



**UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO
CARRERA DE FINANZAS Y RELACIONES COMERCIALES**

TRABAJO DE TITULACIÓN

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO/A EN
FINANZAS Y RELACIONES COMERCIALES**

TEMA:

**“LOS CRÉDITOS DEL BANECUADOR Y SU APORTE AL COMERCIO
MINORISTA EN LA CALLE ALHAJUELA DE LA CIUDAD DE
PORTOVIEJO”.**

AUTORES:

**JEAN CARLOS ÁLAVA SALTOS
KHAROLAYN MELIBETH INTRIAGO MOLINA**

TUTOR:

ECON. FRANCISCO VERDUGA VÉLEZ

PORTOVIEJO – MANABÍ – ECUADOR

2018

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Econ. Francisco Verduga Vélez, catedrático de la carrera de Finanzas y Relaciones Comerciales, de la Universidad San Gregorio de Portoviejo.

CERTIFICA:

Que los egresados Álava Saltos Jean Carlos e Intriago Molina Kharolayn Melibeth, realizaron su trabajo de titulación denominado: “Los créditos del BanEcuador y su aporte al comercio minorista en la calle Alhajueta de la ciudad de Portoviejo”, previo a la obtención del título de Ingeniero/a en Finanzas y Relaciones Comerciales, bajo mi dirección y supervisión, la misma que se encuentra concluida en su totalidad.

Econ. Francisco Verduga Vélez

TUTOR

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL EXAMINADOR

El trabajo de titulación “Los créditos del BanEcuador y su aporte al comercio minorista en la calle Alhajuela de la ciudad de Portoviejo”, presentado por los egresados Álava Saltos Jean Carlos e Intriago Molina Kharolayn Melibeth, luego de haber sido analizada y revisada por los señores miembros del tribunal en cumplimiento de lo establecido en la ley, se da por aprobada.

TRIBUNAL

Econ. Alex H. Ramos Mendoza
COORDINADOR DE LA CARRERA

Econ. Francisco I. Verduga Vélez
TUTOR

Econ. Julio C. Silva Ruiz
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Ing. Gissela N. Bravo Rosillo
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DECLARACIÓN DE LOS AUTORES

La responsabilidad del contenido de este trabajo de investigación titulado: “Los créditos del BanEcuador y su aporte al comercio minorista en la calle Alhajuela de la ciudad de Portoviejo”, ideas, resultados y conclusiones es responsabilidad de los autores: Álava Saltos Jean Carlos e Intriago Molina Kharolayn Melibeth

Álava Saltos Jean Carlos
AUTOR

Intriago Molina Kharolayn Melibeth
AUTOR

DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación se lo dedico a Dios por haber guiado mis pasos hasta permitirme cumplir una de mis metas y por darme la sabiduría para hacer siempre lo correcto.

También les dedico este trabajo a mis padres Jean Paul Álava y María Augusta Saltos, y a mis abuelos Daniel Álava y Gladys Álvarez, por haber sido un apoyo fundamental y el motor que me impulsa a seguir adelante, quienes con sus ejemplos me han enseñado a no rendirme nunca y a ser siempre muy agradecido con la vida.

Jean Carlos Álava Saltos

DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación se lo dedico a Dios por haberme guiado a lo largo de este camino universitario y por haberme permitido cumplir una de mis metas, y demostrarme cada día que con humildad, paciencia y sabiduría todo es posible.

También les dedico este trabajo a mis padres, esposo, suegros, abuela, ya que sin duda alguna fueron personas fundamentales, que me brindaron su apoyo incondicionalmente y depositaron su confianza siempre en mí, ayudándome a superar cada obstáculo que se interponía en mi camino.

Kharolayn Melibeth Intriago Molina

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios por haberme permitido finalizar esta etapa universitaria y por haberme hecho el profesional que hoy en día soy, superando cada obstáculo presentado y llenándome de perseverancia y fuerzas para salir siempre adelante.

A mis padres, abuelos y hermanos por haber estado siempre pendiente en estos años de carrera, apoyándome incondicionalmente.

A la Universidad San Gregorio por haberme formado como profesional y a mis docentes, en especial al Ec. Francisco Verduga por haber dirigido mi trabajo de titulación.

A mis compañeros de clases con los que he compartido cinco años de carrera y se han convertido también en mi otra familia, en especial a mi compañera de tesis y amiga Melibeth por haberme ayudado en la elaboración de la misma.

A la institución en la que vengo trabajando por tres años y medio, BanEcuador, por haberme hecho crecer como profesional y gracias a la cual he podido pagar mis estudios.

Jean Carlos Álava Saltos

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme guiado siempre por el buen camino y por haberme permitido ser el profesional que hoy en día soy, dándome siempre sabiduría y fuerzas para salir siempre adelante.

A mis padres, esposo, suegros, ya que siempre estuvieron en cada momento dándome su apoyo incondicional para lograr esta meta tan anhelada.

A mis compañeros de clases, especialmente a mi amigo y compañero de este trabajo de titulación Jean Carlos Álava Saltos por haberme ayudado con la elaboración de la misma.

A la Universidad San Gregorio de Portoviejo, por haberme formado como profesional, a mis docentes especialmente al Ec. Francisco Verduga por haber dirigido este trabajo de titulación.

Kharolayn Melibeth Intriago Molina

RESUMEN EJECUTIVO

Tema: Los créditos del BanEcuador y su aporte al comercio minorista en la calle Alhajuela de la ciudad de Portoviejo.

Autores: Jean Carlos Álava Saltos y Kharolayn Melibeth Intriago Molina.

La insuficiencia de créditos por parte del BanEcuador en los comerciantes minoristas se ha convertido en una problemática sobre todo por la falta de conocimientos en los ciudadanos, haciendo énfasis en los comerciantes ubicados en la calle Alhajuela de la ciudad de Portoviejo, quienes luego del desastre natural acaecido el 16 de abril de 2016, han visto disminuidas sus ventas desde la ubicación actual, impidiéndoles obtener mayores ingresos para compras de mercaderías. A través de la investigación se logró identificar en los comerciantes minoristas de la calle Alhajuela el desconocimiento de las líneas de crédito que ofrece BanEcuador, así como los requisitos y los trámites a seguir. Por tanto, se consideró la propuesta de un plan de marketing para dar a conocer los tipos de crédito que otorga BanEcuador, que servirá de ayuda para los comerciantes minoristas, ya que a través de estos podrán obtener capital para incrementar sus negocios e ingresos y por lo tanto mejorar su calidad de vida.

Palabras claves: banco, comerciante, comercio, crédito, desarrollo económico

ABSTRACT

Topic: The BanEcuador credits and their contribution to trade retailer in the Alhajuela Street in the city of Portoviejo.

Authors: Jean Carlos Alava jumps and Kharolayn Melibeth Intriago Molina.

The inadequacy of credits by the BanEcuador to the merchants retail has become a problem primarily by the lack of knowledge among citizens, emphasizing retailers located in the Alhajuela Street city of Portoviejo, who after the natural disaster that took place April 16, 2016, they have seen decreased its sales from the current location, preventing them from obtaining higher incomes for purchases of merchandise. Through research, were able to identify traders the Alhajuela street retailers lack of credit lines offered by BanEcuador, as well as the requirements and procedures to follow. Therefore considered the proposal of a marketing plan to give to know the types of credit that gives BanEcuador, which will help to retailers, through credits they can get capital to increase their business and income, and therefore improve their quality of life.

Key words: bank, merchant, trade, credit, economic development

ÍNDICE GENERAL

Certificación del tutor.....	i
Certificación del tribunal examinador.....	ii
Declaración del autor.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	vi
Resumen Ejecutivo.....	viii
Abstract.....	ix
Introducción	
1. ASPECTOS GENERALES.....	3
1.1. TEMA.....	3
1.2. PROBLEMA.....	3
1.3. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....	3
1.3.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.3.2. CONTEXTUALIZACIÓN HISTÓRICO SOCIAL DEL PROBLEMA.....	6
1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	7
1.5. OBJETIVOS.....	7
1.5.1. OBJETIVO GENERAL.....	7
1.5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	8
1.6. JUSTIFICACIÓN.....	8
2. MARCO TEÓRICO.....	10
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	10
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	20
2.3. MARCO CONCEPTUAL.....	22
2.4. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	25
2.5. HIPÓTESIS.....	27
2.5.1. HIPÓTESIS LÓGICA.....	27
2.5.2. HIPÓTESIS NULA.....	27

2.5.3.	2.5.3. HIPÓTESIS ESTADÍSTICA.....	28
2.6.	SEÑALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	28
2.6.1.	VARIABLE INDEPENDIENTE.....	28
2.6.2.	VARIABLE DEPENDIENTE.....	28
2.7.	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	29
2.7.1.	LOS CRÉDITOS DEL BANECUADOR.....	29
2.7.2.	EL COMERCIO MINORISTA.....	30
3.	MARCO METODOLÓGICO.....	31
3.1.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	31
3.1.1.	INVESTIGACIÓN EXPLORATORIA.....	31
3.1.2.	INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA.....	31
3.1.3.	INVESTIGACIÓN ANALÍTICA.....	32
3.1.4.	INVESTIGACIÓN SINTÉTICA.....	32
3.1.5.	INVESTIGACIÓN PROPOSITIVA.....	32
3.2.	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	32
3.2.1.	MODALIDAD BIBLIOGRÁFICA.....	33
3.2.2.	MODALIDAD DE CAMPO.....	33
3.3.	MÉTODOS Y TÉCNICAS.....	33
3.3.1.	MÉTODOS.....	33
3.3.2.	TÉCNICAS.....	35
3.4.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	36
3.4.1.	TIPO DE MUESTRA.....	36
3.4.2.	TAMAÑO DE LA MUESTRA.....	36
3.5.	RECURSOS.....	37
3.5.1.	HUMANOS.....	38
3.5.2.	MATERIALES.....	38
3.5.3.	TECNOLÓGICOS.....	38
3.5.4.	ECONÓMICOS.....	39
3.6.	FUENTES Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	39
3.7.	RESUPUESTO DE GASTOS.....	40
3.8.	CRONOGRAMA.....	41
4.	LOS CRÉDITOS DEL BANECUADOR.....	42
4.1.	TRÁMITES BUROCRÁTICOS.....	42
4.1.1.	BUROCRACIA.....	45
4.1.2.	INSTITUCIONES PÚBLICAS.....	45
4.1.3.	SERVIDORES PÚBLICOS.....	46

4.1.4.	GESTIÓN PÚBLICA	46
4.2.	LÍNEAS DE CRÉDITO	47
4.2.1.	ACCESO A CRÉDITOS	50
4.2.2.	TIPOS DE CRÉDITOS	51
4.2.3.	REQUISITOS.....	52
4.2.4.	TASAS DE INTERÉS.....	57
4.3.	LIQUIDEZ.....	57
4.3.1.	SOLVENCIA ECONÓMICA	60
4.3.2.	INVENTARIOS	61
4.3.3.	DEMANDA	62
4.3.4.	INGRESOS	62
4.4.	NORMATIVAS MUNICIPALES.....	63
4.4.1.	GAD Portoviejo.....	66
4.4.2.	ORDENANZAS MUNICIPALES	67
4.4.3.	IMPUESTOS.....	67
4.4.4.	REGLAMENTOS Y DECRETOS	68
5.	COMERCIO MINORISTA	69
5.1.	CRÉDITOS A COMERCIANTES MINORISTAS.....	69
5.1.1.	ACCESIBILIDAD	72
5.1.2.	CAPACIDAD DE PAGO.....	72
5.1.3.	BURÓ DE CRÉDITO	73
5.1.4.	CAPITAL DE TRABAJO	74
5.2.	ACTIVIDADES COMERCIALES	74
5.2.1.	MERCADO.....	77
5.2.2.	5.2.2. BIENES Y SERVICIOS	77
5.2.3.	5.2.3. VOLUMEN DE VENTAS	78
5.2.4.	5.2.4. FINANCIAMIENTO.....	78
5.3.	OFERTA	79
5.3.1.	CANTIDAD DE BIENES Y SERVICIOS	82
5.3.2.	PRECIO	82
5.3.3.	TECNOLOGÍAS	82
5.3.4.	RENTA DISPONIBLE	83
5.4.	INVERSIÓN	83
5.4.1.	DESARROLLO ECONÓMICO.....	86
5.4.2.	INCENTIVOS FISCALES	87
5.4.3.	RENTABILIDAD	87

5.4.4.	APOYO MUNICIPAL	87
6.	PROPUESTA	91
6.1.	TÍTULO DE LA PROPUESTA	91
6.2.	DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.....	91
6.3.	ANÁLISIS PEST	92
6.3.1.	POLÍTICO.....	92
6.3.2.	ECONÓMICO.....	92
6.3.3.	SOCIAL	92
6.3.4.	TECNOLÓGICO.....	92
6.4.	ANÁLISIS DE KANO.....	93
6.5.	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	93
6.6.	ANÁLISIS FODA.....	94
6.6.1.	FACTORES INTERNOS.....	94
6.6.2.	FACTORES EXTERNOS.....	94
6.7.	ANÁLISIS DE LAS CINCO FUERZAS COMPETITIVAS DE MICHAEL PORTER.....	95
6.8.	DETERMINACIÓN DE OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS DE MARKETING ...	96
6.9.	ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS.....	96
6.9.1.	OBJETIVO GENERAL	96
6.9.2.	OBJETIVO ESPECIFICO.....	97
6.10.	MARKETING MIX: 7P'S DEL MARKETING	97
6.10.1.	PRODUCTOS Y SERVICIOS	97
6.10.2.	ESTRATEGIA DE PRODUCTO.....	98
6.10.3.	PRECIO	98
6.10.4.	PLAZA.....	99
6.10.5.	ESTRATEGIAS DE PLAZA	99
6.10.6.	PROMOCIÓN.....	99
6.10.7.	ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN	99
6.10.8.	PERSONAS	101
6.10.9.	ESTRATEGIAS DE PERSONAS.....	101
6.10.10.	PROCESOS.....	101
6.10.11.	POSICIONAMIENTO	101
6.11.	CONTROL DEL PLAN	102
6.12.	PRESUPUESTO DEL PLAN DE MARKETING.....	103
	BIBLIOGRAFÍA.....	104

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Trámites burocráticos para acceder a créditos	36
Tabla 2: Líneas de crédito del BanEcuador	40
Tabla 3: Liquidez y niveles de ventas	50
Tabla 4: Normativas Municipales	54
Tabla 5: Los comerciantes y el acceso a créditos	59
Tabla 6: Créditos de BanEcuador en las actividades comerciales	64
Tabla 7: Liquidez y oferta de los comerciantes	68
Tabla 8: Incentivo a la inversión	72

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Trámites burocráticos para acceder a créditos	37
Gráfico 2: Líneas de crédito del BanEcuador	41
Gráfico 3: Liquidez y niveles de ventas	50
Gráfico 4: Normativas Municipales	55
Gráfico 5: Los comerciantes y el acceso a créditos	60
Gráfico 6: Créditos de BanEcuador en las actividades comerciales	64
Gráfico 7: Liquidez y oferta de los comerciantes	68
Gráfico 8: Incentivo a la inversión	72

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de titulación consiste en el problema que los comerciantes minorista de la calle Alhajuela de la ciudad de Portoviejo tienen en relación a los insuficientes créditos que reciben por parte del BanEcuador, lo que ocasiona un bajo rendimiento en el desarrollo de su economía, por lo tanto este trabajo pretende dar solución a dicho problema mediante la creación de una estrategia para fortalecer sus finanzas y economía basada en un plan de marketing que les permita conocer las diferentes líneas de crédito que ofrece el BanEcuador, para que de esta forma los comerciantes minoristas pueda obtener recursos y los inviertan adecuadamente con un correcto asesoramiento por parte de los oficiales de negocio de la entidad financiera y así incrementar sus ingresos.

El desarrollo del presente trabajo de investigación se encuentra estructurado de la siguiente manera: en el primer capítulo se encuentra el problema, el planteamiento del problema, la contextualización histórico social del problema, la delimitación del problema en tiempo y espacio, los objetivos tanto el general como los específicos y la justificación.

En el segundo capítulo se considera el marco teórico, la fundamentación teórica, el marco conceptual, la fundamentación legal, hipótesis y la identificación de las variables.

En el tercer capítulo se hace referencia a los tipos de investigación: exploratoria, descriptiva, analítica, sintética y propositiva; la modalidad de la investigación fue bibliográfica y de campo; los métodos que se utilizaron fueron: deductivo, hipotético, analítico, estadístico, cuantitativo y cualitativo; la técnica realizada fueron las encuestas a los comerciantes minoristas de la calle Alhajueta de la ciudad de Portoviejo, y las entrevistas al Ing. Carlos Eduardo Casanova García, Gerente de Sucursal Provincial Portoviejo de BanEcuador y a un comerciante experto de la calle Alhajueta; además se indicaron los recursos humanos, materiales, tecnológicos y económicos presentes en el trabajo de investigación, de igual manera el presupuesto y cronograma.

En el cuarto capítulo se hizo un análisis de la variable independiente y en el quinto capítulo el análisis de la variable dependiente, en ambos casos se estudiaron sus respectivas categorías e indicadores agregándose los resultados que se obtuvieron en los trabajos de campo.

En el sexto capítulo se diseñó un plan de marketing de los servicios de créditos del BanEcuador, resumen ejecutivo, análisis PEST, análisis de KANO, análisis de la situación actual, análisis FODA, análisis de las cinco fuerzas competitivas de Michael Porter, determinación de objetivos y estrategias de marketing, establecimiento de objetivos tanto general como específicos, Marketing MIX: 7P'S del Marketing, control del plan, presupuesto del Plan de Marketing, conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

1. ASPECTOS GENERALES

1.1. TEMA

Los créditos del BanEcuador y su aporte al comercio minorista en la calle Alhajuela de la ciudad de Portoviejo.

1.2. PROBLEMA

Insuficientes créditos del sector público para capitalización y reactivación de comerciantes minoristas.

1.3. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

1.3.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Sin duda alguna el acceso o la insuficiencia de créditos para comerciantes minoristas o Pymes es un problema que se presencia tanto a nivel internacional, nacional y local, es así como también lo manifiestan Ferraro, Goldstein, Zuleta y Garrido (2011, p.11-12) las pymes, por su parte, tienen enormes dificultades para cumplir con los requisitos que les son exigidos.

Por una parte, muestran falencias técnicas asociadas a la presentación de las solicitudes de préstamos ante los bancos; esto incluye el armado del proyecto, el

diseño de una estrategia y la capacidad de reunir documentación pertinente. Por otra, tienen dificultades que se centran en la falta de garantías suficientes, lo que constituye uno de los impedimentos más relevantes que enfrentan las empresas.

Es así como se puede observar que en el ámbito internacional según el II Informe de La Financiación de la Pyme en España (2016, p.8) se apreció un aumento significativo de las necesidades de financiación en las pymes. En tomo a una de cada tres pymes españolas (el 29.6%, lo que equivale aproximadamente a 1.000.000 de empresas) ha tenido necesidades de financiación, la haya buscado o no de forma activa.

De la misma manera señala con respecto al destino de la financiación, la mayoría de las necesidades siguen estando vinculadas al circulante (el 78,3% de las pymes con necesidades de financiación). Le sigue en importancia a la inversión en equipo productivo (19,5%) y la inversión en inmuebles (5,0%).

Ecuador cuenta con tres grandes instituciones financieras públicas que otorgan créditos tanto para pequeños como para grandes comerciantes, tales como son la Corporación Financiera Nacional, el Banco del Pacífico y BanEcuador.

Según la revista Vistazo (2018, Ed. 12 marzo) señaló que Santiago Campos, gerente general de BanEcuador informó que esta institución ha entregado más de

173,000 créditos productivos a nivel nacional, por un monto que supera los 735 millones de dólares para potenciar la producción de más de 45 mil familias.

Por otra parte Rubén Flores, presidente del directorio del banco, acotó que la importancia del convenio radica en la posibilidad de dar accesibilidad a servicios no financieros porque considera que no hay desarrollo solo con crédito, los servicios no financieros son claves para la potenciación económica.

A nivel local, según El Comercio (2017, s.p.) los emprendedores y empresarios manabitas no han desaprovechado una sola oportunidad para sacar adelante a su provincia, luego del terremoto del 16 de abril pasado. La reconstrucción de los negocios y la reactivación de la economía local han sido muy dinámicas.

Sin embargo, en la ciudad de Portoviejo existe inconformidad por parte de los comerciantes minoristas ubicados en la calle Alhajueta, ya que según fuentes de El Universo (2018, p.6, Ed. 2 de marzo) más de 300 personas, en su mayoría comerciantes, protestaron por la reactivación de zona comercial, y la falta de créditos por parte del sector público, tal como manifiestan los propietarios de locales que aseguran que no se han reactivado tras el terremoto de hace casi dos años o quienes han visto mermar sus ganancias por las escasas ventas. Sobre la construcción de un centro autónomo para comerciantes, José Herrera, secretario técnico de la Reconstrucción, confirmó que el Municipio de Portoviejo ha presentado varios proyectos, entre ellos un espacio para los comerciantes de esta ciudad.

1.3.2. CONTEXTUALIZACIÓN HISTÓRICO SOCIAL DEL PROBLEMA

Los comerciantes minoristas de la calle Chile en la ciudad de Portoviejo se vieron seriamente afectados por el desastre natural del 16A que hizo que desaparecieran varios lugares donde habitualmente desarrollaban sus actividades comerciales, el desastre natural los llevó a la pérdida de sus lugares de trabajo a través de recursos económicos, materia prima y muchos de sus clientes desconocen su actual ubicación por lo tanto también su nivel de ventas ha bajado.

El GAD Municipal tomó como alternativa la ubicación de estos comerciantes de la calle Chile en el sector de la calle Alhajuela, creándose una situación de orden caótico porque no cuentan con ningún tipo de infraestructura básica como baterías higiénicas u otros tipos de situaciones que puedan darle garantía y seguridad a sus negocios, pero aparte de eso lo más importante es que no cuentan con apertura de líneas crediticias para obtener recursos que puedan ayudarles a la reactivación de sus negocios.

En los actuales momentos se está pensando en aperturas de líneas de crédito a través del sector público, y por esta razón BanEcuador ha determinado las líneas de crédito para que los comerciantes minoristas a través de créditos con un bajo interés y con un período de tiempo prudencial puedan obtener recursos y de esa manera capitalizar sus negocios; esto más la idea que existe por parte del GAD Municipal de ubicarlos en un lugar estratégico dentro de la ciudad constituido en centros

comerciales, permitirá que los comerciantes reciban apoyo y puedan salir de la difícil situación en que se encuentran.

1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

Campo: Financiero.

Área: Créditos del Sector Público.

Aspecto: Comercio minorista.

Problema: Insuficientes créditos del sector público para la capitalización y reactivación de comerciantes minoristas.

Tema: Los créditos del BanEcuador y su aporte al comercio minorista en la calle Alhajuela de la ciudad de Portoviejo.

Delimitación espacial: La presente investigación se desarrollara con los comerciantes minoristas de la calle Alhajuela correspondiente a la Parroquia 12 de marzo de la ciudad de Portoviejo.

Delimitación Temporal: La presente investigación se desarrollará en el período comprendido entre marzo-agosto 2018.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. OBJETIVO GENERAL

Analizar los créditos del BanEcuador y su aporte a los comerciantes minoristas en la calle Alhajuela de la ciudad de Portoviejo.

1.5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Determinar los trámites burocráticos en la asignación de créditos relacionado con los recursos económicos de los comerciantes.
- ✓ Definir el nivel de conocimiento de las líneas de crédito del BanEcuador vinculadas a las actividades comerciales.
- ✓ Establecer el nivel de liquidez de los comerciantes relacionado con su oferta.
- ✓ Reconocer las Normativas Municipales y su incentivo a la inversión.
- ✓ Diseñar una propuesta alternativa para solucionar el problema planteado.

1.6. JUSTIFICACIÓN

El presente tema de investigación surge de los insuficientes créditos del sector público a comerciantes minoristas de la calle Alhajueta de la ciudad de Portoviejo, teniendo como importancia dicha investigación en conocer el aporte que han brindado las instituciones financieras públicas, específicamente el BanEcuador a los comerciantes minoristas para capitalización y reactivación de estos.

El aporte investigativo será beneficioso para la ciencia financiera el cual contribuye de una manera significativa al crecimiento y estabilidad financiera de los comerciantes, sin duda alguna los beneficiarios principales de la presente investigación serán los comerciantes minoristas de la calle Alhajueta de la ciudad de Portoviejo.

El trabajo investigativo es un aporte que servirá de apoyo, para aquellas personas que requieran información acerca de los créditos del BanEcuador y su aporte a los comerciantes en mención.

El impacto social permitirá la inclusión de la ciudadanía en el sistema financiero con el fin de mejorar la calidad de vida de la población a través del apoyo a negocios y emprendimientos de los sectores productivos, sobre todo en áreas urbano-marginales y rurales.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Como antecedentes investigativos para el presente trabajo se consideran los siguientes:

En la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa Perú, se investigó el tema “Influencia del destino de crédito en el desarrollo de las microempresas del sector comercio del mercado de Arequipa en el periodo 2013 - 2015” en el año 2017 y tuvo como autores a Angela Judith Ccasa Choquehuanca Y Juan Abel Vilchez Quispe, en el cual se pudo determinar que el financiamiento para las microempresas de comercio del Mercado de Arequipa en el periodo 2013 – 2015, genera desarrollo para este tipo de negocios en un 91.9% según percepción de estos microempresarios. Así mismo la percepción de aquellos que se prestaron para capital de trabajo, en relación con el desarrollo de sus negocios es de un importante 67.5%, en lo que respecta al destino de maquinaria y equipo representa a un 13.6% de rentabilidad y para ampliación o compra de local representa a un 8.4% de rentabilidad de todos los microempresarios que se han financiado.

También se pudo determinar con respecto al financiamiento obtenido por los microempresarios comerciantes del Mercado de Arequipa entre el 2013 – 2015 que

estos incrementaron sus ventas en 73,4% de los microempresarios un 25,2% mencionaron que sus ventas se mantienen estables y un mínimo de 0,8% manifiestan que sus ventas han disminuido, considerando que la institución financiera que tiene mayor participación del sistema bancario es Mi Banco con un 27,1% de participación, y con respecto al sistema no bancario la Caja Arequipa con una participación del 24,2%.

En la Universidad Nacional de Colombia sede Bogotá, se llevó a cabo la investigación sobre “La gestión financiera y el acceso a financiamiento de las Pymes del sector comercio en la ciudad de Bogotá” en el año 2014, de la autora Silvia Maritza González Cómbita, en el cual la tesista concluye haciendo una caracterización del comercio, donde observo que en Colombia el parque empresarial está conformado principalmente por microempresas en un 93,35%, Pymes en un 3.5% y grandes empresas tan solo un 0.13, se evidencia que las Pymes general una tercera parte del empleo del país (30.5%) y se encuentran ubicadas principalmente en Bogotá, Antioquia, Valle y Cundinamarca con una participación del 22.8%, 13.5%, 9.6% y 6.30% respectivamente.

En la Universidad Peruana Unión, se investigó el tema “El nivel de la cultura financiera de los comerciantes del Mercado Internacional Túpac Amaru Acomita V - Juliaca -2016” en el año 2016 y tuvo como autor a Lesid Octavia Quispe Parra, y se emitió como conclusión que el 73.8% de los comerciantes del mercado internacional de Túpac Amaru ACOMITA V presenta un nivel medio de la cultura financiera, lo que significa que ellos tienen conocimiento sobre el manejo de presupuestos, uso de

seguros inversiones, tienen hábito de ahorro y en cuanto al uso de créditos, seguido por el 14.3% de los comerciantes presenta un nivel bajo de la cultura financiera.

En la Universidad de Cantabria, España, se investigó el “ Riesgo soberano y política monetaria : efectos sobre los préstamos bancarios y el crédito comercial” en el año 2015 y tuvo como autor a María Cantero Saiz, y se emitió como conclusión que respecto al crédito bancario, el canal de préstamos bancarios (bank lending channel) sostiene que una restricción monetaria repercute negativamente sobre las condiciones de financiación de las entidades bancarias, a través de los depósitos y la financiación vía mercados, lo cual desemboca en una disminución de la oferta crediticia (Bernanke y Blinder, 1988). La intensidad de esta disminución crediticia va a depender de la capacidad que tengan los bancos para acceder a fuentes de financiación, medida en la literatura a través de cuatro indicadores: tamaño, liquidez, capital, riesgo de crédito y concentración bancaria.

En la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua se investigó el tema “ Análisis de la Rotación del Capital de Trabajo y Razón de Gastos operativos por día, ayudan a determinar la propuesta de financiamiento a las Pymes en la Zona de Masaya y Granada durante el Segundo Semestre del Año 2010, mejora la categoría de clientes, disminuyendo el apetito a riesgo de los créditos otorgados por Fundación José Nieborowski” en el año 2015, tuvo como autor al Lic. Sócrates Brenes Aguilar.

Se emitió como conclusión que el uso de una fórmula que determina la necesidad financiera de una Micro Empresa expresada como la relación o la diferencia entre la

rotación de activos circulante menos la rotación de capital de trabajo multiplicado por la relación diaria de gastos, permite estimar el monto adecuado a financiar e influir en la calidad crediticia de un cliente, en una propuesta de financiamiento de corto plazo y con destino para capital de trabajo.

Es importante diseñar una herramienta de análisis cuantitativo para tomar la decisión del monto a financiar, esto tendrá el efecto de ajustar la necesidad financiera del cliente o del sujeto de créditos incrementando las probabilidades que el cliente tenga una mejor calificación de crédito, pero no es el criterio determinante para aprobar la solicitud de créditos.

En la Universidad Nacional de Loja se investigó el tema “Rol del Banco de Loja, Banco Unibanco y Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Cámara de Comercio de Loja (CADECOL), en los procesos de centralización del capital en el sector comercio al por mayor y al por menor del cantón Loja” en el año 2011, tuvo como autores a Andrea Del Cisne Cordero Sánchez Y Angélica María Morales Villagómez.

Se obtuvieron como conclusiones que el Banco Unibanco y la Cooperativa de Ahorro y Crédito CADECOL presentes en el cantón Loja, registran un índice de descapitalización de 5.55 y 3.68 respectivamente, hecho que da lugar a un desequilibrio entre captaciones y colocaciones, siendo las primeras mayores; lo que da lugar a la fuga de capitales hacia casas matrices y a la inversión en otras ciudades

o empresas prometedoras, perjudicando a la población económicamente activa del cantón.

Así mismo lograron determinar que el sector financiero y sector empresarial demostraron mínima semejanza, puesto que el Banco de Loja es el único que destina mayor porcentaje a la línea crediticia del comercio, lo que demuestra que las empresas dedicadas a ésta actividad tuvieron oportunidades para acceder a éste tipo de créditos, que lo emplearían para sus actividades; mientras que el Banco Unibanco y la Cooperativa de la Cámara de Comercio de Loja asignan sus créditos al sector consumo, dato curioso debido a que la última tiene fines propios de coadyuvar al desarrollo del comercio. Se puede decir que dentro del sector comercial está la actividad del sector hoteles y restaurantes.

En la Universidad Nacional de Loja, se llevó a cabo la investigación “Rol del Banco Pichincha S.A. y Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Rosa Ltda., en los procesos de centralización del capital en los sectores comercio al por mayor y al por menor; construcción; actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler; hoteles y restaurantes; transporte, almacenamiento y comunicaciones; y, enseñanza, servicios sociales, de salud y otras actividades de servicios comunitarios, sociales y personales del cantón El Guabo” en el año 2011, tuvo como autores Roberto Andrés Cabrera González Y Samanta del Cisne Vivanco Ojeda.

Se concluyó que el sistema financiero privado local sujeto a análisis y representado por el Banco Pichincha S.A. y la Cooperativa de Ahorro y Crédito

“Santa Rosa” Cía. Ltda., en forma global posee un índice colocaciones/captaciones de 0,35 lo que significa que por cada dólar captado de la económica local, escasamente se colocan 35 ctvs., por consiguiente existe una descapitalización territorial. Situación que afecta la economía local pues los recursos monetarios de los clientes no son dirigidos a incentivar la inversión sino transferidos a los lugares donde las instituciones financieras califiquen como segmento de mercado importantes en la contribución de su rentabilidad.

En ESPE la Universidad de las Fuerzas Armadas, Latacunga, se investigó el tema “La economía popular y solidaria y su aporte al crecimiento financiero de los comerciantes del cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi en el período 2009- 2015” en el año 2016, tuvo como autoras a Daniela Alexandra Medina López y Jhomara Mishel Tapia Hernández, en donde emitieron como conclusiones que la implementación de la Economía Popular y Solidaria es un aporte importante para sectores que han sido marginados muchas veces por la economía tradicional en el cual no se ha visto un desarrollo ni crecimiento económico de los mismos.

Se pudo determinar que existe un sector muy importante en la productividad del país que son el sector no financiero y dentro de ello se encuentran los comerciantes, los mismo que se examinó en este proyecto teniendo en cuenta algunos aspectos y factores que generaliza a todas las características que presentan cada uno de los comerciantes minoristas.

En la Universidad de Guayaquil, se investigó el tema “El crédito elemento clave en el crecimiento productivo de las pymes en la zona cero de Manta”, investigación realizada en el año 2017, tuvo como autora a Ing. Carolina Elizabeth Casanova Zambrano, y se emitió como conclusión que La mala fuentes de financiamiento como la de los chulqueros en vez de ayudar a la reactivación sostenible de la zona en estudio al corto y mediano plazo perjudico a la Pymes mientras que las fuentes correctas de financiamiento como la de la banca pública contribuyeron a la reactivación productiva comercial y volviéndola sostenible, ya que estos créditos con tasas más bajas y plazos más largos facilitaron un flujo adecuado.

En la Universidad de Guayaquil se investigó “El Análisis de criterios utilizados para evaluar créditos en las PYMES sector comercial Guayaquil en el año 2017”, tuvo como autor a Wendy Nathaly Espinoza Espinoza, y se emitió como conclusión que en la actualidad las pymes del sector comercial de Guayaquil, presentan un alto grado de riesgo económico y financiero, consecuencia de políticas de crédito muy flexibles que en corto tiempo originan escasez del efectivo producto del incumplimiento de pagos de los clientes.

Así mismo se encuentran otros factores tales como medidas gubernamentales, conflictos que se producen en el entorno de la empresa que dificultan el panorama para las pequeñas y medianas empresas, cuyo crecimiento económico depende en gran proporción de las ventas al contado como también de la recaudación de dinero por ventas a crédito que permitan estabilidad y solidez económica evidenciada en el

origen y aplicación del flujo de efectivo que permitan la acumulación de activos líquidos en un determinado período de tiempo.

En la Universidad Estatal del Sur Manabí (UNESUM), se llevó a cabo la investigación “Los comerciantes minoristas y su aporte al desarrollo económico del cantón Paján” en el año 2018, tuvo como autora a Evelin Selene Melo Flores, emitiendo como conclusión que El nivel de crecimiento económico en los comerciantes minorista del mercado municipal del cantón Paján es bajo, motivo por el cual se puede palpar que, a pesar de sus esfuerzos para mejorar su calidad de vida mediante su negocio, esto no ha tenido éxito por la carencia de conocimientos de los modelos de gestión, además del poco apoyo que reciben de las instituciones y el poco acceso que tiene a créditos financiero para invertir y ampliar su negocio, por lo tanto, no mejoran su estilo de vida.

El desarrollo económico que existe en el cantón es mínimo, el motivo por el cual no hay un gran desarrollo, es que los comerciantes no son generadores de empleo, al ser sus negocios pequeños y no contar tanto con el apoyo de instituciones financieras que le otorguen crédito, a pesar de estos inconvenientes ellos son una fuente importante para el desarrollo económico que existe en el cantón, porque mediante sus impuestos y aportaciones se logra mejorar las condiciones de los habitantes, con la finalidad de generar más ingresos y mejor calidad de vida los comerciantes han optado por ser miembros de una asociación, para así tener acceso a capacitación que mejoren sus estrategias de comercialización y a su vez acceder a créditos financieros

al contar con el apoyo de la asociación que puede servir como respaldo y ofrecer garantías.

De la misma manera en la Universidad Estatal del Sur Manabí (UNESUM), se investigó el tema “La economía popular y solidaria y su aporte al desarrollo socioeconómico de los comerciantes del supermercado del cantón San Vicente” en el año 2016, tuvo como autor a Eber Emilio Mera Zambrano, y emitió como conclusión que Ante los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los comerciantes mayoristas y minoristas del supermercado del Cantón San Vicente, de los 207 encuestados, el 69% indicaron que definitivamente no conocen la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria Ecuatoriana.

El 47% de los comerciantes mayoristas y minoristas del supermercado del cantón San Vicente, indicaron que son regular los servicios que presta el Instituto de Economía Popular y Solidaria en la localidad.

Además, El 81% de los encuestados argumentaron que definitivamente no han sido beneficiado los sectores económicos en el cantón San Vicente por el Instituto de Economía Popular y Solidaria, a fin de lograr desarrollo socioeconómico, lo cual les genera una gran debilidad ya que no pueden invertir más de lo habitual en mercaderías para el crecimiento de sus locales.

En la Universidad Estatal del Sur Manabí (UNESUM), se investigó el tema “La actividad microempresarial comercial y su fomento a la generación de ingresos de los habitantes del sitio la cadena cantón Paján” en el año 2018, tuvo como autora a Narcisa Verónica Gómez Santos, obteniendo como conclusión que Al identificar cuáles son las actividades microempresariales comerciales que se han creado y han incidido en el desarrollo económico del sitio La Cadena, se mencionó por parte de los encuestados que la primera que se crearon fueron los comedores, pero las que existen más actualmente son las ventas de almohadas y artesanías, así como los locales que expenden los dulces, y muchos de estos productos son traídos desde el cantón Rocafuerte, las microempresas tienen más de treinta años funcionando, muchas de ellas de manera informal, ya que no tributan.

Cuando se procedió a comprobar si las fuentes de financiamiento fomentan el desarrollo de la microempresa comercial en el sitio La cadena, se evidencio que la mayoría lo ha realizado con fondos propios, pero que un gran grupo ha acudido a la banca pública y se ha beneficiado con créditos para fomentar sus actividades microempresariales comerciales. A pesar de existir apoyo existe un porcentaje mínimo que ha encontrado problemas al momento de realizar trámites para obtener financiamiento en el sector financiero del catón Paján.

Finalmente, en la Universidad San Gregorio de Portoviejo, se investigó el tema “El desastre natural del 16 de abril de 2016 y su impacto socioeconómico en los comerciantes minoristas y locales comerciales de la calle Chile de la ciudad de Portoviejo” en el año 2017, tuvo como autoras a Génesis Gabriela García Giler y

María Alexandra Rodríguez Intriago, y emitieron como conclusión que la principal afectación a nivel socioeconómico para los comerciantes minoristas y locales comerciales que se ubicaban en la zona centro de la ciudad de Portoviejo es la disminución de sus ventas y por ende sus ingresos y capacidad adquisitiva.

Esto les impide crecer económicamente como negocios a la vez que afecta su estatus social al tener que prescindir de ciertos bienes secundarios y suntuarios que definitivamente mejoran la calidad de vida. Para ello desde el GAD Municipal se informó que esta ya se cuenta con los estudios para la construcción de dos nuevos y modernos centros comerciales autónomos que serían la solución al problema del espacio para las ventas y el comercio.

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

La fundamentación teórica en la presente investigación se basará en Neira, Silvia, nacida en Quito - Ecuador el 10 de octubre de 1963. Ha dedicado varios años a realizar estudios tales como la inclusión financiera de las PYMES en Ecuador, estudio para establecer la viabilidad financiera del Banco Ecuatoriano de la Vivienda de Ecuador, análisis de factibilidad del Proyecto Puerto Lucía en Santa Elena, Provincia del Guayas - Ecuador.

Entre otros logros ha conseguido el ordenamiento del Banco General Rumiñahui en todos sus niveles, logrando una reducción del nivel de morosidad del 40% al 4%; y estructuró la Unidad de Riesgos del Banco Pichincha con sus distintas áreas,

apoyando de manera ordenada el crecimiento del Banco, con énfasis en el financiamiento de pequeñas, medianas y grandes empresas, adicionalmente se desarrollaron herramientas estadísticas y modelos que permiten no solo medir el riesgo crediticio desde el punto de vista financiero, sino también macroeconómico y sectorial.

En su formación académica, obtuvo el título de Economista en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, un Diplomado en Riesgos en el Tecnológico de Monterrey en Quito, una Especialización en Finanzas y un Posgrado en Alta Gerencia en el INCAE Business School de San José - Costa Rica, y una Maestría en Economía con especialización en Macroeconomía en la Universidad de Oregon en Eugene - Estados Unidos.

En la teoría, la obra "Inclusión financiera de las pymes en el Ecuador" trata de dar toda la fundamentación en las PYMES como un principal segmento de los actores económicos de las economías en desarrollo, y se ha determinado que en Ecuador las PYMES representan el 9,3% del total de empresas registradas en el año 2014, con un total del 34% de empleados afiliados al IESS, por esta razón es importante implementar políticas para su desarrollo e inclusión financiera.

La banca pública cumple un rol complementario en los sectores productivos, PYMES y microcrédito, orientando sus colocaciones a crédito productivo en mayor proporción, con una tasa de interés más baja y a largos plazos que la banca comercial.

También, el presente trabajo de titulación se basará en el artículo científico "La importancia de las PYMES en el Ecuador" de Yance, Carlos, en donde indica que en la actualidad los comerciantes minoristas con sus pequeñas empresas así como las medianas empresas, representan la mayor fuerza económica del Ecuador. Los comerciantes minoristas hoy en día se encuentran con grandes retos para crecer y enfrentar desafíos causados por la globalización y rápidos cambios tecnológicos. Los comerciantes buscan ser productivos cumpliendo con su misión y objetivos, desarrollando su potencial humano y siendo efectivos y competentes.

El Ecuador busca la inclusión económica y social de todos los comerciantes minoristas quienes son importantes en su rol en la economía y sobre todo en la sociedad, por su potencial de crear empleo y por ser la base del sector privado, contribuyendo con su aporte al producto nacional y minimizando la concentración del poder económico. En la ciudad de Portoviejo, actualmente los comerciantes minoristas están ubicados en la calle Alhajuela de la Parroquia 12 de Marzo, y existe un descontento por su parte ya que exigen más créditos del sector público para ayudarles a reactivar su economía la cual se ha visto disminuida desde el 16A.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

BANCO: Es una institución financiera autorizada por la Superintendencia de Bancos (SB), que se encarga de recibir dinero (captación) y otorgar créditos (colocación).

COMERCIANTE: Se entiende por comerciante a aquella persona que se dedica de manera oficial a la actividad del comercio. Esto supone que compra y vende diferentes tipos de artículos o servicios con el objetivo de obtener una ganancia por actuar como intermediario entre quien produce el artículo o servicio y quien lo utiliza.

COMERCIO: El comercio consiste en el intercambio de bienes y servicios entre varias partes a cambio de bienes y servicios diferentes de igual valor, o a cambio de dinero.

CRÉDITO: Es un compromiso: el ciudadano/a recibe una cantidad de dinero de la institución financiera por un tiempo determinado, y el ciudadano acepta pagar intereses.

DESARROLLO ECONÓMICO: se puede definir como la capacidad de países o regiones para crear riqueza a fin de mantener la prosperidad o bienestar económico y social de sus habitantes.

MICROCRÉDITO: Préstamo de poca cuantía a bajo interés que se concede a un ciudadano/a para financiar actividades en pequeña escala de producción, comercialización o servicios. Será devuelto principalmente con el producto de los ingresos que genere dicha actividad.

POLÍTICA MONETARIA: La política monetaria es la disciplina de la política económica que controla los factores monetarios para garantizar la estabilidad de precios y el crecimiento económico. Aglutina todas las acciones que disponen las autoridades monetarias (los bancos centrales) para ajustar el mercado de dinero. Mediante la política monetaria los bancos centrales dirigen la economía para alcanzar unos objetivos macroeconómicos concretos. Para ello utilizan una serie de factores, como la masa monetaria o el coste del dinero (tipos de interés). Los bancos centrales utilizan la cantidad de dinero como variable para regular la economía.

PYMES: Es una iniciativa que busca satisfacer una necesidad a través de la entrega de productos y servicios que dinamizarán la economía de un sector específico.

RIESGO CREDITICIO: Es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas.

SISTEMA FINANCIERO: Es aquel conjunto de instituciones, mercados y medios de un país determinado cuyo objetivo y finalidad principal es la de canalizar el ahorro que generan los prestamistas hacia los prestatarios.

2.4. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

CODIGO ORGANICO MONETARIO Y FINANCIERO, LIBRO I

Considerando lo establecido por el pleno de la Asamblea en el código monetario y financiero, de conformidad a la constitución de la República del Ecuador que establece lo siguiente:

Art. 283 de la Carta Suprema del Estado establece que el sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y Mercado, en armonía con la naturaleza; tiene como objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el Buen Vivir; y prescribe que el sistema económico se integra por las formas de organización económica, pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine;

Art.302 numerales 2 y 3 de la Constitución de la República, la política monetaria, crediticia, cambiaria y financiera tendrán como objetivos: establecer niveles de liquidez global que garanticen adecuados márgenes de seguridad financiera y orientar los excedentes de liquidez hacia la inversión requerida para el desarrollo del país, respectivamente;

Art.303 de la Carta Política del Estado prescribe que la formulación de las políticas monetaria, crediticia, cambiaria y financiera es facultad exclusiva de la

Función Ejecutiva que se instrumentará a través del Banco Central y que la ejecución de la política crediticia y financiera también se ejercerá a través de la banca pública;

Art.308 de la Constitución de la República ordena que las actividades financieras sean un servicio de orden público y podrán ejercerse previa autorización del Estado, de acuerdo con la ley;

Art.309 de la Constitución de la República dispone que el sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado y del popular y solidario, que intermedian recursos del público y prescribe que cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez;

Art. 338 de la Constitución de la República, el Estado promoverá y protegerá el ahorro interno como fuente de inversión productiva en el país.

BASE LEGAL Y NORMATIVA DEL COMERCIO Y COMERCIANTE

En el Ecuador todos los actos del comercio se encuentran regulados por el Código del Comercio Ecuatoriano, en el cual se establecen todas las actuaciones del comerciante y su ejercicio, de esta manera se puede citar:

Art. 2.-Son comerciantes los que, teniendo capacidad para contratar, hacen del comercio su profesión habitual.

Art. 44.- Los comerciantes por menor pueden llevar las operaciones de su giro en un sólo libro, encuadernado, forrado y foliado, en el que asentarán diariamente, y en resumen, las compras y ventas que hicieren al contado, y detalladamente, las que hicieren al fiado; y los pagos y cobros que hicieren sobre éstas. Al principiar sus negocios y al fin de cada año, harán y suscribirán en el mismo libro, el inventario de todos sus bienes, muebles e inmuebles, créditos y débitos. Se considerarán comerciantes por menor los que habitualmente solo venden al detalle, directamente al consumidor.

2.5. HIPÓTESIS

2.5.1. HIPÓTESIS LÓGICA

Los créditos del BanEcuador aportan significativamente al comercio minorista en la calle Alhajuela de la ciudad de Portoviejo.

2.5.2. HIPÓTESIS NULA

Los créditos del BanEcuador no aportan significativamente al comercio minorista en la calle Alhajuela de la ciudad de Portoviejo.

2.5.3. HIPÓTESIS ESTADÍSTICA

Representación:

Hipótesis lógica = H_0

Hipótesis nula = H_1

Variable independiente = A

Variable dependiente = B

$$H_0 = A > B$$

$$H_1 = A \leq B$$

2.6. SEÑALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

2.6.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

Los créditos del BanEcuador.

2.6.2. VARIABLE DEPENDIENTE

El comercio minorista.

2.7. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

2.7.1. LOS CRÉDITOS DEL BANECUADOR

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICA O INFORMATIVO
<p>BanEcuador nace de la necesidad de una banca pública sostenible con servicios integrales y enfoque incluyente, cuyos créditos operarán en base a los requerimientos de pequeños y medianos productores, comerciantes y emprendedores de las zonas rurales y urbano-marginales. Por ello, BanEcuador brindará una diversidad de productos y servicios financieros.</p> <p>EL TELÉGRAFO. (2016). <i>Nace BanEcuador.</i></p>	Trámites burocráticos	Burocracia Instituciones Públicas Servidores Públicos Gestión Pública	¿Cómo considera el trámite para acceder a los créditos de BanEcuador?	Encuesta dirigida a los comerciantes minoristas de la calle Alhajueta de la ciudad de Portoviejo.
	Líneas de crédito	Acceso a créditos Tipos de crédito Requisitos Tasas de Interés	¿Conoce usted las líneas de crédito del BanEcuador?	
	Liquidez	Solvencia económica Inventarios Demanda Ingresos	¿Cómo considera usted el impacto de los créditos de BanEcuador en los comerciantes minoristas de la calle Alhajueta de la ciudad de Portoviejo?	Entrevista dirigida a un comerciante minorista experto de la calle Alhajueta de la ciudad de Portoviejo.
	Normativas Municipales	GAD Portoviejo Ordenanzas Municipales Impuestos Reglamentos y Decretos	¿Cómo le ha favorecido las Normativas Municipales a su negocio?	Entrevista dirigida al Gerente de Sucursal Provincial de BanEcuador Portoviejo.

2.7.2. EL COMERCIO MINORISTA

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICA O INFORMATIVO
<p>El mercado minorista es aquel que está ubicado en la penúltima fase de la cadena de comercialización, que transfiere bienes o presta servicios a consumidores finales ubicados en la última fase de dicha cadena, sean éstos contribuyentes ordinarios o no del impuesto tipo al valor agregado.</p> <p>(Dávila, Fabiola. 2013)</p>	Créditos a comerciantes	Accesibilidad Capacidad de Pago Buró de crédito Capital de trabajo	¿Ha accedido usted a un crédito de BanEcuador?	Encuesta dirigida a los comerciantes minoristas de la calle Alhajuela de la ciudad de Portoviejo.
	Actividades comerciales	Mercado Bienes y servicios Volumen de ventas Financiamiento	¿De qué manera financió su negocio?	
	Oferta	Cantidad de bienes y servicios Precio Tecnologías Renta disponible	¿Cómo son los niveles de ventas de su negocio?	Entrevista dirigida a un comerciante minorista experto de la calle Alhajuela de la ciudad de Portoviejo.
	Inversión	Desarrollo económico Incentivos fiscales Rentabilidad Apoyo municipal	¿Ha recibido algún incentivo por parte del GAD Portoviejo para invertir en su negocio?	Entrevista dirigida al Gerente de Sucursal Provincial de BanEcuador Portoviejo.

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se aplicaron los siguientes tipos de investigación:

3.1.1. INVESTIGACIÓN EXPLORATORIA

La presente investigación se constituyó de tipo exploratoria, ya que se basó en el diagnóstico de cómo los créditos del BanEcuador han aportado al comercio minorista de la calle Alhajuela de la Ciudad de Portoviejo.

3.1.2. INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA

Se utilizó este tipo de investigación ya que se describió sin duda alguna la problemática como lo es la falta de crédito para la capitalización y reactivación de comerciantes minoristas de la calle Alhajuela de la ciudad de Portoviejo, es decir se describió la realidad que afecta a los comerciantes.

3.1.3. INVESTIGACIÓN ANALÍTICA

En la presente investigación se utilizó herramientas científicas tales como entrevistas y encuestas, para de esta forma saber acerca de la problemática y los factores que intervienen en ésta, además se utilizaron diferentes tipos de fuentes como preámbulo del estudio realizado.

3.1.4. INVESTIGACIÓN SINTÉTICA

En la presente investigación se utilizó este tipo de investigación, al momento de elaborar las conclusiones finales.

3.1.5. INVESTIGACIÓN PROPOSITIVA

La investigación es de tipo propositiva puesto a que se desarrollara una serie de estrategias a través de una propuesta, en base a información de los créditos del BanEcuador para de esta manera analizar el aporte que esta institución financiera ha dado a los comerciantes de la calle Alhajuela de la ciudad de Portoviejo.

3.2. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

El desarrollo del presente trabajo de investigación se realizó con dos tipos de modalidades de investigación: bibliográfica y de campo.

3.2.1. MODALIDAD BIBLIOGRÁFICA

En la presente investigación se utilizó la modalidad bibliográfica puesto a que se obtuvo información de fuentes secundarias como libros, revistas, diarios, enciclopedias que sin duda alguna permitieron dar un soporte teórico a la investigación.

3.2.2. MODALIDAD DE CAMPO

Para obtener una apreciación más real, los investigadores de la presente investigación obtuvieron información de fuentes primarias, es decir directamente de los comerciantes de la calle Alhajuela de la ciudad de Portoviejo, así como también del Gerente del BanEcuador, entre otros.

3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS

3.3.1. MÉTODOS

El desarrollo del presente trabajo de investigación se basó en los métodos que se detallan a continuación:

3.3.1.1. MÉTODO DEDUCTIVO

Se utilizó en la recopilación de conceptos y teorías, además de normas, leyes y reglamentos, relacionados a la problemática; mismos que fueron aplicados,

analizados y comprendidos para la demostración de su importancia y que contribuyeron a la elaboración de conclusiones lógicas.

3.3.1.2. MÉTODO HIPOTÉTICO

Se aplicó en la elaboración de las hipótesis, buscando la demostración de la hipótesis lógica, para lo cual se estudiaron las variables del trabajo de investigación y se confirmó su relación mediante el análisis de la información recopilada, por tanto se logró verificar que la gestión financiera influye significativamente en el desarrollo económico de la agrupación estudiada.

3.3.1.3. MÉTODO ANALÍTICO

El método analítico se empleó al descomponer el tema de investigación en sus variables, a fin de comprender su naturaleza y los subtemas de estudio que se desprenden de cada una de ellas, de esta manera se pudo analizar los elementos necesarios para lograr una correcta inversión de los recursos asignados por parte de BanEcuador a los comerciantes minoristas de la calle Alhajueta.

Por tanto, con el método analítico se logró conocer más del objeto de la investigación y sus características a fin de establecer lo que realmente necesitan los comerciantes minoristas para mejorar sus negocios e incrementar sus ventas a través de la concesión de créditos.

3.3.1.4. MÉTODO ESTADÍSTICO

Este método se utilizó para la elaboración de tablas y gráficos, ayudando a los investigadores a realizar un análisis más real mediante la recolección de información a través de las encuestas realizadas, con los valores expresados en porcentajes.

3.3.1.5. MÉTODO CUANTITATIVO

De igual manera el método cuantitativo fue aplicado en las encuestas, pero esta vez para el análisis de los valores numéricos obtenidos, mediante este método se pretendió obtener muestras numéricas mediante las respuestas de los encuestados ante preguntas específicas.

3.3.1.6. MÉTODO CUALITATIVO

El método cualitativo se utilizó a lo largo de la investigación, mediante la descripción minuciosa de todos los factores inherentes a los créditos del BanEcuador, de esta manera se pudo obtener un entendimiento profundo del tema de investigación en general y de sus cualidades como un factor influyente en el desarrollo económico.

3.3.2. TÉCNICAS

En el presente trabajo de investigación se utilizaron técnicas para la recopilación de datos como encuestas realizadas a comerciantes de la calle Alhajuela de la ciudad de Portoviejo, así como también entrevista realizada al Gerente del BanEcuador y a un comerciante experto; cabe recalcar que en las diferentes técnicas utilizadas se

realizaron diversas preguntas de manera abierta y cerrada para de esta forma conseguir una información de calidad.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

En la calle Alhajuela de la ciudad de Portoviejo se encuentran 1200 comerciantes, por lo tanto, esta es la población escogida para obtener el resultado de la muestra a quienes se les realizó las encuestas, mientras que las entrevistas fueron realizadas al Gerente del BanEcuador Sucursal Portoviejo y un comerciante experto.

3.4.1. TIPO DE MUESTRA

3.4.1.1. MUESTRA ESTRATIFICADA

Se utilizó este tipo de muestra ya que al momento parte de los informantes dentro de la institución financiera del BanEcuador fue el Gerente de Portoviejo.

3.4.1.2. MUESTRA ALEATORIA

Se utilizó este tipo de muestra ya que los informantes como comerciantes de la Calle Alhajuela de la ciudad de Portoviejo fueron escogidos al azar.

3.4.2. TAMAÑO DE LA MUESTRA

n = Muestra

P = Nivel de ocurrencia $\rightarrow 50\% \rightarrow 0,5$

Q = Nivel de no ocurrencia → 50% → 0,5

N = Población

Z = Nivel de confiabilidad → 77%

e = Nivel significativo margen de error → 8%

$$n = \frac{(Z)^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{(Z)^2 \cdot P \cdot Q + Ne^2}$$

$$n = \frac{(1,77)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5 \cdot 1200}{(1,77)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5 \cdot 1200 + (0,08)^2}$$

$$n = \frac{939,87}{8,463225}$$

$$n = 111$$

Para el tamaño de la muestra se consideró la cantidad de comerciantes ubicados en la calle Alhajuela de la ciudad de Portoviejo que es de 1200, dando como muestra un total de 111 comerciantes.

3.5. RECURSOS

Los recursos que se utilizaron para el presente trabajo de investigación fueron los siguientes:

3.5.1. HUMANOS

- ✓ Comerciantes minoristas.
- ✓ Autores de la Investigación
- ✓ Tutor de la Investigación
- ✓ Gerente del BanEcuador de la Sucursal Portoviejo

3.5.2. MATERIALES

- ✓ Textos
- ✓ Resmas de papel
- ✓ Esferos
- ✓ Cuaderno
- ✓ Tinta de impresión

3.5.3. TECNOLÓGICOS

- ✓ Computadora
- ✓ Impresora
- ✓ Celulares
- ✓ Flash memory
- ✓ CD
- ✓ Internet

3.5.4. ECONÓMICOS

Los recursos económicos ascienden a un valor de \$572,80 que serán financiados por autogestión.

3.6. FUENTES Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

En el presente trabajo de investigación se utilizó fuentes primarias que corresponde a toda la información proveniente a la investigación de campo realizada por los autores de la investigación, y las fuentes secundarias corresponde a todo el material bibliográfico recopilado en textos, revistas, folletos y otras fuentes de información que dan el soporte teórico al trabajo.

Para el procesamiento de información se utilizaron los siguientes programas informáticos de Microsoft Office 2013: Para el procesamiento de textos se utilizó Word; para la elaboración de tablas y gráficos estadísticos se utilizó Excel; y para la elaboración de diapositivas de la sustentación se utilizó PowerPoint.

3.7. RESUPUESTO DE GASTOS

RUBROS	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	FUENTES DE FINANCIAMIENTO	
				PROPIA	INSTITUCIONES FINANCIERAS
Cuaderno	1	\$2,00	\$2,00	\$2,00	-
Esferos	8	\$0,30	\$2,40	\$2,40	-
Resmas de papel	3	\$4,80	\$14,40	\$14,40	-
Internet	80 (horas)	\$1,00	\$80,00	\$80,00	-
Impresiones	1.500 (hojas)	\$0,05	\$75,00	\$75,00	-
Anillados	4	\$5,00	\$20,00	\$20,00	-
Cd	2	\$2,00	\$4,00	\$4,00	-
Flash memory	1	\$15,00	\$15,00	\$15,00	-
Transporte	3 días a la semana (6 meses)	\$5,00	\$360,00	\$360,00	-
TOTAL				\$572,80	-
DE					
GASTOS					

3.8. CRONOGRAMA

ACTIVIDAD	TIEMPO ESTIMADO	FECHA DE INICIO/CULMINACIÓN
Preparación del trabajo de titulación	3 semanas	Marzo 19 – Abril 6
Marco referencial cap. 1.	2 semanas	Abril 9 – Abril 20
Marco teórico cap. 2.	4 semanas	Abril 23 – Mayo 11
Metodología cap. 3.	2 semanas	Mayo 14 – Mayo 24
Asesoría personalizada	2 semanas	Mayo 28 – Junio 8
TUTORÍA PERSONALIZADA (TUTOR)		
Desarrollo cap. IV.	4 semanas	Junio 11 – Julio 6
Desarrollo cap. V.	4 semanas	Julio 9 – Agosto 3
Diseño de propuesta	2 semanas	Agosto 6 – Agosto 17
Control de plagio – Revisión lectores	2 semanas	Agosto 20 – Agosto 31
Correcciones y arreglo documentación	2 semanas	Septiembre 3 – Septiembre 14
Sustentación	1 semana	Septiembre 17 – Septiembre 21
Entrega del trabajo final empastado	1 semana	Septiembre 24 – Septiembre 28
Impresión y firma de títulos		
Incorporación		Viernes 28 septiembre / 2018

CAPÍTULO IV

4. LOS CRÉDITOS DEL BANECUADOR

4.1. TRÁMITES BUROCRÁTICOS

La burocracia es parte fundamental del Estado, desde la creación de las primeras estructuras estatales, siendo ésta un sistema político administrativo. Los trámites burocráticos están relacionados con las instituciones públicas. A través de estos trámites se pretende alcanzar una serie de objetivos y metas que se logren de la forma más eficiente posible, aunque muchas veces pueden estar criticados por inconvenientes tales como lentitud en procesos o dar lugar a situaciones de nepotismo o corrupción, entre otros (Camargo, David, 2013).

Tabla 1: TRÁMITES BUROCRÁTICOS PARA ACCEDER A CRÉDITOS

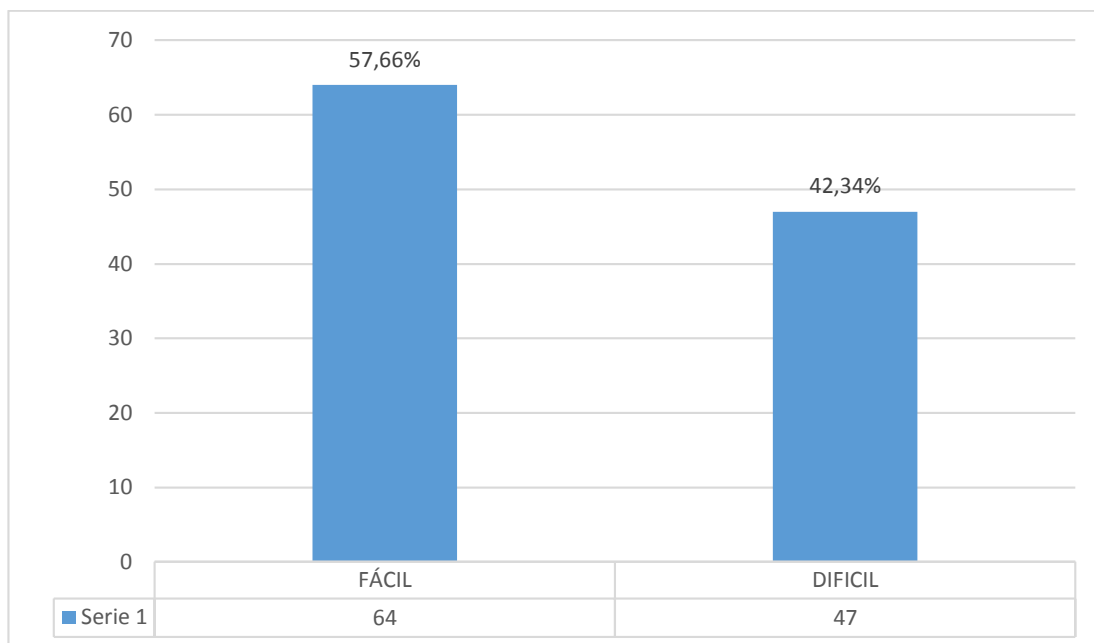
¿Cómo considera el trámite para acceder a los créditos de BanEcuador? OE1

Nro.	Alternativas	F	%
a	FÁCIL	64	57,66%
b	DIFICIL	47	42,34%
Total		111	100%

Fuente: Encuesta realizada a los comerciantes minoristas de la calle Alhajuela de la ciudad de Portoviejo.

Elaborado por: Autores del trabajo de titulación.

Grafico 1: TRÁMITES BUROCRÁTICOS PARA ACCEDER A CRÉDITOS



Fuente: Comerciantes minoristas de la calle Alhajuela de la ciudad de Portoviejo.

Elaborado por: Autores del trabajo de titulación.

De lo comerciantes encuestados, 57,66% consideran fácil los trámites burocráticos para acceder a los créditos de BanEcuador, mientras que 42,34 comerciantes señalaron que lo consideran difícil; aun así, muchos de ellos poseen pocos conocimientos sobre los trámites a seguir, pero es la publicidad de BanEcuador lo que les da la apreciación del fácil trámite y requisitos para acceder a los créditos comerciales.

Los trámites que se deben seguir para acceder a un crédito de BanEcuador son fáciles y no se intenta que salgan en un plazo máximo de 5 laborables, de manera que el trámite sea ágil para satisfacer las necesidades de los ciudadanos que se necesitan capital para financiar sus negocios.

En la entrevista realizada a un comerciante experto de la calle Alhajúela, se le preguntó cómo consideraba el trámite para acceder a los créditos de BanEcuador, y supo manifestar que el trámite se le hizo fácil, ya que ella reunía un requisito fundamental que era el Rise y se le permitió tener garantía cruzada.

Dentro de la solicitud de un crédito la parte más complicada de los requisitos para poder acceder a estos es aprobación de los garantes, puesto que las exigencias tales como garantía y demás dependen de la cantidad que el comerciante solicite.

En la entrevista realizada al Gerente de la Sucursal Provincial de BanEcuador de Portoviejo, el Ing. Carlos Casanova García, se le preguntó cómo son los trámites para acceder a los créditos de BanEcuador, y manifestó que los trámites son ágiles y oportunos y con tiempo de respuesta óptimo, con créditos acoplados a las necesidades de los ciudadanos

Una de las razones por las que un trámite pueda tardar más tiempo que lo estipulado, se debe a que los clientes que solicitan el crédito no acercan a la institución cierto documento que el asesor de crédito les pide para poder otorgarles el crédito, como tramitar algún documento en el SRI o en el Registro de la Propiedad, pero si se cuenta con toda la documentación, el trámite será de forma rápida.

4.1.1. BUROCRACIA

La burocracia es una categoría social que se encarga de realizar funciones de gobernanación estatal administrativa, existente en América Latina desde la época de la colonia. Es un sistema administrativo y político llevado a cabo por funcionarios públicos, cuyos superiores están relacionados con los miembros de la clase política; por lo tanto la burocracia reúne los poderes de decisión política y los de ejecución administrativa (Camargo, David, 2013).

En el BanEcuador, la burocracia definida como tal no interviene de manera significativa, pues a la hora de concesión de créditos se realizan los trámites dependiendo de la jurisdicción del lugar de donde sea el cliente solicitante de crédito, de manera que es un sistema descentralizado y se trata de gestionar el crédito de la forma más rápida posible, evitando tanta burocracia.

4.1.2. INSTITUCIONES PÚBLICAS

Las Instituciones públicas tienen una naturaleza muy distinta a las empresas del sector privado. En las entidades estatales, las normas están recogidas por escrito de antemano, así como puestos de trabajo específico y división del trabajo, existe una jerarquía de autoridad y una cadena de mando claramente reconocida, y los procesos o tareas diarias se encuentran estandarizadas. (Escalona, Núria, 2014).

BanEcuador como institución pública se ha ganado su nombre como banco para el desarrollo o banco del pueblo, ofreciendo una imagen que transmita confianza en sus

servicios de crédito y productos financieros, de manera que motiven a los ciudadanos a gestionar créditos en la institución de forma rápida y segura.

4.1.3. SERVIDORES PÚBLICOS

Dentro de las entidades estatales, los servidores públicos son responsables claramente identificados que se encargan de otorgar al Estado la protección de la legalidad, lealtad, honradez e imparcialidad de los procesos y procedimientos de la Institución. Por lo tanto, los servidores públicos dentro de este sistema deben lograr una eficiencia relacionada con el cumplimiento de principios constitucionales al menor costo (Fierro, Ana, 2017).

Los servidores públicos del BanEcuador están capacitados para ofrecer servicios de calidad y calidez, la institución cuenta con un recurso humano capaz de ofrecer soluciones a inconvenientes presentados al momento de gestionar créditos, pues lo que se pretende es reducir la cantidad de requisitos y trámites para gestionar los créditos.

4.1.4. GESTIÓN PÚBLICA

La gestión pública es la orientación de los procesos del Estado para el ciudadano-usuario o ciudadano-cliente, y hace énfasis en la observancia de las “E” (economía, eficacia, eficiencia) en las operaciones administrativas.

Ésta se basa en el reconocimiento de la discreción necesaria de los gerentes de las Instituciones públicas, en la separación entre las solicitudes formuladoras de políticas pública centralizadas y las unidades territorialmente descentralizadas, así como encargada de realizar transferencias hacia las empresas y las organizaciones no gubernamentales de los servicios de prestación de bienes públicos divisibles o de mérito.

La gestión pública trata de darle más importancia al desempeño de las unidades y de los servidores públicos que a los procedimientos con el fin de facilitar la calidad y eficacia de las operaciones, así como implantar sistemas de medición y evaluación del desempeño de la administración pública (Aguilar, Luis, 2015).

La gestión pública dentro del BanEcuador trata de descentralizar los procesos de créditos con la matriz, la cual está ubicada en Quevedo, agilizando los trámites de créditos dentro de una misma provincia y asignando recursos para inversión lo más pronto posible.

4.2. LÍNEAS DE CRÉDITO

Los créditos bancarios son contratos por medio de los cuales una entidad financiera otorga a los clientes una determinada cantidad de dinero, que se deberá pagar con intereses acorde a los periodos negociados. En los últimos años se ha implementado en el mundo una economía gobernada por la especulación, tanto en el sector financiero como productivo, esto debido a que los intereses del capital

financiero someten al sector productivo, cuya denominación de dicho capital necesita de la desregulación del sector financiero y el establecimiento de un mercado monetario globalizado, que se apodere de progresivas porciones de utilidades (Calva, José, 2007)

TABLA 2: LÍNEAS DE CRÉDITO DE BANECUADOR

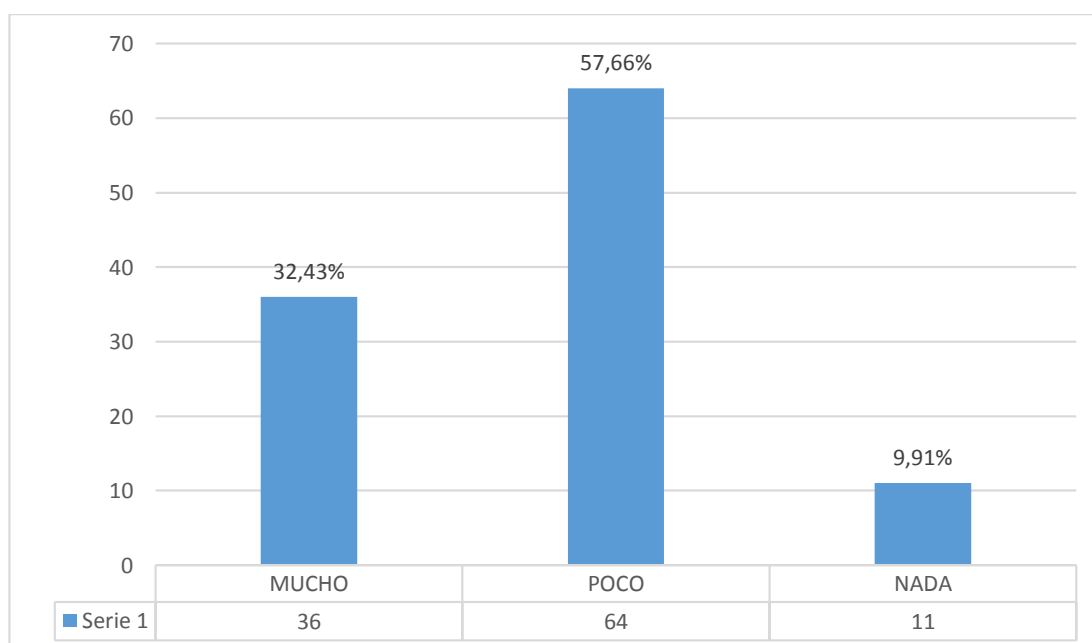
¿Conoce usted las líneas de crédito del BanEcuador? OE2

Nro.	Alternativa	F	%
a	MUCHO	36	32,43%
b	POCO	64	57,66%
c	NADA	11	9,91%
Total		111	100%

Fuente: Encuesta realizada a los comerciantes minoristas de la calle Alhajuela de la ciudad de Portoviejo.

Elaborado por: Autores del trabajo de titulación.

GRAFICO 2: LÍNEAS DE CRÉDITO DE BANECUADOR



Fuente: Comerciantes minoristas de la calle Alhajuela de la ciudad de Portoviejo.

Elaborado por: Autores del trabajo de titulación.

De los encuestados, 57,66% comerciantes conocen poco acerca de las líneas de crédito que ofrece BanEcuador, 32,43% comerciantes conocen mucho y 9,11% no conocen nada. Es importante que los comerciantes tengan bastante conocimiento de las líneas de crédito que les beneficiarían, en este caso el crédito Microempresas o crédito PYME.

BanEcuador realiza campañas in situ para dar a conocer a los comerciantes las líneas de crédito que otorga, así mismo ofrece capacitaciones para que ellos sepan cómo invertir y utilizar sus recursos, con el fin de darles una cultura financiera.

En la entrevista realizada, se le preguntó al comerciante de qué manera conoció sobre los tipos de créditos de BanEcuador y a cuál accedió, y manifestó que pertenece a una asociación en donde cada miembro se puso de acuerdo para acercarse a BanEcuador y pedir información, y el crédito que solicitó fue el crédito microempresarial para invertir en su pequeño negocio.

La poca publicidad o capacitaciones pueden llevar a los comerciantes al desconocimiento sobre las líneas de crédito que ofrece el BanEcuador, cuáles son los beneficios que se obtendrá y cuál es el que mejor se ajusta a la actividad a desempeñar.

En la entrevista realizada al Gerente de la Sucursal Provincial de BanEcuador de Portoviejo, el Ing. Carlos Casanova García, se le preguntó sobre el conocimiento de

los créditos que tienen los comerciantes minoristas de la calle Alhajuela, e indicó que el 80% de los clientes del sector comercial de la calle Alhajuela conocen las líneas de crédito de BanEcuador, ya sea por referencias de clientes, y por el acercamiento realizado en capacitaciones y promociones dirigidas por los oficiales de negocios.

Se debe proporcionar conocimiento de las líneas de crédito del banco hacia los comerciantes pues el resultado de las encuestas indican que 64 encuestados de 110 conocen poco, y esto sería una gran ayuda para ellos ya que BanEcuador apoya sobre todo a los pequeños comerciantes con créditos y cuotas que se adapten a sus necesidades.

4.2.1. ACCESO A CRÉDITOS

Según la revista “Sistema financiero ecuatoriano y el acceso a financiamiento de las Pymes”, las PYMES constituyen una fuente importante para el movimiento de la economía en el Ecuador, así como un gran número de emprendimientos que se dan en el país. En Ecuador, el crédito al que pueden acceder las PYMES, está sujeto a altas tasas de interés, plazos cortos y estándares de exigencias de garantías elevados, esto debido al alto índice de morosidad que caracteriza al sector de las PYMES, que si se compara con el índice de las grandes empresas es relativamente elevado.

Las estadísticas ecuatorianas señalan que cerca de un 13% de las personas que inician un emprendimiento en PYMES terminan cerrando su negocio al tener inconvenientes de financiamiento.

Por otro lado, el BanEcuador que es la nueva banca para el desarrollo y el cual se ha ganado el nombre como el Banco del Pueblo, permite a emprendedores y pequeños y medianos comerciantes el acceso a créditos de forma rápida y segura; sin embargo, existe un desconocimiento por parte de los ciudadanos sobre el acceso a los créditos que ofrece el banco, lo que les impide financiar sus negocios.

4.2.2. TIPOS DE CRÉDITOS

Para conocer los créditos que otorga el BanEcuador se hizo una investigación bibliográfica en la página web del banco, dichos créditos son microcréditos y créditos productivos, orientados al sector rural y urbano marginal, a unidades productivas individuales, asociativas y PYMES que se dedican a actividades comerciales, productivas y de servicios.

- Crédito Emprendimiento: BanEcuador conoce el interés de cada ciudadano por innovar y proponer ideas de negocios, por eso financia los emprendimientos con montos desde \$500 a \$50.000, frecuencia de pago personalizado de acuerdo al flujo de caja de cada proyecto, y plazo de hasta 60 meses.
- Crédito Microempresas: Apoya las propuestas para microemprendimientos en actividades productivas, de comercio o servicios en varios sectores, otorgando hasta 150 remuneraciones básicas unificadas y frecuencia de pago personalizado de acuerdo al flujo de caja y al ciclo productivo.
- Crédito PYME: Financia actividades de producción, comercio o servicio para verlas crecer, con Montos desde \$5.000 a \$500.000, y frecuencia de pago personalizado de acuerdo al flujo de caja y al ciclo productivo.

- Crédito Asociativo: Incentiva el crecimiento de asociaciones de la economía popular y solidaria, con montos desde \$500 a \$3.000.000, y frecuencia de pago personalizado de acuerdo al flujo de caja y al ciclo productivo.
- Crédito para compras de tierras productivas: Destinado para compras de tierras dedicadas a actividades agrícolas, cubre el 80% de financiamiento con montos de \$500 a \$300.000 para personas naturales y hasta \$2.000.000 para asociaciones con una garantía hipotecaria.

4.2.3. REQUISITOS

Los requisitos para acceder a los créditos de BanEcuador son:

Crédito Emprendimiento:

- Presentación de la cédula de ciudadanía o identidad y del certificado de votación del solicitante, cónyuge o conviviente.
- Presentación del RUC o RISE del solicitante.
- Copia de la planilla de cualquier servicio básico con una antigüedad no mayor a tres meses de la fecha de presentación de la solicitud de crédito.
- Copia de carta de impuesto predial, escritura de inmueble y/o certificado de gravámenes (si aplica).
- Copia de matrícula de vehículo (si aplica).
- Copia de escrituras, comodato, contrato o certificado de arrendamiento o documentos que justifiquen el uso del lugar de inversión.
- Copia del contrato de compromiso de compra-venta del bien a adquirir.

Crédito Microempresas:

- Presentación de la cédula de ciudadanía o identidad y del certificado de votación del solicitante, cónyuge o conviviente.
- Presentación del RUC o RISE del solicitante.
- Copia de la planilla de cualquier servicio básico con una antigüedad no mayor a 3 meses de la fecha de presentación de la solicitud de crédito.
- Certificado laboral y o rol de pagos que detalle cargo, tiempo de trabajo y monto líquido que recibes.
- Copia de carta del impuesto predial, escritura de inmueble y/o certificado de gravámenes (si aplica).
- Copia de la matrícula de vehículo (si aplica).
- Plan de inversión del proyecto, con flujo de caja proyectado.
- Copia de escrituras, comodato, contrato o certificado de arrendamiento o documentos que justifiquen el uso del lugar de inversión.
- Copia del contrato del compromiso de compra-venta del bien a adquirir.

Personas Jurídicas

Las personas jurídicas que aplican a este crédito también deberán presentar:

- Presentación de la cédula de ciudadanía o identidad y del certificado de votación del representante legal y presidente.
- Copia de la escritura de constitución y última reforma de estatutos de la empresa y copia del nombramiento del representante legal de la empresa.

- Acta de la Junta de socios de la empresa en la que se aprueba solicitar el crédito, detallar garantías y autorizar al representante legal que lo tramite.
- Certificado de cumplimiento de obligaciones extendido por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.
- Copia de la declaración del impuesto a la renta del último ejercicio fiscal.
- Copia de la declaración del impuesto al valor agregado IVA del último año (si aplica).

Crédito PYME:

- Presentación de la cédula de ciudadanía o identidad y del certificado de votación del solicitante, cónyuge o conviviente.
- Presentación del RUC o RISE del solicitante.
- Copia de la planilla de cualquier servicio básico con una antigüedad no mayor a 3 meses de la fecha de presentación de la solicitud de crédito.
- Certificado laboral y/o rol de pagos que detalle cargo, tiempo de trabajo y monto líquido que recibes.
- Copia de carta de impuesto predial, escritura de inmueble y/o certificado de gravámenes.
- Copia de matrícula del vehículo (si aplica).
- Copia de la declaración del impuesto a la renta del último ejercicio fiscal.
- Copia de declaración del impuesto al valor agregado – IVA del último año.
- Plan de inversión del proyecto, con flujo de caja proyectado (para créditos superiores a \$50.000 y hasta \$100.000).
- Proyecto de factibilidad con flujo de caja proyectado (para créditos de más de \$100.000).

- Copia de escrituras, comodato, contrato o certificado de arrendamiento, o documentos que justifique el uso del lugar de inversión.
- Copia del contrato del compromiso de compra-venta del bien a adquirir. (específico para la compra de tierras productivas).

Las personas jurídicas que aplican a este crédito también deberán presentar:

- Presentación de la cédula de ciudadanía o identidad y del certificado de votación del representante legal y presidente.
- Copia de la escritura de constitución y última reforma de estatutos de la empresa.
- Copia del nombramiento del representante legal de la empresa.
- Certificado de cumplimiento de obligaciones extendido por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.
- Acta de la Junta de socios de la empresa en la que se aprueba solicitar el crédito, detallar garantías y autorizar al representante legal que lo tramite.

Crédito Asociativo:

- Copia de certificado actualizado de existencia legal de la asociación u organización comunitaria emitido por la institución competente en la que esté registrada.
- Presentación de la cédula de ciudadanía o identidad y del certificado de votación del representante legal, el presidente y secretario.
- Registro de directiva emitido por la institución competente en la que esté registrado Acuerdo ministerial y estatutos de la asociación u organización comunitaria.

- Acta de la Junta de socios de la asociación en la que se aprueba solicitar el crédito, detallar garantías y autorizar al representante legal que lo tramite.
- Copia de la planilla de cualquier servicio básico con una antigüedad no mayor a 3 meses de la fecha de presentación de la solicitud de crédito.
- Copia matrícula de vehículo (si se declara su posesión en la solicitud).
- Copia de declaración de impuesto a la renta del último ejercicio fiscal.
- Plan de inversión del proyecto, con flujo de caja proyectado (para créditos superiores a \$50.000 y hasta \$100.000).
- Proyecto de factibilidad con flujo de caja proyectado (para créditos de más de \$100.000).
- Copia de escrituras, comodato, contrato o certificado de arrendamiento, o documento que justifique el uso del lugar de inversión.
- Copia del contrato del compromiso de compra-venta del bien a adquirir. (específico para la compra de tierras productivas).
-

En la entrevista realizada a un comerciante experto de la calle Alhajuela, con respecto a los diferentes requisitos establecidos por BanEcuador, indicó que el requisito más complicado para la mayoría de personas es el garante ya que hoy en día las personas no quieren servir de garantes, pero a ella se le hizo fácil porque al ser una garantía cruzada, ambos comerciantes salieron favorecidos.

4.2.4. TASAS DE INTERÉS

Las tasas de interés del BanEcuador para créditos de emprendimiento y microcréditos son del 15%; para créditos de compras de tierras productivas son del 11%; y para créditos PYMES y asociativos son del 9,76%. Todas las tasas de interés son las mismas para las diferentes formas de pago (mensual, bimestral, trimestral, semestral o anual).

4.3. LIQUIDEZ

La liquidez es el grado en que una empresa puede hacer frente a sus obligaciones corrientes es la medida su liquidez a corto plazo; esta implica, la capacidad puntual de convertir sus activos en líquidos o de obtener disponible para frente a los vencimientos a corto plazo (Rubio, Pedro, 2007).

Si bien es cierto la liquidez puede catalogarse en varias, tales como liquidez empresarial y personal; esta es sin duda alguna el punto más importante dentro de las finanzas ya sea dentro una empresa o en lo personal, ya que la palabra liquidez como se vio anteriormente se refiere a que tan fácil o rápido se puede convertir los activos en efectivo, para así poder cumplir con las obligaciones corrientes a corto plazo.

TABLA 3: LIQUIDEZ Y NIVELES DE VENTAS

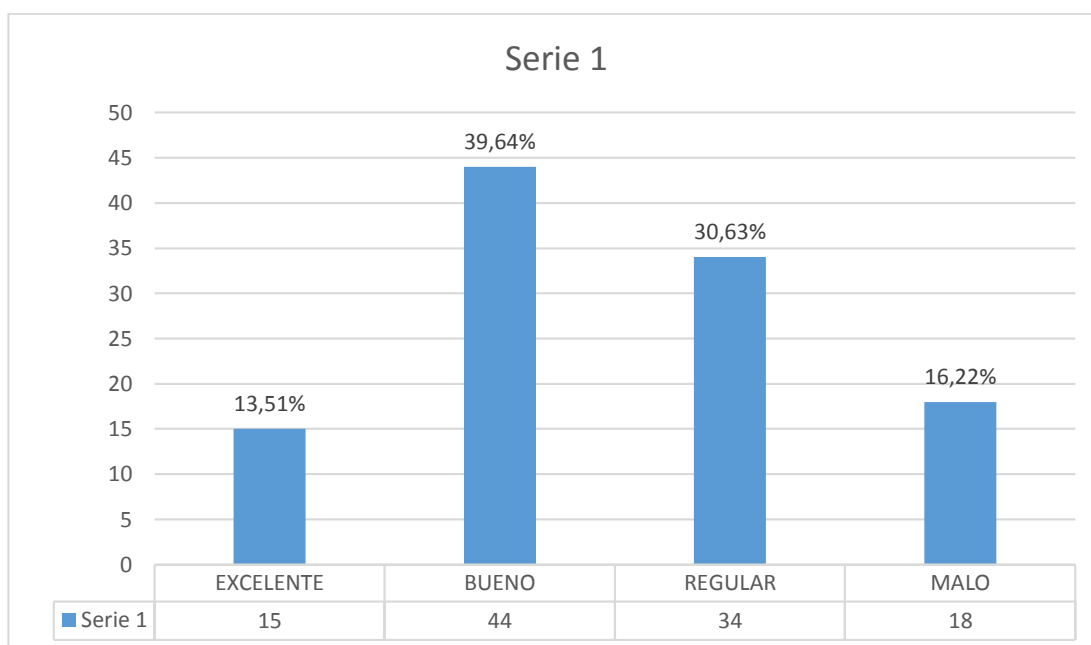
¿Cómo son los niveles de ventas de su negocio? OE3

Nro.	Alternativa	F	%
a	EXCELENTE	15	13,51%
b	BUENO	44	39,64%
c	REGULAR	34	30,63%
d	MALO	18	16,22%
Total		111	100%

Fuente: Encuesta realizada a los comerciantes minoristas de la calle Alhajuela de la ciudad de Portoviejo.

Elaborado por: Autores del trabajo de titulación.

GRAFICO 3: LIQUIDEZ Y NIVELES DE VENTAS



Fuente: Comerciantes minoristas de la calle Alhajuela de la ciudad de Portoviejo.

Elaborado por: Autores del trabajo de titulación.

De los comerciantes encuestados, 44 indicaron que los niveles de ventas de sus negocios son buenos, 34 regular, 15 excelente y 18 malos. Los niveles de ventas tienen que ver con la ubicación actual, pues con la nueva distribución luego del desastre natural del 16A muchos comerciantes perdieron sus mercaderías y su clientela fija.

Los comerciantes de la calle Alhajueta poseen la liquidez necesaria para seguir invirtiendo en mercadería, pero si acceden a un crédito de BanEcuador podrían ampliar su oferta y por lo tanto obtener mayores ingresos, y el banco les ofrece créditos con tasas de interés mínimas.

En la entrevista realizada, se le preguntó a un comerciante si recibió la cantidad solicitada al momento de realizar el crédito, pero indicó que no porque se le hizo una visita para evaluar de acuerdo a la cantidad de mercadería que poseía y así determinar cuánto capital necesitaría para comprar mercadería; solicitó \$2500 y le aprobaron \$1500.

El seguimiento que realizan los asesores de créditos son parte fundamental al momento de otorgar la cantidad solicitada en los créditos, ya que para que se apruebe la cantidad completa del tipo de negocio o actividad a realizar por el comerciante, evaluando de una u otra manera que la cantidad solicitada retorne sin ningún inconveniente y justifique a lo que se requiere invertir.

En la entrevista realizada al Gerente de la Sucursal Provincial de BanEcuador de Portoviejo, el Ing. Carlos Casanova García, se le preguntó si se debería gestionar créditos para los comerciantes y así mejorar su oferta, a lo que respondió que el proyecto del banco en coordinación con el Municipio y los comerciantes acerca la oferta crediticia, por lo que muchos de los clientes ya han optado por renovar los créditos otorgados luego de terremoto, se sigue promocionando mediante charlas organizadas con Portocomercio para continuar con la segunda fase, entre ellas la educación financiera a los comerciantes de diferentes asociaciones.

La gestión que realiza el banco en coordinación con el GAD Portoviejo para otorgar créditos a los comerciantes les ayudarán a adquirir más mercadería y así poder incrementar sus ingresos, de manera que les permitirá un mejor crecimiento económico y mejorar su calidad de vida.

4.3.1. SOLVENCIA ECONÓMICA

La solvencia económica es la capacidad que tiene una empresa o institución para cubrir o cumplir con sus deudas a largo plazo obtenidas con terceros; deudas que superen el tiempo de más de un año (Díaz, Miguel. 2012). Cabe señalar que si una empresa no es lo suficientemente solvente, esto representaría sin duda puede llevar a la quiebra de una empresa, ya que se alteraría la capacidad que la empresa tiene para cumplir con sus obligaciones.

Es necesario que la ciudadanía conozca sobre la facilidad de acceder a los créditos que otorga el BanEcuador pues muchos de ellos tienen negocios y necesitan incrementar sus unidades productivas, y una forma de hacerlo es a través del financiamiento de crédito bancario, lo que permitirá a los comerciantes tener una mejor solvencia económica.

4.3.2. INVENTARIOS

Un inventario es un conjunto o lista de bienes y recursos que se mantienen ociosos en una empresa hasta el momento de su utilización; los modelos de inventarios pueden y esto depende generalmente del tipo de producto, cantidad de producto, modelos, entre otras.

Todo tipo de empresa ya sea que se dedique a ventas al menudeo, los mayoristas, minoristas, productores deben manejar un correcto inventario y por ende una política de inventarios que le permita tomar decisiones de cuándo, cuánto y cómo se puede reabastecer; sin duda alguna mantener un inventario, es decir un listado de la existencia de bienes o recursos en ocio, para su venta o uso futuro, es una práctica muy común en el mundo de los negocios empresariales (Guerrero, Humberto. 2009).

Para los comerciantes minoristas ubicados en la calle Alhajuela es importante tener abastecido el inventario de productos a comercializar, ya que esto les permitirá incrementar sus ingresos. Cabe indicar que muchos de ellos perdieron sus inventarios en el desastre natural del 16A, pero BanEcuador ha realizado una excelente gestión

en la concesión de créditos a muchos de ellos influyendo significativamente en el desarrollo económico de los comerciantes.

4.3.3. DEMANDA

La demanda de mercado es básicamente la cantidad de bienes y servicios que las personas o consumidores están dispuestos a adquirir sin importar los diferentes precios existentes en el mercado. Es importante señalar que el concepto de demanda no depende de la cantidad de bienes o servicios que los consumidores desean comprar, pero si depende o influyen mucho los diferentes precios existentes, en decir, la demanda depende básicamente del poder o capacidad adquisitiva que tengan los consumidores para poder demandar el bien o servicio. (Cue y Quintana. 2014).

Por otro lado, también existe la demanda de créditos la cual es relativamente alta dentro de la ciudad de Portoviejo sobre todo para los pequeños comerciantes, que desconocen del BanEcuador las líneas de crédito que les beneficiarían. Aún existe una falta de cultura crediticia que hace que los comerciantes soliciten dinero a chulqueros y terminen pagando altas tasas de interés, para poder financiar sus negocios y adquirir los bienes necesarios que demanda la clientela.

4.3.4. INGRESOS

Los ingresos son todos aquellos que una empresa genera o gana ya sean por la venta de productos o por la prestación de servicios; estos son generalmente los dos motivos por los cuales una empresa puede generar ingresos, es decir los ingresos son

consecuencias de la ventas realizadas a los clientes y entre otros (Soriano, María. 2010).

Los ingresos de los comerciantes minoristas de la calle Alhajuela en la ciudad de Portoviejo son relativamente buenos si se consideran los resultados de las encuestas, aunque una gran cantidad los consideran como regulares, esto debido a la actual ubicación pues en la calle Chile los clientes recorrían todos los negocios al ir de un extremo del inicio del mercado al otro, sin embargo sobre la calle Alhajuela existen locales más escondidos unos que otros y los clientes no transitan por toda la calle, avanzando unos cuantos metros sobre la Av. Universitaria sin llegar hasta el final y a veces ni a la mitad el mercado.

4.4. NORMATIVAS MUNICIPALES

La normativas u ordenanzas municipales son leyes públicas creadas por el Consejo Municipal de un Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal o también como se conoce por la máxima autoridad municipal que es el Alcalde, cabe señalar que estas ordenanzas o leyes creadas están relacionadas directamente a temas de interés general para la población; son creadas con el fin de ordenar un cantón, permitiendo un mejor desarrollo y su cumplimiento es obligatorio para todos los ciudadanos del cantón (Guía OSC, 2018).

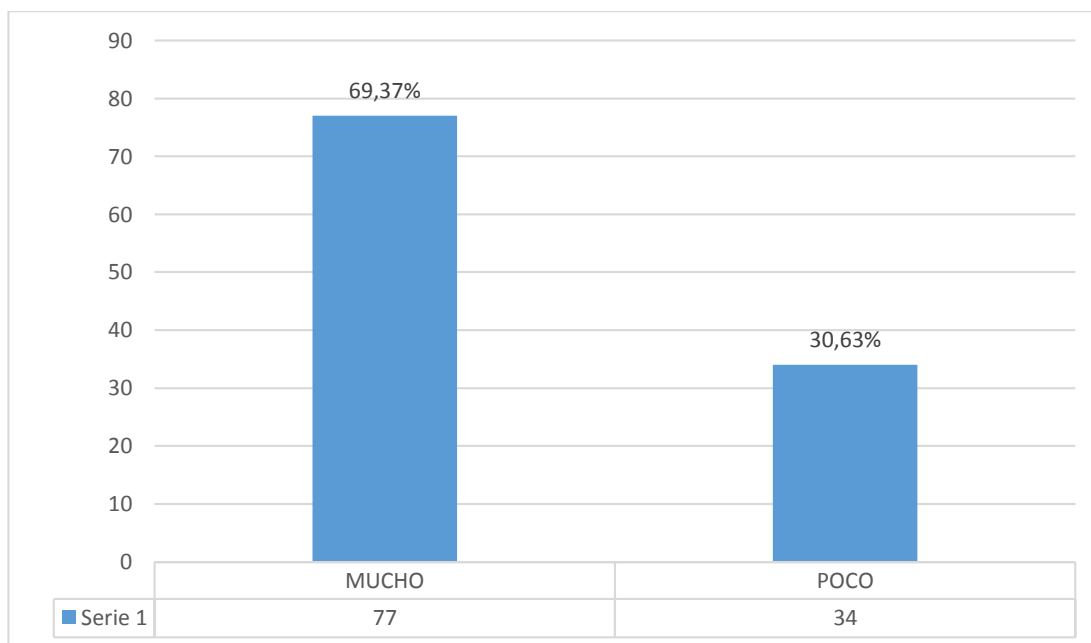
TABLA 4: NORMATIVAS MUNICIPALES

¿Cómo le ha favorecido las Normativas Municipales a su negocio? OE4

Nro.	Alternativas	F	%
a	MUCHO	77	69,37
b	POCO	34	30,63
Total		111	100%

Fuente: Encuesta realizada a los comerciantes minoristas de la calle Alhajuela de la ciudad de Portoviejo.

Elaborado por: Autores del trabajo de titulación.

GRAFICO 4: NORMATIVAS MUNICIPALES

Fuente: Comerciantes minoristas de la calle Alhajuela de la ciudad de Portoviejo.

Elaborado por: Autores del trabajo de titulación.

De los comerciantes encuestados, a 69,37% les han favorecido mucho las Normativas Municipales del GAD Portoviejo, mientras que al 30,63% les han favorecido poco. Esto se debe a que existen ciertos locales comerciales sobre la calle Alhajuela cuya ubicación es poco transitada por los clientes, haciéndolos menos visibles, por lo que el tema del espacio no les favorece.

Entre las normativas se encuentran las prohibiciones de ventas de bienes y servicios en espacios públicos, permitiendo el libre acceso a una calle, vereda, portal, edificio público o privado, locales comerciales, entre otros; ocupar el espacio público para la venta de mercadería de procedencia ilegal o no justificada; expendio de productos perecibles en el espacio público; funcionamiento de ferias barriales o comunitarias; entre otras. Para desarrollar la actividad comercial, se deberá pagar permisos y licencias.

En la entrevista realizada, se le preguntó a un comerciante si las normativas del GAD Portoviejo favorecen el desarrollo de su negocio, e indicó que en un principio pensaba que la ubicación sería favorable por cuanto se encontraban a la entrada del mercado, pero no funciona bien pues no pasan líneas de buses con mayor afluencia de pasajeros sobre la tercera transversal de la calle Alhajuela como suele suceder sobre la Av. Universitaria, por lo que los compradores se quedan en los locales cercanos a la Avenida y no recorren toda la calle Alhajuela hasta el final.

Las normativas municipales, como lo son el ordenamiento y ubicación de los establecimientos comerciales, desfavorecen a aquellos comerciantes que su ubicación

es poco transitada debido a los cambios después del terremoto del 16 A, provocando poca demanda y por ende un desequilibrio económico de dichos comerciantes.

En la entrevista realizada al Gerente de la Sucursal Provincial de BanEcuador de Portoviejo, el Ing. Carlos Casanova García, se le preguntó si se comprueba el correcto destino del crédito solicitado por los comerciantes, y manifestó que se evidencia desvíos de fondos en un porcentaje del al menos 30% al realizar el respectivo control de inversión, esto a causa de la usura y la falta de asesoramiento financiero que tienen los comerciantes.

Se debería otorgar un mejor seguimiento a los comerciantes una vez que se les ha otorgado el crédito, para que así no pierdan cierta cantidad de recursos y sepan cómo invertir adecuadamente, pudiendo pagar a tiempo sus cuotas y volver a renovar los créditos sin inconvenientes, de manera que puedan financiar constantemente sus negocios.

4.4.1. GAD Portoviejo

El Municipio o el Gobierno Autónomo Descentralizado de Portoviejo es una institución cuyo significado mismo lo dice “Descentralizado” goza de independencia tanto como en el ámbito político, administrativo y financiero; está regida principalmente por los Art. 253 y 264 de la Constitución del Ecuador y por los artículos 54 y 56 del COOTAD el cual establece también autonomía funcional, económica y administrativa de los GAD, en la actualidad el alcalde del cantón

Portoviejo es el Ing. Agustín Casanova Cedeño, el cual es la máxima autoridad administrativa y política de la ciudad y tiene la potestad de crear ordenanzas u normativas para el crecimiento o desarrollo en general del cantón (GAD, 2015).

Se debería gestionar créditos por parte del GAD Portoviejo conjuntamente con el BanEcuador, que beneficien a los comerciantes minoristas pues ellos son el motor de desarrollo de la economía de un país. Los actuales organismos encargados del control de los negocios de los comerciantes son Portomercados y Portocomercio.

4.4.2. ORDENANZAS MUNICIPALES

Las ordenanzas municipales son reglas dictadas por la máxima autoridad del Municipio, las cuales cumplen un papel fundamental para el desarrollo de un Ciudad y su cumplimiento es de carácter obligatorio (Guía OSC, 2018).

4.4.3. IMPUESTOS

Los impuestos son parte de los recursos financieros de un gobierno y es la cantidad de dinero que los ciudadanos deben de pagar, para de esta manera poder solventar la mayor parte de los gastos públicos; el pago de este tributo es obligatorio y generalmente los más utilizados por un gobierno son, el impuesto a la renta, el impuesto al consumo, entre otros (Parkin, Michael, 2004).

4.4.4. REGLAMENTOS Y DECRETOS

Los reglamentos es una norma jurídica dictada por una administración pública y depende de la ley; este es un documento cuya finalidad es regular y prevenir la que existan problemas entre los individuos de una sociedad.

Por otro lado los decretos es una disposición jurídica firmada por el jefe de estado también conocido como presidente o de la autoridad competente sobre la materia que tiene en su competencia y normalmente es un acto administrativo que se lleva a cabo mediante el poder ejecutivo (García, Antonio, 2002).

CAPÍTULO V

5. COMERCIO MINORISTA

5.1. CRÉDITOS A COMERCIANTES MINORISTAS

Sin duda alguna los créditos son parte fundamental para el desarrollo económico de la sociedad en general. Los créditos a comerciantes o como también se los conoce los créditos comerciales o productivos son generalmente otorgados por una institución bancaria con la finalidad de que los comerciantes puedan financiar o invertir en sus actividades comerciales a desempeñar, y por ende contribuir al crecimiento de dicha actividad (Morales, Gabriela, 2014).

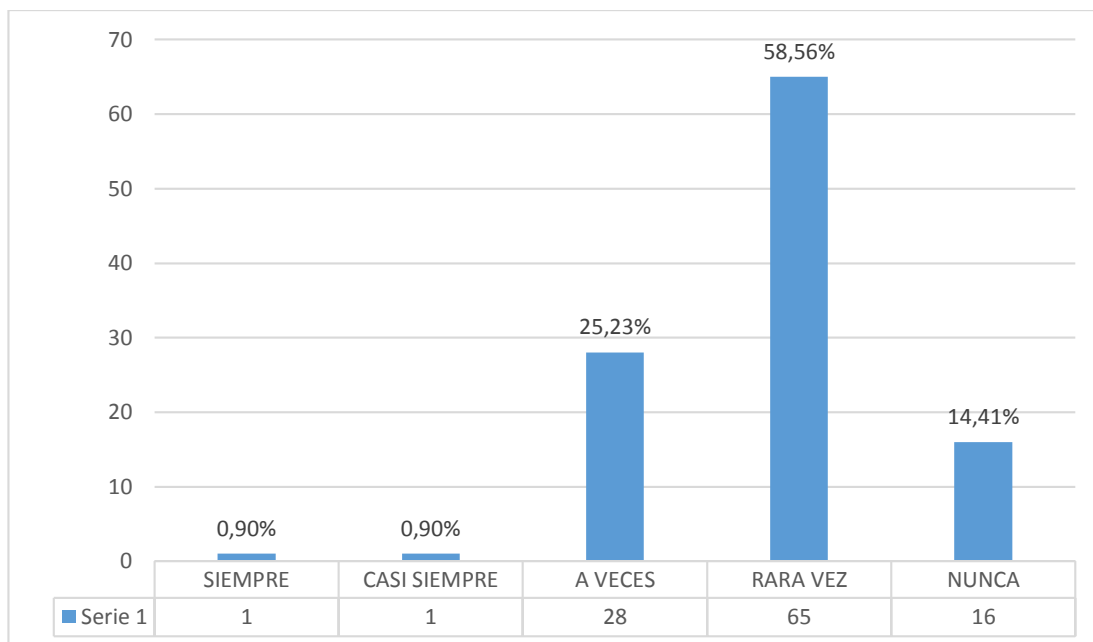
TABLA 5: LOS COMERCIANTES Y EL ACCESO A CRÉDITOS

¿Ha accedido usted a un crédito de BanEcuador? OE1

Nro.	Alternativas	F	%
a	SIEMPRE	1	0,90%
b	CASI SIEMPRE	1	0,90%
c	A VECES	28	25,23%
d	RARA VEZ	65	58,56%
e	NUNCA	16	14,41%
TOTAL		111	100%

Fuente: Encuesta realizada a los comerciantes minoristas de la calle Alhajuela de la ciudad de Portoviejo.

Elaborado por: Autores del trabajo de titulación.

TABLA 5: LOS COMERCIANTES Y EL ACCESO A CRÉDITOS

Fuente: Comerciantes minoristas de la calle Alhajueta de la ciudad de Portoviejo.
Elaborado por: Autores del trabajo de titulación.

En las encuestas realizadas a los comerciantes, 58,56% personas indicaron que rara vez han accedido a los créditos de BanEcuador, 25,23% persona han accedido a veces, 0,90% siempre, otro 0,90% casi siempre y 14,41% nunca han accedido a créditos. Los comerciantes deberían adquirir una cultura crediticia y acceder a créditos para poder hacer crecer su negocio y sus ventas.

BanEcuador ofrece fácil accesibilidad a sus líneas de crédito y los requisitos son mínimos, además ofrece seguimiento a sus clientes y visitas en el lugar para comprobar que efectivamente se asignó un crédito correctamente relacionado con los recursos económicos de los comerciantes.

En la entrevista realizada, se le preguntó a un comerciante si durante el transcurso de la solicitud recibió seguimiento o ayuda por parte de los asesores, y manifestó que el grupo con el que estaba tramitando el crédito se acercó al banco y dentro de la institución recibieron asesoramiento, pero esperaron 4 meses para que les aprobaran el crédito.

Muchas veces el desconocimiento acerca de los tramites o requisitos con los que tienen que cumplir las personas o comerciantes para acceder a un crédito, hacen que estos se limiten en el crecimiento o desarrollo de la actividad comercial al cual se dedica; sin duda alguna cumplir con todos los requisitos establecidos es parte fundamental para la aprobación de un crédito, pero también el seguimiento por parte de los asesores de crédito es importante para que la aprobación del crédito solicitado sea ágil y así contribuya al desarrollo de los solicitantes.

En la entrevista realizada al Gerente de la Sucursal Provincial de BanEcuador de Portoviejo, el Ing. Carlos Casanova García, se le preguntó sobre el asesoramiento que ofrece BanEcuador con relación a los créditos, e indicó que se otorga información necesaria para que los clientes puedan invertir de la mejor manera el crédito otorgado.

El BanEcuador ofrece asesoramiento a los comerciantes sobre cómo invertir sus recursos, sin embargo de los comerciantes que acceden a créditos, son pocos los que ponen en práctica los consejos del asesor de crédito, quedándose a veces en mora y

sin poder pagar las cuotas pendientes. Por esta razón los comerciantes deben conocer cómo son sus ingresos

5.1.1. ACCESIBILIDAD

La accesibilidad proviene de la palabra flexibilidad; es decir, es la facilidad que pueda tener la sociedad para acceder a algo en general, sin complicación alguna (López, Alfonso, 2002). El acceso a créditos es importante para los comerciantes minoristas de la calle Alhajueta, por lo que el BanEcuador constantemente otorga microcréditos que les permitan mejorar su calidad de vida.

Acceder a un crédito de BanEcuador es relativamente fácil y rápido, sin embargo existe desconocimiento por parte de los ciudadanos, sobre todo de los comerciantes minoristas, habiendo quienes carecen de una cultura crediticia impidiendo que se acerquen a la institución a gestionar un crédito para invertir en sus negocios.

5.1.2. CAPACIDAD DE PAGO

Desde el punto de vista financiero, la capacidad de pago es simplemente la disponibilidad de ingresos con los que cuenta una persona o una empresa para hacer frente a sus obligaciones económicas. Las instituciones financieras consideran la capacidad de pago como requisito fundamental al momento de otorgar un crédito; es decir, evalúan la capacidad que se tiene para responder por dicha obligación. Generalmente la capacidad de pago se calcula mediante el flujo de ingresos y gastos,

en el cual se determinara la capacidad de endeudamiento o pago de una persona o empresa (Salazar, Bryan, 2016).

El BanEcuador ofrece tasas de intereses sumamente bajas en comparación con la banca privada y cooperativas, pues éstas se adaptan al bolsillo de los clientes permitiendo cancelar el crédito con cuotas cómodas de manera mensual, trimestral, semestral o anual.

5.1.3. BURÓ DE CRÉDITO

El buró de crédito es un sistema en el cual se almacena un historial de información crediticia tanto como de las empresas, así como también de las personas; tiene como finalidad proporcionar información a las entidades financieras, locales comerciales y demás acerca del comportamiento que han tenido las personas y empresas que han accedido a un crédito (Dr. Núñez, Luis, s.f.).

El primer paso para acceder a un crédito en BanEcuador y como en muchas instituciones financieras, es consultar el Buró de crédito del solicitante, ya que es a través del historial crediticio que se puede conocer el cumplimiento de obligaciones de un cliente.

5.1.4. CAPITAL DE TRABAJO

El capital de trabajo es un indicador primordial para una empresa, ya que este son los recursos o fondos con los que cuenta una empresa para mantenerse en marcha, es decir para poder reinvertir y seguir logrando utilidades que le permiten mantener la operación de dicho negocio; este indicador se calcula generalmente restando los activos a corto plazo sobre los pasivos a corto plazo de la empresa (Ortiz, Héctor, 2011).

El objetivo principal de los créditos del BanEcuador es financiar el capital de trabajo, con una tasa de interés del 15% anual, permitiendo a los pequeños comerciantes incrementar sus unidades de producción y mejorar su calidad de vida.

5.2. ACTIVIDADES COMERCIALES

La actividad comercial se refiere al intercambio de bienes simbólicos o mercancías, generalmente el medio de cambio es el dinero, y las personas que desarrollan dicha actividad se denominan comerciantes.

Hace tiempo, la actividad comercial se ha venido desarrollando en lugares físicos como mercados o tiendas, pero en hoy en día gracias a la evolución de la tecnología es posible la comercialización de productos a través de Internet, por lo que el mundo se encuentra más expuesto a las transacciones comerciales ya que se pueden recibir ofertas online (Molinillo, Sebastián, 2014).

**TABLA 6: CRÉDITOS DE BANECUADOR EN LAS ACTIVIDADES
COMERCIALES**

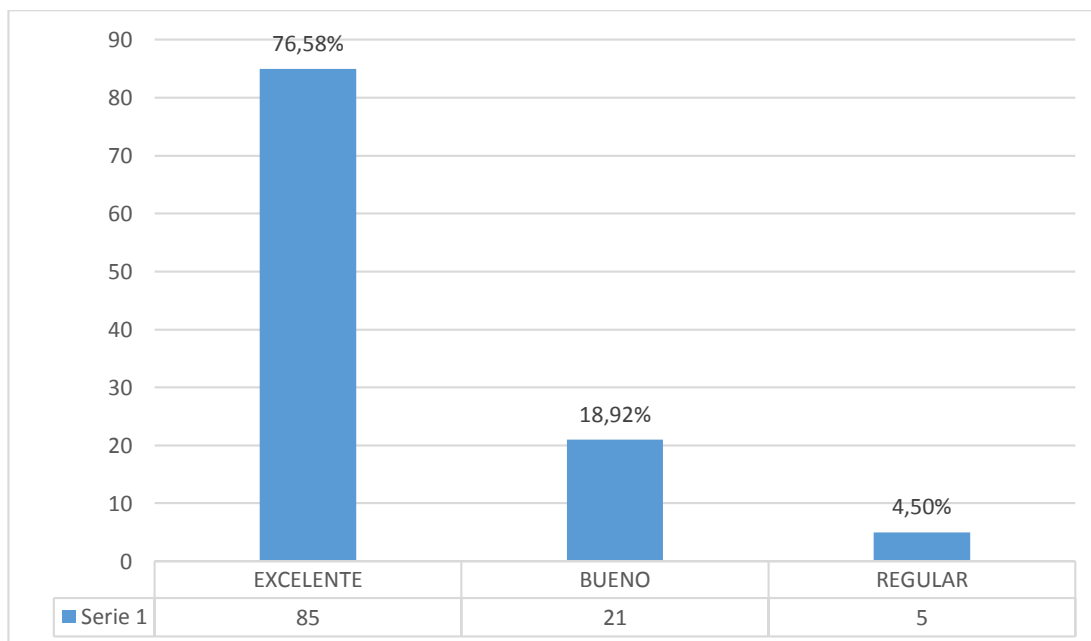
¿Cómo considera usted el impacto de los créditos de BanEcuador en los comerciantes minoristas de la calle Alhajuela de la ciudad de Portoviejo? OE2

Nro.	Alternativas	F	%
a	EXCELENTE	85	76,58%
b	BUENO	21	18,92%
c	REGULAR	5	4,50%
Total		111	100%

Fuente: Encuesta realizada a los comerciantes minoristas de la calle Alhajuela de la ciudad de Portoviejo.

Elaborado por: Autores del trabajo de titulación.

GRAFICO 6: CRÉDITOS DE BANECUADOR EN LAS ACTIVIDADES



Fuente: Comerciantes minoristas de la calle Alhajuela de la ciudad de Portoviejo.

Elaborado por: Autores del trabajo de titulación.

De los encuestados, el 76,58% de los comerciantes indicaron que el impacto de los créditos de BanEcuador ha sido excelente pues les ha permitido mejorar la calidad de sus negocios, 18,92% indicaron que ha sido bueno y 4,50% regular. Es por esta razón que muchos de los comerciantes se han visto beneficiados con los créditos pues les ha mejorado su oferta y por tanto sus ventas, mejorando también su calidad de vida.

A pesar de que aún faltan muchos créditos por otorgar, la gestión de BanEcuador ha sido buena ya que les ha ayudado a los comerciantes minoristas a incrementar sus ingresos, pero no existe todavía una cultura de crédito que los motive a la mayoría de comerciantes a acercarse a la Institución y gestionar un crédito, tal vez por falta de conocimiento de los requisitos los cuales hoy en día se han reducido para su fácil accesibilidad.

En la entrevista realizada al Gerente de la Sucursal Provincial de BanEcuador de Portoviejo, el Ing. Carlos Casanova García, se le preguntó cómo ha sido el impacto de los créditos de BanEcuador en los comerciantes minoristas de la calle Alhajuela, y respondió que el impacto es positivo, a raíz del 16A fue una de las pocas instituciones que apostó a financiar sus negocios que se perdieron en su totalidad, además se brindó la oportunidad de refinanciar deudas a plazos de hasta 10 años, lo mismo que les permitió reemprender.

Una de las principales prioridades de BanEcuador ha sido inyectar capital en el comercio y así contribuir con la reactivación económica luego del desastre natural

del 16A. Son varios créditos los que se han otorgado a los comerciantes afectados de la calle Chile ubicados ahora en la calle Alhajueta, lo que les ha favorecido para continuar con sus negocios y salir adelante.

5.2.1. MERCADO

El mercado en el que se compran y venden bienes y servicios se llama mercado real o mercado de bienes y servicios, y permite analizar la corriente de estos en la economía. La corriente real se conoce como producto nacional (PN) y su destino puede ser el consumo © o la inversión (I).

Así mismo, el mercado lo integran los consumidores y compradores que desempeñan una demanda concreta sobre uno o más productos, a la vez que tienen las características del mercado que se refieren a la capacidad para poder adquirir un determinado bien o servicio (Escudero, María, 2014).

BanEcuador ofrece créditos adecuados para el mercado específico, en este caso créditos comerciales y microcréditos que beneficien a los comerciantes minoristas en la calle Alhajueta en la ciudad de Portoviejo.

5.2.2. BIENES Y SERVICIOS

Dentro de un sistema económico, los bienes y servicios son los productos más fundamentales, compuestos por elementos consumibles tangibles que son los bienes

y actividades que los individuos desarrollan que son los servicios. Estos bienes y servicios a veces son escasos y están diseñados para satisfacer las necesidades de los consumidores y proporcionarles una utilidad.

Los precios de los bienes y servicios están determinados por la oferta y la demanda, cuanto mayor sea la oferta el precio del bien disminuirá y a una mayor demanda, el precio aumentará. Pero el precio también está influido por el proceso de producción, características del mercado y factores gubernamentales, como impuestos, incentivos, restricciones, entre otros ((Escudero, María, 2014).

5.2.3. VOLUMEN DE VENTAS

Las personas o empresas que ofrecen productos y servicios desempeñan las actividades de ventas, y el volumen de éstas determinará el éxito de su negocio. La importancia del nivel de ventas radica en que ellas definen la rentabilidad de un negocio, ya que ellas son la caja registradora que permite que la empresa o la persona tengan ingresos.

5.2.4. FINANCIAMIENTO

En economía, el financiamiento se refiere al crédito o medios monetarios destinados para iniciar o ampliar un negocio o el cumplimiento de cierto proyecto, tanto personal o organizacional. La forma más frecuente de obtener financiamiento

es por medio de un préstamo y la mayoría de ellos son otorgados por entidades financieras.

Dentro de las fuentes de financiamiento se encuentra el financiamiento a corto plazo cuyo préstamo es menor a un año, el financiamiento a largo plazo en donde el plazo a cancelar es mayor a un año, y el financiamiento interno como amortizaciones y fondos de reserva (Gonzales, Pedro, 2016).

5.3. OFERTA

La oferta en términos económicos no es más que la cantidad de bienes o servicios que las empresas, personas y demás están dispuestos a producir y vender en un mercado determinado a un precio dado que obviamente beneficie tanto al vendedor, comprador y que esté sea generalmente competitivo o igual que la competencia existente en el mercado. (Pindyck y Rubinfeld, 2013).

TABLA 7: LIQUIDEZ Y OFERTA DE LOS COMERCIANTES

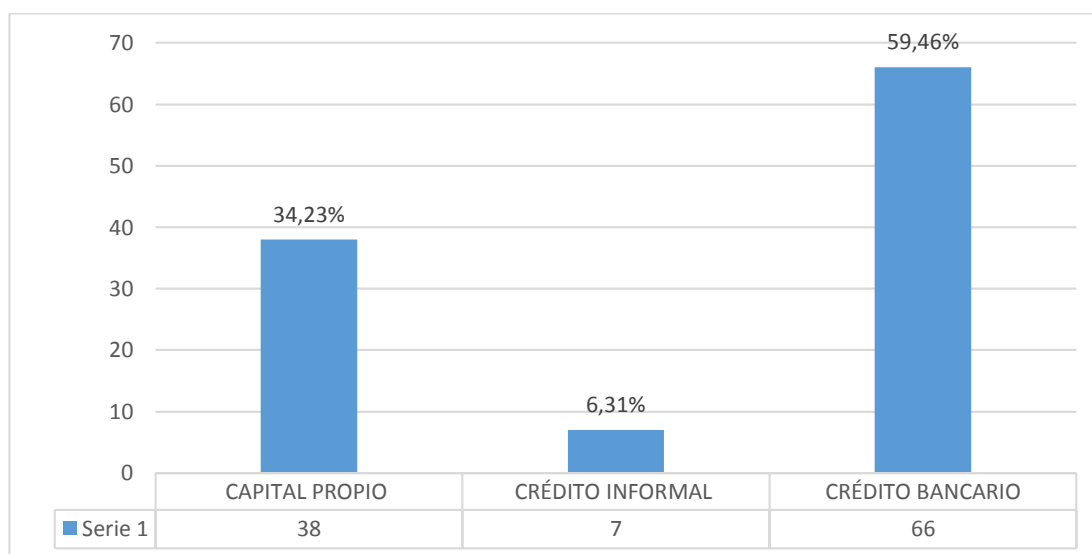
¿De qué manera financio su negocio? OE3

Nro.	Alternativas	F	%
a	CAPITAL PROPIO	38	34,23%
b	CRÉDITO INFORMAL	7	6,31%
c	CRÉDITO BANCARIO	66	59,46%
Total		111	100%

Fuente: Encuesta realizada a los comerciantes minoristas de la calle Alhajuela de la ciudad de Portoviejo.

Elaborado por: Autores del trabajo de titulación.

GRÁFICO 7: LIQUIDEZ Y OFERTA DE LOS COMERCIANTES



Fuente: Comerciantes minoristas de la calle Alhajuela de la ciudad de Portoviejo.

Elaborado por: Autores del trabajo de titulación.

De los 111 encuestados, 59,46% comerciantes han financiado sus negocios a través de créditos bancarios, 34,23% con capital propio y 6,31% con créditos informales. Muchos de los comerciantes acceden a créditos bancarios ya que es la forma más segura y rápida de conseguir financiamiento, pagando a cuotas que se adapten a sus ingresos y al periodo que mejor les convenga.

Los créditos de instituciones financieras siguen siendo la vía tradicional y más confiable de conseguir capital, y los comerciantes de la calle Alhajueta están dentro de la categoría de los clientes potenciales de BanEcuador, por lo que la Institución apoya los pequeños y medianos comerciantes a través de créditos para capital de trabajo.

En la entrevista realizada al Gerente de la Sucursal Provincial de BanEcuador de Portoviejo, el Ing. Carlos Casanova García, se le preguntó acerca del porcentaje del microcrédito que suelen solicitar los comerciantes y con cuánto de capital propio disponen ellos, e indicó que como política del banco se financia el 100% del capital de trabajo requerido y justificado mediante el análisis a la unidad productiva o negocio del cliente.

BanEcuador ofrece la tasa de interés más baja con respecto a otras instituciones financieras y los requisitos son mínimos, y tiene como objetivo principal apoyar a los pequeños comerciantes, es por esta razón que se debe dar a conocer a los comerciantes minoristas de la calle Alhajueta sobre los beneficios que obtendrán con créditos del banco.

5.3.1. CANTIDAD DE BIENES Y SERVICIOS

Los bienes y servicios son considerados una producción destinada a satisfacer las diferentes necesidades de las personas; los bienes son físicos porque pueden ser vistos y tocados y los servicios son intangibles. Este son términos generalmente utilizados en el análisis de la oferta y demanda, ya que por una parte la oferta son la cantidad de bienes o servicios a producir o vender, y por el la otra parte la demanda es la cantidad de bienes o servicios que los consumidores están dispuestos a consumir. (Mankiw, Gregory, 2012).

5.3.2. PRECIO

El precio es una cantidad monetaria, con la cual se puede hacer la adquisición o compra ya sea de un bien o servicio, dentro de la oferta y demanda del mercado para que se dé una transacción, el precio debe de satisfacer tanto al vendedor como al comprador. (Peiró y Sevilla, 2017).

5.3.3. TECNOLOGÍAS

La tecnología es un arte industrial el cual permite la creación de diversos artefactos para acelerar o mejorar los procesos de producción, cabe señalar que la tecnología ha sido útil y de gran importancia desde la antigüedad, ya que según la historia esta es mucho más antigua tanto como la ciencia que como la humanidad. A medida que pasa el tiempo esta arte industrial se vuelve más importante en la industria textil, mecánica y entre otras demostrando un impacto sumamente positivo

en lo que se refiere a la productividad y calidad de dichas industrias (Cegarra, José, 2012).

5.3.4. RENTA DISPONIBLE

Desde el punto de vista familiar la renta disponible es la capacidad efectivo o de pago con la que cuenta una familia después de haber pagado sus obligaciones tributarias, tales como impuestos y seguridad social; esta representa el bienestar o capacidad de compra de una familia (Pérez, Francisco, 2013).

Y en lo que refiere al ámbito empresarial, la renta disponible se habla de capacidad de pago con la cuenta la empresa después de restar los pagos de impuestos y amortizaciones (López, José, 2017).

5.4. INVERSIÓN

La inversión es poner una cantidad de dinero limitada a disposición de terceras personas, empresas o acciones, que harán que la inversión se incremente con los dividendos o ingresos que originen el proyecto empresarial a lo largo del tiempo. En la inversión intervienen varios elementos tales como inversor, dinero, activo en el que se va a invertir, y una proposición de recompensa futura, pero se debe tomar en cuenta que a mayor inversión mayor es el riesgo. (Haro, Arturo & Rosario, Juana, (2017).

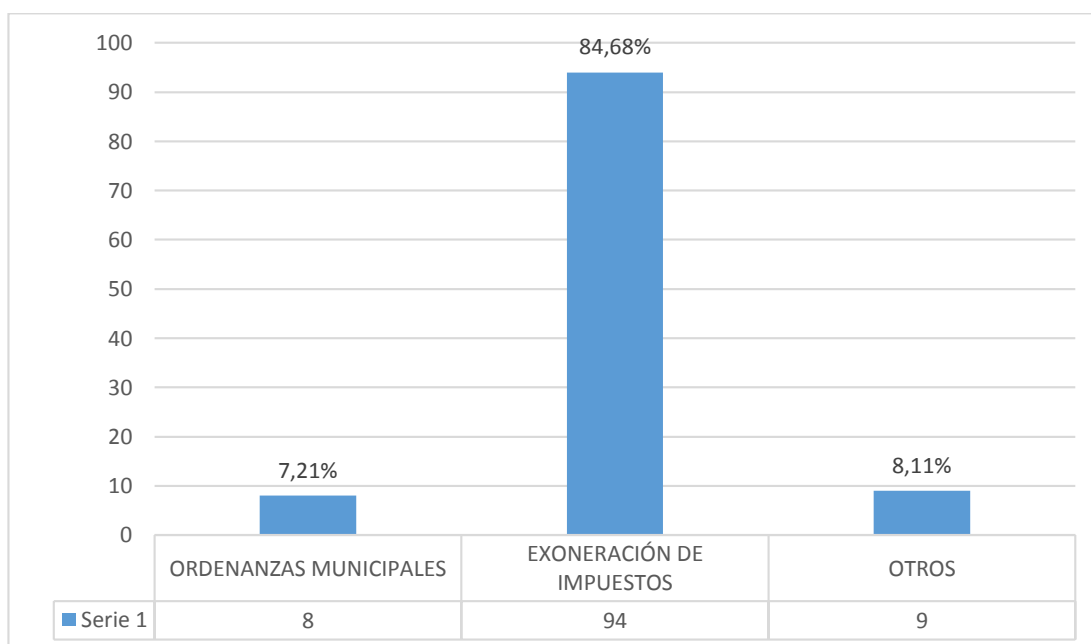
TABLA 8: INCENTIVO A LA INVERSIÓN

¿Ha recibido algún incentivo por parte del GAD Portoviejo para invertir en su negocio? OE4

Nro.	Alternativas	F	%
a	ORDENANZAS MUNICIPALES	8	7,21%
b	EXONERACIÓN DE IMPUESTOS	94	84,68%
c	OTROS	9	8,11%
Total		111	100%

Fuente: Encuesta realizada a los comerciantes minoristas de la calle Alhajueta de la ciudad de Portoviejo.

Elaborado por: Autores del trabajo de titulación.

GRÁFICO 8: INCENTIVO A LA INVERSIÓN

Fuente: Comerciantes minoristas de la calle Alhajueta de la ciudad de Portoviejo.

Elaborado por: Autores del trabajo de titulación.

De los comerciantes encuestados, 84,68% indicaron que los incentivos por parte del GAD Portoviejo para invertir en sus negocios han sido la exoneración de impuestos, pues gozarán de una exoneración del pago del impuesto a la renta durante cinco años, conforme a la Ordenanza de incentivos para el desarrollo de nuevas inversiones productivas en el cantón Portoviejo. Para 8,11% comerciantes lo que les ha incentivado han sido las Ordenanzas Municipales tales como regulación del uso de los espacios públicos y pagos de permisos acorde a sus actividades comerciales o reformas de sus locales, entre otros; y 7,21% comerciantes no han recibido incentivos para invertir.

Deben existir siempre incentivos para que las personas quieran invertir, pues las PYMES se han convertido en una de las fuentes principales de desarrollo económico del país, así mismo se deberían fomentar estrategias para que las instituciones financieras junto con el GAD de Portoviejo gestionen créditos que beneficien a los comerciantes minoristas de la calle Alhajúela.

En la entrevista realizada al Gerente de la Sucursal Provincial de BanEcuador de Portoviejo, el Ing. Carlos Casanova García, se le preguntó sobre las políticas que se aplican para motivar a los comerciantes a realizar créditos, e indicó que desde el 1 de agosto del 2018 entro en vigencia la campaña de crédito preaprobados para incentivar el pago oportuno de los créditos, así como también reuniones con el municipio para continuar capacitando a los clientes y que la respuesta al servicio sea rápido en máximo 72 horas posteriores a la visita, así como también la concientización a los ciudadanos para que denuncien el cobro de tarifas que se

aprovechan los tramitadores para que accedan a los créditos, mediante una línea telefónica 1800-delito. Todo trámite es gratuito en BanEcuador.

Apoyar la inversión de pequeños y medianos comerciantes es importante ya que ellos son un motor fundamental del crecimiento económico de un país, y si se sienten incentivados van a contribuir con sus recursos en sus negocios, incrementando unidades productivas e ingresos.

5.4.1. DESARROLLO ECONÓMICO

El desarrollo económico es el proceso a través del cual las economías nacionales simples de bajos ingresos se convierten en economías industriales modernas, o aquellas economías que mantienen un incremento sostenido en su capacidad para producir y ofrecer bienes y servicios, en donde influyen mejoras cualitativas y cuantitativas. Las Pymes tienen un rol importante dentro del desarrollo económico de cada país ya que producen empleo e ingresos, y es gracias a la inversión de ellas y a una excelente medida de su desempeño que hacen crecer la economía. (Caruana, Leonardo & Castro, Mariano, 2016).

Uno de los objetivos principales del BanEcuador es el desarrollo económico de sus clientes, y a través de metas y objetivos bien definidos, se busca lograr la asignación de recursos de forma rápida y segura en sus segmento principal que son los pequeños comerciantes y emprendedores.

5.4.2. INCENTIVOS FISCALES

Los incentivos fiscales son medidas que el gobierno insta para promover ciertos comportamientos, generalmente dentro de las actividades comerciales realizadas tanto por personas naturales como jurídicas. Entre los incentivos fiscales se encuentran las exenciones de impuestos, el acceso a subvenciones para personas naturales y jurídicas, y las concesiones tales para autorizaciones, permisos, licencias, entre otros, con el objetivo de impulsar la producción a través de las actividades que realicen, así como aumentar la exportación. (Gil, Elizabeth, 2017).

5.4.3. RENTABILIDAD

El objetivo fundamental de toda empresa desde el punto de vista económico-financiero es conseguir que a medio y largo plazo sea rentable. La rentabilidad es un beneficio financiero que se obtiene cuando la cantidad de ingresos obtenidos de una actividad comercial excede los gastos, costos e impuestos necesarios para sostener la actividad de la empresa. (Jaime, José, 2014).

5.4.4. APOYO MUNICIPAL

El artículo 9.1 de la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno dispone que las sociedades que se constituyan a partir de la vigencia del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones gozarán de una exoneración del pago del impuesto a la renta durante cinco años.

El GAD Municipal de Portoviejo determinó una Ordenanza de incentivos para el desarrollo de nuevas inversiones productivas en el cantón Portoviejo, cuyo objetivo

es establecer beneficios tributarios que incentiven la inversión productiva en el cantón Portoviejo, tanto para los sectores económicos priorizados por el Estado, mismo que se establecen en la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno; así como, para los sectores priorizados para el Gobierno Municipal del cantón Portoviejo, que se señalan en la ORDENANZA QUE ESTABLECE LOS POLOS DE DESARROLLO DEL CANTÓN PORTOVIEJO Y REGULA LAS ZONAS DE NO AFECTACIÓN Y EL USO ADECUADO DEL SUELO; y, para las asociaciones público – privada en las que actúe como entidad delegante el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Portoviejo.

Los beneficios establecidos en la presente Ordenanza serán aplicados a favor de todos los sujetos que realicen nuevas inversiones productivas en los sectores detalladas en el artículo 9.1 de la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno; nuevas inversiones productivas en las actividades priorizadas en la ORDENANZA QUE ESTABLECE LOS POLOS DE DESARROLLO DEL CANTÓN PORTOVIEJO Y REGULA LAS ZONAS DE NO AFECTACIÓN Y EL USO ADECUADO DEL SUELO; y, a favor del gestor privado responsable del desarrollo del proyecto público delegado por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Portoviejo, siempre que dicho proyecto haya sido aprobado por el Comité Interinstitucional de Asociaciones Público Privada, según lo establecido en la Ley Orgánica de Incentivos para Asociaciones Público Privadas y la Inversión Extranjera, en la jurisdicción del cantón Portoviejo. (GAD Municipal de Portoviejo, 2015).

CONCLUSIONES

- Se pudo determinar que los trámites burocráticos del BanEcuador para acceder a sus créditos son sencillos y mínimos, sin embargo siguen existiendo falencias pues a veces el trámite se retrasa varias semanas por falta de comunicación por parte del banco o falta de entendimiento por parte de los comerciantes, relacionado a algún documento de los que se suelen pedir para el otorgamiento del crédito. Es importante que se agilicen los trámites y haya una correcta información ya que así se evita que los comerciantes minoristas de la calle Alhajuela pierdan días de trabajo y tiempo tramitando el crédito, de manera que se vean beneficiados en el menor tiempo posible, y así tener una buena imagen del banco pues no hay mejor publicidad que la que hacen los clientes.
- El conocimiento por parte de los comerciantes minoristas de la calle Alhajuela sobre las líneas de crédito que otorga el banco es poco si se consideran los resultados de las encuestas, sin embargo los datos del banco indican que el 80% de los comerciantes sí los conocen y esto gracias a las ferias que se realizan in situ así como capacitaciones y charlas sobre los tipos de crédito que se otorgan. Es una gran ventaja para los comerciantes que conozcan las líneas de crédito pues existen algunas con las que se verían beneficiados y mejorarían su calidad de vida.
- La facilidad de créditos que otorga el BanEcuador a los comerciantes minoristas de la calle Alhajuela de la ciudad de Portoviejo, ha contribuido a que estos cuenten con recursos suficientes para el desarrollo de los negocios

comerciales; como se vio en los resultados de las encuestas el 66% de los comerciantes han financiado su negocio por medio de créditos bancarios, siendo el BanEcuador una institución la cual ha apoyado al desarrollo comercial mediante el otorgamiento de créditos.

- Las Normativas Municipales tienen como objetivo principal el orden de los espacios públicos; si bien es cierto después de la terrible catástrofe ocurrida el 16 A del año 2016, la ubicación de los comerciantes se cambió a las Calle Alhajuela, a lo que hoy se conoce como el Comercio Autónomo Alhajuela, teniendo esta ubicación ventajas y desventajas para algunos comerciantes, ya que según el 34% de los comerciantes encuestados la ubicación actual les desfavorece por encontrarse al final de la calle alhajuela. En lo que sí a la mayoría de los comerciantes encuestado le favorecido son los incentivos por parte del GAD Municipal de Portoviejo, ya que se determinó una Ordenanza de incentivos para el desarrollo de nuevas inversiones productivas en el cantón Portoviejo, cuyo objetivo es establecer beneficios tributarios que incentiven la inversión productiva en el cantón; el 94 % de los comerciantes encuestados señaló que la exoneración de impuesto ha sido un incentivo que han recibido por parte del GAD.

CAPÍTULO VI

6. PROPUESTA

6.1. TÍTULO DE LA PROPUESTA

Diseño de un Plan de Marketing para dar a conocer los servicios de crédito del BanEcuador hacia los comerciantes minoristas de la calle Alhajuela de la ciudad de Portoviejo.

6.2. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

El objetivo de esta propuesta es el de elaborar un plan de marketing que permita al BanEcuador aumentar la captación de los comerciantes minoristas ubicados en la calle Alhajuela de la ciudad de Portoviejo para otorgarles créditos, ya que se ha podido comprobar según resultados de encuestas realizadas a los comerciantes en mención que existe una deficiencia en las estrategias de marketing y por ende gran parte de los comerciantes desconocen el servicio que ofrece la Institución, y a través de esta propuesta se dará a conocer los diferentes créditos que otorga el banco a beneficio de los comerciantes minoristas.

Para empezar este proyecto de una manera apropiada se debe realizar un análisis externo e interno de la sucursal para determinar sus necesidades. Este proyecto proporcionará información a los comerciantes minoristas sobre los requisitos y líneas de crédito que otorga el banco, generándose nuevos clientes.

6.3. ANÁLISIS PEST

A través del análisis externo se puede conocer y analizar las oportunidades que benefician a la sucursal Portoviejo del BanEcuador y las amenazas que afecta al sector bancario y financiero. En este método, se utilizan las siguientes 4 variables:

6.3.1. POLÍTICO

- Leyes, Códigos y Reglamentos actuales en el mercado específico.
- Financiamiento a las PYMES y a emprendedores.
- Procesos y trámites burocráticos.
- Cambios en los procesos del Estado.

6.3.2. ECONÓMICO

- Intereses y tasas de cambio.
- Situación económica actual del Ecuador.
- Períodos del mercado

6.3.3. SOCIAL

- Generar plazas de empleo.
- Inversión en relaciones públicas y publicidad.

6.3.4. TECNOLÓGICO

- Desarrollo de la tecnología.

- Innovación potencial.
- Desarrollo de productos.

6.4. ANÁLISIS DE KANO

Noriaki Kano indica que este análisis indica la gestión de calidad del servicio que se encarga de la satisfacción y expectativas del cliente, evaluando tres factores:

Factores Básicos: Son los requisitos mínimos que producen que el cliente se sienta o no satisfecho, y que analizando a la sucursal Portoviejo, la calidad dependerá en gran medida del servicio que ofrezca el asesor de crédito al comerciante minorista, ofreciéndole confianza.

Factores de entusiasmo: Son las acciones que incrementan el grado de satisfacción ya que se le motiva al comerciante minorista a acceder a los créditos de manera eficaz y eficiente, ofreciéndole además asesoramiento y capacitaciones para que sepa cómo administrar adecuadamente la inversión.

Factores de desempeño: Se puede conocer los motivos por los cuales se produce satisfacción si el desempeño es elevado o inconformidad si el desempeño es bajo.

6.5. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

La sucursal Portoviejo del BanEcuador fue abierta al público el 9 de mayo de 2016, luego de transición del antiguo Banco Nacional de Fomento, actual BNF en Liquidación. Se encuentra ubicado en el sector centro de la ciudad de Portoviejo, en

la calle Bolívar y Olmedo, y por su ubicación puede llegar directa e indirectamente a los comerciantes minoristas.

6.6. ANÁLISIS FODA

6.6.1. FACTORES INTERNOS

Fortalezas

- Personal capacitándose continuamente.
- Créditos adecuados para el segmento.
- Misión, Visión, Objetivos y Metas bien especificados.

Debilidades

- Falta de recursos humanos.
- Débil posicionamiento en el mercado.

6.6.2. FACTORES EXTERNOS

Oportunidades

- Interés de comerciantes actuales y potenciales por la calidad del servicio.
- Necesidad de microcréditos en el mercado.
- Emprendedores con falta de recursos.

Amenazas

- Impacto de medidas económicas.
- Competidores en el mercado.

6.7. ANÁLISIS DE LAS CINCO FUERZAS COMPETITIVAS DE MICHAEL PORTER

Para saber cómo es el funcionamiento y desarrollo del sistema bancario, se realizara un análisis guiado por el modelo de las cinco fuerzas competitivas de Michael Porter.

- **Poder de negociación de los proveedores.-** Al realizar un breve análisis del BanEcuador según el modelo seguido, el poder de negociación no aplica, ya que la entidad no cuenta con proveedores que ofrezcan el producto a la clientela.
- **Poder de negociación de los clientes.-** Esta fuerza competitiva aplica, ya que la cantidad de créditos que BanEcuador entrega a los clientes y la sensibilidad del valor agregado que el banco ofrece al entregar el servicio son las variables fundamentales que definen esta fuerza.
- **Amenaza de productos sustitutos.-** Esta fuerza competitiva aplica ya que el BanEcuador está muy pendiente de los productos sustitutos que ofrecen las competencias, ya que existen varios tipos de créditos similares el cual pueden sustituir el que ofrece la entidad.
- **Rivalidad entre competidores existentes.-** La rivalidad que existe entre la competencia por estar una más adelante que otra es una lucha del día a día, ya que la competencia siempre va a estar pendiente de los pasos o iniciativas que la entidad da para poder destacar en el mundo financiero.
- **Amenaza de los nuevos competidores.-** Al analizar esta fuerza, existe un porcentaje mínimo de que ingresen nuevos competidores, ya que el Ecuador

el sector bancario es se ha vuelto un oligopolio es decir ya el mercado está dominado por un pequeño número de grandes entidades bancarias.

6.8. DETERMINACIÓN DE OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS DE MARKETING

Al haber realizado un breve análisis de la situación actual del BanEcuador frente a sus competidores, es necesario seguir y llevar a cabo los objetivos del plan de marketing establecidos, así mismo se debe de formular estrategias que consiste en pequeños cambios para de esta manera ubicar en un futuro a BanEcuador en una ventaja competitiva.

Para la implementación de las estrategias se utilizara un Marketing Mix de las 7P's , el cual permitirá una mejor gestión de las estrategias permitiendo alcanzar el cumplimiento de la misión y visión de la entidad financiera.

6.9. ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

6.9.1. OBJETIVO GENERAL

- Incrementar la captación de los comerciantes minoristas de la calle Alhajúela de la ciudad de Portoviejo en la sucursal Portoviejo del BanEcuador.

6.9.2. OBJETIVO ESPECIFICO

- Incrementar en 10% en el último trimestre del año a través de estrategias de marketing.
- Dar a conocer el servicio de crédito a través de redes sociales y campañas en parques de la ciudad para incrementar la cartera de clientes.
- Gestionar eficaz y eficientemente todos los procesos de la sucursal Portoviejo del BanEcuador para fortalecer la confianza de los clientes.

6.10. MARKETING MIX: 7P'S DEL MARKETING

6.10.1. PRODUCTOS Y SERVICIOS

Para realizar un adecuado Plan de Marketing se debe tener claro primero la necesidad que tiene los consumidores ante el producto que brinda el BanEcuador. Las empresas Pymes o comerciantes minoristas tiene la necesidad de adquirir préstamos para poder desarrollarse con mayor rapidez y efectividad, ya que por falta de recursos para la adquisición de bienes o maquinarias muchas veces no pueden cumplir con las necesidades del mercado.

El BanEcuador apoya a los microemprendimientos en actividades productivas, de comercio o servicios, ofreciendo microcréditos de hasta 150 remuneraciones básicas unificadas, así mismo ofrece créditos para las Pymes de montos desde \$5.000 a \$500.000, el nicho de segmentación de estos tipos de créditos son generalmente comerciantes minoristas, clientes que tengan un buen Buro crediticio, y como requisito principal del negocio en el caso de las Pymes; debe tener una estabilidad

mínima de un año, y en el caso de los microcréditos para emprendedores deben de presentar un plan de negocios.

6.10.2. ESTRATEGIA DE PRODUCTO

La estrategia de producto que se puede implementar es el de realizar un permanente BENCHMARKING, es decir evaluar de manera continua los productos que ofrecen la competencia, para de esta manera adaptarla a la institución con un valor agregado permita sobresalir al banco y de esta manera mejoras las expectativas del cliente.

Adicionalmente se puede establecer un producto de fidelidad, para las pymes o comerciantes minoristas que son considerados como clientes potenciales dentro de la institución, ofreciéndoles una información y conocimiento veraz de cómo debe llevar a cabo la administración de sus negocios y de esta manera tengan el crecimiento deseado.

6.10.3. PRECIO

Si bien es cierto el precio es una cantidad monetaria el cual el consumidor o cliente paga por adquirir un producto o servicio.

En el BanEcuador la tasa de interés que dispone para los productos (prestamos) dirigidos para las pymes o comerciantes minoristas van desde 9.76% hasta el 16.08%.

6.10.4. PLAZA

La plaza se refiere al lugar donde el servicio o producto es ofrecido; el BanEcuador ubicado en la ciudad de Portoviejo en la Calle Olmedo y Bolívar, frente al Parque central es la plaza donde se realizan la prestación de productos y servicios financieros.

6.10.5. ESTRATEGIAS DE PLAZA

Las estrategias de Plaza que se implementara en el Plan de Marketing es el de ubicar a un asesor comercial en los exteriores de la zona céntrica de Portoviejo, con el fin de lograr una mayor cobertura de los productos.

6.10.6. PROMOCIÓN

Si bien es cierto en el resultado de las entrevistas se pudo observar que existe un porcentaje significativo el cual refleja que la mayoría de los comerciantes minoristas del comercio autónomo Alhajuela desconocen de los productos que ofrece la institución, debido a la limitadas acciones de publicidad y promoción que realiza el BanEcuador.

6.10.7. ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN

Sin duda alguna se implantará varias estrategias de comunicación, las cuales darán a conocer los productos que ofrece BanEcuador y de esa manera también aumentar la atención y captación de clientes del sector comercial, por lo cual se

ejecutará una campaña enfocada al sector del comercio ofreciendo los distintos productos (créditos) destinados para el comerciante. La campaña se basará en la misión y visión de la entidad.

Misión: Brindar productos y servicios financieros innovadores, eficaces y sostenibles social y financieramente, aportando en la inclusión y mejora de la calidad de vida de los pequeños y medianos productores urbano y rurales, fortaleciendo la asociatividad.

Visión: Ser un banco líder y referente regional en servicios financieros inclusivos que aportan el desarrollo productivo rural y urbano.

Otras de las estrategias de comunicación que se implementarán son anuncios en el diario manabita y en valla publicitarias promocionando los créditos destinados a las pymes y comerciantes minoristas. Además para continuar con la estrategia se repartirán volantes con información de los productos que ofrece el BanEcuador.

También se implementará el marketing digital utilizando las diferentes redes sociales, publicando en el contenido información de los productos como préstamos que ofrece la entidad.

6.10.8. PERSONAS

En la Sucursal Portoviejo del BanEcuador, las actitudes y comportamiento de los funcionarios es la principal impresión que se llevan los clientes, ya que ellos son los que ofrecen los productos y servicios del banco, transmitiendo la filosofía de la Institución, pues no hay mejor publicidad que la que hacen los clientes.

6.10.9. ESTRATEGIAS DE PERSONAS

Consiste en el marketing interno para facilitar los objetivos del banco, planteando un objetivo de ventas y servicios de créditos para los empleados a través de herramientas indispensables como son la información del servicio a ofrecer para crear confianza e implantar la captación de comerciantes minoristas.

6.10.10. PROCESOS

El proceso que se realizará será organizar recursos humanos, económicos y tecnológicos para cumplir con el desarrollo del presente plan de marketing.

6.10.11. POSICIONAMIENTO

A través de estrategias de personas y de comunicación, cada funcionario del banco proyectará la filosofía de la entidad financiera, de manera que los comerciantes minoristas de la calle Alhajuela aprecien que el BanEcuador ofrece servicios de crédito enfocados en su sector comercial.

6.11. CONTROL DEL PLAN

El Plan de Marketing se desarrollará en tres meses, tomando como referencia el último trimestre del presente año, y consta de 3 etapas que son:

Primera Etapa: Se llevará a cabo el estudio, desarrollo y ejecución de las actividades que comprenden el mes de octubre, asignando recursos y movilización de los que ejecutarán el plan. Se va a implementar la campaña dirigida a los comerciantes minoristas en la sucursal Portoviejo, con anuncios en el medio de prensa escrita El Diario Manabita, así mismo en redes sociales y capacitando a los funcionarios del banco a través del marketing interno.

Segunda Etapa: Comprende el periodo comprendido en el mes de noviembre, se llevará a cabo la consolidación de las actividades del corto y medio plazo. Se capacitarán a los comerciantes minoristas de la calle Alhajuela que han adquirido créditos de capital de trabajo y así fortalecer su confianza e implementación de carpas informativas en el parque Eloy Alfaro y parque Las Vegas de la ciudad de Portoviejo.

Tercera Etapa: Comprende el desarrollo del plan de acción en su totalidad, que se ejecutará en el mes de diciembre, continuando con las capacitaciones a los comerciantes minoristas y realizando un análisis de la participación en el mercado, lo cual se llevará a cabo a través de los siguientes tres controles al finalizar cada etapa descrita:

Control 1: Se realizará al finalizar octubre, y se corregirán los obstáculos presentados.

Control 2: Se realizará al finalizar noviembre, y se evaluará el estado de alcance de las actividades.

Control 3: Al finalizar las tres etapas, se procederá a desarrollar en su totalidad el plan de acción.

6.12. PRESUPUESTO DEL PLAN DE MARKETING

Tabla 1: Presupuesto Plan de Marketing

PRESUPUESTO DEL PLAN DE MARKETING			
CANTIDAD	DETALLE	PRECIO	TOTAL
3000	Flyers impresos full color en papel couche	\$ 315,00	\$ 315,00
1	Aviso en El Diario Manabita	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00
1	Counter brandeado	\$ 280,00	\$ 280,00
2	Stand en los parques Eloy Alfaro y Las Vegas	\$ 400,00	\$ 800,00
200	Camisetas cuello redondo	\$ 6,00	\$ 1.200,00
200	Bolígrafos con logo	\$ 0,35	\$ 70,00
200	Gorras con logo	\$ 3,50	\$ 700,00
200	Delantales con logo	\$ 3,50	\$ 700,00
		TOTAL	\$ 5.065,00

Elaborado por: Autores del trabajo de titulación.

BIBLIOGRAFÍA

1. **AGUILAR**, Luis. (2015). Gobernanza y gestión pública. Primera Edición Electrónica. México: Fondo de Cultura Económica.
2. **BANECUADOR**. A quiénes financiará BanEcuador. Recuperado de <https://www.banecuador.fin.ec/a-quien-financiara/>
3. **CALVA**, José. (2007). Financiamiento del crecimiento económico. Agenda para el desarrollo. Volumen 6. Primera Edición. México: Editorial Miguel Ángel Porrúa.
4. **CAMARGO**, David. (2013). Funcionarios públicos: Evolución y prospectiva. Tercera Edición. Bogotá: Ediciones Daфра.
5. **CABRERIZO**, Montserrat. (2014). El comportamiento de compra del consumidor (Procesos de ventas). Primera Edición. Barcelona: Editorial Editex.
6. **CARUANA**, L. & **CASTRO**, M. 2016. Cambio y crecimiento económico. Primera Edición. Madrid: Ediciones Pirámide.
7. **CEGARRA**, José. (2012). La tecnología. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
8. **CUE**, A., & **QUINTANA**, L. (2014). Introducción a la Microeconomía: Un enfoque integral para México. México: Editorial PATRIA.
9. **DÍAZ**, Miguel. (2012). Análisis contable con un enfoque empresarial. Edición Diciembre 2012. Edita EUMED.

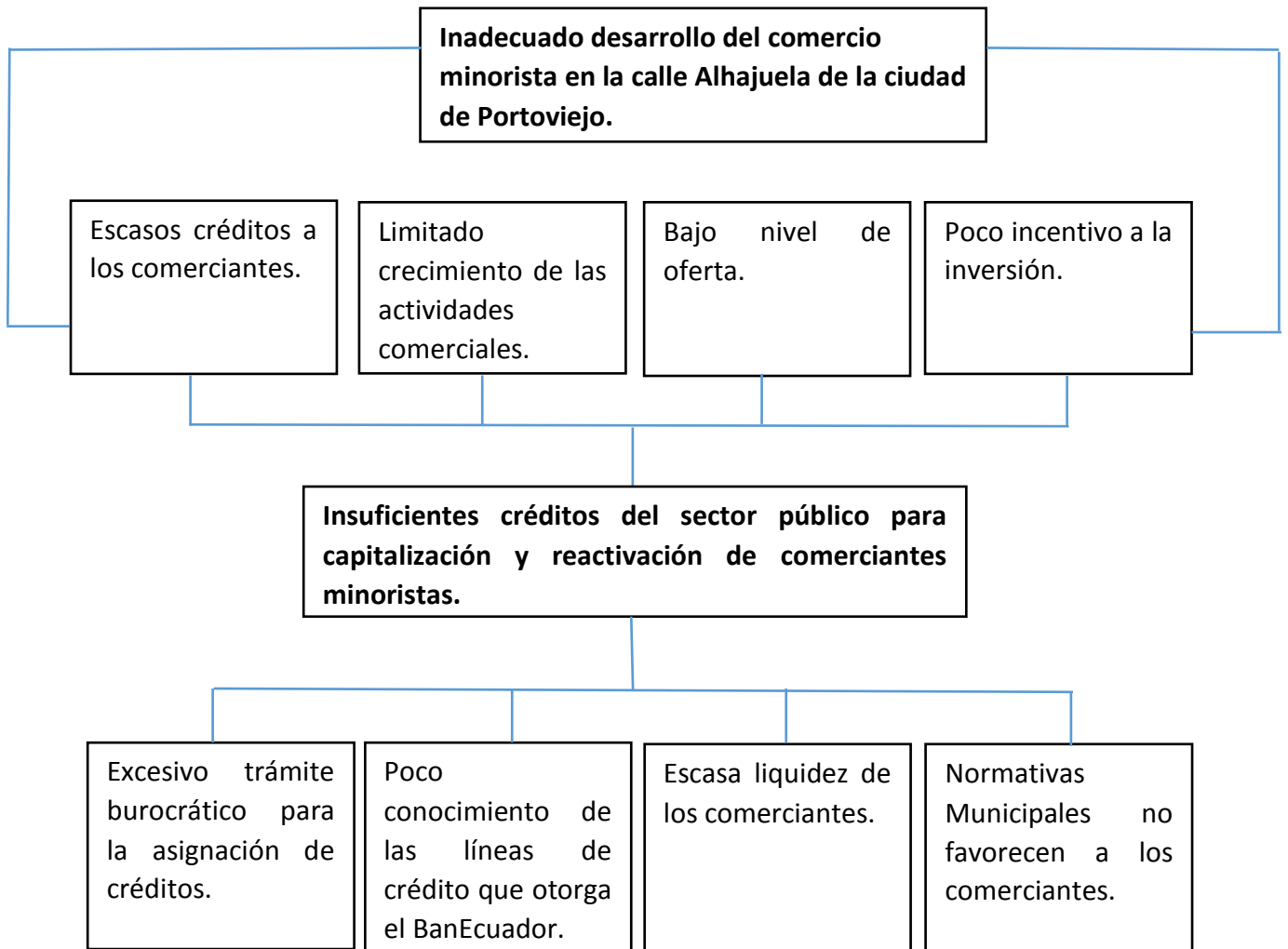
10. **DR. NÚÑEZ ÁLVAREZ,** Luis. (s.f.). Recuperado de https://www.economia.com.mx/conoce_y_sabe_para_que_sirve_un_buro_de_credito_.htm
11. **ESCALONA,** Núria. (2014). Instituciones Públicas conectadas. Primer Edición. Barcelona: Editorial UOC.
12. **ESCUADERO,** María. (2014). Marketing en la actividad comercial. Primera Edición. Madrid: Editorial Editex.
13. **FACULTAD DE ECONOMÍA Y CIENCIAS EMPRESARIALES DE LA UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES ESPÍRITU SANTO (UEES).** Vol. 1 (2015, 5 de Noviembre). Sistema financiero ecuatoriano y el acceso a financiamiento de las Pymes. Recuperado de <http://uees.me/wp-content/uploads/2016/04/Rev-1-Econom%C3%ADa-y-Pymes-Nov-15.pdf>
14. **FIERRO,** Ana. (2017). Responsabilidad de los servidores públicos. Del castigo a la confianza. Primera Edición. México: Fondo de Cultura Económica.
15. **GAD Municipal del Cantón Portoviejo.** Consultado el 21 de julio de 2018, de online.portoviejo.gob.ec:9090/ordenanzas/b_ordenanza.down?id_archivo=1552
16. **GAD Municipal del Cantón Portoviejo.** 2015. Ordenanza sustitutiva a la Ordenanza de incentivos para el desarrollo de nuevas inversiones productivas en el cantón Portoviejo Recuperado de <file:///C:/Users/Alava%20Saltos/Downloads/ORDENANZA%20SUSTITUTIVA%20A%20LA%20ORDENANZA%20DE%20INCENTIVOS%20PARA%20EL%20DESARROLLO%20DE%20NUEVAS%20INVERSIONES%20PRODUCTIVAS%20EN%20EL%20CANTON%20PORTOVIEJO.pdf>

17. **GARCIA**, Antonio. (2002). El ordenamiento constitucional: Un enfoque histórico y formal de la teoría de la constitución y de las fuentes del derecho. San Vicente (Alicante): Editorial Club Universitario
18. **GIL**, Elizabeth. 2017. Los incentivos fiscales a la I+D+i. Primera Edición. Valencia. Editorial Tirant Lo Blanch.
19. **GONZÁLES**, Pedro. (2016). Gestión de la inversión y el financiamiento. Herramientas para la toma de decisiones. Primera Edición. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
20. **GUERRERO**, Humberto. (2009). Inventarios Manejo y Control. Primera edición. Bogotá: Ediciones ECOE.
21. **HARO, A. & ROSARIO, J.** (2017). Dirección financiera: Inversión. Primera Edición. Almería. Editorial Universidad de Almería.
22. **JAIME**, José. 2014. La rentabilidad: Análisis de costes y resultados. Primera Edición. Madrid: ESIC Editorial.
23. **LÓPEZ**, Alfonso. (2003). Libro Verde: La accesibilidad en España. Diagnóstico y bases para un plan integral de supresión de barreras. Primera edición. Edita Instituto de Migraciones y Servicios Sociales IMSERSO.
24. **LÓPEZ**, José. (2017). Renta disponible. Recuperado de <http://economipedia.com/definiciones/renta-disponible.html>
25. **MANKIW**, Gregory. (2012). Principios de economía. Sexta edición. México: a. Editorial CENGAGE Learning.
26. **MOLINILLO**, Sebastián. (2014). Distribución comercial aplicada. Segunda Edición. Madrid: ESIC Editorial.

- 27. MORALES, Gabriela.** (2014). Crédito comerciales o productivo. Recuperado de <https://tusfinanzas.ec/blog/glossary/credito-comercial-o-productivo/>
- 28. ORTIZ, Héctor.** (2011). Análisis financiero aplicado y principios de administración financiera. 14.^a edición. Universidad Externado de Colombia.
- 29. PARKIN, Michael.** (2004). Economía. Sexta edición. México: Editorial Pearson Educación
- 30. PEIRÓ, A., & SEVILLA, A.** (2017). Precio. Recuperado de <http://economipedia.com/definiciones/precio.html>
- 31. PÉREZ, Francisco.** (2013). Crecimiento y competitividad: Los restos de la recuperación. Primera edición. Bilbao – España: Editorial Rubes.
- 32. PINDYCK, R., & RUBINFELD, D.** (2009). Microeconomía. Séptima edición. Madrid: Editorial PEARSON EDUCACIÓN, S.A.
- 33.** Que es una ordenanza municipal. Obtenida el 16 de Julio de 2018, de <https://guiaosc.org/que-es-una-ordenanza-municipal/>
- 34. RUBIO DOMÍNGUEZ, Pedro.** (2007) Manual de análisis financiero. Edición electrónica gratuita.
- 35. SALAZAR, Bryan.** (2016). Conceptos básicos financieros: Capacidad de pago. Recuperado de <https://www.abcfinanzas.com/finanzas-personales/conceptos-basicos-financieros/capacidad-de-pago>.
- 36. SANGRI, Alberto.** (2014). Introducción a la mercadotecnia. Primera Edición. México: Grupo Editorial Patria.
- 37. SORIANO, María.** (2010). Introducción a la contabilidad y las finanzas. Primera edición. Barcelona: Editorial PROFIT.

ANEXOS

ANEXO 1: ÁRBOL DEL PROBLEMA



ANEXO 2: MODELO DE ENCUESTA



UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO

CARRERA DE FINANZAS Y RELACIONES COMERCIALES

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COMERCIANTES MINORISTAS DE LA CALLE
ALHAJUELA DE LA CIUDAD DE PORTOVIEJO

INDICACIONES: Marque con una X la respuesta que considere correcta.

1. ¿Ha accedido usted a un crédito de BanEcuador? OE1

- Siempre ()
- Casi siempre ()
- A veces ()
- Rara vez ()
- Nunca ()

2. ¿Cómo considera el trámite para acceder a los créditos de BanEcuador? OE1

- Difícil ()
- Fácil ()

3. ¿Conoce usted las líneas de crédito del BanEcuador? OE2

- Mucho ()
- Poco ()
- Nada ()

4. ¿Cómo considera usted el impacto de los créditos de BanEcuador en los
comerciantes minoristas de la calle Alhajuela de la ciudad de Portoviejo?
OE2

- Excelente ()
- Bueno ()
- Regular ()
- Malo ()

5. ¿Cómo son los niveles de ventas de su negocio? OE3

Excelente ()

Bueno ()

Regular ()

Malo ()

6. ¿De qué manera financió su negocio? OE3

Capital propio ()

Crédito informal ()

Crédito bancario ()

7. ¿Cómo le ha favorecido las Normativas Municipales a su negocio? OE4

Mucho ()

Poco ()

Nada ()

8. ¿Ha recibido algún incentivo por parte del GAD Portoviejo para invertir en su negocio? OE4

Ordenanzas Municipales ()

Gestión de crédito bancario ()

Exoneración de impuestos ()

Otros ()

Ninguno ()

¡Gracias por su colaboración!

ANEXO 3: MODELO DE ENTREVISTA



UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO

CARRERA DE FINANZAS Y RELACIONES COMERCIALES

ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE SUCURSAL PROVINCIAL DE
BANECUADOR PORTOVIEJO – ING. CARLOS CASANOVA GARCÍA

1. ¿Cómo considera usted los trámites para acceder a los créditos del BanEcuador?
2. ¿Cómo califica usted el asesoramiento de BanEcuador para acceder a créditos?
3. ¿Cree usted que los comerciantes minoristas conocen las líneas de crédito que ofrece el BanEcuador?
4. ¿Cómo considera usted el impacto de los créditos de BanEcuador en los comerciantes minoristas de la calle Alhajuela de la ciudad de Portoviejo?
5. ¿Considera usted que se debería gestionar créditos para los comerciantes y así mejorar su oferta?
6. ¿Qué porcentaje del microcrédito suelen solicitar los comerciantes y con cuánto de capital propio disponen ellos?
7. ¿Se comprueba el correcto destino del crédito solicitado por los comerciantes?
8. ¿Qué políticas se aplican para motivar a los comerciantes a realizar créditos?