva del país.

Con el paso de los gobiernos de turno, la CFN, pasa a ser una banca de primer piso, y las instituciones financieras son reguladas por una legislación que promueve la concesión de microcréditos con tasas de interés inferiores a los créditos comunes, para negocios formales o PYMES (pequeñas y medianas empresas), además de regular que la actividad financiera únicamente puede estar canalizada a través de los bancos y cooperativas, de allí en adelante las ONG's que otorgaban microcréditos en los diferentes formatos, pasan a estar reguladas por el sistema financiero y se convierten en bancos, tal es el caso de Fundación de Miro, Espoir y Finca.

Bancos como Solidario y Pro Crédito, fueron los pioneros en el Ecuador, que como entidades financieras empezaron a impulsar los negocios otorgando microcréditos a bajas tasas de interés en la sierra ecuatoriana, así los microempresarios agrícolas, panaderos, confección de ropa, etc., han sido los mejores testigos de las ventajas que el microcrédito les ha entregado.

Actualmente, en el cantón Portoviejo las ofertas de microcréditos se han extendido desde los bancos hasta las cooperativas de ahorro y crédito, de esta manera la oferta micro crediticia se ha ampliado, lo que representa que el microempresario pueda escoger la alternativa que más le convenga, esto de acuerdo a variables como los montos, tiempo de entrega del crédito, tasas de interés, plazos, cuotas y sobre todo de los requisitos para acceder al préstamo.

Tanto la banca privada, como la banca estatal han incursionado en los microcréditos, así en Portoviejo están asentados Banco Solidario, Pro Crédito, Banco D' Miro, Finca, Espoir y el Banco Nacional de Fomento, además de las cooperativas de ahorro y crédito 15 de abril, Comercio y 29 de octubre, que también otorgan microcréditos.

#### **1.4. PROGNOSIS (Formulación científica del problema)**

¿Qué pasaría con el desarrollo del sector microempresarial del cantón Portoviejo, si las entidades de microfinanzas no adaptasen un sistema eficiente de recuperación de microcréditos?

#### **1.5. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

CAMPO: Finanzas

ÁREA: Microfinanzas

ASPECTO: Desarrollo del sector micro empresarial

PROBLEMA: Deficiente recuperación de microcréditos que afectan el desarrollo del sector micro empresarial del cantón Portoviejo.

TEMA: El microcrédito y su impacto en el desarrollo del sector micro empresarial del cantón Portoviejo.

DELIMITACIÓN ESPACIAL: La investigación se efectuará en las instituciones financieras que otorgan microcréditos en el cantón Portoviejo.

DELIMITACIÓN TEMPORAL: La investigación se desarrollará durante el periodo de marzo de 2014 a febrero de 2015.

## **1.6. OBJETIVOS**

### **1.6.1. General**

Analizar el impacto del microcrédito en el desarrollo del sector microempresarial del cantón Portoviejo.

### **1.6.2. Específicos**

1. Establecer las políticas internas de las entidades de microfinanzas de Portoviejo los requisitos, montos, plazos y tasas de interés y su incidencia en la participación de microempresarios
2. Determinar la cartera vencida por microcréditos no pagados y su efecto en la selección de nuevos clientes.
3. Analizar el nivel de morosidad en el pago de los microcréditos y la forma de reestructuración de los microcréditos.
4. Investigar la existencia de misión social en las instituciones micro financieras relacionándola con la actividad microempresarial para emprender nuevas líneas de negocio.
5. Diseñar una propuesta que contribuya a solucionar la deficiente recuperación de microcréditos que afectan el desarrollo del sector micro empresarial del cantón Portoviejo el problema planteado.

## **1.7. JUSTIFICACIÓN**

La temática a investigar es importante, por cuanto el factor dinero es vital para el emprendimiento de cualquier forma de negocio, llámese microempresa, pequeña empresa, comercio formal e informal, etc., y después de establecido el negocio, para fortalecer la actividad comercial, con la compra de nuevas mercaderías, nuevas líneas complementarias de negocio, incremento del stock, contratación de personal, otros activos, etc. Es decir que el contar con los medios de financiamiento, es fundamental para el crecimiento económico – productivo del sector micro empresarial.

El tema tiene relevancia actual o contemporánea, pues al hablar de microcréditos, se está hablando de posibilidades de hacer algo productivo que genere una rentabilidad económica, la cual posteriormente contribuirá al mejoramiento de las condiciones de vida de la familia y de la sociedad.

Posee relevancia académica por cuanto, cualquier modalidad de investigación en temáticas e interés contemporáneo como es el microcrédito, constituyen una fuente importante para la consulta estudiantil y docente.

## **2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

En la Pontificia Universidad Católica Argentina, en Buenos Aires, en el año 2013, se investigó el tema “El microcrédito y su aporte al desarrollo económicos” por el autor Andrés Roberts, cuyas conclusiones establecieron que, el microcrédito ha demostrado en los últimos años ser una herramienta eficaz en la lucha contra la pobreza. Sin embargo, medir su rentabilidad económica y comprobar su éxito como negocio no es una tarea fácil. Los distintos programas de microcrédito en el mundo, nos indican cómo es posible su funcionamiento y sustentabilidad en el tiempo. (Roberts, 2013, p. 60)

En la Pontificia Universidad Católica Argentina Santa María de los Buenos Aires, en el año 2009, se investigó el tema “Microcréditos. Evolución y perspectivas”, por el autor Jorge María Clément, cuyas conclusiones establecieron que el desempleo y la pobreza acompañaron a los ciclos económicos, aumentando en los periodos recesivos y disminuyendo en los periodos de expansión económica. En la última crisis (2002) indicadores sociales daban cuenta de la crítica situación en que se encontraban la mayoría de los argentinos. Fue necesaria la intervención directa tanto del gobierno nacional como de organizaciones privadas. Transcurrido ya varios años de expansión económica, vemos que muchos de estos indicadores han mejorado, pro hemos podido desarrollar políticas o herramientas que sean sostenibles en el tiempo a fin de morigerar los impactos de los ciclos económicos.

Las microfinanzas y su evolución más conocida en la figura del microcrédito, ha sido analizada como la herramienta más capaz de alcanzar objetivos sociales específicos que posibiliten mejorar la situación de millones de personas que viven en nuestro país a merced de la exclusión. (Cléments, 2009, p. 3)

En la Universidad Nacional de Colombia, en el año 2010, se investigó el tema “El Microcrédito. Una mirada hacia el concepto y su desarrollo en Colombia”, por la autora María Demelza Del Rosario Rodríguez Martínez, cuyas conclusiones establecieron que, en Colombia, así como muchos de los países de América Latina y el Caribe opera un sistema basado en actividades productivas informales que coadyuvan a la supervivencia de gran parte de la población, millones de personas buscan superar la exclusión social y económica mediante el desarrollo de actividades productivas y comerciales de pequeña magnitud, rurales y urbanas, fuera de los circuitos de la economía formal, en donde dan inicio a iniciativas de pequeña producción y pequeño comercio que valorizan recursos no utilizados, representan esfuerzos de integración económica, social, política y cultura, y tienen elementos de solidaridad; es fundamental promover la innovación tecnológica y productiva, el acceso a las tierras de cultivo, riego, educación, asistencia sanitaria básica, la equidad de género, la sostenibilidad económica y medioambiental, con el fin de generar diferentes modos de producción, comercialización y distribución de la riqueza socialmente justos, que contribuyan a satisfacer las necesidades de las familias y comunidades tradicionalmente excluidas de los procesos de desarrollo, para que los beneficios de éste lleguen a todos por igual.

El microcrédito y la microfinanciación son herramientas financieras importantes en la lucha contra la pobreza, fomenta la creación de patrimonio, de empleo y la seguridad

económica, da autonomía a las personas que viven en pobreza, en particular a las mujeres, contribuyendo a crear una economía en la que todos y todas participen sin exclusión y pueda verse reflejado en desarrollo económico para un país. Contribuyen a generar lazos de solidaridad, la participación comunitaria democrática, la cohesión e integración social, a dinamizar las economías locales y a fomentar la colaboración entre personas e instituciones implicadas en el desarrollo económico. (p. 50)

En la Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre, Venezuela, en el año 2010, se investigó el tema “Financiamiento a través de microcrédito a través de Banfoandes, Banco Universal C.A., a las empresas del Municipio Sucre del Estado Sucre, 2007 – 2008”, por el autor Rubén Mundaraín, cuyas conclusiones establecieron que las experiencias con el microcrédito, reconocen que a través de este se puede incidir positivamente sobre el empleo y la creación de oportunidades. Generalmente los microempresarios son personas que no están capacitadas para gerenciar y no cuentan con la adecuada asesoría técnica que les permitan gestionar correctamente sus negocios.

En el sistema financiero nacional se vienen desarrollando entes financieros cuya misión es apoyar a los microempresarios, lo cual ha dado origen a las microfinanzas, pero los capitales que movilizan no son suficientes para cubrir las expectativas de todo el sector microempresarial; deficiencia que se ve alimentada por la falta de una cultura financiera de los microempresarios, que los lleva a desconocer las bondades y beneficios que podrán obtener de este sector especializado en las microempresas.

En los años en estudio se contabilizaron un total de 169 microcréditos otorgados a las microempresas por un monto total de 193.350 Bsf, destinados a financiar las siguientes actividades: comercio (61.86%), producción (27.93%) y servicios (10.21%). Con ello se evidencia que el sector comercio es el mayor demandante de recursos. (pp. 108, 109).

En la Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela, en el año 2009, se investigó el tema “Impacto de los microcréditos en Venezuela. Caso mercantil: Banco Universal”, por la autora Mayerling Hernández, cuyas conclusiones establecieron que se trata de explotar un negocio virgen que de momento se libra de la presión que está ejerciendo el gobierno en el sector financiero, y que está complicando el desarrollo de la actividad financiera tradicional.

Las carteras obligatorias, la fijación de tasas preferenciales para la concesión de créditos, la eliminación de las comisiones que cobran los bancos por el uso de las tarjetas de crédito, o la creación del banco del Tesoro, para absorber los depósitos y los fideicomisos oficiales que el estado mantiene en las entidades privadas, son solo unos pocos ejemplos de la actitud que mantiene el gobierno venezolano frente a las entidades financieras. (p. 39, 40)

En la Universidad Católica del Ecuador, Quito, en el año 2012, se investigó el tema “Evaluación del programa de microcrédito del Banco Solidario”, por el autor Pedro Espinoza Jiménez, cuyas conclusiones establecieron que el microcrédito tiene orígenes, evolución y definición del microcrédito en el Ecuador. (Espinoza, 2012)

En la Escuela Politécnica del Ejército, Sede Latacunga, en el año 2009, se investigó el tema “Análisis de impacto de microcrédito para el desarrollo de la microempresa en el

Ecuador”, por la autora, Paola Alexandra Villamarín Zambrano, cuyas conclusiones establecieron que, mediante este estudio; se puede concluir que el Sector Bancario tiene una gran concentración en cartera de microcrédito; ya que de veinte y cinco Bancos existentes tan solo cuatro (Solidario, Pichincha, Procredit y Unibanco) abarcan el 92% de la cartera colocada a microempresarios, lo cual ratifica restricción de este sector hacia el microcrédito. En el Ecuador las instituciones que han desarrollado históricamente actividades de microfinanzas dirigidas a los sectores excluidos por la banca privada, han sido las Cooperativas de Ahorro y Crédito, las cuales han mantenido un equilibrio de participación en el mercado debido a que el microcrédito es su principal producto.

Dentro de la Sociedades Financieras se destaca la institución extranjera FINCA abarcando el 96% del total de cartera microempresarial colocada, cabe recalcar que la metodología aplicada para el otorgamiento de microcrédito es la de Bancos Comunes siendo la única en el país.

El otorgamiento de microcrédito en el período estudiado (2005-2007) por parte de las instituciones financieras reguladas por la Superintendencia de bancos y Seguros demuestra que la contribución de las microfinanzas al crecimiento o desarrollo de la microempresa es mínimo, ya que el monto de microcrédito colocado en el 2006 tan solo representa el 1.63% del PIB del sector informal. Mientras que para el 2007 existe una disminución de -0.14%. Estos porcentajes reflejan la limitada cantidad de recursos financieros canalizados a un segmento sumamente importante de la economía ecuatoriana. (p. 58, 59)

En la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito, en el año 2011, se investigó el tema “Análisis del impacto de las microfinanzas en el Ecuador. Caso: proyecto Coopfin-Crear”, por el autor Gabriel Esteban Buchely Sáenz, cuyas conclusiones establecieron que las microfinanzas rurales han influido significativamente en la vida de la población beneficiada. Así como la cultura local fue moldeando e incidiendo en las pequeñas cooperativas de ahorro y crédito y en muchos casos las condiciones del medio y de su gente fueron factor importante para su supervivencia, crecimiento y consolidación, así también, y en la vía de regreso, estas entidades incidieron positivamente en la población, en sus formas de comportamiento y en sus valores.

Las personas en el área rural no sabían cómo usar sus excedentes, pues nunca habían ido a un banco, lo que hacían era comprar diversos objetos de valor como animales, joyas, mercancías o poner el dinero debajo del colchón; no tenían una cultura de ahorro. Ahora tienen una opción que les permite canalizar sus ahorros hacia el crédito beneficiándose todos en conjunto.

Luego de haber transcurrido ya más de 10 años de trabajo del Proyecto COOPFIN/CREAR, es posible observar como los servicios de microfinanzas rurales ofertadas por las cooperativas de ahorro y crédito rurales participantes, han promovido un manejo más eficiente de los excedentes económicos de los indígenas y campesinos de la Sierra Centro y Sur del Ecuador. En la población beneficiada se detectaron efectos positivos en el nivel de ingreso. Asimismo, se detectó un aumento en los niveles de participación de los usuarios en organizaciones socio-comunitarias, financieras y productivas que permitió atacar la pobreza desde otros ángulos. Cada vez más gente en el área rural prefiere a las cooperativas, por su

ubicación geográfica y sus imágenes institucionales menos formales que las hacen más accesibles para muchos usuarios. El hecho de que son de propiedad compartida también provoca mayor sentimiento de identificación entre los socios. (p. 98, 99)

En la Universidad Particular San Gregorio de Portoviejo, en el año 2010, se investigó el tema “Análisis de los créditos comerciales otorgados por entidades financieras y las barreras que se aplican en su concesión, periodos 2007 – 2010”, por las autoras María Fernanda Párraga Rivadeneira y Crithel Andrea Palma Andrade, cuyas conclusiones establecieron que el ciudadano común, gerentes, propietarios de comercios, prefieren no hacer préstamos a instituciones financieras por el sinnúmero de requisitos, alta tasas de interés, gastos que demandan la obtención de los diferentes papeles para dichos trámites. Debido a lo expuesto, las personas prefieren obtener dinero a través de préstamos informales como son los que dan los chulqueros a través de diferentes formas como son pagos de interés diario, semanal o mensual, otra forma es por medio de la casa de empeño, las cuales otorgan dinero inmediato por joyas, electrodomésticos, o buscan financiamiento en diferentes instituciones y son deudores de varios créditos de montos pequeños.

La mayoría de las personas entrevistadas establecieron que otra causa de no realizar préstamos, es la demora existente en el largo proceso que efectúan hasta poder tener el efectivo deseado. El banco Pichincha es la entidad que cuenta con mayor número de agencias a nivel nacional. Las garantías presentadas en los créditos reducen el riesgo del mismo. (p. 86)

En la Universidad Particular San Gregorio de Portoviejo, en el año 2010, se investigó el tema “Utilización de herramientas financieras y su incidencia en la administración micro empresarial del sector taguero en la provincia de Manabí”, por la autora Erika Romina García Delgado, cuyas conclusiones establecieron que existe una organización micro empresarial susceptible de analizarla, organizarla, dirigirla y controlarla administrativamente y financieramente, donde se aplican y utilizan varias herramientas financieras en forma empírica, y por costumbre lo que limita su gestión. Continuidad de sus costumbres en la elaboración, manufacturación, cosecha y comercialización permiten que las herramientas financieras utilizadas se vean disminuidas en todo su potencial e importancia. Integración de la tecnología especialmente de la comunicación celular así como informática y sus servicios satelitales ayudan a que la microempresa de la tagua sea conocida a nivel mundial. Infraestructura de las microempresas artesanales, talleres, locales comerciales no están adecuadamente ubicados, diseñados y con seguridades de, tanto vial como, parqueo y exhibición. Falta de preparación académica formal y especializada formal y especializada en el sector micro empresarial de la tagua es un punto negativo para su desarrollo empresarial y en la utilización de las herramientas financieras. (p. 92)

En la Universidad Particular San Gregorio de Portoviejo, en el año 2010, se investigó el tema “Diseño de una propuesta de comercialización para mejorar la gestión de recuperación de cartera de los microcréditos en la cooperativa Comercio Ltda. de la ciudad de Portoviejo”, por las autoras Blanca Matilde Caicedo García y María Eugenia Andrade Mendoza, cuyas conclusiones establecieron que la cooperativa comercio cuenta con varias líneas crediticias para beneficio de los clientes, entre estas existen la de microcréditos, misma que tiene una alta demanda debido a la necesidad de los habitantes de la provincia que desean emprender

sus negocios y de alguna manera el microcrédito les permite tener capital de trabajo para producir. La situación de la cartera en el área de microcréditos está aumentando cada año. Teniendo altos porcentajes de cartera vencida sobre todo en el periodo 2008 – 2009. Los procedimientos actuales para la recuperación de cartera se basan en procesos básicos, sin ninguna gestión comercial o políticas establecidas de cobro, lo que ha perjudicado en la eficiencia de la recuperación de los rubros en el área de microcréditos, misma que es la más susceptible.

Realizando un análisis comparativo con la competencia de la cooperativa comercio, se muestra que los índices de las instituciones financieras analizadas como: Credifé, Mi Bankito Espoir, Cooperativa 15 de Abril, tienen una mejor situación financiera en los microcréditos otorgados, teniendo una gestión aceptable, de acuerdo a los informes emitidos por la superintendencia de bancos y seguros del Ecuador. (p. 89)

En la Universidad Particular San Gregorio de Portoviejo, en el año 2013, se investigó el tema “Análisis de la ampliación de la cobertura de microcréditos otorgados por la fundación Dr. Oswaldo Loor Moreira y el impacto socio económico generado en las personas no videntes del cantón Portoviejo, durante el periodo 2010 – 2012”, por las autoras Betty María Intriago Zambrano y Karen Melissa Menéndez Cevallos, cuyas conclusiones establecieron que de acuerdo a las entrevistas realizadas se determinó que los videntes del cantón Portoviejo pertenecen a un nivel económico bajo, ya que no desarrollan ninguna labor por sus condiciones visuales. La fundación Dr. Oswaldo Loor Moreira viene entregando créditos a pacientes no videntes desde el año 1993 hasta la presente fecha, habiendo cedido 417 préstamos, de los cuales 69 corresponden al periodo de investigación 2010 – 2012, generando un total entregado de \$ 19.960.80.

Se determinó que los clientes potenciales que pueden acceder a los microcréditos que oferta la fundación Oswaldo Loor son quienes pertenecen a la asociación de ciegos de Manabí, en donde el cantón Portoviejo tiene en la actualidad 344 no videntes de bajos recursos económicos. El interés del 4% establecido por la fundación Dr. Oswaldo Loor Moreira en comparación al interés del 14.44% definido por el banco central del Ecuador, es una de las grandes ventajas con la que cuentan los no videntes, de esta manera les permite generar actividades comerciales o de servicios, que contribuyen en el desarrollo social y económico, involucrándolo con la población para que no sea sujeto de discriminación. (p. 101, 102)

En la Universidad Particular San Gregorio de Portoviejo, en el año 2009, se investigó el tema “Propuesta para la formalización del sector de los pequeños comerciantes mediante la aplicación de estrategias de concesión de microcréditos en la ciudad de Portoviejo”, por las autoras Frelly Vanessa Cárdenas Labor y Andrea Viviana Menéndez Meza, cuyas conclusiones establecieron que el sector informal de la ciudad de Portoviejo tiene mucha influencia en el ámbito comercial, debido a su alta competencia con el sector formal, ya que expenden artículos y servicios a bajos precios. Existe predisposición por parte del sector informal para adherirse a algún proyecto municipal, siempre y cuando este sea ejecutable y sustentable en el tiempo. No existen políticas de desarrollo económico que permitan formalizar al sector informal mediante el fortalecimiento de competencias productivas, empresariales, comerciales y un mejor acceso hacia el microcrédito.



Falta apoyo de entidades financieras portovejenses en la promoción y concesión de microcréditos dirigidos a los comerciantes informales, que les permitan establecer un negocio formal y, aumentar sus ingresos económicos y mejorar su nivel. Falta de concesos para la adecuación y ejecución de infraestructura para los comerciantes informales, por parte del municipio de Portoviejo como entidad vital en la reubicación de dichos individuos. (p. 97)

## **2.2. MARCO CONCEPTUAL**

### **Microcrédito**

Créditos de pequeño monto, con plazos cortos y medianos, sin garantías reales, otorgado en forma individual o a través de grupos, con documentación sustentadora, de servicios o comerciales, pagaderos con el flujo operativo de las ventas de dichas actividades, adecuadamente comprobada. (Villamarín, 2009)

### **Crédito**

El término crédito se utiliza en el mundo de los negocios como sinónimo de préstamo o endeudamiento. Una operación crediticia consiste en la transferencia o cesión temporal del acreedor al deudor de un derecho de propiedad del primero sobre un determinado bien (generalmente dinero) para que el segundo disponga de él de la manera que más le convenga por un tiempo determinado, al término del cual habrá de devolvérselo al deudor junto con sus intereses, que reciben el nombre de descuento cuando son pagados por anticipado.

El tipo de interés (expresado generalmente en tanto por ciento) es el precio de mercado para el intercambio intertemporal; lo que se le paga por cada 100 pesetas al propietario de una suma de dinero por posponer su consumo; la recompensa en el futuro por la abstinencia en el presente. (Diccionario de Economía, 2010)

### **Microempresa**

Una "microempresa" es un negocio personal o familiar en el área de comercio, producción, o servicios que tiene menos de 10 empleados, el cual es poseído y operado por una persona individual, una familia, o un grupo de personas individuales de ingresos relativamente bajos, cuyo propietario ejerce un criterio independiente sobre productos, mercados y precios y además constituye una importante (si no la más importante) fuente de ingresos para el hogar.

### **Morosidad**

Retraso en el cumplimiento de una obligación. (Diccionario de Economía, 2010)

### **Cartera**

El conjunto de todas las posiciones en todos los activos, ya sean largas o cortas, que tiene un individuo o una institución. Es frecuente que nos centremos más exhaustivamente en las carteras que tienen individuos o departamentos dentro de una institución. Tales carteras se llaman frecuentemente, en jerga del mercado, libros. Por ejemplo, cada agente de bonos

de empresa tiene un libro de bonos, cada agente de opciones tiene un libro de opciones, y así sucesivamente.

El término también puede usarse para describir el conjunto de activos del balance de una empresa (cartera de activo) a diferencia del conjunto del pasivo del balance de la empresa (cartera de pasivo). (Diccionario de Economía, 2010)

### **Microfinanzas**

Las microfinanzas es un mecanismo financiero corporativo que ofrece nuevos productos a los mercados financieros formales, como bancos regulados y bolsas de valores, para hacer frente a los problemas de racionamiento de crédito que aplican estas instituciones a grandes segmentos de la población, especialmente a sectores de bajos ingresos o geográficamente distantes de las zonas rurales.

Esta característica permite que las microfinanzas se conviertan en una de las actividades de elevada importancia en la reducción de la pobreza, mediante la provisión de servicios financieros, como el ahorro, préstamos y seguros, entre otros. Este producto financiero ha logra una mayor amplitud del aspecto del financiamiento, al permitir que hogares y personas que se encuentran en la línea de pobreza o bajo la misma, puedan acceder a programas de microcrédito. (Villamarín, 2009)

### **Entidad financiera**

Compañía dedicada a conceder préstamos a sociedades y particulares, y que, al contrario de los bancos, no recibe depósitos sino que se financia a través de otras instituciones o fuentes del mercado. Suele tener unos tipos de interés más altos al asumir un mayor riesgo.

Toda empresa cuya actividad principal es la de otorgar créditos a terceros, lo cual es posible mediante los fondos que reciben de manos del público. En España son entidades de crédito la banca pública, los bancos privados, cajas de ahorro, cooperativas de crédito, entidades de factoring, entidades de financiación, sociedades de arrendamiento financiero, sociedades de crédito hipotecario y las sociedades mediadoras del mercado de dinero.

### **Cliente**

Persona física o jurídica que compra bienes o servicios objeto del tráfico de empresa. Persona que utiliza los servicios de otra. Persona física o jurídica que regularmente o bien de manera ocasional solicita los productos o servicios de una sociedad. (Diccionario de Economía, 2010)

### **Tasas de interés**

Tasa o porcentaje de rendimiento sobre la calcula el monto de interés bruto de una obligación. Ya sea en el mercado monetario o en el financiero, uno de los grandes problemas que el crédito plantea es el de los tipos de interés. El indicador básico lo compone el tipo de descuento fijado por el banco central, que en casi todos los países es un instrumento esencial de la política económica del gobierno. Para contener la inflación, se hace más difícil la

inversión y el consumo restringiéndose el crédito o, dicho de otro modo, haciéndolo más caro. (Diccionario de Economía, 2010).

## **2.3. HIPÓTESIS**

### **2.3.1. LÓGICA**

El microcrédito impacta significativamente en el desarrollo del sector microempresarial del cantón Portoviejo.

### **2.3.2. NULA**

El microcrédito no impacta significativamente en el desarrollo del sector microempresarial del cantón Portoviejo.

### **2.3.3. ESTADÍSTICA**

$$H_1 = a > b \qquad H_0 = a \leq b$$

En que:

$$a = VI$$

$$b = VD$$

$H_1$  = hipótesis lógica

$H_0$  = hipótesis nula

## **2.4. VARIABLES**

### **2.4.1. VARIABLE INDEPENDIENTE**

Microcrédito

### **2.4.2. VARIABLE DEPENDIENTE**

Desarrollo del sector microempresarial

## 2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

<b>Variable independiente: Microcrédito</b>				
<b>Conceptualización</b>	<b>Categoría</b>	<b>Indicador</b>	<b>Ítem básico</b>	<b>Técnicas o instrumentos</b>
El microcrédito es un crédito de pequeño monto, con plazos cortos y medianos, sin garantías reales, otorgado en forma individual o a través de grupos, con documentación sustentadora, de servicios o comerciales, pagaderos con el flujo operativo de las ventas de dichas actividades, adecuadamente comprobada. (Villamarín, 2009)	Políticas micro financieras internas	Montos máximos establecidos Hasta dos créditos a la vez Cobro de seguros por siniestros	1. ¿Cuáles son las principales políticas bancarias para microcrédito?	Entrevista a los gerentes, o directores financieros de las instituciones micro financieras de Portoviejo.
	Cartera de clientes	Clientes nuevos Clientes exclusivos Clientes preferenciales	2. ¿A cuántos clientes asciende la cartera en micro finanzas?	Entrevista a los gerentes, o directores financieros de las instituciones micro financieras de Portoviejo.
	Pago del microcrédito	En la fecha de pago establecida 1 a 30 días de atraso Con más de 30 días de atraso.	3. ¿Aproximadamente cuál es el % de morosidad en cartera?	Entrevista a los gerentes, o directores financieros de las instituciones micro financieras de Portoviejo.
	Misión social	Cuotas flexibles Tasas de interés bajas Seguro de desgravamen	4. ¿En qué consiste la misión social de la institución para conceder microcréditos?	Entrevista a los gerentes de las instituciones de micro finanzas.

---

**Variable dependiente:****Desarrollo del sector microempresarial**

---

<b>Conceptualización</b>	<b>Categoría</b>	<b>Indicador</b>	<b>Ítem básico</b>	<b>Técnicas o instrumentos</b>
El desarrollo del sector microempresarial puede concebirse como la capacidad de un sector de la producción para crear una mayor riqueza con la finalidad de promover el bienestar económico y social de los microempresarios que lo componen. (Carpio, 2009)	Participación de microempresarios	Actividad comercial Capacidad de pago Garantía personal	1. ¿Cuáles son los requisitos más comunes para solicitar un microcrédito?	Encuesta al sector microempresarial de Portoviejo.
	Selección de clientes del microcrédito	Microempresarios Informales Pequeños negocios	2. ¿Qué obstáculos para acceder al microcrédito ha encontrado usted?	Encuesta al sector microempresarial de Portoviejo.
	Reestructuración de los microcréditos	Aumento de plazos Reducción del valor de las cuotas	3. ¿Ha encontrado alguna dificultad para reestructurar los microcréditos?	Encuesta al sector microempresarial de Portoviejo.
	Nuevas línea de negocio	Incremento de stock Variación de mercadería Precios competitivos	4. ¿Ha pensado en incorporar una nueva línea a su negocio?	Encuesta al sector microempresarial de Portoviejo.

---

## **2.6. PLAN ANALÍTICO**

### **CAPÍTULO I**

#### **1.1. LAS ENTIDADES DE MICROFINANZAS**

- 1.1. Políticas internas
  - 1.1.1. Reglamento de crédito
  - 1.1.2. Reglamento de microcrédito
- 1.2. Requisitos del microcrédito
  - 1.2.1. El microcrédito
  - 1.2.2. Requisitos
  - 1.2.3. Montos
  - 1.2.4. Plazos
  - 1.2.5. Tasas de interés
  - 1.2.6. Ventajas
- 1.3. Las entidades de microfinanzas en Portoviejo
  - 1.3.1. Banco Solidario
  - 1.3.2. Procrédit
  - 1.3.3. Finca
  - 1.3.4. Espoir
  - 1.3.5. Credifé
  - 1.3.6. Banco D´Miro
  - 1.3.7. Banco Nacional de Fomento
  - 1.3.8. Cooperativa Comercio
  - 1.3.9. Cooperativa 15 de Abril
  - 1.3.10. Cooperativa 29 de octubre
- 1.4. Establecimiento de las políticas internas de las entidades de microfinanzas de Portoviejo, requisitos para el otorgamiento de microcréditos, montos, plazos y tasas de interés y su aporte en la participación de microempresarios.

### **CAPITULO II**

#### **2. CARTERA DE MICROCRÉDITOS**

- 2.1. Cartera de clientes
  - 2.1.1. Cartera vencida
  - 2.1.2. Cartera castigada
  - 2.1.3. Clientes en mora
- 2.2. Selección de clientes del microcrédito
  - 2.2.1. El sector microempresarial (Microempresarios)
    - 2.2.1.1. Definición
    - 2.2.1.2. Ventajas y desventajas
    - 2.2.1.3. Tipos de microempresarios

- 2.2.1.4. Obligaciones tributarias
- 2.2.1.5. Legislación vigente
- 2.3. Presentación y análisis resultados de la encuesta a las entidades de microfinanzas
- 2.3.1. Análisis e interpretación de los resultados
- 2.4. Determinación de la cartera vencida por microcréditos no pagados y su efecto en la selección de nuevos clientes.

## **CAPÍTULO III**

### **3. NIVEL DE MOROSIDAD EN EL PAGO DE LOS MICROCRÉDITOS**

- 3.3. Pago del microcrédito
- 3.3.1. Fecha establecida
- 3.3.2. Con 1 a 30 días de atraso
- 3.3.3. Con más de 30 días de atraso
- 3.4. Reestructuración de los microcréditos
- 3.4.1. Aumento de plazos
- 3.4.2. Reducción del valor de las cuotas
- 3.5. Presentación y análisis resultados de la encuesta a las entidades de microfinanzas
- 3.5.1. Análisis e interpretación de los resultados
- 3.6. Análisis del nivel de morosidad en el pago de los microcréditos y la forma en que dificulta la reestructuración de los microcréditos.

## **CAPÍTULO IV**

### **4. MISIÓN SOCIAL EN LAS INSTITUCIONES MICRO FINANCIERAS**

- 4.3. Instituciones micro financieras
- 4.3.1. Misión social de las instituciones micro financieras
- 4.4. La actividad microempresarial
- 4.4.1. Nuevas líneas de negocio
- 4.5. Presentación y análisis resultados de la encuesta a las entidades de microfinanzas sobre la existencia de misión social
- 4.5.1. Análisis e interpretación de los resultados
- 4.6. Presentación y análisis de los resultados de la encuesta al sector microempresarial sobre el emprendimiento de nuevas líneas de negocio
- 4.6.1. Análisis e interpretación de los resultados
- 4.7. Determinación de la existencia de misión social en las instituciones micro financieras y el estancamiento de la actividad microempresarial para emprender nuevas líneas de negocio.

## **CAPÍTULO V**

### **5. PROPUESTA**

- 5.1. Identificación de la propuesta
- 5.2. Justificación
- 5.3. Objetivos
- 5.4. Beneficiarios
- 5.5. Descripción de la propuesta
- 5.6. Metodología
- 5.7. Sustentabilidad y sostenibilidad
- 5.8. Cronograma
- 5.9. Presupuesto

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

En la presente tesis investigativa se hará uso de los tipos de investigación exploratoria, descriptiva, analítica, sintética y propositiva.

Exploratoria

Se utilizará para detectar el problema, de forma que se pueda conocer el impacto del microcrédito en el sector microempresarial, los requisitos, montos, plazos, tasas de interés; de manera que se esté familiarizado con el problema de investigación.

Descriptiva

Se empleará para comparar las ventajas que el microcrédito ha representado para el sector microempresarial de Portoviejo con la deficiente recuperación de microcréditos cuando se incurre en atrasos o morosidad del cliente.

Analítica

Se aplicará para analizar todos los datos obtenidos en el trabajo de campo con la aplicación de la encuesta al sector microempresarial y la entrevista a los directores de las entidades de microfinanzas de Portoviejo, y sus posteriores resultados, una vez procesados.



#### Sintética

Se utilizará para la elaboración de las conclusiones, una vez que se ha concluido el trabajo de investigación.

#### Propositiva

Se empleará cuando se formule la propuesta, una vez concluida toda la investigación.

### **3.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

Las modalidades de la investigación de las que se hará uso son, la modalidad bibliográfica y la modalidad de campo.

#### Bibliográfica

Se utilizará cuando se revisen las fuentes confiables de consulta como libros, páginas web con autor, artículos de revistas, folletos, entrevistas publicadas en periódicos, tesis de grado publicadas en repositorios digitales, y otras.

#### De campo

Se aplicará cuando se realice la recolección de la información, mediante las encuestas al sector microempresarial y las entrevistas a los directores de las entidades de microfinanzas de Portoviejo.

### **3.3 MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN**

En la investigación se hará uso de tres tipos de métodos, el método analítico, el método hipotético – deductivo y el método estadístico.

#### Analítico

Se utilizará cuando se realice el análisis de los resultados de la investigación de campo, sintetizados en los cuadros y gráficos que se elaborarán en el capítulo correspondiente.

#### Hipotético – deductivo

Se aplicará para comprobar cuál de las hipótesis de la investigación, lógica o nula es la que se validará al final.

#### Estadístico

Se empleará para representar mediante cuadros y gráficos el procesamiento de la información obtenida del trabajo de campo, es decir de la aplicación de las encuestas y las entrevistas.

### **3.4 TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN**

Las técnicas de recolección de la información a utilizar en la investigación serán la encuesta y la entrevista. La encuesta será aplicada al sector microempresarial del cantón Portoviejo y la entrevista se formulará a los directores de las entidades de microfinanzas, para analizar el impacto que tiene el microcrédito en el desarrollo del sector microempresarial del cantón.

#### **3.1. RECURSOS**

##### **3.1.1. Humanos**

- ✓ Investigadoras
- ✓ Director de Tesis
- ✓ Gerentes de las Instituciones Financieras
- ✓ Sector Microempresarial

##### **3.1.2. Materiales**

- ✓ Hojas bond A4
- ✓ Esferos
- ✓ Lápices
- ✓ Borrador
- ✓ Corrector
- ✓ Cuaderno
- ✓ Carpetas
- ✓ Manuales
- ✓ Textos
- ✓ Revistas
- ✓ Periódicos
- ✓ Copias
- ✓ Anillados
- ✓ Empastados.

##### **3.1.3. Tecnológicos**

- ✓ Laptop
- ✓ Pendrives
- ✓ Internet
- ✓ Impresora
- ✓ Calculadora
- ✓ Cámara digital
- ✓ Teléfono móvil
- ✓ Teléfono satelital
  
- ✓ Scáner
  
- ✓ Infocus.

#### 3.1.4. Económicos

El costo de la investigación asciende a 664,95 dólares de los Estados Unidos de América.

### 3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población o universo poblacional estará conformada por el total de microempresarios, registrados en la Cámara de microempresarios de Portoviejo, que corresponden a 300 afiliados.

#### 3.2.1. Tipo de muestra

El tipo de muestra será aleatoria simple.

#### 3.2.2. Tamaño de la muestra

Para determinar el tamaño de la muestra se aplicó la siguiente fórmula estadística:

**N=** Tamaño de la muestra = 300

**z=** Nivel de confianza 95% = 1.96

**P=** Probabilidad de ocurrencia 50% = 0,50

**Q=** Probabilidad de no ocurrencia 50% = 0,50

**n=** Población

**e=** Nivel de significación 5% = 0,05

$$n = \frac{z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{z^2 \cdot P \cdot Q + N \cdot e^2}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot (0,5)(0,5)(300)}{(1,96)^2 \cdot (0,5)(0,5) + (300)(0,05)^2}$$

$$n = \frac{(3,84)(0,5)(0,5)(300)}{(3,84)(0,5)(0,5) + (300)(0,025)}$$

$$n = \frac{288,12}{0,96 + 0,75}$$

$$n = \frac{288,12}{1,71}$$

$$n = 168,45$$

El tamaño de la muestra será de 168 microempresarios registrados en la cámara de microempresarios de Portoviejo.

### **3.3. PROCESAMIENTO, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

Para la recolección de datos se aplicarán encuestas a los microempresarios del cantón Portoviejo y entrevistas dirigidas a los directores de las entidades Microfinancieras. En estos instrumentos se recogerán todos los datos relacionados con el microcrédito, sus ventajas, montos, plazos, requisitos, etc.

Con la aplicación de estos instrumentos de recolección de información se podrá fundamentar los objetivos de la investigación, basados esencialmente en el impacto que ha tenido el microcrédito en el desarrollo del sector microempresarial del cantón Portoviejo.

Para procesar toda la información recopilada durante el trabajo de campo, se empleará el programa Microsoft Excel 2010, con el cual se realizarán los cuadros y gráficos estadísticos que permitirán mostrar los resultados de la investigación. Estos resultados serán analizados y discutidos, contrastándolos con las investigaciones de varios autores citados en el marco teórico del presente trabajo de investigación.

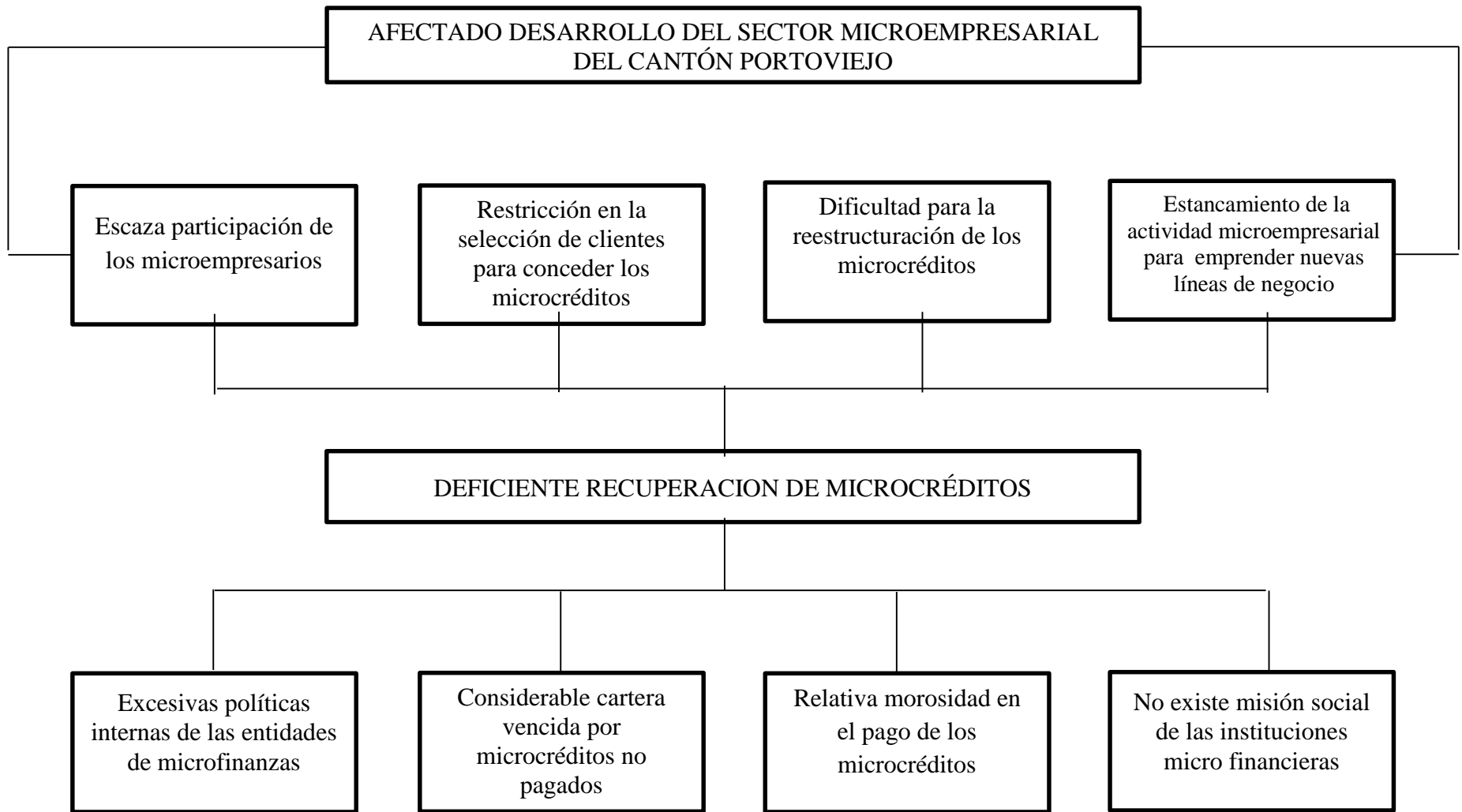
### 3.4. PRESUPUESTO

Rubro	Unidad de medida	Cantidad	Valores	
			Unitario	Total
Hojas bond	Resmas	3	4.00	12.00
Tinta de impresión	Cartuchos	2	25.00	50.00
Fotocopias	Unidad	2000	0.04	80.00
Internet	Meses	3	21.00	63.00
Fotografías	Unidades	30	1.00	30.00
Transporte	Boletos	50	1.50	75.00
Alimentación	Almuerzos	40	5,00	200.00
Recargas móviles	Recarga	10	6,00	60,00
Pendrives	U	2	16,00	32,00
Cd's	U	5	0,5	2,50
Imprevistos 10%				60,45
<b>TOTAL</b>				<b>\$664,95</b>

### 3.5. CRONOGRAMA

Actividades	Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Aprobación de Proyecto			■																					
Elección del Director de Tesis			■																					
Elaboración del Marco Teórico				■	■	■	■	■																
Diseño y Justificación de la Investigación					■	■	■	■																
Aplicación de los Instrumentos									■	■	■	■												
Procesamiento de datos												■	■	■	■	■								
Comprobación de la Hipótesis															■	■								
Conclusiones y Recomendaciones																■	■	■						
Presentación del Borrador del Informe																	■	■						
Presentación del Informe Final																			■					
Aprobación del Informe final																				■				
Presentación del Informe/Publicación																							■	
Bibliografía General				■	■	■	■	■	■	■														
Anexos																■	■	■						

## ÁRBOL DE PROBLEMAS



## **Entrevista a los Gerentes de las entidades de microfinanzas de Portoviejo**

1. ¿Cuáles son las principales políticas bancarias para microcrédito?
2. ¿Cuáles son los requisitos más comunes para solicitar un microcrédito?
3. ¿A cuántos clientes asciende la cartera en microfinanzas?
4. ¿Aproximadamente cuál es el % de morosidad en cartera?
5. ¿Cómo funciona la política de cobro cuando el cliente entra en mora (1 a 180 días)?
6. ¿Existe una considerable cartera vencida por microcréditos no pagados?
7. ¿Qué es lo que comúnmente hace el banco con la cartera castigada (incobrable)?
8. ¿En qué consiste la misión social de la institución para conceder microcréditos?
9. ¿Cuáles son las actividades que la entidad financia con el microcrédito?
10. Cuáles son los beneficios de realizar un microcrédito?
11. ¿Cuál es el monto máximo calificado como microcrédito por la entidad? 20 000
12. ¿Cuál es el monto mínimo calificado como microcrédito por la entidad?



## Encuesta al sector microempresarial

1. ¿Ha solicitado microcrédito alguna vez?  
Si  
No
  
2. ¿Para qué ha solicitado microcrédito?  
Compra de mercadería  
Compra de materia prima  
Para ampliación del local  
Para compra de activos  
Para compra de maquinarias o equipos  
Otro \_\_\_\_\_
  
3. ¿Qué obstáculos para acceder al microcrédito ha encontrado usted?  
Muchos requisitos  
Cuotas elevadas  
Presentar garante  
Otros \_\_\_\_\_
  
4. Cuando ha requerido un microcrédito en alguna entidad micro financiera ¿Cuáles han sido los requisitos principales que le han solicitado?  
Poseer negocio propio de hace un año atrás  
Presentar un garante solvente  
Poseer un bien propio  
Otro \_\_\_\_\_
  
5. Cuál ha sido el monto mínimo que han concedido como microcrédito actualmente?  
Hasta \$1.000  
Hasta \$1.500  
Hasta \$2.000  
Hasta \$3.000  
Hasta \$4.000  
Otro monto \_\_\_\_\_
  
6. ¿A qué plazos le han concedido dicho monto?  
Doce meses  
Dieciocho meses  
24 meses  
30 meses  
36 meses  
Más de 36 meses

7. ¿Cuál ha sido el monto máximo que han concedido como microcrédito?
- Hasta \$5.000
  - Hasta \$10.000
  - Hasta \$15.000
  - Hasta \$20.000
  - Otro monto \_\_\_\_\_
8. ¿A qué plazos le han concedido dicho monto?
- Doce meses
  - Dieciocho meses
  - 24 meses
  - 30 meses \_\_\_
  - 36 meses
  - Más de 36 meses
9. ¿Cuál ha sido su comportamiento de pago del microcrédito?
- Antes de la fecha señalada por el banco
  - Puntualmente en la fecha señalada
  - Con un día de atraso
  - Con dos a cinco días de atraso
  - Con más de quince días de atraso
  - Con 30 días de atraso
10. ¿Cómo ha sido calificado por las entidades de microfinanzas?
- Cliente VIP (pagos puntuales)
  - Cliente preferencial (trabaja con un solo banco)
  - Cliente estándar (pagos anticipados)
  - Cliente referido (cliente recomendado por cliente VIP)
  - Cliente nuevo
11. ¿Ha encontrado alguna dificultad para reestructurar los microcréditos?
- Si
  - No
12. Por qué razones ha debido solicitar la reestructuración de un microcrédito?
- Por calamidad doméstica
  - Por accidente
  - Por robo
  - Por incendio
  - Por enfermedad
  - Otro motivo \_\_\_\_\_

13. Cuántas veces ha tenido que solicitar la reestructuración de un microcrédito?  
Una vez  
Dos veces  
Tres o más veces
14. Cuando ha tenido problemas para pagar a tiempo su cuota a tiempo ¿Qué es lo que usted hace?  
Le comunica a su asesor de microcrédito el problema  
No le comunica nada al asesor  
Espera que el asesor lo visite para comunicarle el problema  
Espera a que el banco le cobre para comunicarle el problema  
Otra \_\_\_\_\_
15. ¿Le ha pasado que aunque haya comunicado al asesor su problema, se encuentra acosado por el cobro de los funcionarios del banco?  
Si  
No
16. ¿La entidad micro financiera le ha proporcionado un mecanismo para que usted pueda pagar su deuda cómodamente cuando haya superado el problema?  
Si  
No
17. ¿Cuál ha sido el mecanismo que la entidad micro financiera le proporcionó para ayudarlo a pagar su deuda con ella?  
Reestructuración de la deuda (Ampliación del plazo de pago y reducción de cuotas mensuales) \_\_\_\_  
Recomenzar a pagar la deuda en cuanto haya superado el problema  
\_\_\_\_\_  
Recomenzar a pagar la deuda, transcurrido un mes de la reestructuración \_\_\_\_  
Recomenzar a pagar la deuda, transcurridos 2 meses de la reestructuración  
\_\_\_\_\_  
Otro \_\_\_\_\_
18. ¿Cómo ha sido su experiencia con los microcréditos?  
Excelente  
Muy buena  
Buena  
Regular  
Deficiente

19. Cuando ha estado pagando un microcrédito en una entidad micro financiera, ¿le han ofrecido un crédito adicional (paralelo) en la misma institución?

Si

No

20. ¿Ha pensado en incorporar una nueva línea a su negocio micro empresarial?

Si

No

21. ¿Solicitaría un nuevo microcrédito para financiar la nueva línea de negocio?

Si

No

## ANEXO No 2

Análisis e interpretación de los resultados de las entrevistas realizadas a los microempresarios de la ciudad de Portoviejo.

Cuadro No. 7

Ha solicitado crédito

#	ALTERNATIVA	F	%
1	SI	136	80
2	No	33	20
TOTAL		169	100

**Nota:** Resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los microempresarios.

**Fuente:** Realizado por las autoras de esta tesis.

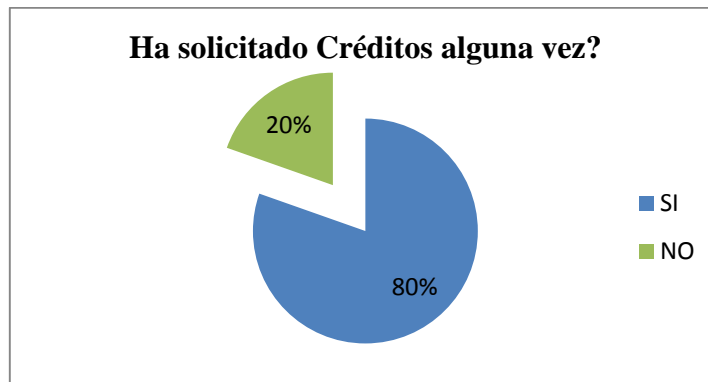


Gráfico n°. 1. Ha solicitado créditos en alguna entidad financiera.  
Elaboración: Autoras de la tesis.

De acuerdo a la investigación realizada a los 169 microempresarios de la ciudad de Portoviejo, se puede exponer que el 80% de estos han solicitado créditos en las diversas instituciones bancarias que laboran dentro de la ciudad, y el 20% restante establece no haber solicitado préstamos bancarios pues aseguran contar con un capital propio que les faculta dinamizar sus activos e incrementar el capital inicial.

Cuadro No. 8

Motivo del microcrédito

#	ALTERNATIVA	F	%
1	Compra de mercadería	65	38
2	compra de materia prima	26	15
3	para ampliación del local	38	22
4	para compra de activos	31	18
5	para compra de maquinarias o equipos	9	5
6	otros	0	0
TOTAL		169	100

**Nota:** Resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los microempresarios.

**Fuente:** Realizado por las autoras de esta tesis.

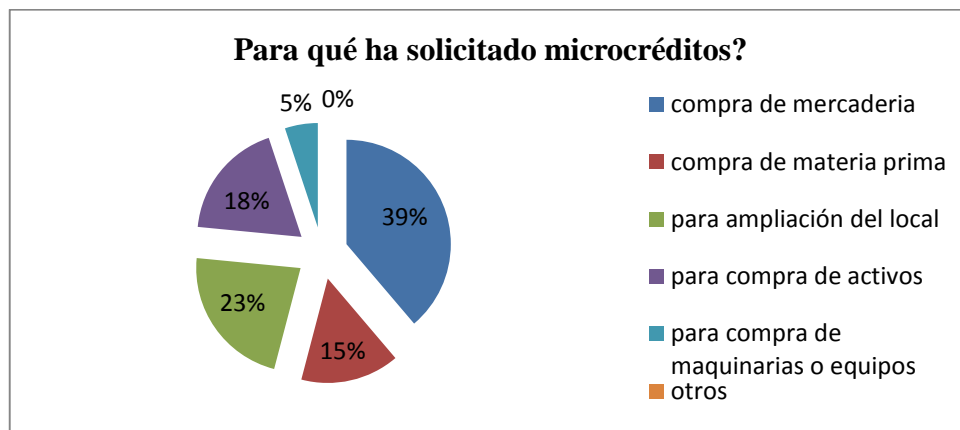


Gráfico n.º 2. Para qué ha solicitado microcréditos.  
Elaboración: Autoras de la tesis.

Según lo presentado el 39% de los créditos solicitados son utilizados para la compra de mercadería, ya que este es el motivo principal de la realización de un microcrédito el cual, le faculta el incremento de sus activos y por ende el aumento de ganancias que les permita cubrir con las deudas contraídas anteriormente; el 23% lo destinan para la ampliación del negocio o incremento de nuevas líneas de servicio o producto; el 18% es para la compra de activos; el 15% es destinado

especialmente para la compra de materia prima necesaria en el crecimiento comercial de los microempresarios y el 5% restante es utilizado en la compra de maquinarias o equipos indispensables en la elaboración del producto distribuido, lo cual faculta al mejoramiento continuo del producto presentado para su distribución a nuevos sectores comerciales del sector.

Cuadro No. 9

Tipos de obstáculos en la solicitud del microcrédito			
#	ALTERNATIVA	F	%
1	Muchos requisitos	65	38
2	Cuotas elevadas	44	26
3	Presentar garante	60	36
4	Otros	0	0
TOTAL		169	100

**Nota:** Resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los microempresarios.

**Fuente:** Realizado por las autoras de esta tesis.

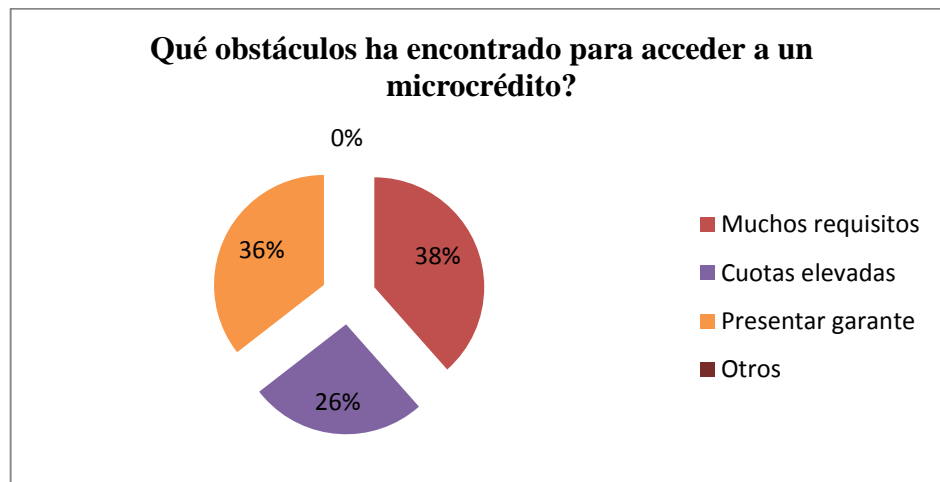


Gráfico n.º. 3. Qué obstáculos ha encontrado para acceder a un microcrédito.  
Elaboración: Autoras de la tesis.

De acuerdo a lo observado, se puede exponer que el 38% de los microempresarios expresen haber encontrado que las financieras solicitan

muchos requisitos al momento de otorgar un crédito lo cual, hace difícil adquirir un crédito en rápidas condiciones; el 36% informa que las cuotas son muy elevadas ya que el porcentaje de interés es elevado en ciertas instituciones financieras y por ser clientes nuevos no les otorgan el crédito a mayor tiempo de un año, hasta analizar el comportamiento de pago en la misma financiera y el 26% restante expresan que la principal dificultad es la solicitud de un garante ya que en los tiempos actuales, la mayoría de las personas no quieren asumir responsabilidades de otras personas que en muchos casos no cumplen a cabalidad con el compromiso pactado y son ellos quienes les corresponde asumir la deuda de la cual no tuvieron participación monetaria.

Cuadro No. 10

Requisitos para solicitar microcréditos

#	ALTERNATIVA	F	%
1	Poseer negocio propio de hace un año atrás	69	41
2	Presentar un garante solvente	53	31
3	Poseer un bien propio	42	25
4	Otros	5	3
TOTAL		169	100

**Nota:** Resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los microempresarios.

**Fuente:** Realizado por las autoras de esta tesis.



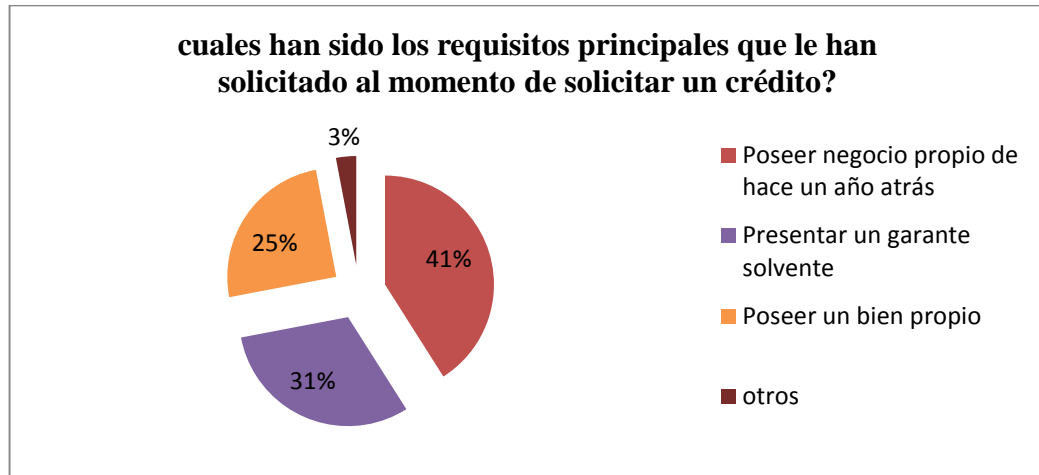


Gráfico n°. 4. Cuáles han sido los requisitos principales que le han solicitado al momento de solicitar un crédito.

Este gráfico representan los principales requisitos que han encontrado los microempresarios al momento de solicitar un préstamo bancario, en el cual, el 41% expone que es el poseer un negocio propio, ya que en muchas ocasiones son emprendedores con ideas proyectadas a futuro, pero sin un capital propio que les faculte poner en marcha su propia empresa, y las instituciones no otorgan créditos para emprendimiento; el 31% establece que es la presentación de un garante solvente que avale el valor del crédito por la dificultad de conseguir alguien con capacidad de pago mayor a la del solicitante; el 25% sería poseer un bien propio que respalde la deuda y el 3% restante expresan que hay otros requisitos que dificultan la ejecución del crédito como la presentación del RICE, facturas o comprobantes de compra de materia prima con valores altos que justifiquen las ventas mensuales del negocio.

Cuadro No. 11

Monto mínimo concedido

#	ALTERNATIVA	F	%
1	Hasta \$ 1,000	56	33
2	Hasta \$ 1,500	40	24
3	Hasta \$ 2,000	38	22
4	Hasta \$ 3,000	32	19
5	Hasta \$ 4,000	3	2
6	Otro monto	0	0
TOTAL		169	100

**Nota:** Resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los microempresarios.  
**Fuente:** Realizado por las autoras de esta tesis.

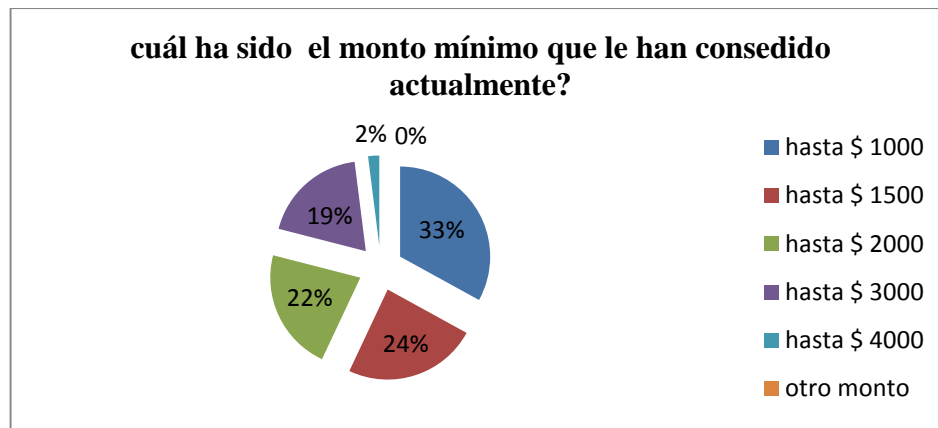


Gráfico n.º. 5. Cuál ha sido el monto mínimo que le han concedido actualmente.  
 Elaboración: Autoras de la tesis.

Referente a los montos mínimos concedidos a los microempresarios, se puede exponer que al 33% le han otorgado hasta \$1000 por ser considerados clientes nuevos o con poca respaldo físico, el 24% hasta 1500 por el tipo de negocio presentado y el comportamiento estable de pagos que ha presentado en créditos anteriores; el 22% hasta 2000 por el negocio que poseen y los bienes presentados; el 19% hasta 3000 debido al crecimiento que ha presentado en el último periodo o por los ceros días de atrasos mantenido en créditos anteriores y

el 2% restante manifiesta que mínimo le han concedido 4000 dólares, esto varía de acuerdo al tipo de negocio establecido y a las necesidades del mismo, ya que los asesores evalúan todas las características de los microempresarios antes de otorgarles créditos a sus clientes.

Cuadro No. 12

Plazo de los microcréditos

#	ALTERNATIVA	F	%
1	Doce meses	80	47
2	Dieciocho meses	27	16
3	24 meses	41	24
4	30 meses	12	7
5	36 meses	6	4
6	Más de 36 meses	3	2
TOTAL		169	100

**Nota:** Resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los microempresarios.  
**Fuente:** Realizado por las autoras de esta tesis.

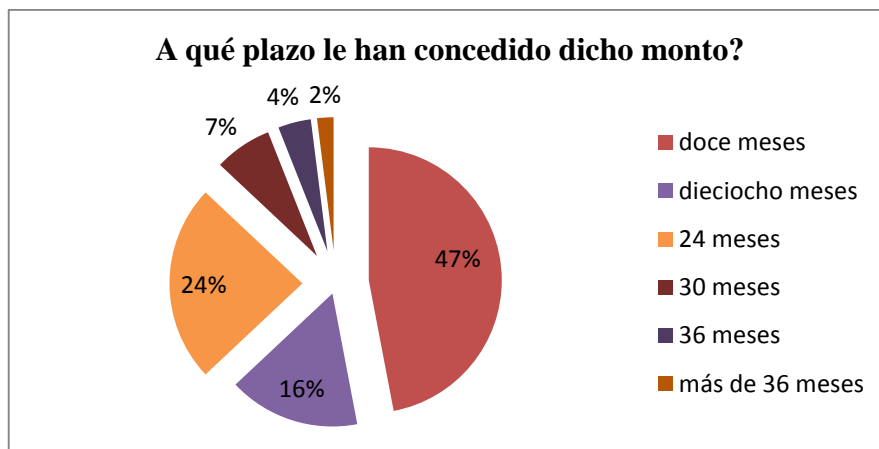


Gráfico nº. 6. A qué plazo le han concedido dicho monto.  
**Elaboración:** Autoras de la tesis.

El gráfico representa el plazo concedido por las financieras para la cancelación del préstamo, en el cual, el 47% de los investigados manifiestan haber realizado créditos a 12 meses plazo ya que de esta forma evitan pagar un alto porcentaje de interés y a la vez no mantienen por mucho tiempo las deudas adquiridas, mientras el 24% prefiere realizarlo a 24 meses, ya que a pesar de que el interés incrementa por año, la cuota es relativamente baja, dependiendo del monto solicitado; el 16% opta por 18 meses ya que se les hace mucho más fácil pagar sus deudas con un interés medianamente bajo, el 7% escoge a 30 meses, esto especialmente sucede cuando el valor del crédito es alto y el negocio es a largo plazo referente a la recuperación del capital invertido, el 4% lo plantea a 36 meses y solo el 2% de los encuestados manifiestan elegir más de 36 meses, con el propósito de minimizar el valor de la cuota o cuando el negocio es de tipo productivo y deben esperar un mayor tiempo para obtener ganancias y poder cancelar la deuda contraída, en este caso los microempresarios prefieren realizar el crédito en el banco del Fomento, por su política de recuperación de la deuda y el tiempo que proporcionan para realizar los respectivos pagos que en su mayoría suele ser trimestral o semestral dependiendo del tipo de producción realizada.

Cuadro No. 13

Monto máximo concedido

#	ALTERNATIVA	F	%
1	Hasta \$ 5,000	56	33
2	Hasta \$ 10,000	45	27
3	Hasta \$ 15,000	39	23
4	Hasta \$ 20,000	11	7
5	Otro monto	18	11
TOTAL		169	100

**Nota:** Resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los microempresarios.

**Fuente:** Realizado por las autoras de esta tesis.

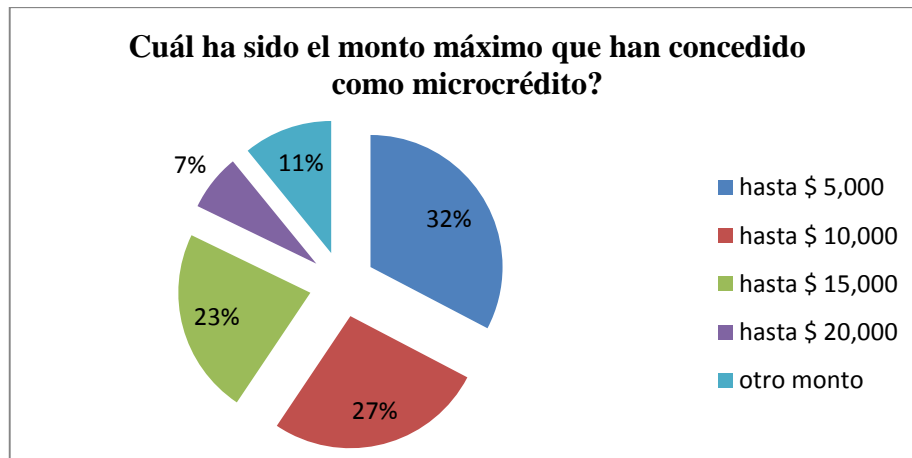


Gráfico n<sup>o</sup>. 7. Cuál ha sido el monto máximo que han concedido como microcrédito.

**Elaboración:** Autoras de la tesis.

Según los datos obtenidos el monto máximo que han obtenido los microempresarios por parte de las financieras es en un 32% hasta 5,000 dólares, por el buen comportamiento de pago que ha presentado en créditos anteriores; el 27% manifiesta haber adquirido hasta 10,000 por el tipo de negocio establecido y la cantidad de venta que mantiene en ciertos periodos de tiempo; el 23% establece un monto de 15,000 por considerarlos como clientes preferenciales,

con gran capacidad de pago lo que les faculta a obtener mayor valor en el monto solicitado; el 7% ha obtenido hasta 20,000 esto sucede solo en ciertos casos, ya que casi se lo está considerando como una mediana empresa y debe pasar a otro nivel de créditos; y el 11% restante, manifiestan haber superado los 20,000 dólares normalmente permitido por la ley para las microempresas.

Cuadro No. 14

Plazo del monto

#	ALTERNATIVA	F	%
1	12 meses	16	9
2	18 meses	29	17
3	24 meses	56	33
4	30 meses	35	21
5	36 meses	28	17
6	Más de 36 meses	5	3
TOTAL		169	100

**Nota:** Resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los microempresarios.

**Fuente:** Realizado por las autoras de esta tesis.

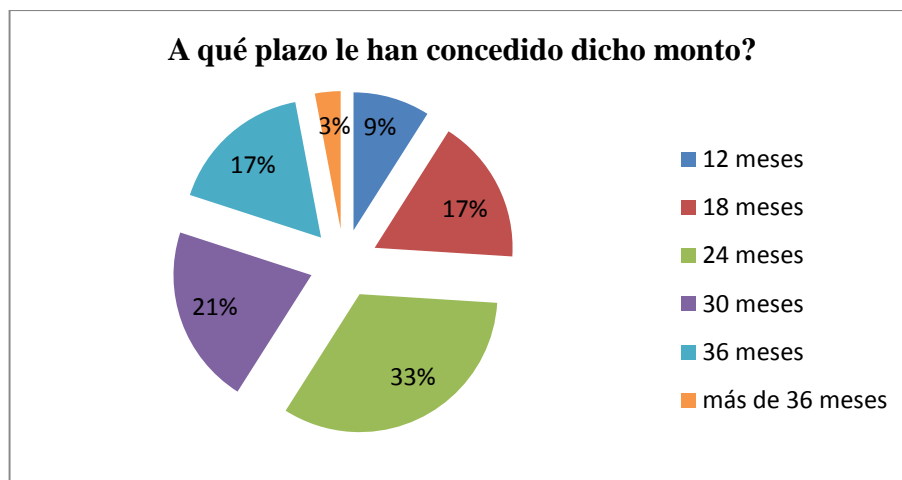


Gráfico n°. 8. A qué plazo le han concedido dicho monto.

**Elaboración:** Autoras de la tesis.

De acuerdo al gráfico, referente al plazo otorgado en montos altos se puede expresar que el 33% de los investigados manifiestan haberlo realizado a 24 meses por el corto tiempo para cancelar su deuda; el 21% a 30 meses a fin de poder cancelar sus deudas prefieren hacerlas a mayor plazo a pesar de cancelar un interés más alto por los años solicitados; un 17% manifiesta realizarlo a 18 meses para poder cancelar rápidamente su deuda con el propósito de mantener al mínimo los pasivos de sus negocios y otro 17% a 36 meses a fin de reducir el valor de la cuota mensual; sin embargo, el 9% ha realizado los créditos a 12 meses y el 3% restante prefiere solicitar a más de 36 meses plazo, como se observa los microempresarios prefieren realizar créditos al menor tiempo posible a fin de minimizar sus deudas contraídas con las financieras.

#### Cuadro No. 15

##### Comportamiento de pago del microcrédito.

#	ALTERNATIVA	F	%
1	Puntualmente en la fecha señalada	57	33
2	con un día de atraso	40	24
3	con dos a cinco días de atraso	37	22
4	con más de 15 días de atraso	23	14
5	con 30 días de atraso	12	7
TOTAL		169	100

**Nota:** Resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los microempresarios.

**Fuente:** Realizado por las autoras de esta tesis.

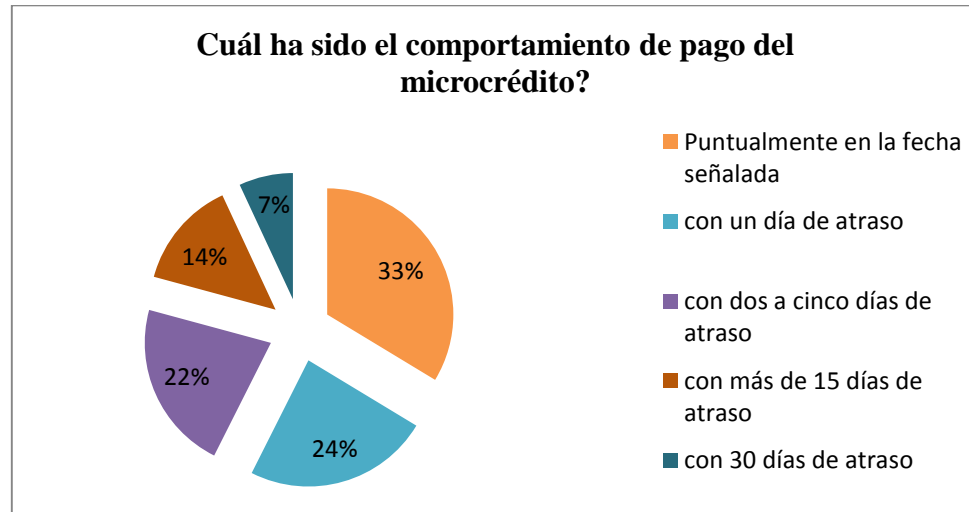


Gráfico n°. 9. Cuál ha sido el comportamiento de pago del microcrédito.  
Elaboración: Autoras de la tesis.

Según los datos obtenidos en la investigación, se puede exponer que el 33% de los microempresarios investigados cumplen puntualmente con la fecha de pago de sus obligaciones crediticias; el 24% manifiestan haber tenidos por lo menos un día de atraso; el 22% presenta hasta 5 días de atraso; el 14% señala que ha tenido más de 15 días de atraso y el 7% restante confiesa haber tenido más de 30 días de atraso en el pago de sus créditos lo cual perjudica notablemente su record crediticio.



Cuadro No. 16

Tipo de cliente

#	ALTERNATIVA	F	%
1	Cliente VIP (Pagos puntuales)	75	44
2	Cliente preferencial (trabaja con un solo banco)	41	24
3	Cliente estándar (pagos anticipados)	23	14
4	Cliente referido (cliente recomendado por cliente VIP)	22	13
5	Cliente nuevo	8	5
TOTAL		169	100

**Nota:** Resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los microempresarios.

**Fuente:** Realizado por las autoras de esta tesis.

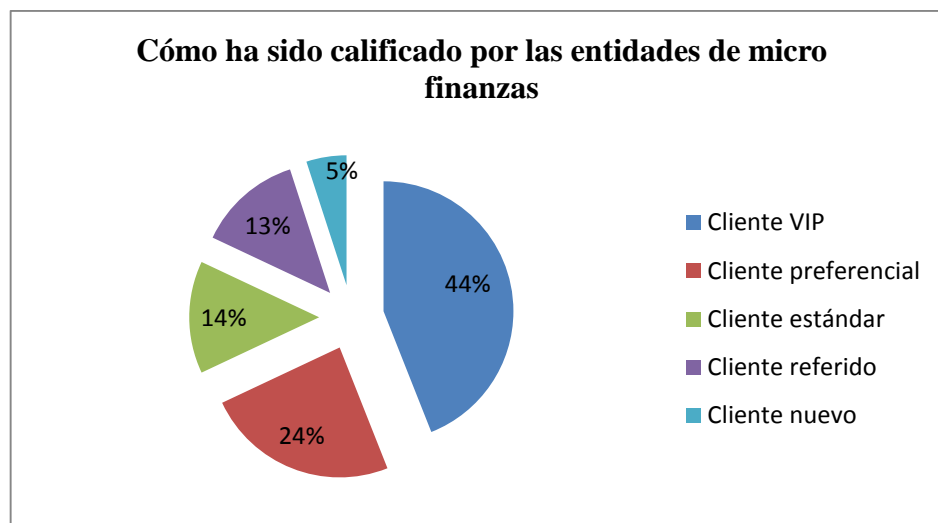


Gráfico n°. 10. Cómo ha sido calificado por las entidades de microfinanzas.

Elaboración: Autoras de la tesis.

El gráfico, representa el calificativo que las entidades bancarias han otorgado a los microempresarios a lo largo de su vida crediticia, de tal forma que el 44% de los microempresarios manifiestan ser clientes VIP, es decir, cumplen puntualmente con sus obligaciones sin necesidad de llamarlos; el 24% son

considerados clientes preferenciales, los cuales cumplen con sus obligaciones bancarias sin presentar días de atraso; el 14% son clientes estándar, este tipo de clientes es aquel que cumple con las obligaciones bancarias, sin embargo, presentan días de atraso los cuales no sobrepasan el mes; el 13% se consideran clientes referidos son aquellos que han analizado su comportamiento de pago de acuerdo al reporte del buró de crédito referido en instituciones bancarias o en casas comerciales y el 5 % restantes son clientes nuevos que aún no presentan un antecedente crediticio por lo que les solicitan mayor requisitos al momento de otorgarles el crédito.

Cuadro No. 17  
Restauración de los microcréditos

#	ALTERNATIVA	F	%
1	Si	64	38
2	No	105	62
TOTAL		169	100

**Nota:** Resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los microempresarios.

**Fuente:** Realizado por las autoras de esta tesis.

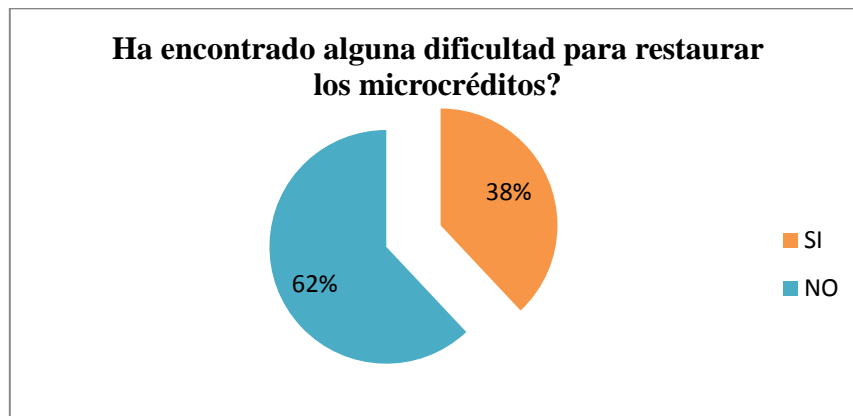


Gráfico n°. 11. Ha encontrado alguna dificultad para restaurar los microcréditos.  
Elaboración: Autoras de la tesis.

El cuadro, hace referencia a la restauración de la deuda realizada por los microempresarios, en el cual, el 62% manifiesta haber realizado la restauración de su deuda sin ninguna complicación en los trámites a realizarse y solo el 38% expresan haber tenido ciertas dificultades para su restauración como el requerimiento de un nuevo garante que avale el cumplimiento de la deuda restructurada.

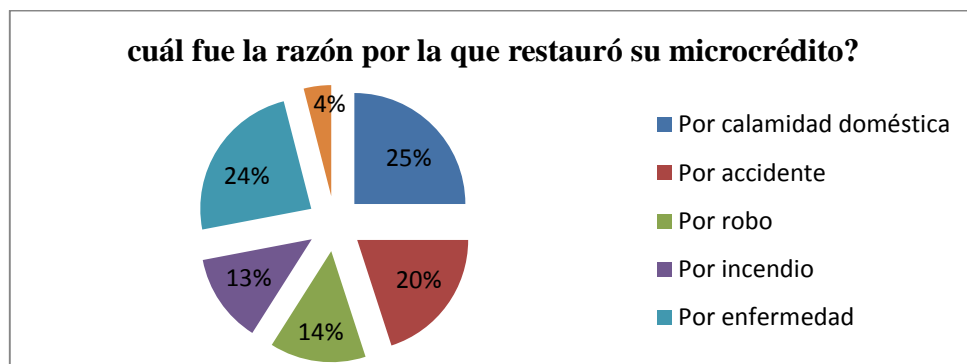
Cuadro No. 18

Motivos de la restauración

#	ALTERNATIVA	F	%
1	Por calamidad doméstica	42	25
2	Por accidente	33	20
3	Por robo	24	14
4	Por incendio	22	13
5	Por enfermedad	41	24
6	Otro motivo	7	4
	TOTAL	169	100

**Nota:** Resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los microempresarios.

**Fuente:** Realizado por las autoras de esta tesis.



*Gráfico n.º. 12.* Cuál fue la razón por la que restauró su microcrédito.

**Elaboración:** Autoras de la tesis.

De acuerdo a los datos obtenidos se puede expresar que el 25% de los investigados realizaron la restructuración de su deuda por calamidad domestica lo cual no les permitió cumplir con sus obligaciones crediticias, el 20% la realizó por motivo de accidente, ya que esto le imposibilitó realizar los pagos en los tiempos acordados y con el valor de la cuota que ya era considerada alta; el 24% por enfermedad ya sea parcial o permanente, pero dificulta el pago oportuno de su deuda, obligándolos a solicitar la restructuración para incrementar el plazo del crédito; el 14% por robo al negocio lo que definitivamente les imposibilita pagar la cuota establecida, ya que sin la materia prima está imposibilitado tanto en la venta del producto como en el pago de la deuda, el 13% por motivos de incendio y no tener activo el seguro, ya que la mayoría de instituciones financieras ofrecen la contratación del seguro al momento de realizar el crédito, pero para abaratar costos lo cancelan sin pensar en que puede suceder un accidente de este tamaño; y el 4% restante manifiesta haber tenido otros motivos que no le permitían cumplir a cabalidad con su deuda como la muerte de un miembro de su familia y no mantener activo el seguro de vida que cubra con los gastos ocasionados.

Cuadro No. 19

Número de restauración de un microcrédito

#	ALTERNATIVA	F	%
1	Una vez	97	57
2	Dos veces	57	34
3	Tres o más veces	15	9
TOTAL		169	100

**Nota:** Resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los microempresarios.

**Fuente:** Realizado por las autoras de esta tesis.

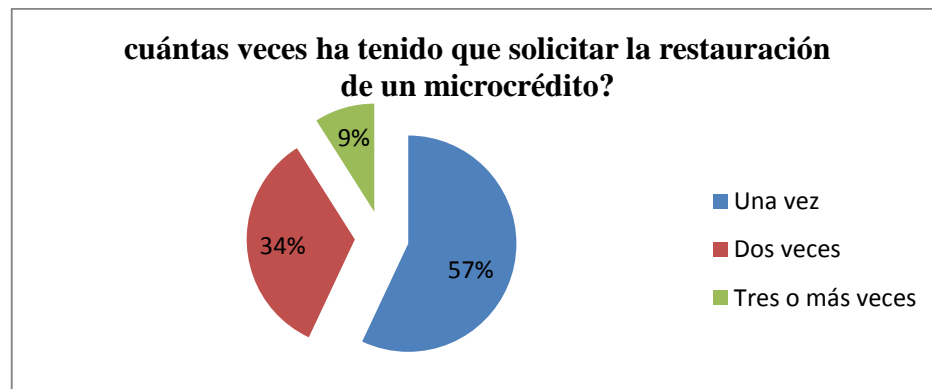


Gráfico n°. 13. Cuántas veces ha tenido que solicitar la restauración de un microcrédito.

**Elaboración:** Autoras de la tesis.

El gráfico, representa el número de restauraciones realizadas por los microempresarios, en que el 57% expresan haber realizado una vez la restauración del crédito por motivos de fuerza mayor como enfermedad o robo de la materia prima, el 34% manifiestan haber realizado por lo menos dos veces en diferentes créditos, ya que se les ha imposibilitado el pago por la mala temporada de venta y el 9% restante revelan haber realizado restauración de la deuda más de tres veces por motivos de falta de liquidez.

Cuadro No. 20

Dificultades al cancelar un microcrédito

#	ALTERNATIVA	F	%
1	Le comunica al asesor de crédito el problema	107	63
2	No le comunica nada al asesor	39	23
3	Espera que el asesor lo visite para comunicarle el problema	23	14
4	Espera a que el banco le cobre para comunicar el problema	0	0
5	Otra	0	0
TOTAL		169	100

**Nota:** Resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los microempresarios.

**Fuente:** Realizado por las autoras de esta tesis.

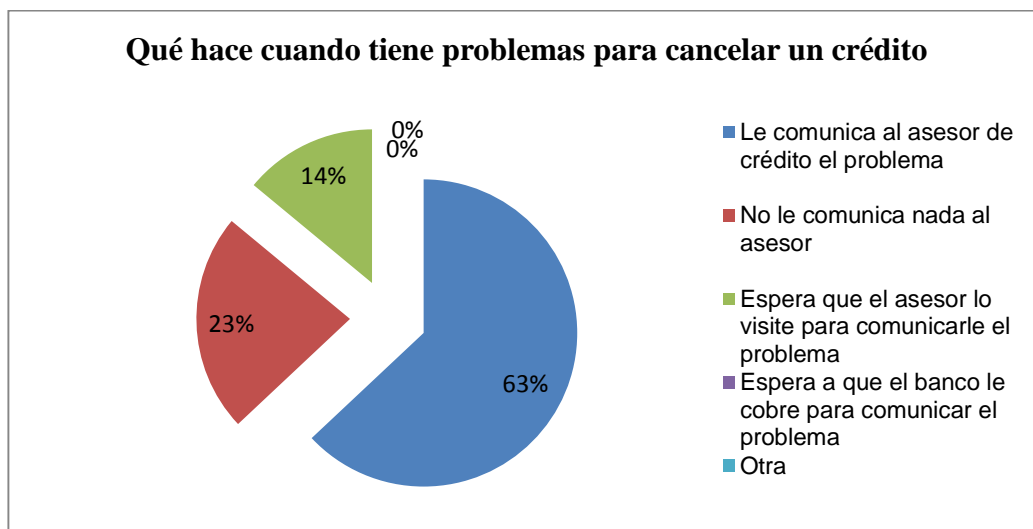


Gráfico n.º. 14. Qué hace cuando tiene problemas para cancelar un crédito.

**Elaboración:** Autoras de la tesis.

Según los datos obtenidos en la investigación el 63% de los microempresarios manifiestan que cuando han tenido algún tipo de dificultad al cancelar su deuda, lo que hacen es comunicar al asesor correspondiente de su problema para recibir la ayuda necesaria; el 23% revela no comunicar nada al asesor y enfrentan sus problemas solos sin pedir ayuda por parte de la financiera; el 14% restante

confiesan esperar que el asesor lo visite para comunicarle el problema y solicitar unos días para cumplir con el pago de la deuda o les otorguen la condonación de interés en algunos meses ya atrasados.

Cuadro No. 21

Acoso por parte de los funcionarios al momento de cobrar la deuda

#	ALTERNATIVA	F	%
1	Si	128	76
2	No	41	24
TOTAL		169	100

**Nota:** Resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los microempresarios.

**Fuente:** Realizado por las autoras de esta tesis.

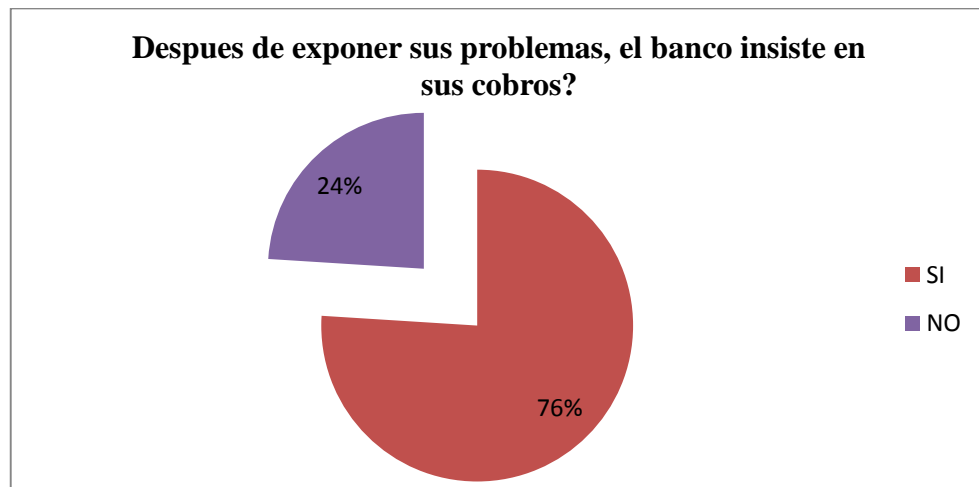


Gráfico n°. 15. Después de exponer sus problemas, la financiera insiste en sus cobros. Elaboración: Autoras de la tesis.

De acuerdo a los resultados se puede exponer que el 76% de los microempresarios que han manifestado un problema por el cual no pueden cancelar el crédito, la financiera insiste constantemente en el cumplimiento de la

deuda, y el 24% manifiesta que no ha tenido esa persecución por parte de las financieras lo cual, le ha permitido recoger con calma el dinero necesario para cubrir sus obligaciones bancarias.

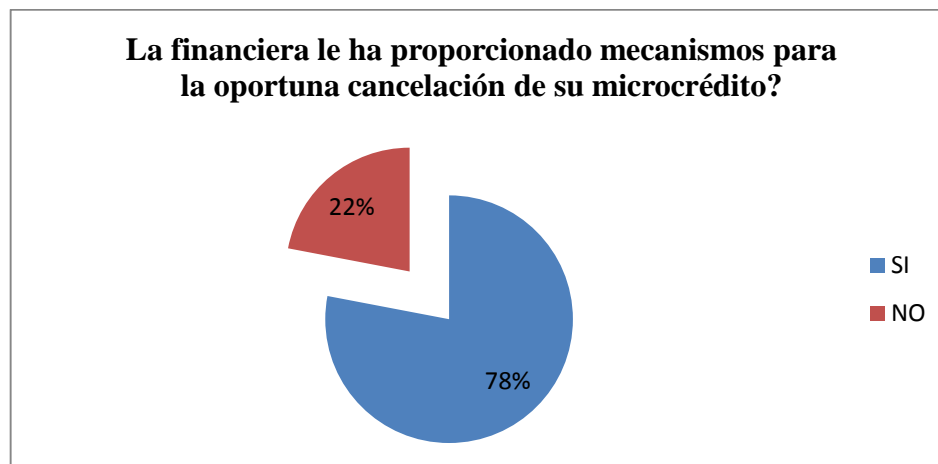
Cuadro No. 22

Mecanismos que otorga la financiera para cancelar la deuda

#	ALTERNATIVA	F	%
1	Si	132	78
2	No	37	22
TOTAL		169	100

**Nota:** Resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los microempresarios.

**Fuente:** Realizado por las autoras de esta tesis.



*Gráfico nº. 16.* La financiera le ha proporcionado mecanismos para la oportuna cancelación de su microcrédito.

**Elaboración:** Autoras de la tesis.

El gráfico, establece que el 78% de los investigados manifiestan haber recibido ayuda oportuna a través de mecanismos que facilitó la cancelación de la deuda contraída y en los tiempos acordados; y el 22% expresan que las financieras no



le ayudaron a encontrar una forma viable que les permita cancelar su deuda después de superado el problema planteado.

Cuadro No. 23

Tipo de ayuda que otorga la financiera a clientes con dificultades de pagos

#	ALTERNATIVA	F	%
1	Restauración de la deuda	128	76
2	Recomenzar a pagar la deuda en cuanto haya superado el problema	12	7
3	Recomenzar a pagar la deuda, transcurrido un mes de su reestructuración	16	9
4	Recomenzar a pagar la deuda, transcurrido dos meses de su reestructuración	13	8
5	Otro	0	0
TOTAL		169	100

**Nota:** Resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los microempresarios.

**Fuente:** Realizado por las autoras de esta tesis.

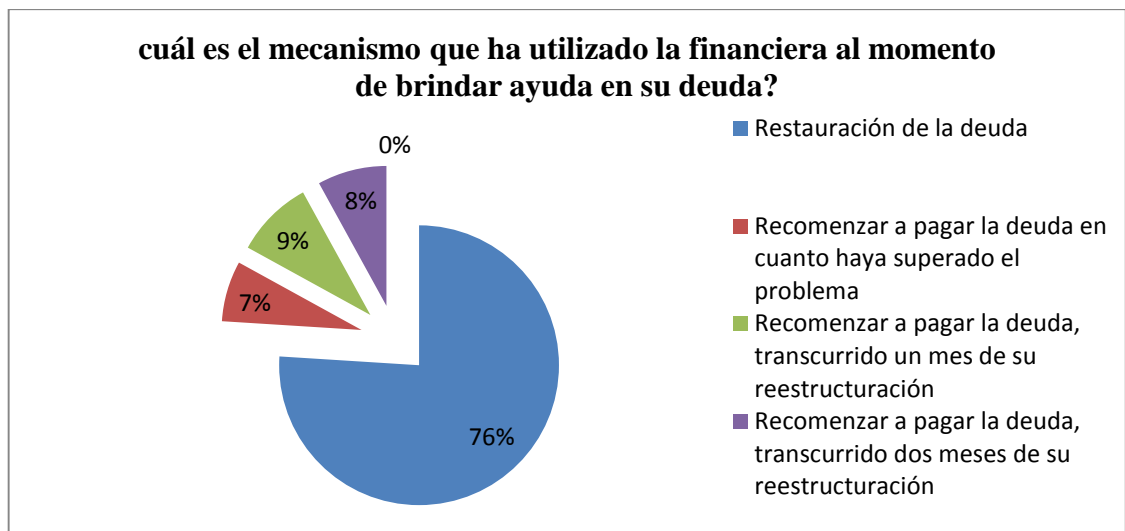


Gráfico n°. 17. Cuál es el mecanismo que ha utilizado la financiera al momento de brindar ayuda en su deuda.

Elaboración: Autoras de la tesis.

Según los resultados de la investigación el principal mecanismo que utilizan las financieras es la restauración de la deuda con 76% de la población investigada,

el 9% recomienda pagar la deuda después de un mes efectuada la restauración, el 8% establece dos meses después de su restauración, y el 7% restante recomienda empezar a pagar la deuda, después de superado el problema presentado, según lo expresan los microempresarios a través de sus experiencias crediticias.

Cuadro No. 24

Experiencia en los microcréditos

#	ALTERNATIVA	F	%
1	Excelente	35	21
2	Muy buena	51	30
3	Buena	45	27
4	Regular	32	19
5	Deficiente	6	4
TOTAL		169	100

**Nota:** Resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los microempresarios.

**Fuente:** Realizado por las autoras de esta tesis.



Gráfico n°. 18. Cuál ha sido su experiencia con los microcréditos.

**Elaboración:** Autoras de la tesis.

Según los datos presentados sobre la experiencia crediticia de los microempresarios se puede exponer que el 21% presentan una excelente experiencia con sus créditos realizados ya que se los han otorgado rápidamente y no han tenido inconvenientes en la cancelación de los mismos, el 29% se sitúa en muy buena ya que le han otorgado los créditos con rapidez debido al buen comportamiento de pago que ha presentado en sus deudas anteriores, el 27% es simplemente buena ya que les han solicitado mayor documentación al momento de otorgar el crédito y a la vez se les han presentados varios inconvenientes en el pago oportuno de sus deudas , el 19% la cataloga como regular ya que han presentado muchos inconvenientes al momento de cancelar sus deudas e incluso han tenido que solicitar una reestructuración para ampliar el tiempo de su deuda y el 4% la sitúa como deficiente, por las dificultades que han tenido en la cancelación de la deuda y el cobro constante de los banco al momento de cumplir la fecha de pago y no liquidar el valor de la cuota.

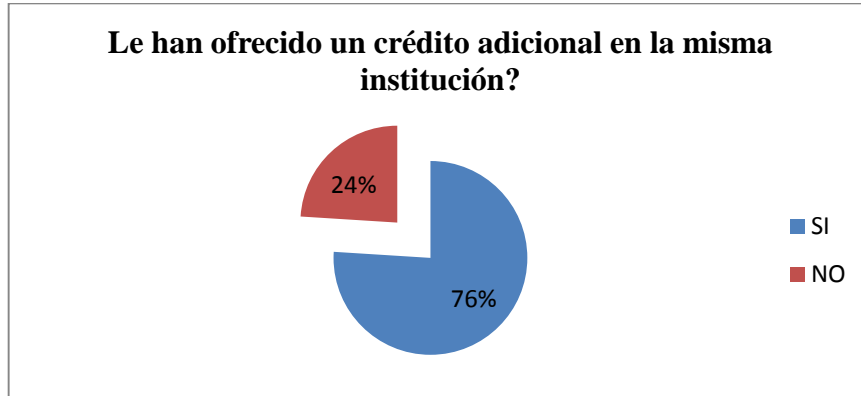
Cuadro No. 25

Créditos adicionales

#	ALTERNATIVA	F	%
1	Si	128	76
2	No	41	24
TOTAL		169	100

*Nota:* Resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los microempresarios.

Fuente: Realizado por las autoras de esta tesis.



*Gráfico n°. 19.* Le han ofrecido un crédito adicional en la misma institución.  
**Elaboración:** Autoras de la tesis.

Según lo presentado se puede exponer que el 76% de los microempresarios investigados manifiestan que las entidades ofrecen créditos nuevos cuando aún no terminan de cancelar el préstamo anterior, como préstamo alterno con un valor diferente al ya realizado; y el 24% expresan no haber recibido créditos alternos a la deuda ya adquirida en meses anteriores esto se debe al mal comportamiento de pago que han presentado y las financieras no se arriesgan a otorgar nuevos créditos a este tipo de microempresarios con el fin de no causar un sobre endeudamiento a sus clientes.

Cuadro No. 26

Nuevas líneas en su negocio

#	ALTERNATIVA	F	%
1	Si	75	44
2	No	94	56
TOTAL		169	100

**Nota:** Resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los microempresarios.  
**Fuente:** Realizado por las autoras de esta tesis.

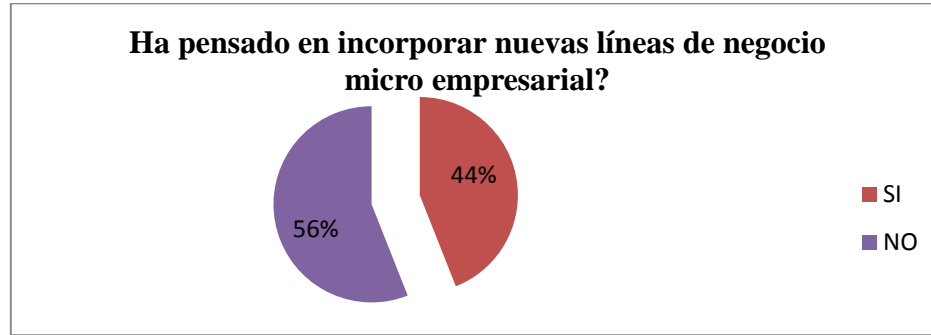


Gráfico n°. 20. Ha pensado en incorporar nuevas líneas de negocio micro empresarial.  
**Elaboración:** Autoras de la tesis.

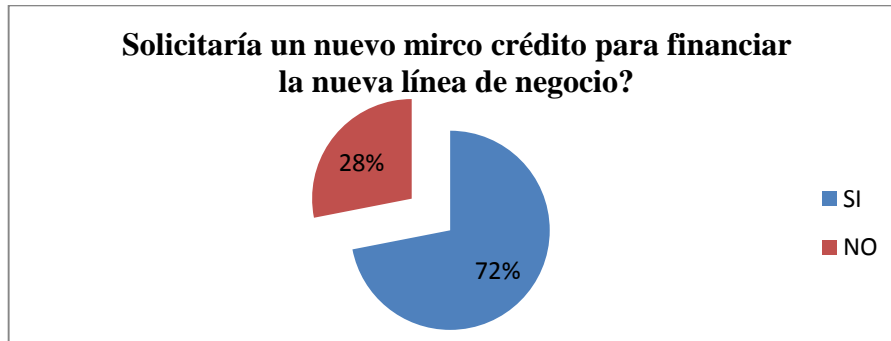
Según la investigación realizada a los microempresarios sobre las nuevas líneas de negocios el 44% manifiesta que si ha considerado incorporar algo nuevo que le faculte incrementar sus ganancias y obtener mayores beneficios; y el 56% expresan no haber pensado en incorporar nuevas líneas en sus negocios por considerar que ya han cubierto todo lo requerido y a la vez por la falta de capital disponible para este tipo de acciones.

Cuadro No. 27

Solicitaría nuevamente un crédito

#	ALTERNATIVA	F	%
1	Si	63	37
2	No	106	63
TOTAL		169	100

**Nota:** Resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los microempresarios.  
**Fuente:** Realizado por las autoras de esta tesis.



*Gráfico n.º. 21.* Solicitaría un nuevo micro crédito para financiar la nueva línea de negocio.

**Elaboración:** Autoras de la tesis.

De acuerdo a los datos obtenidos en la investigación realizada a los microempresarios de Portoviejo, se expresa que el 72% de estos están dispuestos a solicitar nuevamente créditos a las entidades financieras para cubrir sus necesidades económicas e incrementar los activos de sus negocios; y el 28% exponen no volver a solicitar créditos en ninguna de las instituciones ya que no se encuentran en la capacidad de cumplir con las cuotas mensuales y los altos intereses que las financieras mantienen.

### ANEXO No 3

#### Fotos de las entrevistas en las Instituciones Financieras



