UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

TESIS PRESENTADA COMO REQUISITO PARA OPTAR POR EL TITULO DE MSc. EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON MENCIÓN EN RECURSOS HUMANOS

TEMA:

ANÁLISIS DE LOS CRÉDITOS A LA PYMES OFRECIDOS POR EL BANCO DEL PACÍFICO PERIODO 2014. SUCURSAL GUAYAQUIL.

Autor:

CINTHYA PAOLA FRANCO LEÓN

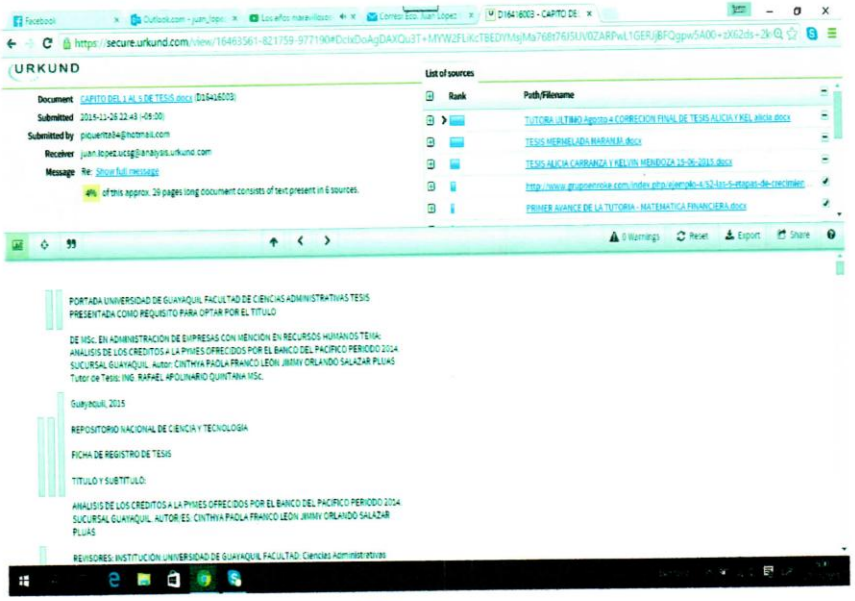
JIMMY ORLANDO SALAZAR PLUAS

Tutor de Tesis:

ING. RAFAEL APOLINARIO QUINTANA MSc.

Guayaquil, 2015

CERTIFICACION DE ANTI-PLAGIO URKUND



Ing. Rafael Emiliano Apolinario Quintana MSc.
Registro Senescyt # 1006-14-86045334

Universidad de Guayaquil – Facultad de Ciencias Administrativas, Av. Kennedy y Av. Delta
Email: rafael.apolinarioqu@ug.edu.ec - Cel.: 0984886566
Guayaquil - Ecuador

Presidencia de la República del Ecuador

Plan Nacional de Ciencia, Tecnología, Innovación y Saberes

SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación

REPOSITORIO NACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA		
FICHA DE REGISTRO DE TESIS		
TÍTULO Y SUBTÍTULO: **ANÁLISIS DE LOS CRÉDITOS A LA PYMES OFRECIDOS POR EL BANCO DEL PACÍFICO PERIODO 2014. SUCURSAL GUAYAQUIL.**		
AUTOR/ES: CINTHYA PAOLA FRANCO LEÓN **JIMMY ORLANDO SALAZAR PLUAS**	**REVISORES:**	
INSTITUCIÓN:UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL	**FACULTAD:** Ciencias Administrativas	
CARRERA: MSc. EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS CON MENCIÓN EN RECURSOS HUMANOS		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	**No. DE PAGS: 105**	
ÁREA DE TEMÁTICA **Campo**: Investigación **Área:** Administración de empresas **Aspecto:** Análisis de créditos. **Delimitación temporal:** 2015		
PALABRAS CLAVES: RESUMEN:En los últimos años ha sido notorio el crecimiento de las Pymes en el Ecuador, esto se debe a que cada vez existen emprendedores que se dedican a formar nuevas empresas ayudando así al desarrollo económico del país. No obstante muchas de estas Pymes necesitan de créditos financieros para hacer arreglos de infraestructuras, cambios de maquinarias, contrato de personal entre otros, pero lamentablemente muchas de estas Pymes se ven limitadas en base a los requisitos que exigen las instituciones financieras. Para ello se elaborara un modelo de gestón que permita a los emprendedores tener conocimiento sobre los requerimientos para la obtención del financiamiento		
No. DE REGISTRO(EN BASE DE DATOS)	**No. DE CLASIFICACIÓN**	
DIRECCIÓN URL (TESIS EN LA WEB)		
ADJUNTO PDF:	**(x)SI**	( )NO
CONTACTO CON AUTOR/ES: **CINTHYA PAOLA FRANCO LEÓN** **JIMMY ORLANDO SALAZAR PLUAS**	**TELÉFONO** 0996892370 0987498468	**E-MAIL: piquerita84@hotmail.com** **jisalazar@pronaca.com**
CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN: SECRETARIA TITULAR (E) FCA	**NOMBRE:** Ing. Janet Bonilla F.	**TELÉFONO:** **042282187**

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Facultad de Ciencias Administrativas

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Habiendo sido nombrado tutor de tesis de grado, Ing. Rafael Emiliano Apolinario Quintana MSc., como requisito para optar por el título de Magister en Administración de Empresa con mención en Recursos Humanos, presentado por los egresados:

FRANCO LEON CINTHYA PAOLA con C.I. 0920913266
SALAZAR PLUAS JIMMY ORLANDO con C.I. 0914436050

Tema: "ANÁLISIS DE LOS CRÉDITOS A LA PYMES OFRECIDOS POR EL BANCO DEL PACÍFICO PERIODO 2014. SUCURSAL GUAYAQUIL".

Certifico que he revisado y aprobado su estructura metodológica del trabajo de investigación siendo la adecuada y cumple con los requisitos que determina la investigación científica, que constituye un aporte a la investigación sobre Recursos Humano y está acorde en los parámetros adecuados en sus conclusiones y recomendaciones por lo tanto encontrándose aptos para su sustentación

Certifico que he revisado y aprobado en todas sus partes, encontrándose apto para su sustentación.

Ing. Rafael Emiliano Apolinario Quintana MSc.
Registro Senescyt # 1006-14-86045334

Universidad de Guayaquil – Facultad de Ciencias Administrativas, Av. Kennedy y Av. Delta
Email: rafael.apolinarioqu@ug.edu.ec - Cel.: 0984886566
Guayaquil - Ecuador

DERECHOS DE AUTORIA

Por medio de la presente certificamos que los contenidos desarrollados en esta tesis son de absoluta propiedad y responsabilidad por Lcda. Cinthya Paola Franco León con C.I. 0920913266 y Lcdo. Jimmy Orlando Salazar Pluas C.I.0914436050.

Tema: **ANÁLISIS DE LOS CRÉDITOS A LA PYMES OFRECIDOS POR EL BANCO DEL PACÍFICO PERIODO 2014. SUCURSAL GUAYAQUIL.**

Derechos que renunciamos a favor de la Universidad de Guayaquil, para que haga uso como a bien tenga.

_____

Lcda. Cinthya Paola Franco León

C.I.: 0920913266

_____

Lcdo. Jimmy Orlando Salazar Pluas

C.I.: 0914436050

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios el dador de la vida que me ha permitido emplear fuerzas e inteligencia para culminar mis estudios. A mi tutor y asesor de tesis que han contribuido con sus conocimientos. A la Universidad Estatal de Guayaquiel noble institución que me abrió las puertas para adquirir los conocimientos para mi desarrollo profesional. A todos los docentes que aportaron de una u otra forma mediante su catedra

Cinthya Paola Franco Leon

Jimmy Orlando Salazar Pluas

RECONOCIMIENTO

El presente proyecto esta dedicado a nuestra familia por que mediante su apoyo constante, he alcanzado a llegar a esta meta que me propuse en la vida.

Cinthya Paola Franco Leon

RECONOCIMIENTO

El presente proyecto esta dedicado a mi hija y mi esposa que son lo más importante en mi vida y que gracias a el apoyo de ellas he logrado con la culminación de mis estudios.

Jimmy Orlando Salazar Pluas

ÍNDICE

PORTADA I

Repositorio Nacional de Ciencia y Tecnologica II

Certificación del Tutor III

DERECHOS DE AUTORIA..... IV

AGRADECIMIENTO V

RECONOCIMIENTO VI

ÍNDICE VIII

ÍNDICE DE TABLAS XII

ÍNDICE DE GRÁFICOS XIII

RESUMEN.....XIV

ABSTRACT XV

INTRODUCCIÓN.....1

CAPÍTULO I.....2

1. ANTECEDENTES 2

1.1. Planteamiento del Problema 2

1.2. Formulación y Sistematización del Problema.....3

1.3. Objetivos de la Investigación 4

1.4. Justificación del Proyecto 5

1.5. Hipótesis General: 6

1.6. Aspectos Metodológicos 7

1.7. Novedad Científica 8

2. MARCO TEÓRICO.....9

2.1. Importancia de los créditos en el desarrollo económico del país. 9

2.2. Crédito de consumo.....10

2.3. Créditos Hipotecarios 12

2.4. Créditos Comerciales 15
2.5. Proceso de crédito.....19
2.6. Créditos Pymes 24
CAPÍTULO lll 36
3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....36
3.1. Diseño de la investigación 36
3.2. Tipo de investigación 37
3.2.1. Investigación exploratoria.....37
3.2.2. Investigación descriptiva 38
3.2.3. Investigación de campo.....38
3.3. Instrumento de la investigación.....39
3.3.1. El cuestionario.....39
3.4. Técnica de la investigación 39
3.4.1. La encuesta.....39
3.5. Población y Muestra 40
3.5.1. Población 40
3.5.2. Muestra 40
3.6. Levantamiento de la información 42
3.7. Operacionalización de las variables.....43
3.8. Análisis de los resultados 44
3.9. Verificación de Hipótesis.....54
CAPÍTULO IV 65
4. PROPUESTA.....65
4.1. Tema 65
4.2. Introducción 65
4.3. Justificación 65

4.4. Descripción de la propuesta 66
4.5. Misión 67
4.6. Visión.....67
4.7. Objetivos.....67
4.7.1. Objetivo General 67
4.7.2. Objetivos específicos 67
4.8. Análisis situacional 68
4.8.1. Análisis FODA.....68
4.8.2. Análisis PORTER.....69
4.9. Impacto Ambiental 71
4.10. Responsabilidad Social de la Investigación 72
4.11. Modelo de gestión para brindar el crédito para las pymes 72
4.12. Organigrama institucional 74
4.13. Personal encargado 74
4.14. Modelo de Gestión 75
4.15. Requisitos de documentación para acceder al crédito 81
4.16. Estrategia comunicacional.....82
4.17. Presupuesto de estrategia comunicacional.....85
4.18. Cronograma de actividades.....87
5. Conclusiones y Recomendaciones.....88
5.1. Conclusiones 88
5.2. Recomendaciones 89
ANEXOS 90

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Banner 83
Figura 2 Volante 84
Figura 3 Facebook 85

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Monto de crédito 12
Tabla 2 Tasa Hipotecaria.....12
Tabla 3 Proyectos Particulares 13
Tabla 4 Cobertura.....18
Tabla 5 Niveles de aprobación de crédito 22
Tabla 6 Operacionalizacion de las variables 43
Tabla 7 Actividad de la instiución.....44
Tabla 8 Crecimiento comercial.....45
Tabla 9 Razones para solicitar crédito 46
Tabla 10 Frecuencia de solicitud 47
Tabla 11 Ventajas de solicitud de crédito.....48
Tabla 12 Desventajas de solicitud de crédito 49
Tabla 13 Razón para no otorgar crédito.....50
Tabla 14 Beneficios de créditos 51
Tabla 15 Perjudicados por solicitud de crédito.....52
Tabla 16 Magnitud 53
Tabla 17 Validación de la Hipótesis 1 54
Tabla 18 Validación de la Hipótesis 2 54
Tabla 19 Validación de la Hipótesis 3 55
Tabla 20 Modelo de gestión 1.....76
Tabla 21 Modelo de gestión 2.....77
Tabla 22 Normas de procedimiento 78
Tabla 23 Instrucciones.....79
Tabla 24 Requisitos de Crédito empresarial 81
Tabla 25 Crédito Pacífico.....82
Tabla 26 Presupuesto de Medios OTL.....85
Tabla 27 Presupuesto de Medios BTL.....86
Tabla 28 Presupuesto de estrategia comunicacional 86
Tabla 29 Cronograma de actividades 87

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 El Banco del Pacífico otorga tres tipos de créditos 10
Gráfico 2 Estructura de las Pymes.....27
Gráfico 3 Actividad de la instiución 44
Gráfico 4 Crecimiento comercial 45
Gráfico 5 Razones para solicitar crédito 46
Gráfico 6 Frecuencia de solicitud.....47
Gráfico 7 Ventajas de solicitud de crédito 48
Gráfico 8 Desventajas de solicitud de crédito 49
Gráfico 9 Razón para no otorgar crédito 50
Gráfico 10 Beneficios de créditos 51
Gráfico 11 Perjudicados por solicitud de crédito 52
Gráfico 12 Magnitud 53
Gráfico 13 Análisis FODA 68
Gráfico 14 Análisis PORTER 69
Gráfico 15 Tipos de Créditos 73
Gráfico 16 Organigrama 74
Gráfico 17 Personal encargado 75
Gráfico 18 Flujograma de procesos 80

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
TESIS PRESENTADA COMO REQUISITO PARA OPTAR POR EL TITULO DE MSc. EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS MENCIÓN RECURSOS HUMANOS

ANÁLISIS DE LOS CRÉDITOS A LA PYMES OFRECIDOS POR EL BANCO DEL PACÍFICO PERIODO 2014. SUCURSAL GUAYAQUIL.

Autores:

Lcda. Cinthya Paola Franco León y

Lcdo. Jimmy Orlando Salazar Pluas

Tutor de Tesis:

ING. RAFAEL APOLINARIO MSc.

RESUMEN

En los últimos años ha sido notorio el crecimiento de las Pymes en el Ecuador, esto se debe a que cada vez existen emprendedores que se dedican a formar nuevas empresas ayudando así al desarrollo económico del país. No obstante muchas de estas Pymes necesitan de créditos financieros para hacer arreglos de infraestructuras, cambios de maquinarias, contrato de personal entre otros, pero lamentablemente muchas de estas Pymes se ven limitadas en base a los requisitos que exigen las instituciones financieras. Para ello se elaborara un modelo de gestón que permita a los emprendedores tener conocimiento sobre los requerimientos para la obtención del financiamiento

Palabras claves: Créditos, administración, pymes, financiamiento, requisitos

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
TESIS PRESENTADA COMO REQUISITO PARA OPTAR POR EL TITULO DE MSc. EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS MENCIÓN RECURSOS HUMANOS

ANÁLISIS SOCIO-ECONÓMICO DEL IMPACTO DE LA SIEMBRA DE ANÁLISIS DE LOS CRÉDITOS A LA PYMES OFRECIDOS POR EL BANCO DEL PACÍFICO PERIODO 2014. SUCURSAL GUAYAQUIL.

Autores:

Lcda. Cinthya Paola Franco León y

Lcdo. Jimmy Orlando Salazar Pluas

Tutor de Tesis:

ING. RAFAEL APOLINARIO MSc.

ABSTRACT

In recent years has been remarkable growth of SMEs in Ecuador, this is because each time there are entrepreneurs who are engaged in forming new companies and helping the economic development of the country. However many of these SMEs need financial credits for infrastructure arrangements, changes in machinery, contract staff and others, but unfortunately many of these SMEs are limited based on the requirements demanded by financial institutions. To do Geston model that allows entrepreneurs have knowledge about the requirements for obtaining funding should be developed

Keywords: Credits, management, SMEs, financing requirements

INTRODUCCIÓN

Hoy en día debido a la crisis económica que afronta el país muchas personas se han visto en la necesidad de emprender su propio negocio. Es por esta razón que en el Ecuador se han formado nuevas empresas que a su vez han permitido generar más plazas de empleos. En el Ecuador existen alrededor de 3.200 empresas que son catalogadas como Pymes que se dedican al comercio, la agricultura, transporte, actividades administrativas entre otras. Muchos de estos emprendedores deben contar con un buen capital para el negocio que desean emprender, es por esto que muchos se ven en la obligación de solicitar dinero prestado a los bancos para que de esta manera puedan continuar con el crecimiento comercial que tanto desean. Es por ello que en el siguiente proyecto se desea conocer el impacto de los créditos ofertados por el Banco del Pacífico a las Pymes.

El siguiente proyecto se realizará de la siguiente manera:

Capitulo I: En este capítulo se enfoca al problema que tienen las Pymes al momento de solicitar créditos a los bancos.

Capitulo II: Se encuentra el marco teórico que está compuesto por fundamentos como lo son el: teórico, legal, y conceptual. Cada uno de estos se conforman por conceptos y definiciones de diversos autores.

Capitulo III: En este capítulo se desarrollara lo que es la metodología de la investigación. Se mostrarán los métodos y tipos de averiguación que se aplicaron para la recolección de los datos.

Capitulo IV: Comprende la propuesta del proyecto, motivo por el que se realizo la investigación

Capítulo V: Se conocerán las conclusiones de la investigación realizada, así como la recomendación a seguir para que el proyecto pueda tener buenos resultados.

CAPÍTULO I

1. ANTECEDENTES

1.1. Planteamiento del Problema

El dinero ha sido considerado como aquel instrumento monetario que permite sin lugar a dudas desarrollar diversas actividades, de hecho, el dinero es aquel que influye en el crecimiento de cualquier empresario. Según la (Revista Investiga, 2014), “En el Ecuador existen cerca de 3.200 empresas que pueden ser catalogadas como PYMES” Como lo explica la cita, en el país se ha incrementado el número de emprendedores, formando nuevas empresas, lo que genera cerca de 330.000 plazas de empleos, por lógica son PYMES que ayudan al crecimiento económico del Ecuador.

Existen distintas áreas en las que laboran estas PYMES, según (Diario El Telégrafo, 2012), “Las empresas que lideran se dedican al comercio, la manufactura la agricultura, transporte, científico-técnico, minas y canteras, financieras, construcción, información, y actividades administrativas.” Se puede comprender mediante la cita, como ha evolucionado el sector empresarial, desarrollándose en casi todas las áreas que han ayudado a que el Ecuador sea un país en vía de desarrollo.

Sin embargo, es importante recalcar que las PYMES generalmente precisan de créditos financieros para reestructurar su infraestructura, cambiar maquinarias, contratar personal, con el propósito de optimizar sus servicios o productos, así satisfacer las demandas de los consumidores. Para ellos, las PYMES, buscan financiamiento mediante los créditos que ofrecen los bancos, donde la problemática según la

(Revista Expansión CNN, 2009) menciona: “La Pymes enfrentan la dificultad de poder obtener financiamiento de manera adecuada de acuerdo a sus necesidades en monto, plazo y tasa, haciéndolas más susceptibles a parecer o limitar su crecimiento.”

Como lo explica la cita, el financiamiento que una Pymes solicita se ve limitada en base a los requisitos que piden las instituciones financieras, creándose una problemática, debido a que las Pymes en gran parte deben su crecimiento comercial a los créditos que les otorguen.

Ahora bien, este estudio permitirá conocer todos los procesos que ha realizan el banco para poder ofertar y entregar los créditos a las Pymes, debido a que muchos desconocen de estos procesos que beneficia a las pequeñas y medianas empresas, además de la relación que se crea, puesto que son los créditos que permiten el crecimiento comercial tanto de las Pymes como del Banco.

Para esta investigación se propone elaborar un modelo de Gestión que permite a las Pymes tener una estrategia de comunicación que ayude a mantener a estos emprendedores informados sobre los requisitos para la obtención de créditos.

1.2. Formulación y Sistematización del Problema

La formulación del problema es:

- ¿Cuál ha sido el impacto de los créditos ofertados por el Banco del Pacifico a las Pymes durante el periodo 2014 en la Sucursal de Guayaquil para la elaboración de un modelo de gestión?

Para la sistematización:

- ¿Cuáles han sido los procesos y beneficios de los créditos ofertados por el Banco del Pacifico a las Pymes durante el periodo 2014 en la Sucursal de Guayaquil?

- ¿Qué procesos debe realizar el banco para otorgar los créditos a las Pymes?
- ¿Cómo ha sido la relación entre la entidad financiera las Pymes?
- ¿Cuáles han sido son las ventajas y desventajas para el banco al otorgar un crédito?
- ¿Cuáles han sido los beneficios y perjuicios para las Pymes al solicitar un crédito?

1.3. Objetivos de la Investigación

a) Objetivo General

- Evaluar el impacto de los créditos del Banco del Pacifico otorgado a las Pymes durante el periodo 2014 en la sucursal de Guayaquil para la elaboración de un modelo de gestión.

b) Objetivos Específicos

- Analizar los procesos y beneficios del Banco del Pacifico al conceder créditos a la Pymes durante el periodo 2014 en la sucursal de Guayaquil para la comprensión de los tipos de créditos existentes en la entidad financiera.
- Reconocer los procesos establecidos por el Banco del Pacifico para acceder a otorgar un crédito a las Pymes
- Identificar la relación obtenida entre el banco y las pymes, para la determinación de los procesos e información sobre los créditos.
- Determinar las ventajas y desventajas al otorgar créditos a las pymes, para que el banco desarrolle estrategias que beneficien a los dos grupos.
- Identificar los beneficios y perjuicios para la pymes al solicitar un crédito, para la elaboración de un modelo de gestión.

1.4. Justificación del Proyecto

a) Justificación Teórica

Las Pymes y los créditos que oferta el Banco del Pacifico para estas empresas, tienen una gran importancia, debido a que gracias al financiamiento estas instituciones pueden mejorar su rendimiento comercial, pero para poder comprender a fondo lo que significa cada uno de estos temas es necesario que la parte teórica del trabajo se encuentre enfocado a los conceptos que pueden facilitar cada uno de los autores de diferentes libros, la mayoría de los cuales van acorde al tema principal, además estas definiciones darán realce al tema planteado.

Además de los datos proporcionados por el Servicio de Rentas Internas, Superintendencia de Compañías, en lo referente a las Pymes, El Plan Nacional del Buen Vivir, entre ellos el objetivo #3 consiste en mejorar la calidad de vida de la población que implica un desafío impartido como parte fundamental de los logros que se han alcanzados mediante por la fortificación de políticas y del Sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social; el objetivo #4 consiste en fortalecer las capacidades y potencialidades de la ciudadanía: ante aquello dará inicios a la apertura de la economía de los recursos tantos materiales y conocimientos. Todo ciudadano tiene derecho a la educación con óptima calidad y equidad.

El objetivo #8 indica en consolidar el sistema económico social y solidario, de forma sostenible, el sistema económico-financiero como aspecto generalizado consta en la evolución, siendo parte primordial en la igualdad de las relaciones de poder tanto como países como los que conforman el país, por tal motivo en la prioridad del crecimiento económico y del capital. El objetivo #9 indica en garantizar el trabajo digno en todas sus formas, el trabajo es establecido como un componente necesario y útil para la producción y así mismo como un elemento de gran importancia para el buen vivir por el talento obtenido de los ciudadanos y el objetivo #10 menciona en impulsar la transformación de la matriz productiva, en el mercado se presentan desafíos que hay que

enfrentar y debe estar basado a las nuevas industrias y abarcando en nuevos sectores con mayor rendimiento en el campo de la producción siendo competitivo, sostenibles y diversos.

b) Justificación Metodológica

Para desarrollar una investigación de tal manera que genere beneficios, es necesario que se establezca el método a investigar, así como el tipo de investigación a desarrollar y las técnicas a implementar para recolectar la información enfocada al tema del presente trabajo. Por otro lado se determina la población y la muestra. Para el presente estudio se plantea aplicar un método exploratorio ya que favorece a la indagación de la problemática, así también un método descriptivo que contribuye al conocimiento de la satisfacción de los clientes del banco. El enfoque del trabajo es cuantitativo aplicando como herramienta de investigación el cuestionario.

c) Justificación Práctica

El valor practico del presente proyecto radica en la comprender los procedimientos que realizan una entidad financiera para otorgar un préstamo o crédito a los administradores de las Pymes; esto servirá para que el y/o los usuarios puedan percibir las gestiones a ejecutar con el propósito de alcanzar un crédito bancario. Para ello se desarrollará las estrategias de comunicación que favorecen dar a conocer a los clientes sobre los métodos y requisitos para la obtención de dichos créditos.

1.5. Hipótesis General:

Con la aplicación del modelo de gestión de estrategias de comunicación entonces las Pymes se beneficiarán una mejora en su producción y de la obtención de créditos en el sector.

Variable Independiente: Modelo de gestión de estrategias de comunicación.

Variale Dependiente: Mejora de los créditos en las pymes.

1.6. Aspectos Metodológicos

Tipo de investigación

La investigación tendrá un enfoque cualitativo y cuantitativo, porque se va a puntualizar todos los datos logrados durante este proceso investigativo para luego mostrar los resultados de la investigación mediante tablas y gráficos para que esta sea descifrada y obtener un análisis.

Diseño de la investigación

El diseño de la investigación para el trabajo va tipo no experimental y transversal, además de que se va a adquirir información sobre las percepciones y habilidades del grupo objetivo a investigar.

Técnicas e instrumentos de investigación

La técnica a realizar para el desarrollo de la investigación es la encuesta y entrevista, para conseguir una mayoritaria información y esta utilizarla como base para la toma de decisiones, además de que los instrumentos de investigación van a ser el cuestionario y el guion de preguntas respectivamente.

Recolección y procesamiento de la información

Para la recolección de datos existen una diversidad de métodos dependiendo de la técnica a implementar, esto ayuda a asegurar la integridad del proceso y la que información recogida sea veraz, dejando que no existan tantos errores en el proceso de recolección.

El procesamiento de datos habitualmente se realiza mediante las técnicas eléctricas, o mecánicas usadas para manipular los datos y estos puedan ser reflejados en gráficos y tablas.

Población y Muestra

Población

La población a encuestar son los directivos de las Pymes ubicados en Guayaquil, según (Diario Expreso, 2014) son alrededor de 3.556 pymes.

Muestra

Debido a que la población es mayor a 100 personas, se considera la fórmula de población finita para obtener la muestra:

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

$$n = \frac{1.96^2\ x\ 0.5\ x\ 0.5\ x\ 3.556}{0.05^2\ (3.556-1)+0.5\ x\ 0.5x\ 1.96^2} = 347$$

Por lo tanto es la muestra a encuestar es de 347 directivos de las pymes.

1.7. Novedad Científica

La novedad científica del presente proyecto radica en la utilización de estrategias de comunicación para que las personas emprendedoras que desean realizar un préstamo u obtener un crédito puedan estar informadas sobre los requisitos para realizar la respectiva solicitud.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Importancia de los créditos en el desarrollo económico del país.

El crédito es una categoría económica puesto que es parte del producto de la economía mercantil. El crédito nació a través de diversas formas económicas sociales. Las relaciones de crédito se derivan a través del período de régimen comunal primitivo puesto que dio comienzo desde hace años atrás. Cuando la propiedad privada de los medios de producción apareció, también surgieron las relaciones de trueque de manera simultánea.

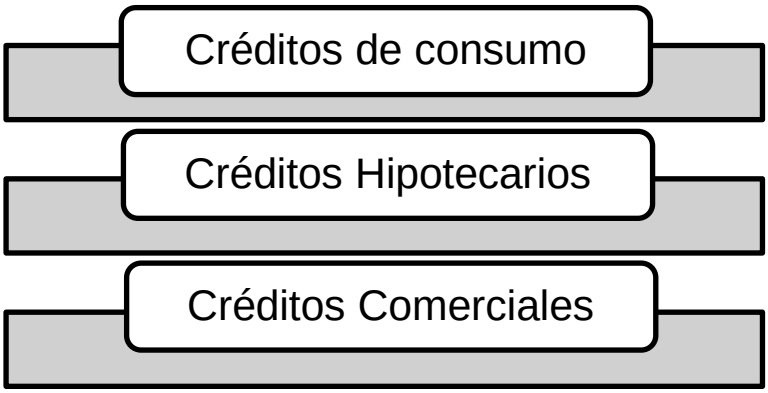
El crédito bancario son los bancos de crédito y otras instituciones financieras que dan dinero a las personas que requieren el préstamo. El crédito bancario se acompaña generado por la banca moderna, desarrollada sobre la base del crédito comercial. El crédito bancario y el crédito comercial son ejes de relaciones de crédito económico y social moderno.

De acuerdo a lo determinado por Prieto (2011), “el crédito es una gestión financiera en la cual se pone a orden una cuantía de dinero hasta un cierto límite determinado e inclusive consta con un período de tiempo establecido”. (Pág. 102) .

Declaración del Banco del Pacífico.

El Banco del Pacifico ofrece sus servicios bancarios a todos los clientes, sin distinción alguna, ni discriminación por sexo, raza, religión, nacionalidad, discapacidad, estado civil u otro, basando sus decisiones en estricta sujeción a las normas legales y políticas institucionales, aplicadas en igual forma a todos los solicitantes.

Gráfico 1 El Banco del Pacífico otorga tres tipos de créditos



Fuente: Banco del Pacífico

Elaborado por: Cinthya Franco y Jimmy Salazar

2.2. Crédito de consumo

> Según lo mencionado por Pairazamán (2013), indica que comprende de una cierta cuantía de dinero anticipada a una persona (generalmente de manera no fiable) con propósitos personales, familiares o inclusive domésticos. Los créditos de consumo son inspeccionados a través de organizaciones reguladores del gobierno y por ende deben cumplir con la ordenanza de resguardo de los consumidores. (Pág. 11)

El crédito de consumo es un producto de la innovación financiera, comprende el crédito a persona no jurídica o inclusive organizaciones con fines de consumo personal que requieran realizar sus respectivas compras en base a sus necesidades. Se pone en marcha el crédito de consumo hacia los bancos comerciales de propiedad estatal puesto que pueden adaptarse al sistema económico sobre el diseño y mejoramiento de los créditos de tal forma se cumple con el sistema financiero.

El Banco del Pacífico tiene varias sub líneas de financiamiento en los Crédito de Consumo, uno de ellos esta destinadas al financiamiento de la tarjeta de crédito Pacificard, debido a que es aquella que tiene la mayor

colocación en el mercado, así como también el Plan hogar, Plan Salud y Plan viaje, ya que es aquel crédito que se encuentra consignado a compensar las diferentes necesidades de consumo, con beneficios muy provechosos.

- **Plan Hogar**

Financia compra de electrodomésticos, muebles, computadoras, para que equipes tu hogar. También financia remodelación de vivienda.

- **Plan Salud**

Financia gastos de salud

- **Plan Viajes**

Financia gastos de viajes.

Lo indicado por el Banco del Pacífico (2015) establece los beneficios que brinda la institución bancaria:

- Tasa de consumo vigente.
- Plazo máximo 3 años.
- Elige el día que deseas pagar tus cuotas.
- Financiamiento de hasta el 100% de lo solicitado, lo cual dependerá de las garantías presentadas.

Todos estos créditos tienen requisitos asequibles, con una experiencia profesional mínima de un año para dependientes y de dos años para los independientes. El expediente a mostrar no aplaza del resto de los requisitos de los otros bancos. Pero la seguridad y el respaldo que ofrece el Banco del Pacífico no se puede comparar, importante recalcar que, si una persona presenta alguna necesidad de salud, viajes, hogar o estudios, el banco le brinda la salida más rápida y el dinero urgente que necesitan.

Tabla 1 Monto de crédito

Monto Mínimo	Monto Maximo	Garantía
$2,500	$10,000	Garante personal
$10,001	$50,000	Hipoteca

Fuente: Banco del Pacífico

Elaborado por: Cinthya Franco y Jimmy Salazar

2.3. Créditos Hipotecarios

Según lo expresado por Romo (2012), "con relación a este tipo de crédito establece una solicitud a la institución Bancaria para poder obtener una vivienda ya levantada, así también para la edificación de diversos elementos tales como domicilios, también agencias y otros bienes raíces" (Pág. 117)

Este tipo de crédito es destinado a la compra de una vivienda ya sea nueva o usada, que se fundamenta en la construcción de una unidad habitacional. Vinculando a lo del Banco del Pacífico se puede estipular que con este tipo de crédito se puede financiar la construcción de la vivienda que puede ser realizada por constructores o arquitectos calificados, que tengan una buena trayectoria profesional en el medio, pero a su vez aplica a otros destino, tales como: A continuación se muestra los diferentes tipos de Créditos Hipotecarios otorgados por el Banco del Pacífico.

Tabla 2 Tasa Hipotecaria

Tipo de Hipoteca	Tasa	Financiamiento
Tu casa Pacifico	4.88%	Casas hasta $70.000 (95%)
Triple Plus	9.50%	Casas hasta $300.000 (70%)
Vacacionales	10.78%	Casas hassta $3000.000 (50%)

Fuente: Banco del Pacífico

Elaborado por: Cinthya Franco y Jimmy Salazar

a) Tu casa Pacífico

Banco del Pacífico brinda la mejor opción de crédito hipotecario para la compra de vivienda nueva y única.

Presenta las siguientes características:

I. Tasa del 4.88%.
II. Financiamiento a 20 años plazo.
III. Financiamiento del 95% del avalúo de la vivienda.
IV. Dirigida a clientes y no clientes del Banco.
V. Financiamiento de viviendas nueva y única.

Financiamiento de viviendas de hasta $70000.

b) Hipoteca triple Plus Pacífico

Banco del Pacífico brinda la mejor opción de crédito hipotecario para la compra de vivienda nueva y única.

Se determinan los siguientes puntos:

I. Tasa desde el 8.50% - Proyectos particulares

La presenta tasas se encuentran dirigidas a proyectos titulares, siendo estas las tasas que se presentan en el triple plus Pacífico:

Tabla 3 Proyectos Particulares

% Financiamiento del Banco	Tasas		
	10 años plazo	15 años plazo	20 años plazo
0.01% - 50.00%	8.50%	9.25%	10.00%
50.01% - 60.00%	9.00%	9.75%	10.25%
60.01% - 70.00%	9.50%	10.25%	10.75%

Fuente: Banco del Pacífico

Elaborado por: Cinthya Franco y Jimmy Salazar

II. Proyectos financiados por el Banco

Este tipo de hipoteca se encuentra:

- Dirigida a clientes del Banco.
- Financiamiento de hasta 20 años plazo.
- Financiamiento de hasta el 70% del avalúo de la vivienda en proyectos particulares.
- Financiamiento de hasta el 80% del avalúo de la vivienda en proyectos financiados por el Banco.
- Financiamiento de gastos legales hasta $5000, (este valor no es adicional, deberá estar incluido dentro del porcentaje financiado por el Banco).
- Financiamiento para viviendas nuevas desde $30000 ubicadas en Guayaquil y Quito, y desde $25000 para viviendas ubicadas en otras ciudades.
- Financiamiento de viviendas de hasta $300000.
- Financiamiento de viviendas usadas de hasta 20 años de antigüedad.

c) Hipoteca Casas Vacacionales

Este tipo de créditos otorgado por el Banco del Pacífico, se refiere a los préstamos para hipoteca de casas vacionales, y la adquisión de terrenos por compra, a su vez este crédito es llamado como hipotecario común, se podrá financiar para dos enfoques: comerciales y/o vivienda.

- La tasa de interés será otorgada acorde al tipo de crédito
- El plazo es determinado en siete años, acorde al enfoque del crédito
- Este tipo de crédito es otorgado a los clientes de la institución(Banco del Pacifico).
-

2.4. Créditos Comerciales

En los créditos comerciales se incluye los créditos que demandarán clientes comerciales para fomentar sus actividades productivas ya sea a través de capital de trabajo o el financiamiento de activos, incluyendo proyectos de expansión. El límite máximo de la cartera comercial será hasta el 45% del total de la cartera del BPE”

Para este tipo de créditos el saldo mínimo que debe de tener el cliente será mayor o igual al 10% del total de riesgos otorgados al cliente o grupo económico.

De acuerdo a lo que representa el gráfico los créditos que se otorgaron en el Banco Pacífico para el año 2010 fue de 1073, en el año 2011 se facilitaron 1406 crédito, hasta el año 2012 se dieron 1690, lo cual muestra un crecimiento en la accesibilidad de los créditos en la institución bancaria.

Sujetos de créditos

Los sujetos de crédito deberán cumplir los siguientes requisitos:

- Presentar un adecuado comportamiento de pago en sus obligaciones reportadas al Buró de Crédito, cancelando en las fechas exigibles. Los clientes que hayan registrado mora deberán contar con una certificación de que ya no mantienen valores vencidos a la fecha de solicitud del crédito.

- Presentar un adecuado comportamiento de pago en sus obligaciones reportadas al Buró de Crédito, cancelando en las fechas exigibles. Los clientes que hayan registrado mora deberán contar con una certificación de que ya no mantienen valores vencidos a la fecha de solicitud del crédito. Para créditos de consumo el cliente debe demostrar al menos un año de pagos al día en otros créditos de consumo que mantenga en el sistema financiero.

- Registrar límite de endeudamiento máximo del 200% con relación al patrimonio del cliente.

- Se establece la política de estabilidad laboral que deberán cumplir las personas naturales para que sean consideradas como sujetos de crédito. Pero en el caso de dependientes 1 año de antigüedad en la misma empresa o sumada a la del anterior empleo si tuvo cambio reciente y en el caso de ser independientes o dueños de negocios dos años de antigüedad.

- Presentar para créditos comerciales, Garantías Reales que cubran en un 120% el riesgo según los lineamientos de la política No. 10. Como excepción las Gerencias Zonales, Gerencia de Gestión de Recuperaciones y Gerencia del Sector Público, podrán aprobar la concesión de créditos comerciales sin garantías reales o con una cobertura menor al 120% del riesgo, a clientes cuyo monto de riesgo acumulado sea igual o inferior a US$ 20.000, siempre que estos se ajusten a los perfiles definidos por la Unidad de Administración Integral de Riesgos.

- Para los créditos de consumo general y cuyo monto de riesgo acumulado sea igual o inferior a US$10.000.00 será potestad de la Gerencia Zonal, Gerencia de Gestión de Recuperaciones y Gerencia de Sector Público el otorgarlo sin garantías reales, requiriendo para estos casos garantía quirografaria y siempre que estos se ajusten a los perfiles definidos por la Unidad de Administración Integral de Riesgos.

- Para los créditos de vivienda, el Banco del Pacífico S.A. financiará el 70% del avalúo del bien o el porcentaje establecido de acuerdo al procedimiento del producto específico que se esté aplicando.

- Incorporar el riesgo y patrimonio de los codeudores en el caso de existir.

- Otorgar como riesgo máximo a un cliente hasta el 9% y a un grupo económico hasta el 18% del patrimonio técnico constituido del Banco.

- Considerar como, máximo riesgo admisible los límites de crédito establecidos por la ley en el caso de riesgos con garantías auto liquidables (del Grupo Financiero Banco del Pacífico o de Instituciones reconocidas por el Comité de Activos y Pasivos o ALCO).

- Cuando se trate de créditos de consumo y comerciales minoristas para personas naturales cuyos cupos sean preasignados por la Unidad de Riesgos basándose en metodologías estadísticas, podrá elevarse el nivel de crédito a riesgo limpio hasta US$10.000 y US$20.000 respectivamente siempre que no se esté financiando un vehículo.

- Cuando se trate de créditos comerciales para personas jurídicas cuyos cupos sean pre-asignados por la Unidad de Riesgos basándose en metodologías estadísticas, serán hasta US$100.000, contando para ello con una garantía quirografaria de acuerdo a lo previsto en la Política 10.

- Para la aprobación de las operaciones mencionadas en los dos últimos párrafos, el límite de aprobación será el establecido hasta el nivel de las gerencias regionales.
- Contar con la debida reciprocidad que dependiendo del tipo de crédito será: Créditos comerciales, crédito de vivienda y consumo

- Presentar información financiera, de práctica común, actualizada y confiable:

Balances y estados de pérdidas y ganancias, flujo de caja, de acuerdo con las definiciones de la superintendencia de Bancos, que se incluyen en la normativa que es parte integrante de estas políticas y demás información que se solicita en la unidad de administración integral de riesgos para poder efectuar el análisis de la real capacidad de pago a los aspirantes al momento de obtener un crédito.

Es importante mencionar que todo crédito debe contar con dos o más fuentes de pago claramente identificadas, siendo las siguientes:

- La primera fuente es la generación de recursos del cliente sea éste persona natural o jurídica

- La segunda fuente está constituidas por las garantías que se negocien, la cual debe de ser el bien a financiar, manteniendo cobertura acorde a la siguiente tabla:

Tabla 4 Cobertura

Tipo de Garantía	Porcentaje Cobertura Avalúo Com.Ajustado
Hipoteca de bien urbano	120%
Hipoteca bienes rurales productivos	155%
Hipoteca bienes rurales No productivos o tipo vacacional	175%
Certificados de Almacenera	120%
Garantías Bancarias	120%
Facturas con Seguro de Crédito	125%
Certificado de Depósito (Inversión)	125%
Prenda industrial	155%
Prenda comercial	155%

Fuente: Banco del Pacífico

Elaborado por: Cinthya Franco y Jimmy Salazar

La garantía propuesta es considerado un bien diferente al financiado, este debe cumplir con las coberturas indicadas en la tabla anterior, según su naturaleza y debe contar con mercado secundario activo.

La aprobación de riesgos de Factoring, serán con recurso y sólo por excepción sin recurso, previo a un adecuado análisis del riesgo y su correspondiente descuento.

En los créditos cuyo destino sea la adquisición del único vehículo de uso familiar o personal, por montos de hasta 100 SBU (Salario Básico Unificado), la prenda sobre el bien objeto del financiamiento, sólo podrá caucionar la obligación contraída para este propósito, en tal virtud, no podrá garantizar otros préstamos. No se admiten garantes solidarios ni garantías reales adicionales. En todo análisis de garantías se tendrá presente el tiempo y el valor de realización y su instrumentación legal de ser posible debe tratarse de efectuarlo a través de fideicomisos.

Son considerados como garantías adecuadas los conocimientos de embarque de las cartas de crédito de importación cuya mercadería se encuentre consignada al banco y las cartas de crédito de exportación cuyos embarques o servicios ya se hubieren cumplido, para el efecto se deberá aplicar todas las formalidades del crédito documentario. En casos excepcionales a pesar de que las cobranzas del exterior no son consideradas como garantías adecuadas, se podrán recibir como fuente de repago para el otorgamiento de créditos a clientes exportadores que tenga una reconocida trayectoria y que se ajuste a los criterios generales de aceptación dispuestos en la políticas de crédito.

2.5. Proceso de crédito

Es importante mencionar que el Banco del Pacífico maneja un proceso de crédito en el cual consta de 7 fases para los créditos considerados de riesgo normal y que eventualmente podrían ser de 8 fases si los créditos se volvieran subestándard, son las siguientes:

- **Fase 1: Origen del crédito**

Se refiere a la forma en que acceden las solicitudes de créditos de los clientes, mismas que se pueden generar de tres maneras:

I. Por solicitud directa de los clientes que mantienen algún tipo de relación con el banco
II. Transferencias externas
III. Investigación a través de los diferentes medios disponibles en las dos bancas

De tal manera que en esta fase intervienen activamente los: Ejecutivos de negocios, jefes de agencias, gerencias zonales, gerencia gestión de recuperaciones y gerencias comerciales regionales.

- **Fase 2: Evaluación**

Es considerada una de las más importantes en el proceso de crédito, es aquella que se evalúa:

I. Se evalúa el propósito de crédito para determinar la estructuración más adecuada
II. Se recopila la mayor cantidad de información que le permita al ejecutivo de negocios y a los ejecutivos de análisis financieros formar una opinión acerca de la situación financiera del cliente o de su capacidad de pago, de la calidad de su administración y de su potencial de negocios.
III. Se analiza la calidad de los colaterales propuestos, el entorno económico
IV. Se evalúa la experiencia en créditos anteriores, los indicadores financieros y se realiza un análisis sobre el riesgo y la rentabilidad.

La Unidad de Riesgos de Crédito obligatoriamente deberá dar una opinión sobre los riesgos asociados a la operación propuesta, la cual detallará como mínimo los términos y condiciones del crédito, la calidad y cobertura

de las garantías propuestas y su grado de realización, de acuerdo con el perfil de riesgos y exposición definidos.

La carpeta de documentación legal y de garantías formará parte del expediente de crédito del cliente, contendrá los estatutos legales, pagaré y garantías que amparan la operación crediticia, tales documentos deberán estar vigentes.

El departamento legal será responsable del manejo de las carpetas legales y de garantía. En esta fase deben intervenir activamente los Ejecutivos de Análisis Financiero, Ejecutivos de Negocios I y II los Jefes de Agencias y las Gerencias Zonales, Gerencia de Gestión de Recuperaciones.

- **Fase 3: Negociación**

Cuando se haya realizado el análisis de la propuesta y que el ejecutivo de negocios se encuentre de acuerdo con la viabilidad, puede cursar a la siguiente fase ya que corresponde a la negociación de las condiciones en las que el banco estaría dispuesto a asumir el riesgo, entre una de las áreas sujetas a negociación, pueden ser:

I. Monto máximo de financiamiento
II. Los costos
III. El plazo
IV. La forma de repago
V. Las garantías

En esta fase deben intervenir activamente los Ejecutivos de Negocios I y II.

- **Fase 4: Revisión de límites y aprobación**

Una vez ya aceptadas las condiciones del crédito y los usuarios han aceptado ejecutarlas, se procede a la siguiente etapa que es la

aprobación. Por otro lado es importante mencionar que en el Banco del Pacífico esta fase se encuentra totalmente automatizada y las aprobaciones pueden ser de tipo electrónico mediante sistemas computarizados en los cuales las “rutas de aprobación” se establecen automáticamente en función del riesgo acumulado y/o del monto de exposición propuesto, para esto los Ejecutivos de Negocios deberán elaborar un medio de aprobación en el cual se incorporarán los sustentos adecuados, basados en sus conclusiones de la fase 2 y de lo acordado en la fase 3.

En esta fase interviene activamente todo un Comité de Crédito el cual como mínimo deberá estar conformado por tres miembros, debiendo llegar hasta el nivel correspondiente de acuerdo a la tabla de niveles de aprobación.

Tabla 5 Niveles de aprobación de crédito

Niveles	Límites	Funcionarios
Nivel de directorio	El 20% de patrimonio técnico del Banco del mes inmediato anterior al que se aprueba el riesgo acumulado del cliente. Los riesgos que requieran este nivel deberán contar previamente con la recomendación del Comité del Crédito nivel Nacional.	Miembros del directorio
Nivel comisión de directorio	El 10% de patrimonio técnico del Banco del mes inmediato anterior al que se aprueba el riesgo acumulado del cliente.	Participa el Presidente ejecutivo, delegados del directorio.
Nivel Nacional	El 2% menos $1,00 del patrimonio técnico del Banco del mes inmediato anterior al que se aprueba el riesgo acumulado del cliente, este nivel aprobará riesgos acumulados desde $500,000,01 hasta el 2% menos $1,00 del patrimonio técnico del mes anterior y toda operación que por política de crédito deba tenera su aprobación.	Participa el presidente ejecutivo, vicepresidencia ejecutiva de negocios, vicepresidente y ejecutivo a cargo de tesorería y finanzas
Nivel regional	Este nivel aprobará riesgos acumulados desde $350,000,01 hasta $500,000,00 se reunirá semanalmente previa convocatoria de la Unidad de Riesgo de crédito.	Gerente de Gestión, gerente comercial

Fuente: Banco del Pacífico

Elaborado por: Cinthya Franco y Jimmy Salazar

- **Fase 5: Documentación**

Una vez aprobadas las operaciones de crédito se procede con su instrumentación, para esto se necesita revisar la documentación legal tanto de las personas naturales como jurídicas y elaborar adecuadamente los documentos de respaldo (pagarés o convenios). En esta fase se procede a instrumentar las garantías, solicitando previamente los respectivos avalúos por parte de peritos autorizados por el Directorio y calificados por la Superintendencia de Bancos. En esta fase interactúan en forma activa los Ejecutivos de Negocios con el área de Asesoría Jurídica.

- **Fase 6: Desembolso**

Desde el instante que ya se encuentran constituidas las garantías a favor del Banco del Pacífico y los documentos de respaldo estos se encuentran firmados a satisfacción del área de Asesoría Jurídica, el área de Operaciones verifica que se hayan cumplido todos los procedimientos operativos y se hayan obtenido las autorizaciones respectivas y procede a desembolsar los créditos en las cuentas de los clientes o a emitir las operaciones de crédito documentario (contingentes). En esta fase interactúan en forma activa los Ejecutivos de Negocios con las áreas de Asesoría Jurídica y Operaciones.

- **Fase 7: Administración**

Es otras de las fases que tienen mayor relevancia en el proceso, ya que en ella se busca asegurar el otro 50% de la recuperación de los riesgos. Para ello los Ejecutivos de Negocios deben monitorear permanentemente la situación financiera de los clientes, se deben mantener en orden los colaterales, verificando que los bienes estén debidamente avaluados y asegurados, es decir, se realiza el seguimiento necesario para que se cumplan las condiciones pactadas en la fase 3, respecto a plazos y repago ordenado. En esta fase intervienen activamente los Ejecutivos de

Negocios I y II, los Jefes de Agencias y las Gerencias Zonales, Gerencia de Gestión de Recuperaciones y Gerencia de Sector Público.

- **Fase 8: Imprevistos**

En esta fase se deben de establecer mecanismos de alertas tempranas que permitan al banco actuar anticipadamente y tomar las respectivas medidas cautelares. En el evento de que un cliente por alguna razón no pueda cumplir con las condiciones pactadas en la fase 3, se efectuará una reclasificación del cliente a categorías de mayor riesgo, efectuando un análisis de la gravedad del caso para luego definir una estrategia de recuperación, en todo momento los Ejecutivos de Negocios deben realizar gestiones para lograr la recuperación, de ser necesario se podrá efectuar una renegociación de términos y se analizará la viabilidad de una refinanciación o reestructuración, en caso de que no sea viable, se deberá iniciar las respectivas acciones legales para poder ejecutar las garantías, tal como está previsto en los manuales de Políticas de Crédito y Gestión.

2.6. Créditos Pymes

Según Urbano (2011), “las pymes es un término colectivo para las empresas con límites en empleados, ingresos o balance general no superior, la clasificación suele ser independiente de los elogios forma jurídica o la propiedad estructurada.” (pág.

Las pymes son consideradas como las pequeñas empresas que poseen un límite de empleados, ingresos o balance no superior, las pymes en consecuencia, es una empresa que se considera un medio cuando la línea se encuentra con el propietario, por lo que no es una unidad de propiedad y gestión. Esta comprensión conceptual está muy estrechamente relacionada al de la familia empresarial.

Las ventajas de las pymes son en varios niveles. El tamaño de operación facilita las tareas de gestión y una más agradable ambiente de trabajo que en las grandes empresas. Este es generalmente el vínculo

social de los empleados mayores cuyo volumen de negocios es inferior y la formación de los aprendices intensos. La más intensa lealtad del cliente trae la continuidad del negocio.

Una ventaja decisiva es la frecuencia alta de flexibilidad, es con ello las operaciones a corto plazo de brechas de mercado que permite mejorar el servicio. Una desventaja podría ser el posible caso de órdenes principales "cuellos de botellas" en la producción y los tiempos de entrega, los costos son más altos causan el estado más débil contra grandes proveedores,

Debe distinguirse de las pequeñas y medianas empresa las pymes, representa estadísticamente una parte de la economía en general de un estado, generalmente, las pymes son las medianas y pequeñas empresas, para establecer a una pymes se debe proceder a determinar los empleados y la facturación de la empresa.

Para definir una Pymes se debe conocer, el límite de empleados de cada división de empresas:

- Microempresas- 10 empleados
- Pequeña empresa- 50 empleados
- Pequeña y mediana empresa- 250 empleados

A pesar de la preponderancia numérica de las pequeñas y medianas empresas en la economía, en su conjunto su importancia radica en la administración de empresas por lo general detrás de las grandes empresas y corporaciones, especialmente en términos de cuestiones de gestión, marketing, estudio de mercado y personal. Lo que en las grandes organizaciones sucede, es que se preocupan más por procesos interesantes y analíticas, más accesibles que el pequeño mundo formalizado por las pequeñas y medianas empresas.

Las pymes pueden definirse mediante lo siguiente:

- Menos de 50 empleados a tiempo completo

- Después de facturación 1 millón de dólares
- Asegurar que no más del 25% del negocio, sea propiedad de uno más propietarios, ya que no son consideradas como pequeñas (sociedad públicas y sociedades de capital de riesgo están extenso del umbral del 25%, al igual que los inversores institucionales, siempre que no tengan control sobre la pequeña empresa).
- Si una pequeña empresa no lleva control de los derechos contractuales, esto puede afectar a su condición de pequeña empresa
- Sus balances reflejan los siguientes valores:
  - $100.000 a $1`000.000. (pequeña empresa)
  - 1`000.000 a 5`000.000 (mediana empresa)

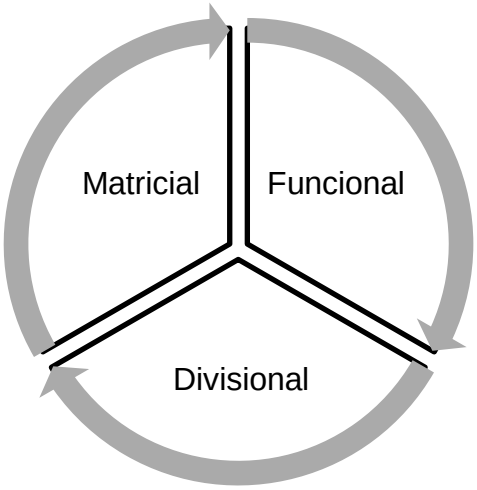
2.7. Estructura de las Pymes

Según lo que expresa Corona (2011), “la estructura de las pymes puede definirse mediante los necesidades y requerimientos de la misma, al desarrollarse pueden evolucionarse y cambiar su estado original” (pág.19)

En las empresas sus estructura es muy importante ya que pretende ser diseñada mediante dos factores necesarios como son; división del trabajo y alcance de los objetivos, sin embargo, existen un sin número de modelos para determinar la estructura de las pymes, pero las ya mencionadas son básicas, los dos factores permiten que la empresa realice su misión, mediante el desarrollo de actividades diariamente, para ser flexibles a las variaciones del entorno y hacer frente a las situaciones adversas que se adhieran.

Acorde lo que estipulado se puede señalar que la estructura de las pymes puede clasificarse en:

Gráfico 2 Estructura de las Pymes



Fuente: Banco del Pacífico

Elaborado por: Cinthya Franco y Jimmy Salazar

- **Estructura funcional**

La estructura funcional se refiere a la determinación de las funciones de cada empleado de la empresa, designando actividades para su desarrollo, a fin de que pueda cumplirse los objetivos de la empresa, y el éxito proyectado, la estructura funcional es la más básica ya que por medio de este, se sigue una secuencia ordenada de acciones y funciones, y el emprendimiento acompaña a la satisfacción de los clientes, y gestiones adecuadas de la empresa.

- **Estructura divisional**

La estructura divisional está constituida en las secciones que se determinarán dentro de las funciones de los empleados, es decir, se dividirá por productos, ubicación geográfica, o clientes, las secciones dividas, requerirán de producción, finanzas, talento humano, entre otros factores, generalmente, en una pyme no se distribuye está división, debido a que su gestión es más vertiginosa.

- **Estructura matricial**

La estructura matricial, se constituye en función de la combinación de las anteriores, es decir, la estructura funcional y divisional, puesto a que las empresas conforme van desarrollando, su estructura se amplia, lo resultante de todo lo mencionado es que se tome la estructura más adecuada para responder a las necesidades del mercado.

De forma general acorde a lo que explica Ramón (2012), la estructura organizacional de una pymes puede establecerse mediante:

- Distribución del trabajo
- Procedimientos
- Puestos

La distribución del trabajo, se trata de conocer las funciones laborales que desempeñará las personas inmersas en la empresa, acorde a su puesto de trabajo.

Procedimientos, se trata de la forma en que desarrollará el empleado en dicho cargo, es decir, como procederá en función de realizar las tareas que se han establecido.

Los puestos, se refieren al papel que cada persona tomará en la empresa, es decir, lo que representará y su desenvolvimiento en el mismo.

2.8. Fases de la Pymes

Lo estipulado por Sanchís & Ribeiro (2013), establece las fases que realizan las pymes para el desarrollo empresarial, se exterioriza los siguientes puntos:

a) Existencia

En esta etapa el dueño es la esencia del negocio, ya que sin el dueño el negocio podría dejar de existir, generalmente se puede observar estos

negocios cuando el dueño es el principal productor del servicio o producto.

b) Supervivencia

En esta etapa es importante que el dueño tenga bien definido los objetivos que quiere conseguir y exista la respectiva comunicación con el equipo de trabajo, por ende, se debe de establecer las tareas diarias y conservar los niveles de calidad es clave.

c) Éxito

Este tipo de negocios cuenta con un equipo de trabajo bien definido, y presentan estructuras que permiten contratar asesoría especializada para dar los siguientes pasos.

d) Arranque

El arranque consiste en dos pasos fundamentales:

- La empresa cuenta con apalancamiento para el crecimiento, sea financieramente, o por medio de distribuidores o franquicias
- Existe un equipo gerencial de alto nivel con organización y sinergia en la empresa para la planificación estratégica, presupuestos, y otras actividades propias de esta etapa de crecimiento.

e) Madurez

Una vez que la empresa se encuentra en proceso de crecimiento la empresa entra en una etapa de madurez, en esta etapa la empresa cuenta con:

- Recursos financieros
- Recursos humanos
- Estructura sólida
- Procesos implementados
- Nicho de mercado

- Recursos de negocio
- Sistemas de planificación

2.9. Financiamiento de las PYMES

Acorde a lo que señala Velecela (2012), el financiamiento de las Pymes puede darse mediante, el financiamiento, propio, bancario e informal."

El financiamiento de las pymes no contiene una estructura estable, aunque, en la actualidad existen instituciones financieras, que poseen este tipo de servicio, las pymes constituyen modalidades de capital para el desarrollo de sus funciones tales como:

- Financiamiento propio
- Financiamiento bancario
- Financiamiento informal

El objetivo de una pymes para acceder a un financiamiento se debe para la liquidez y solvencia de las funciones de su negocio, mediante un período de tiempo corto, y reduciendo costos, para ellos en ocasiones algunas pymes surgen del ahorro de muchos entes, sin embargo, las pymes en su gran mayoría parten de otro tipo de financiamiento, como los son las instituciones bancarias.

En un ámbito mucho más amplio se puede decir que las Pymes se financiamiento por medio de las siguientes fuentes:

- **Fuentes internas**

Las fuentes internas de financiamiento de las Pymes puede generarse mediante:

- ✓ Ahorros personales
- ✓ Contribución de los socios
- ✓ Utilidades reservadas

El financiamiento interno en el mayor de los casos suele presentarse con frecuencia, ya que en su gran parte, los negocios, tienen implícito activos personales del propietario, en consecuencia de los ahorros personales del mismo.

La contribución de los socios, es muchas veces combinados con el financiamiento de ahorros personales, se refiere generalmente, al proceso de adquirir aportaciones por terceros inmersos en la empresa con el perfil de socios, cabe recalcar que este tipo de financiamiento solo se lo puede otorgar directamente por parte del socio para las actividades de la empresa.

Las utilidades reservadas, se refieren al tipo de financiamiento correspondiente del flujo de caja de la empresa, es decir, de los ingresos de la mismas, ya sea por sus ventas y conforme a las aportaciones de capital, se puede decir que el financiamiento más saludable de una pymes.

- **Fuentes externas**

Las fuentes externas de financiamiento de las pymes puede clasificarse en:

I. **Financiamiento informal**

   - ✓ Prestamistas, amigos y parientes

II. **Préstamos con base en los activos**

III. **Sistema financiero nacional**

   - ✓ Bancos privados y públicos
   - ✓ Instituciones financieras
   - ✓ Cooperativas
   - ✓ Mutualistas

El financiamiento informal, se refiere a los prestamistas quienes son entes externos a la empresa, pero son informales ya que no cuenta con un nombramiento institucional, por otro lado el financiamiento interno podría otorgarlos los amigos y pariente del actor principal de la empresa.

Los préstamos con base en los activos constituye a una línea que contiene garantía en los activos, por ejemplo, sean estas cuentas por cobrar, inventarios, u la combinación de estos dos factores, el ente que otorga el préstamo disminuye el riesgo al brindar un porcentaje considerado en correlación de los activos de la pymes.

El sistema financiero nacional, en la actualidad es uno de los más recurrentes por las pymes para solicitar un préstamo en bien de las actividades comerciales a ejercer, el sistema financiero engloba a todas las entidades respaldadas por el estado, para el funcionamiento de este tipo de procesos, de intermediación financiera con objetivo de rentabilidad, como ya se mencionó el sistema financiero nacional incluye; bancos, sociedades financieras, cooperativas, entre otros.

Cabe mencionar que cada una de las gestiones que realicen las instituciones financieras deberá ser controlada por el Banco Central del Ecuador, entidad que mide las tasas de interés activas por determinación de plazo. Los bancos son las entidades que se dedican a ser intermediaciones financieras a dichas pymes, otorgándoles créditos, y beneficios para estas empresas, mediante un plazo y tasas de intereses.

2.10. Créditos otorgados a las PYMES

De acuerdo a lo que indica Banco del Pacifico el crédito que presenta a las Pymes responde a beneficios, los cuales se mencionan a continuación:

- Tasa correspondiente al 9.76%, esta tasa varía acorde al préstamo solicitado y a su plazo máximo;

- Tasa fija correspondiente máximo de 2 años; referente al capital del traba, referente a los activos fijos (1 año);
- Plazo referente al capital de trabajo (2 años), referente a la compra de activos (6 años);
- Tiempo de gracia de capital (1 año), en caso de activos fijos;
- El crédito está accesible para todo ente económico.

2.11. Disponibilidad del Crédito

Según lo que el Banco del Pacifico menciona las empresas o sectores que se puede otorgar el crédito son:

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

Cabe mencionar que Banco del Pacífico otorga los créditos a las Pymes, en todos sus sectores económicos.

2.12. Requisitos de Créditos

El banco del pacífico ofrece créditos a las pymes, a fin de que sus negocios tengan un capital, para el emprendimiento y hacer surgir un proyecto con respecto a estas. El crédito se lo presenta con dos finalidades que son:

- Capital de trabajo

- Compra de activos fijos

Acorde a lo que señala el Banco del Pacífico los requisitos para otorgar préstamos a las empresas PYMES son:

Primero determinar la pymes, por lo tanto se define a una pequeña y mediana empresa, cuyos ingresos sean de $100,000.00 hasta $ 1´000,000.00

I. Requisitos legales

- Periodo de función del negocio, 2 años mínimo.
- Ruc, última nómina de accionistas (formulario súper Cías).
- Copia de facturas del último semestre
- Copia de declaración de IVA del último semestre
- Copia de declaración de impuesto a la renta del último trimestre de los ejercicios fiscales.
- Copia a color de la cédula de identidad
- Copia a color del certificado de votación del solicitante y respectivo cónyuge.
- Certificado de cumplimiento del IESS y Superintendencias de Compañías impresos desde página web.

II. Requisitos financieros

- Presentar el formulario (formato del banco)
- Solicitud de crédito persona natural
- Presentar estados financieros auditados o fiscales de los últimos tres años (auditado exigible para clientes con activos igual o mayor de $1´000,000.00

- Flujo de caja con premisas firmados por el Respaldo legal y contador (Impreso en formato Excel)
- Estados financieros directos de los últimos tres meses

III. Requisitos de bienes

- Presentación de los reveses patrimoniales (impuestos prediales, matriculas, entre otros).
- Presentación, del documento actual- Declaración patrimonial (si es el caso)

Los requisitos mencionados son esenciales para la solicitación del crédito, en conjunto con esta documentación, dependiendo el caso, se puede requerir de información adicional, por ejemplo. La garantía por el préstamo.

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Diseño de la investigación

Según lo indicado por Baray (2012), “ Se considera como diseño de la investigación al conjunto de pasos o a la estructura previamente elaborada para desarrollar un proyecto de investigación científica, ya que muestra cada uno de los procedimientos que se efectuarán en la investigación.” (Pág. 73)

Dado que el principal objetivo del estudio es llegar a obtener información primaria, puesto que la situación a estudiar, se enfoca en medir el impacto que ha causado en las Pymes los créditos otorgados por el Banco del Pacífico, es menester por parte de los autores, orientar el diseño de la investigación, a llevar a cabo fases de estudio, hacer uso de herramientas, como la aplicación de técnicas que aporten a recopilación de la información en base a lo antes expuesto, a más de ello, es importante recalcar, que dicha estructura aumentaría la posibilidad de alcanzar datos concretos, directos y esperados, siendo a continuación, mencionados cada uno de los componentes que conformarán la presente investigación.

- Tener claro los lineamientos que se desarrollarán en el presente estudio, conociendo con precisión el hecho o situación de las Pymes que se pretende investigar.
- Definir los tipos de investigación que se llevarán a cabo en la investigación, basándose en la necesidad de los autores al momento de alcanzar la información.

- Determinar el instrumento de estudio que se vaya a utilizar para la obtención de la información.
- Establecer la técnica de investigación que se aplicará para la recolección de los datos.
- Basado a la situación o hecho a estudiar, especificar la población que se considerará para la investigación, reflejando su correspondiente fórmula y su cálculo respectivo.
- Detallar los procesos que se emplearán al momento de llevar a cabo el levantamiento de la información.
- Realizar el respectivo análisis de los resultados, una vez finalizado el estudio.

3.2. Tipo de investigación

3.2.1. Investigación exploratoria

Según lo determinado por Grande & Abascal (2012), "Las investigaciones exploratorias, por lo general, tienen como fin llegar a conocer con mayor claridad una situación o una problemática, siendo útil, para investigadores que no conocen mucho, dado que se han desarrollado estudios que han dejado poca clarificación de lo que se investiga." (Pág. 35)

En la investigación exploratoria se podrá desarrollar un estudio exhaustivo que ayude a los autores, en primera instancia, a comprender y discernir el hecho o acontecimiento que pretenden investigar, siendo, el impacto de los créditos ofrecidos por el Banco del Pacífico en las Pymes, siendo necesario alcanzar la información de fuentes secundarias, siendo, los textos científicos, periódicos, revistas digitales, y demás fuentes confiables que aporten con definiciones teóricas conceptuales acorde al tema desarrollado, para así, dar cabida a posteriores investigaciones necesarias para consolidar el estudio.

3.2.2. Investigación descriptiva

Según lo señalado por Carrascosa (2011), “En la investigación descriptiva, el investigador pretende llegar a conocer con total exactitud las situaciones, aspectos y características que definen a la problemática o situación que se está estudiando, detallando el cómo se originó, porqué surgió el hecho o acontecimiento y demás datos necesarios.” (Pág. 32)

Respecto a la investigación descriptiva, principalmente se fundamenta en el desarrollo de estudios empíricos y estadísticos, los mismos, que ayudarán a los autores, a medir cada uno de los aspectos y situaciones de las Pymes, en relación con los créditos otorgados por el Banco del Pacífico, a más de ello, llegar a conocer los beneficios que han obtenido los principales objetos de estudio al momento de haber recibido un préstamo de la entidad bancaria, todo aquello, desarrollado, mediante la utilización de instrumentos y la aplicación de técnicas de la investigación que den cabida a la recolección de datos que puedan ser analizados e interpretados.

3.2.3. Investigación de campo

Según lo establecido por García (2012), “La investigación de campo consiste en la recolección o extracción de la información directamente de los sujetos que se cree pueda otorgar los datos, siendo considerados como fuentes primarias, sin manejar o controlar las variables que intervienen.” (Pág. 34)

Como es de conocer, principalmente la investigación se enfatiza en la obtención de información primaria, y para ello, es menester por parte de los autores llegar a obtener información directa, de las pequeñas y medianas empresas, siendo los principales objetos de estudio, para alcanzar datos relevantes e significativos en el estudio.

3.3. Instrumento de la investigación

3.3.1. El cuestionario

Según lo manifestado por Fábregas (2011), “El cuestionario es un documento que contiene un conjunto de preguntas estructuradas ordenadamente, y de forma lógica, siendo su principal enfoque, el de conseguir información sobre algún acontecimiento o hecho que se encuentra en estudio; existen dos clases de cuestionarios: abierto y cerrado.” (Pág. 72)

Las preguntas de investigación que se elaborarán para estructurar el cuestionario serán cerradas, dado que su enfoque se encuentra relacionado con el desarrollo de encuestadas, a más de ello, es importante manifestar, que las interrogantes se enfatizarán con los objetivos del proyecto, siendo importante el alcance de información concreta, y por último, como respuesta, se empleará el método de la escala de Likert, llegando a medir el impacto que ha causado en las Pymes los créditos otorgados por el Banco del Pacífico, como prioridad.

3.4. Técnica de la investigación

3.4.1. La encuesta

Según lo definido por Alvira (2011), “La encuesta es una técnica de estudio donde se llevan a cabos procesos sistemáticos de interrogación para hacer posible la recolección de los datos, garantizando que la información obtenida pueda ser analizada a través de métodos cuantitativos y cualitativos.”(Pág. 73)

Se aplicará la encuesta, como principal técnica en el estudio, debido a que la misma, permitirá a los autores a recolectar datos que se presenten de forma ordenada y específica, puesto que los resultados se verán reflejados numéricamente, es decir, de forma porcentual, existiendo un menor índice de complejidad al momento de proceder con la codificación

y análisis de los resultados, debido a que se emplearán los métodos cuantitativos y cualitativos.

3.5. Población y Muestra

3.5.1. Población

Según lo aludido por Juez & Diez (2011), “Se considera como población al conjunto de elementos o individuos que poseen ciertas características, siendo de interés conocer por parte del investigador, y cuando se conoce su tamaño se trata de una población finita, y cuando no se la conoce, es población infinita.” (Pág. 95)

Para la presente investigación se tomará en cuenta como población a cada directivo de las Pymes que radican en la ciudad de Guayaquil, siendo alrededor de 3.200 organizaciones, indicándolo así la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (2015), considerándose como población finita, puesto que su tamaño no excede de las 100.000 empresas.

3.5.2. Muestra

Según lo expuesto por Levine & Berenson (2012), “Se conoce como muestra a un subconjunto de la población, a más de ello, es representativa ya que refleja las características de la población a la que pertenece, la misma que expone su tamaño con la letra n.” (Pág. 116)

Para el cálculo del tamaño muestral, se empleará la fórmula correspondiente para la población finita, siendo expuesta a continuación con su correspondiente resolución.

$$\mathbf{n = \frac{Z^2 * N * P * Q}{((e^2(N-1)) + (Z^2 * P * Q))}}$$

En donde:

Z= Nivel de confianza (1.96)

e= Margen de error (0.05)

p= Probabilidad de éxito (0.5)

q= Probabilidad de fracaso (0.5)

N= Total de la población

$$\mathbf{n} = \frac{1{,}960^2 * 3.200 * 0{,}50 * 0{,}50}{((0{,}05^2(3.200 - 1)) + (1{,}960^2 * 0{,}50 * 0{,}50))}$$

$$\mathbf{n} = \frac{1{,}960^2 * 3.200 * 0{,}50 * 0{,}50}{((0{,}0025(3.199)) + (1{,}960^2 * 0{,}50 * 0{,}50))}$$

$$\mathbf{n} = \frac{3{,}8416 * 3.200 * 0{,}50 * 0{,}50}{(0{,}0025 * 3.199) + 0{,}9604}$$

$$\mathbf{n} = \frac{3073{,}28}{7{,}9975 + 0{,}9604}$$

$$\mathbf{n} = \frac{3073{,}28}{8{,}9579}$$

$$\mathbf{n} = 343$$

Para el cálculo del tamaño de la muestra se estimó casi a todos los miembros que conforman a la población, por ende, se consideró un 95% para el nivel de confianza, siendo el valor de Z el de 1.96, debido al

porcentaje escogido, por otro lado, solo se valoró un 5% para el margen de error, un 50% para la probabilidad de éxito y el otro 50% para la probabilidad de fracaso, en donde se puede observar un total de 343 objetos de estudio.

3.6. Levantamiento de la información

Para cumplir con el levantamiento de la información, los procesos a cumplir se expondrán a continuación:

- Los autores realizarán las encuestas, asistiendo a cada una de las Pymes de la ciudad de Guayaquil, realizando una investigación de campo.
- Luego de haber recolectado los datos, procesar la información a través del uso del software Microsoft Excel, tabulando cada pregunta de investigación, reflejando los resultados con sus respectivos gráficos y tablas de frecuencias.
- Desarrollado lo antes mencionado, para una mejor comprensión se analizará e interpretará los resultados obtenidos, llegando a una conclusión general del estudio realizado.

3.7. Operacionalización de las variables

Tabla 6 Operacionalizacion de las variables

Viariable	Definición	Dimensiónes	Indicadores
Variable Independiente: Modelo de gestión de estrategias de comunicación	Un modelo de gestión de estrategias de comunicación permitirá informar a los emprendedores de las pymes sobre los diferentes creditos del banco del Pacífico	Económico y comercial	Competitividad, promoción del mismo.
Variable Dependiente: Créditos pymes	Prestamos de dinero que otorga el banco para optimizar el financiamiento de las pymes	Social, económico y comercial	Rentabilidad

Fuente: Banco del Pacífico
Elaborado por: Cinthya Franco y Jimmy Salazar

3.8. Análisis de los resultados

1. ¿A qué actividad se dedica su institución?

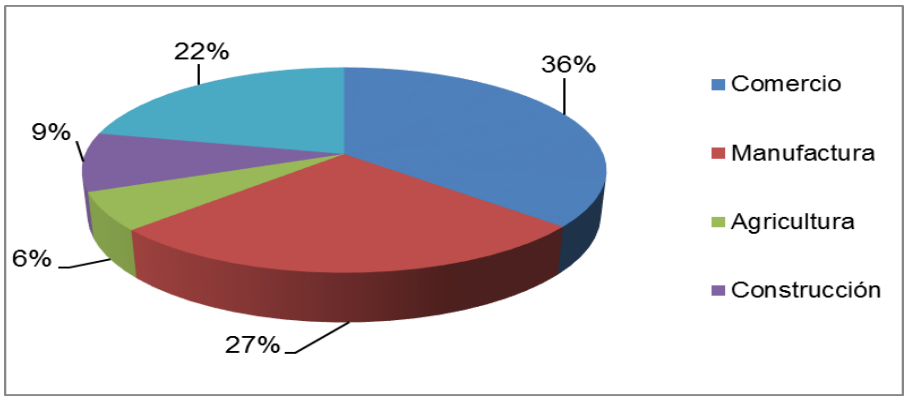
Tabla 7 Actividad de la instiución

Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
Comercio	126	36%
Manufactura	93	27%
Agricultura	21	6%
Construcción	32	9%
Actividades administrativas	75	22%
Total	347	100%

Fuente: Banco del Pacífico

Elaborado por: Cinthya Franco y Jimmy Salazar

Gráfico 3 Actividad de la instiución



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Cinthya Franco y Jimmy Salazar

A través de los 347 objetos de estudio se constató la actividad que cada uno de estos se dedica, el 36% comentó que se dedica al comercio, el 27% tiene una institución manufacturera, el 22% a actividades administrativas, el 9% a la construcción y el 6% a la agricultura. Se puede evidenciar que las microempresas que se dedican al comercio, manufacturas, agricultura, de construcción y las de actividades administrativas, son las que lideran en el mercado, lo que es notorio que el sector empresarial ha tenido un elevado crecimiento ayudando que el Ecuador sea un país en vía de desarrollo.

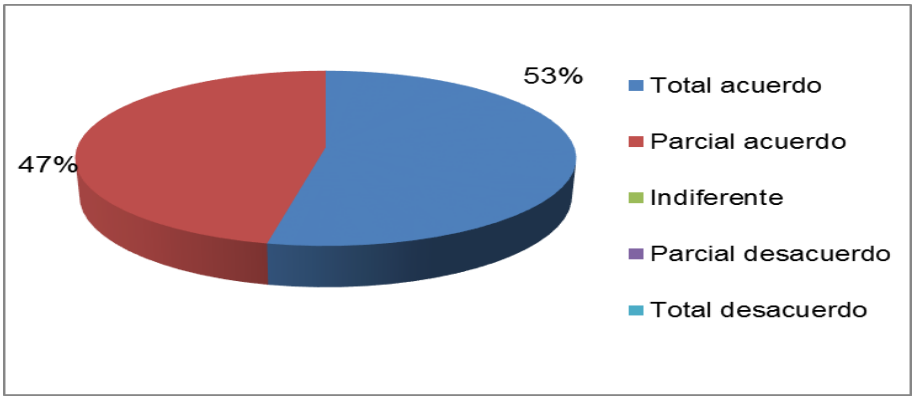
2. ¿Está usted de acuerdo que gran parte de su crecimiento comercial depende del crédito que les otorguen en los bancos?

Tabla 8 Crecimiento comercial

Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
Total acuerdo	185	53%
Parcial acuerdo	162	47%
Indiferente	0	0%
Parcial desacuerdo	0	0%
Total desacuerdo	0	0%
Total	347	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Cinthya Franco y Jimmy Salazar

Gráfico 4 Crecimiento comercial



Fuente: Encuesta
Elaborado por: Cinthya Franco y Jimmy Salazar

Cuando se consultó si el crecimiento comercial depende del crédito que les otorgue el banco, el 53% manifestó que está en total acuerdo, mientras que el 47% mostró un parcial acuerdo. De esto se puede concluir que el crédito que otorgan los bancos a las Pymes permite que estas puedan tener un crecimiento en la parte comercial, ya que el dinero que el banco presta es invertido en lo que se precise más importante en ese momento, como por ejemplo invertir dinero en personal o emplear estrategias que permitan aumentar las ventas.

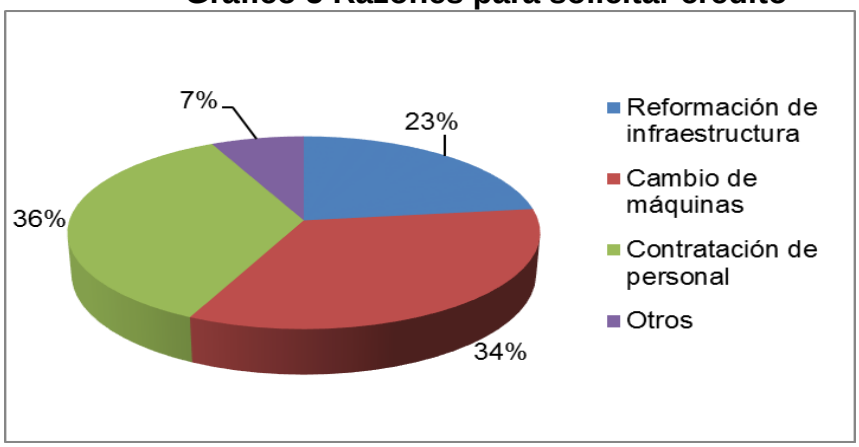
3. ¿Cuáles son las razones por la que solicitan créditos al banco?

Tabla 9 Razones para solicitar crédito

Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
Reformación de infraestructura	80	23%
Cambio de máquinas	118	34%
Contratación de personal	124	36%
Otros	25	7%
Total	347	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Cinthya Franco y Jimmy Salazar

Gráfico 5 Razones para solicitar crédito



Fuente: Encuesta
Elaborado por: Cinthya Franco y Jimmy Salazar

Se pudo verificar cuales son las razones por las que se solicita un crédito, el 36% mencionó que solicitan crédito para contratar personal, el 34% para cambiar máquinas, el 23% para reformación de infraestructura. A través de los resultados se puede constatar que, cuando los directivos solicitan créditos a los bancos lo hacen para invertir en la contratación de personal, esto se debe a que muchas empresas han tenido un gran crecimiento en los últimos años, y necesitan de más personal para realizar de manera excelente sus labores y seguir creciendo como microempresa.

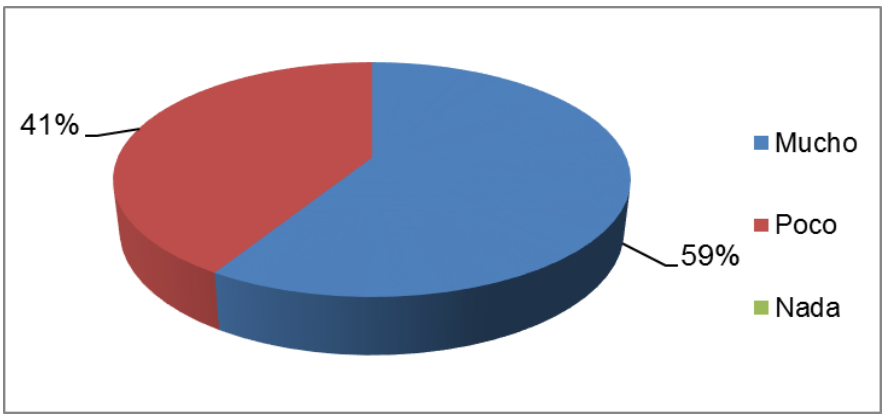
4. ¿Con cuanta frecuencia solicita créditos al banco?

Tabla 10 Frecuencia de solicitud

Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
Mucho	145	59%
Poco	102	41%
Nada	0	0%
Total	247	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Cinthya Franco y Jimmy Salazar

Gráfico 6 Frecuencia de solicitud



Fuente: Encuesta
Elaborado por: Cinthya Franco y Jimmy Salazar

En lo que respecta a la frecuencia que solicitan créditos al banco, el 59% lo hace con mucha frecuencia, el 41% con poca frecuencia. Con los resultados obtenidos se puede evidenciar que los directivos de las microempresas solicitan con mucha frecuencia créditos, esto se debe a las necesidades y requerimientos de las empresas, ya que constantemente se tiene que invertir dinero o se tiene que gastar en beneficio de la empresa.

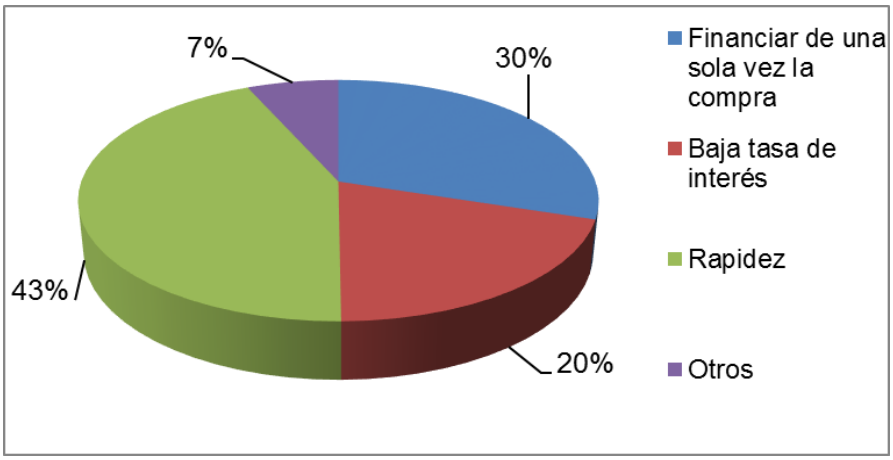
5. ¿Cuales son las ventajas de solicitar créditos al banco?

Tabla 11 Ventajas de solicitud de crédito

Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
Financiar de una sola vez la compra	104	30%
Baja tasa de interés	69	20%
Rapidez	151	44%
Otros	23	7%
Total	347	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Cinthya Franco y Jimmy Salazar

Gráfico 7 Ventajas de solicitud de crédito



Fuente: Encuesta
Elaborado por: Cinthya Franco y Jimmy Salazar

Mediante el estudio realizado se pudo conocer cuáles son las ventajas de una solicitud de crédito, el 44% mencionó que la rapidez, el 30% el financiamiento de una sola vez, el 20% baja tasa de interés. Se puede constatar con los resultados que la ventaja de solicitar créditos es la rapidez de entrega de los mismos, esto se debe a que los solicitantes cumplen a cabalidad con los requisitos que exigen los bancos.

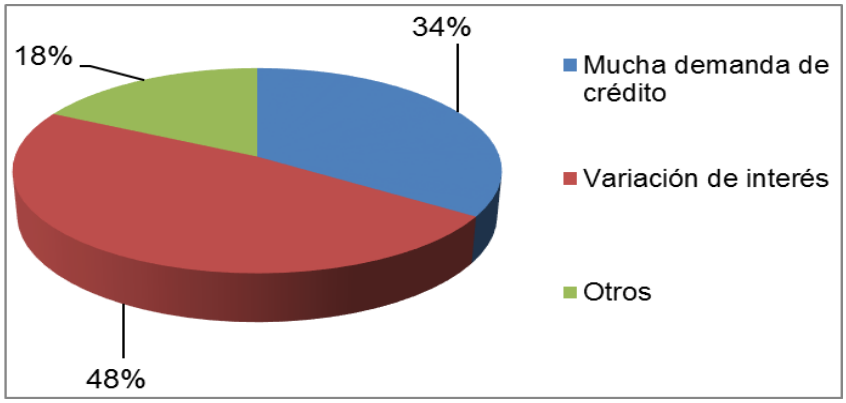
6. ¿Cuáles cree usted que son las desventajas de solicitar créditos al banco?

Tabla 12 Desventajas de solicitud de crédito

Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
Mucha demanda de crédito	119	34%
Variación de interés	167	48%
Otros	61	18%
Total	347	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Cinthya Franco y Jimmy Salazar

Gráfico 8 Desventajas de solicitud de crédito



Fuente: Encuesta
Elaborado por: Cinthya Franco y Jimmy Salazar

A través de esta interrogante se pudo conocer las desventajas de solicitar créditos al banco, el 48% mencionó que la variación de interés, el 34% manifestó que una de las desventajas es que hay mucha demanda de crédito, y el 18% manifestó que son otras las desventajas. Se puede evidenciar claramente que la variación en la tasa de interés es una desventaja para solicitar un crédito, esto se debe a que una vez que el banco cambia la tasa de interés esta normalmente se eleva lo que imposibilita a algunas personas a acceder a uno de estos créditos.

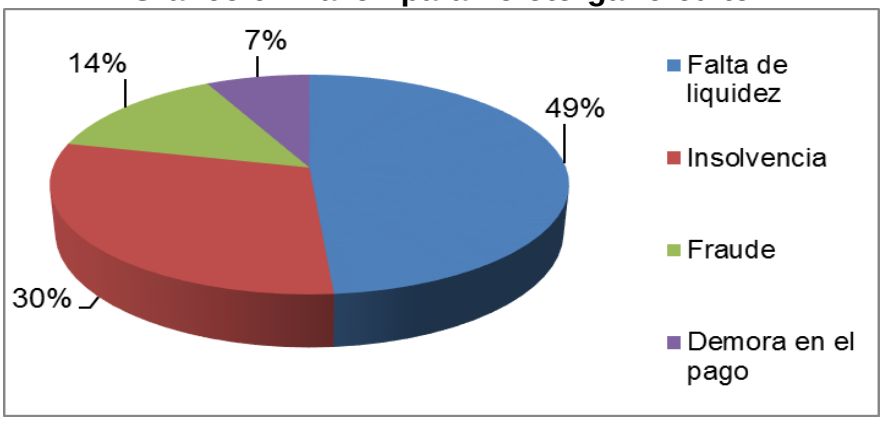
7. ¿Cuál cree usted que es la razón por la que el banco en algunas ocasiones no otorga créditos a las pymes?

Tabla 13 Razón para no otorgar crédito

Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
Falta de liquidez	169	49%
Insolvencia	104	30%
Fraude	48	14%
Demora en el pago	26	7%
Total	347	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Cinthya Franco y Jimmy Salazar

Gráfico 9 Razón para no otorgar crédito



Fuente: Encuesta
Elaborado por: Cinthya Franco y Jimmy Salazar

Se pudo conocer las razones por las que el banco no otorga crédito a las pymes, el 49% piensa que no se les ofrecen los créditos por la falta de liquidez, el 30% por insolvencia, el 14% por fraude y el 7% por la demora en el pago. Se puede concluir que la razón principal por la que los bancos no otorgan créditos a las pymes, es por la falta de liquidez ya que esto demuestra que la empresa no puede hacer frente ante sus obligaciones financieras lo que da a entender para el banco que la empresa no va a tener recursos para cancelar el crédito y esto a su vez será un factor negativo para el banco.

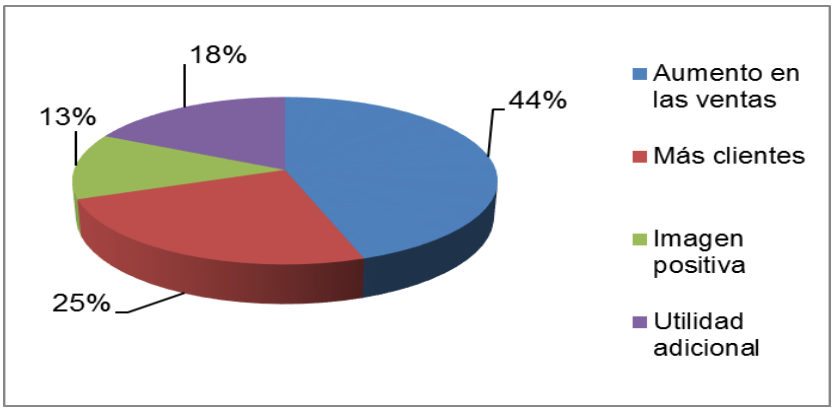
8. ¿Cuáles han sido los beneficios en solicitar créditos para su microempresa?

Tabla 14 Beneficios de créditos

Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
Aumento en las ventas	155	45%
Más clientes	86	25%
Imagen positiva	44	13%
Utilidad adicional	62	18%
Total	347	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Cinthya Franco y Jimmy Salazar

Gráfico 10 Beneficios de créditos



Fuente: Encuesta
Elaborado por: Cinthya Franco y Jimmy Salazar

Cuando se preguntó de los beneficios que se obtienen al momento de solicitar créditos, el 45% manifestó que el aumento de las ventas es uno de los beneficios que se consiguen, el 25% dijo que el aumento de clientes, el 18% utilidad adicional, el 13% una imagen positiva. Los beneficios que se obtienen al momento de pedir créditos es el de que se logra aumento en las ventas, ya que muchas veces ese dinero solicitado es invertido para realizar mejoras en el negocio que se maneja, lo que permite que el negocio sea más próspero.

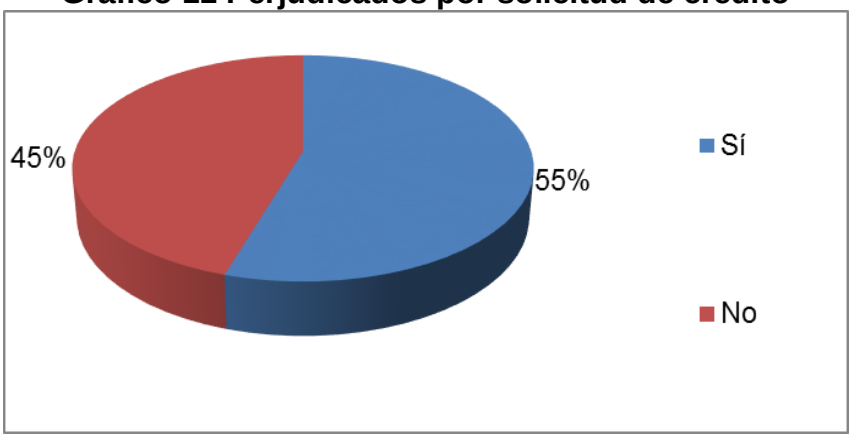
9. ¿Alguna vez se ha visto perjudicado por solicitar créditos al banco?

Tabla 15 Perjudicados por solicitud de crédito

Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
Sí	190	55%
No	157	45%
Total	347	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Cinthya Franco y Jimmy Salazar

Gráfico 11 Perjudicados por solicitud de crédito



Fuente: Encuesta
Elaborado por: Cinthya Franco y Jimmy Salazar

Cuando se consultó a los encuestados si se han visto perjudicados por pedir créditos, el 55% manifestó que sí, mientras que el 45% indicó que no. Se puede notar claramente que la mayoría se ha visto perjudicada por solicitar créditos ya que muchos bancos mantienen una tasa de interés elevada que en muchas ocasiones es difícil de cancelar para las personas que han solicitado aquel crédito.

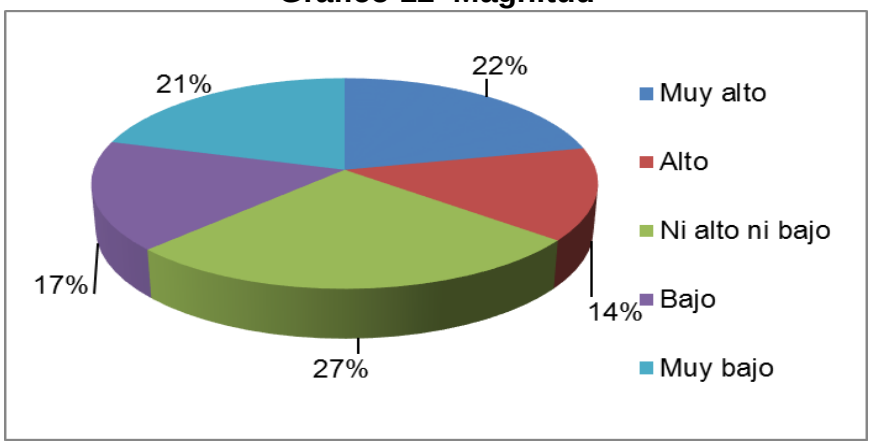
10. ¿Cuál es la magnitud en la que usted se ha visto perjudicado por solicitar préstamos al banco?

Tabla 16 Magnitud

Características	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
Muy alto	41	22%
Alto	27	14%
Ni alto ni bajo	51	27%
Bajo	32	17%
Muy bajo	39	21%
Total	190	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Cinthya Franco y Jimmy Salazar

Gráfico 12 Magnitud



Fuente: Encuesta
Elaborado por: Cinthya Franco y Jimmy Salazar

A través del resultado obtenido se verifico cual es la magnitud en la que se han sido perjudicados por solicitar un crédito, el 27% manifestó que ni alto ni bajo, el 22% indicó que fue muy alta la magnitud, el 21% dijo que muy bajo, el 17% declaró que fue bajo, y el 14% expuso que fue alta. De esto se puede concluir que la magnitud en el que han sido perjudicados es media, esto se debe que en algunos de los bancos exigen como condición una membresía a la institución para así ellos poder facilitar el crédito.

3.9. Verificación de Hipótesis

Tabla 17 Validación de la Hipótesis 1

HIPOTESIS GENERAL	VERIFICACION
Con la aplicación del modelo de gestión de estrategias de comunicación entonces las Pymes se beneficiarán una mejora en su producción y de la obtención de créditos en el sector	Conforme a las preguntas desarrolladas en la encuesta se puede notar claramente como es menester la aplicación de un modelo de gestión estratégica de comunicación.

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Cinthya Franco y Jimmy Salazar

Tabla 18 Validación de la Hipótesis 2

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Cinthya Franco y Jimmy Salazar

HIPOTESIS PARTICULARES	VERIFICACION
Los créditos otorgados por el Banco del Pacífico permiten el crecimiento institucional de la Pymes.	Conforme a la preguntado en la pregunta Nº 2, se puede constatar que los empresarios de las Pymes estipulan que gracias a los microcréditos recibidos por el banco sus empresas han crecido.

Tabla 19 Validación de la Hipótesis 3

HIPOTESIS PARTICULARES	VERIFICACION
La solicitud para los prestamos en el Banco son difíciles de acceder especialmente para los empresarios de las pymes.	En la pregunta Nº 9, 10; se puede constatar los pymes no conocen mucho acerca de los trámites para realizar un préstamo.

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Cinthya Franco y Jimmy Salazar

3.10. Entrevista

Entrevistado: Corina Ordoñez

Cargo: Ejecutivo I Negocios – Asesor Relacional

1.- ¿Cuál es su opinión referente a los créditos que el Banco se encuentra otorgando a las Pymes?

Este crédito es considerado como un aporte positivo de dinero para la empresa, puede ser utilizado para capital de trabajo o para compras de activos fijos. El empresario que tiene capacidad de pago, puede acceder al financiamiento por parte del banco.

Su flujo de caja al momento de recibir un crédito de capital de trabajo se oxigena y permite al empresario invertir en nuevas negociaciones.

En el caso de los activos fijos, quizás necesite algún financiamiento para instalaciones nuevas, ya que por su giro de negocio, se está expandiendo y debe brindar comodidad a su personal y a sus clientes, según la actividad que realice, el cliente mejorara la infraestructura de sus oficinas o fábricas.

2.- ¿Considera usted que los requisitos que establece la dirección del Banco, resultan complicados para la solicitud de un préstamo?

Si bien es cierto los requisitos solicitados al cliente son los que nos permiten corroborar que toda la actividad del cliente está enmarcada dentro de lo que solicita la presentación de información en los organismos de control a nivel nacional, por ejemplo, se solicita información financiera de los 3 últimos años para efectuar un comparativo de situación financiera de la empresa, esto nos ayuda a analizar los diferentes ratios que la empresa posee

3.- ¿Qué ventajas considera usted que mantiene la realización de un prestamos en el Banco del Pacifico?

Una gran ventaja que tiene el cliente es que se califica como sujeto de crédito en la institución financiera y así mismo, en su historial de pagos, se medirá el comportamiento del cliente cuando realice los pagos mensuales del dividendo al día, esto indicara a nivel general que es un cliente con buen historial crediticio y que tiene buena experiencia de pago y muestra también su cultura financiera.

4.- ¿Qué beneficios otorga el Banco a los clientes pymes al realizar un préstamo?

Los beneficios que otorga en banco son diversos, puede beneficiarse con la tasa de crédito de acuerdo a su nivel de ventas. El banco tiene una facilidad para cada caso puntual que se identificara según la necesidad del cliente. Por ello, se necesita conocer específicamente cual será el destino del crédito, para poder enmarcarlo en una facilidad que sea favorable para el cliente en cuanto a tasa y plazo.

5.- ¿Cree usted que los préstamos que al Banco ha venido otorgando aportan al desarrollo económico y comercial de las Pymes? ¿Por qué?

Considero que han sido un gran aporte tanto para los empresarios que tienen actividades comerciales y de servicio.

Los Pymes evolucionan y desarrollan estrategias nuevas en el mercado una vez que obtienen un financiamiento en el banco. Al financiar un crédito para capital de trabajo, puede invertir para mejorar su nivel de producción y ventas. Así mismo la empresa que ofrece servicios, innovará determinados procesos de acuerdo al giro del negocio.

Entrevistado: Ing. Ma. Gabriela Argoti

Cargo: Ejecutivo II Mercadeo – Desarrollo de producto

1.- ¿Cuál es su opinión referente a los créditos que el Banco se encuentra otorgando a las Pymes?

Las instituciones financieras tenemos un rol fundamental en el desarrollo de las Pymes y medianas empresas ya que el crédito adecuado otorga el flujo necesario para consolidar la capacidad y calidad de producción, ayudando a mejorar los indicadores financieros de las empresas.

La mejor forma que encontramos como Banco del Pacífico, de reconocer esta gestión, es poner en el mercado, herramientas con las mejores condiciones para que las Pymes y Medianas empresas sean exitosas y continúen generando un alto beneficio social.

2.- ¿Considera usted que los requisitos que establece la dirección del Banco, resultan complicados para la solicitud de un préstamo?

Los requisitos establecidos son los que exige los organismos de control a los cuales todo negocio bien conformado y en cumplimiento de lo establecido en el mercado, no tendrá problema de obtener los documentos.

3.- ¿Qué ventajas considera usted que mantiene la realización de un prestamos en el Banco del Pacifico?

Es ofrecer un empaquetamiento de productos y servicios que estén al alcance de los clientes con las mejores condiciones de crédito del mercado, formando así parte del crecimiento del emprendimiento.

4.- ¿Qué beneficios otorga el Banco a los clientes pymes al realizar un préstamo?

- Tasa desde 8.95%

- Hasta 1 años de gracia de capital para activo fijo.
- Plazo de hasta 2 años para capital de trabajo y 5 años compra de activo fijo.
- 70% de financiamiento

5.- ¿Cree usted que los préstamos que el Banco ha venido otorgando aportan al desarrollo económico y comercial de las Pymes? ¿Por qué?

Banco del Pacífico se ha preocupado del éxito del cliente en su emprendimiento ya que esto contribuye al desarrollo no sólo económico y comercial sino también social generando nuevas fuentes de trabajo e ingreso para las familias ecuatorianas.

Entrevistado: Jerry Gomez

Cargo: Gerente General

Empresa: Eco Servicio S.A – Empresa de Servicio

Actividad: Se dedica a la reparación de equipos de refrigeración

1.- ¿Cuál es su opinión referente a los créditos que el Banco se encuentra otorgando a las Pymes?

Muy buen producto, mi empresa recibió un crédito de este tipo que fue entregado ágil y eficientemente.

2.- ¿Considera usted que los requisitos que establece la dirección del Banco, resultan complicados para la solicitud de un préstamo?

No, realmente son sencillos fue rápido reunir los requisitos

3.- ¿Qué ventajas considera usted que mantiene la realización de un prestamos en el Banco del Pacifico?

No tengo experiencia de este servicio con otro banco pero creo que sería la agilidad.

4.- ¿Qué beneficios otorga el Banco a los clientes pymes al realizar un préstamo?

No se o no recuerdo los beneficios adicionales.

5.- ¿Cree usted que los préstamos que al Banco ha venido otorgando aportan al desarrollo económico y comercial de las Pymes? ¿Por qué?

Definitivamente sí. Nos permiten mover nuestro negocio cuando nuestros clientes atrasan sus pagos y no detener nuestro trabajo por falta de capital.

Entrevistado: Maite Herrero

Cargo: Ejecutivo Junior Negocios

1.- ¿Cuál es su opinión referente a los créditos que el Banco se encuentra otorgando a las Pymes?

Actualmente el banco, dada a la situación económica que se encuentra atravesando el país los créditos se han vistos reducidos y en su mayoría afecta al sector comercial de pequeñas y medianas empresas que requieren capital para su giro del negocio.

2.- ¿Considera usted que los requisitos que establece la dirección del Banco, resultan complicados para la solicitud de un préstamo?

Considero que los requisitos que se solicitan son necesarios para llevar un control y conocer la situación financiera, económica, laboral y administrativa de la empresa. Por lo tanto los requisitos que se solicitan son adecuados para solicitud de crédito.

3.- ¿Qué ventajas considera usted que mantiene la realización de un prestamos en el Banco del Pacifico?

- Relación directa Asesor de negocios – cliente.

- Seguridad en la ejecución del préstamo.

- Opciones de tener líneas de crédito bajo las cuales pueden desembolsarse créditos.

- Manejo adecuado de los fondos del cliente en préstamos que garantizan y que revisan para el giro del negocio.

4.- ¿Qué beneficios otorga el Banco a los clientes pymes al realizar un préstamo?

- Taza

- Plazo

5.- ¿Cree usted que los préstamos que el Banco ha venido otorgando aportan al desarrollo económico y comercial de las Pymes? ¿Por qué?

Anteriormente considero que sí, dada actualmente la coyuntura económica por la cual atraviesa el país, si he visto afectado el sector comercial.

Entrevistado: Mario Martillo Anchundia

Cargo: Ejecutivo Junior de Negocios

1.- ¿Cuál es su opinión referente a los créditos que el Banco se encuentra otorgando a las Pymes?

Considero que los créditos que otorga el Banco del Pacifico son accesibles a la medida de que se cumplan con los parámetros exigidos como son por ejemplo, mínimo 2 años en caso de independientes y negocio propio, se mantengan las declaraciones y cifras financieras al día, etc.

2.- ¿Considera usted que los requisitos que establece la dirección del Banco, resultan complicados para la solicitud de un préstamo?

Considero que los requisitos solicitados por el Banco del Pacifico son accesibles y necesarios para el proceso de crédito, ya que debemos analizar el riesgo de la actividad y salud financiera para proceder a realizar cualquier tipo de financiamiento.

3.- ¿Qué ventajas considera usted que mantiene la realización de un prestamos en el Banco del Pacifico?

Las tasas que otorgamos a nuestros son bajas en consideración a las otorgadas en el Sistema financiero, esto hace que nuestros créditos sean muy apetecibles y competitivos.

4.- ¿Qué beneficios otorga el Banco a los clientes pymes al realizar un préstamo?

Aparte de lo dicho en el anterior literal, los funcionarios del Banco del Pacifico están en la capacidad de asesorar correctamente al cliente según su necesidad y colocar correctamente el crédito. Esto es una gran ayuda

al momento de realizar nuestras cobranzas, ya que otorgamos el crédito realizando estudio de la actividad y de salud financiera.

5.- ¿Cree usted que los préstamos que al Banco ha venido otorgando aportan al desarrollo económico y comercial de las Pymes? ¿Por qué?

Si, ya que se ha colocado en gran volumen créditos al sector inmobiliario, Camaronero, Agricultura, Cañicultor, etc.

Esto ha permitido que se creen fuentes de trabajo y se dinamice la economía.

CAPÍTULO IV

4. PROPUESTA

4.1. Tema

Diseño de un modelo de gestión para el desarrollo de estrategias comunicacionales donde se informe a los emprendedores de las Pymes sobre los diversos créditos del Banco del Pacífico.

4.2. Introducción

En la actualidad se debe de proporcionar un forma más estructurada de las organizaciones para planificar e implementar sus iniciativas de comunicación de los interesados en donde se muestra un modelo donde las partes interesadas en este caso los gerentes de cualquier negocio debe de proporcionar los procesos que deben de seguir y participar los respectivos colaboradores con el fin de disponer de pasos acordes a las actividades que se efectúan.

Los modelos de gestión para el desarrollo de estrategias comunicacionales ayudan a que las Pymes que desean incursionar en algún negocio de emprendimiento puedan conocer los diversos créditos que proporciona Banco del Pacifico a sus clientes con la finalidad de crear un proceso en el que intervienen las ideas que se desea implementar, el mensaje que se brindara y el mercado objetivo el cual va dirigido el mensaje.

4.3. Justificación

En la actualidad existen diversos empresarios y emprendedores que desean incursionar en nuevos proyectos donde se tendrá un retorno de inversion si se aplican con exactitud los procesos normales que se deben de desarrollar al inicio de un negocio, sin embargo para efectuar este tipo

de actividades es necesario contar con un capital suficiente y las instituciones financieras son escasas puesto que algunas disponen de altos intereses y otras fácilmente demandan diversa documentación para efectuar dichos préstamos.

Es por esto que el Banco del Pacifico dispone de excelentes créditos para cualquier negocio que desee incursionar en los emprendimientos donde se prestan acorde a las necesidades mostrando los beneficios de este crédito con la utilización de las herramientas publicitarias necesarias para la difusión de información de estas actividades.

4.4. Descripción de la propuesta

En la presente propuesta se desarrolla un modelo de gestión con estrategias comunicacionales que den a conocer todos los diversos procesos de gestión que se implementara además de brindar una comunicación directa con los clientes actuales puesto que pueden proporcionar información a otros emprendedores de este beneficio que dispone el Banco del Pacifico, además de proporcionar las especificaciones técnicas, plazos, tasa de créditos en la realización de estas estrategias comunicacionales para dar a conocer los beneficios que proporciona esta institución financiera.

Se muestran las estrategias generales y el análisis adecuado para el estudio del entorno en donde se efectuara este presente proyecto con la finalidad de conocer las ventajas y desventajas en la implementación de este proyecto que beneficia a los emprendedores y comerciantes.

Se implementa este proyecto puesto que es indispensable para la difusión de la información a los clientes actuales y potenciales donde es indispensable tener una estructura de las actividades que se van a efectuar en este modelo de gestión para ayudar a las personas que desean obtener un crédito de manera ágil y segura por medio de una institución bancaria altamente conocida en el mercado.

Sin embargo es necesario demostrar los procesos que se deben de seguir para la prestación de los créditos puesto que se deben de contar con una documentación apropiada para no cometer ningún error por falta de papeles necesarios para la prestación de este tipo de servicios.

4.5. Misión

Modelo de gestión para mostrar los diversos créditos que dispone el Banco del Pacifico con la implementación de estrategias comunicacionales atendiendo de manera directa las especificaciones técnicas de los clientes.

4.6. Visión

En el 2019, ser una empresa reconocida en el mercado por la disposición de diversos créditos que dispone

4.7. Objetivos

4.7.1. Objetivo General

Crear un modelo de gestión de estrategias comunicaciones para dar a conocer los créditos que ofrece el Banco del Pacifico a las PYMES.

4.7.2. Objetivos específicos

- ✓ Incrementar las ventas que se efectúan dentro de esta institución financiera.
- ✓ Brindar una comunicación directa a los PYMES
- ✓ Obtener el 25% de participación en el mercado.
- ✓ Disponer de beneficios directos para los emprendedores que desean iniciar un negocio.
- ✓ Generar un alto reconocimiento ante los emprendedores que desean incursionar en el comercio.

4.8. Análisis situacional

4.8.1. Análisis FODA

Gráfico 13 Análisis FODA

Elaborado por: Cinthya Franco y Jimmy Salazar

Fortalezas

F.1. Institución financiera altamente reconocida en el mercado.

F.2. Personal dispuesto a aceptar la implementación de nuevos procesos.

F.3. Se cuenta con la cantidad necesaria del financiamiento para la implementación de este nuevo proceso.

Oportunidades

O.1. Beneficio para los emprendedores y comerciantes por la implementación de este crédito económico.

O.2. Difundir información por parte de los clientes satisfechos por este crédito.

O.3. Aportación a la matriz productiva del país por la implementación de nuevos negocios gracias a la prestación de este crédito.

Debilidades

D.1. Poca utilización de herramientas publicitarias en esta institución financiera.

D.2. Mínimo conocimiento de procesos que ayuden a generar altos estándares de ventas de crédito.

D.3. Personal poco capacitado en los conocimientos necesarios de este tipo de procesos.

Amenazas

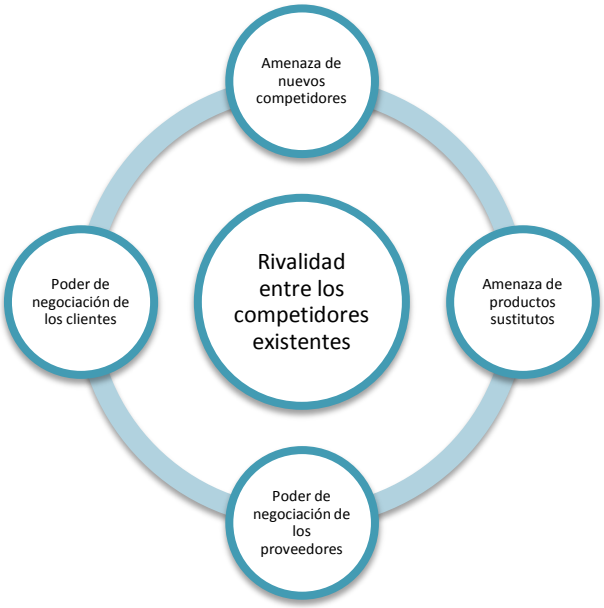
A.1. Alta competencia en el mercado por la disposición de diversos créditos que no cumplen con las leyes gubernamentales.

A.2. Diversidad de factores que ponen en peligro el desarrollo de las actividades que desarrolla la organización.

A.3. Aspectos legislativos que impidan la prestación de crédito hacia los emprendedores o comerciantes.

4.8.2. Análisis PORTER

Gráfico 14 Análisis PORTER



Elaborado por: Cinthya Franco y Jimmy Salazar

Rivalidad entre los competidores existentes

La rivalidad entre los competidores existentes es alta puesto que si existen servicios que se dedican a la prestación de créditos bancarios los mismos que cobran unas altas tasas de intereses sin embargo la creación de este crédito para este tipo de personas no es reconocido frente al mercado puesto que no se ha utilizado las herramientas comunicacionales apropiadas para efectuar esta difusión de información.

Amenaza de nuevos competidores

Los competidores entrantes es de impacto alto puesto que se necesita tener un capital suficiente para efectuar este tipo de servicios indispensables como inicio para todo negocio o emprendedor de cualquier persona natural o jurídica que desee apertura un local dedicado a una actividad comercial.

Amenaza de productos sustitutos

Los productos sustitutos de este crédito directo para los comerciantes en lo referente al dinero se encuentran la Corporación Financiera Nacional puesto que esta institución presta los diversos prestamos bancarios hacia cualquier emprendedor o para otro tipo de actividades como son el servicio comunitario, sociales y personales entre otras. (CFN, 2013).

Es importante reconocer que existen diversos créditos por parte de diversas instituciones bancarias sin embargo los beneficios que dispone el Banco del Pacifico son el Plan hogar y el Plan Salud, Plan viaje además de proporcionar diversos beneficios como son la tasa de consumo vigente, plazos de pagos de 3 años y la cantidad monetaria para las cuotas con las garantías que desee el cliente.

Poder de negociación de los proveedores

La negociación de los proveedores es de impacto bajo puesto que existen muchos recursos económicos en donde se pretende abastecerse económica además de que se tiene una buena relación con las personas encargadas de brindar este servicio con el fin de proporcionar la comunicación apropiada para dar a conocer a todos los comerciantes y emprendedores de nuevos negocios para aportar a la economía del país.

Poder de negociación de los clientes

La negociación de los clientes en lo referente a la realización de esta actividades de crédito que motiva a las personas que efectúan estos préstamos bancarios para desempeñar las actividades comerciales dentro de un negocio o del emprendimiento de uno nuevo que pueda aportar a la matriz productiva del país, mostrando que es indispensable un capital para desempeñar sus actividades comerciales y es por esto que es bien atractivo para el cliente para el desarrollo de estos ingresos.

4.9. Impacto Ambiental

El presente trabajo también mantiene un enfoque ambiental, puesto que los créditos otorgados por el Banco favorece a que las Pymes puedan mejorar su infraestructura así como la obtención de nuevas maquinarias que favorezcan a la no contaminación del medio ambiente.

En la actualidad muchas empresas no invierten en la obtecion de maquinarias que no afecten al ambiente, por ello un enfoque de los prestamos bancarios es la obtención de maquinas ecológicas.

4.10. Responsabilidad Social de la Investigación

La responsabilidad social de la investigación se puede estipular que los préstamos contribuyen a que las Pymes puedan aumentar su producción satisfaciendo sin duda las necesidades no solo de los clientes sino también de los propios administradores.

El banco por naturaleza realiza sus funciones mediante la prestación de dinero cobrando un interés, pero la realidad es que esos prestamos contribuyen al crecimiento de las pymes, lo que a su vez favorece al país, puesto que aportan con productos nacionales que son adquiridos en el propio lugar y en ocasiones en el extranjero.

4.11. Modelo de gestión para brindar el crédito para las pymes

El modelo de gestión para disponer del crédito para las pymes por parte del Banco del Pacifico serán los siguientes procedimientos con las normativas y procedimientos apropiados para que cada personal se Riga por estos pasos indispensables para el buen desempeño de las actividades comerciales dentro de este negocio además de brindar un buen servicio al cliente y de prestar un modelo para cada colaborador.

Los tipos de crédito que dispone el Banco del Pacifico acorde a las necesidades de los clientes son los siguientes:

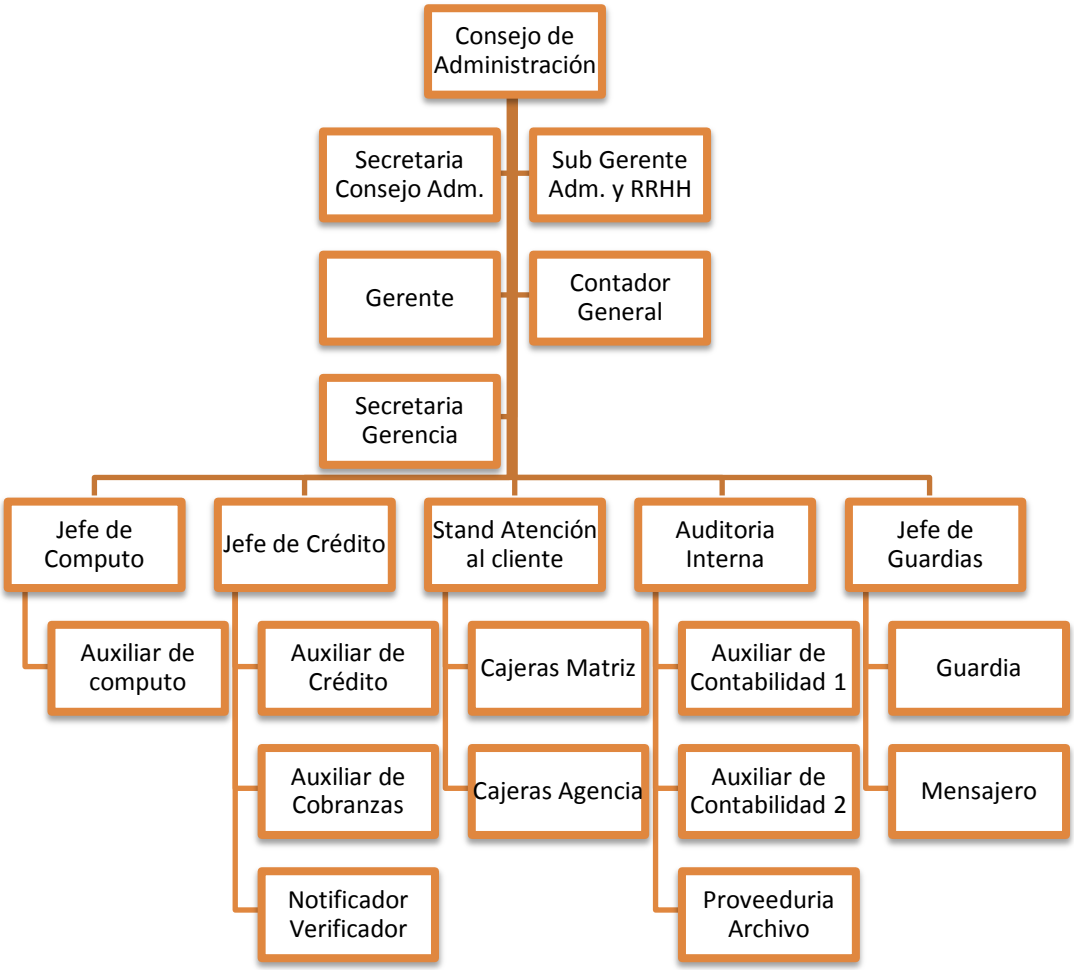
Gráfico 15 Tipos de Créditos

Fuente: Banco del Pacífico

Elaborado por: Cinthya Franco y Jimmy Salazar

4.12. Organigrama institucional

Gráfico 16 Organigrama



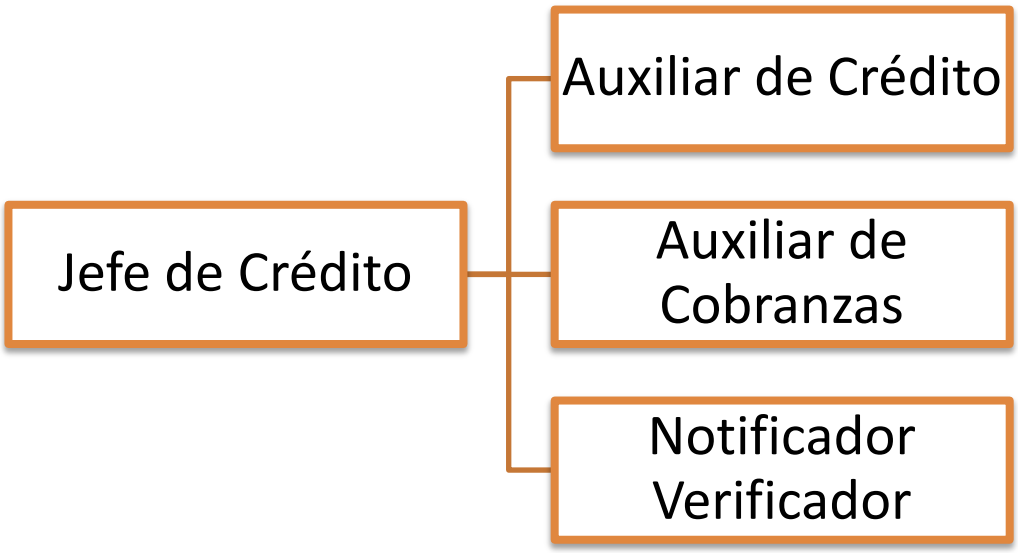
Fuente: Banco del Pacífico

Elaborado por: Cinthya Franco y Jimmy Salazar

4.13. Personal encargado

A continuación se mostraran el personal que tendrá que manejar el modelo de gestión a aplicar para el beneficio de los comerciantes y emprendedores de negocios que necesiten este tipo de créditos.

Gráfico 17 Personal encargado



Fuente: Banco del Pacífico

Elaborado por: Cinthya Franco y Jimmy Salazar

El jefe de crédito con el personal encargado deberá seguir todo el procedimiento con las normas establecidas para brindar este servicio. Pacifico pacífico.

4.14. Modelo de Gestión

En el modelo de gestión se mostraran los objetivos e introducción para efectuar este modelo de gestión además de definir metas para alcanzar los objetivos establecidos es por esto que se muestra las normas y procedimientos que sebe de seguir para mostrar un excelente resultado de las actividades que se efectuaran.

Tabla 20 Modelo de gestión 1

Banco del Pacífico	Departamento de Crédito			
MODELO DE GESTIÓN	12/08/2016			
	Página	1	De	5

Introducción

En el modelo gestión del Banco del Pacifico se mostraran los pasos y normas establecidas para el personal con el fin de mostrar que se debe de efectuar al momento de brindar este crédito a los emprendedores y comerciantes puesto que no se tiene un alto conocimiento en el mercado de este beneficio que se presta a los clientes actuales y potenciales de esta institución bancaria.

Además que este servicio aporta a la matriz productiva del país por disponer de créditos que benefician a los comerciantes y emprendedores que desean apertura un local propio para sostenerse de manera propia y obtener sus propios ingresos sin trabajar para otra persona.

Objetivos

Objetivo General

Efectuar un modelo de gestión para brindar créditos a los comerciantes y emprendedores del país para la aportación de la matriz productiva por la ayuda del Banco del Pacifico.

Objetivos específicos

• Demostrar de manera concreta cada paso que se debe de seguir en la prestación de crédito.

• Brindar normas y procedimientos adecuados para la aplicación de este modelo de gestión.

• Establecer Flujograma de procesos que ayude a brindar los conocimientos necesarios a los clientes y al personal.

Fuente: Banco del Pacífico

Elaborado por: Cinthya Franco y Jimmy Salazar

Tabla 21 Modelo de gestión 2

Banco del Pacífico		Departamento de Crédito			
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES (PROPUESTO)		12/08/2016			
		Página	1	De	5
Proceso:	Crédito				
Actividad:	Prestación de servicios				
Responsable:	Departamento de Crédito				

Descripción de los pasos:
Para la descripción de los pasos se muestran cada proceso que se debe de seguir en el transcurso de la prestación del crédito para que se agilite esta actividad con el fin de incrementar la aportación a la matriz productiva del país con la realización de estos préstamos bancarios.

Objetivos:
Objetivo General:
Desarrollo de este modelo de gestión con la aplicación de estrategias comunicacionales para mejorar las ventas internas que tiene el Banco de Pacífico.

Objetivos Específicos:
• Disponer de procesos de gestión para la venta de los créditos que ofrece el Banco del Pacífico para las Pymes.
• Motivar a los colaboradores de la institución a seguir cada proceso establecido.
• Informar a los clientes actuales y potenciales de la institución sobre este crédito que dispone esta institución financiera.
• Crear actualizaciones constantes sobre nuevos procesos de modelo gestión para la venta de crédito.
• Desarrollar estrategias comunicacionales para dar a conocer este crédito para PYMES.

Fuente: Banco del Pacífico

Elaborado por: Cinthya Franco y Jimmy Salazar

Tabla 22 Normas de procedimiento

Banco del Pacífico		Departamento de Crédito			
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLE		01/10/2016			
		Página	1	De	5
Proceso:	Crédito				
Actividad:	Prestación de servicios				
Responsable:	Departamento de Crédito				

Normas de procedimientos:

• Disponer de la documentación necesaria para el desarrollo de estas actividades comerciales.

• En cada documento no se debe de disponer de ningún enmienda o tachón puesto que es un proceso sumamente importante para las dos partes (Cliente e Institución)

• El personal debe de tener la predisposición necesaria para la realización de cada proceso.

• Mantener una copia original de cada documento que se colocó en el préstamo de este crédito.

• Al terminar cada proceso o documento se debe de proporcionar la firma o rubrica.

• En cada proceso se debe de presentar la cedula de identidad.

• Disponer de documentación en regla como el de no contar con deudas que perjudiquen el crédito.

• Tener su vida contable en regla puesto que es indispensable entre los requisitos de la prestación de este crédito.

• No se debe de proporcionar de firmas o rubricas en documento en blanco.

Fuente: Banco del Pacífico

Elaborado por: Cinthya Franco y Jimmy Salazar

Tabla 23 Instrucciones

Banco del Pacífico		Departamento de Crédito			
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLE		01/10/2016			
		Página	1	De	5
Proceso:	Contable				
Actividad:	Prestación de servicios				
Responsable:	Departamento de Crédito				

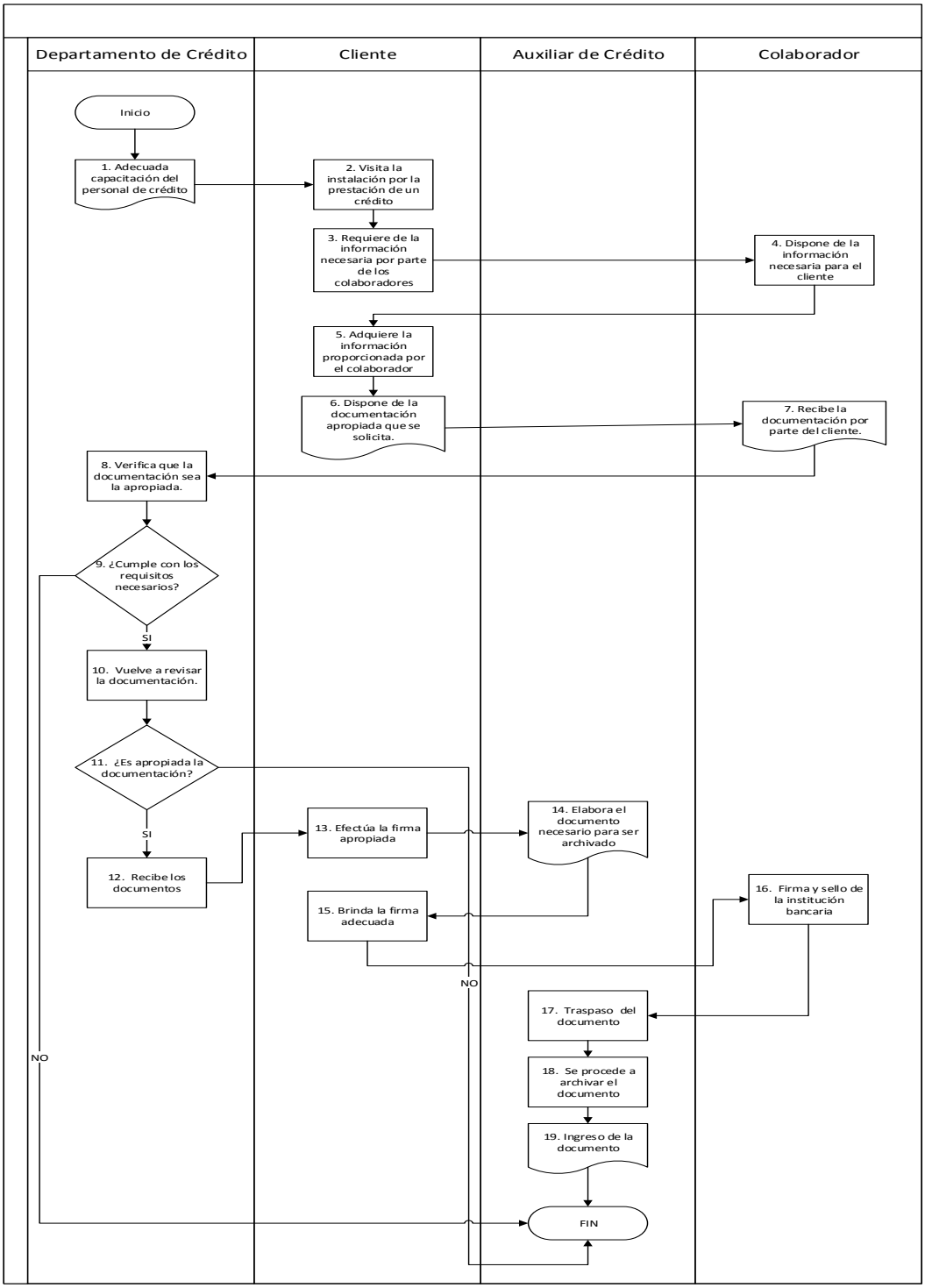
Instrucciones:

1. Al momento de terminar el proceso de crédito se debe de verificar que el proceso sea el apropiado.
2. El cliente recibe el crédito que se está acreditando para la realización de sus actividades comerciales.
3. Cada cliente es responsable de revisar si todos los documentos se encuentran en regla.
4. Los colaboradores deberán explicar de manera detallada cuales son los requisitos para el proceso de prestación de crédito.
5. Se procede a revisar si los documentos se encuentran tal como se pidió en los requisitos antes mencionados.
6. El encargado procede a dar los vistos buenos a cada documento presentado por parte del cliente que desea este beneficio.
7. Además a esto se encargara de verificar las firmas son las apropiadas con la comparación de la cedula de identidad.
8. Se presentaran los documentos modelos para que el cliente revise y se pueda orientar en el llenado de cada documento.
9. El encargado de revisar los documentos verificara que el cliente al cual se le está proporcionando el crédito tenga un buen historial financiero.
10. Estar en constante comunicación con el cliente para mantener un trato amable y verificar que se esté invirtiendo en lo que se mencionó en el contrato establecido.
11. El departamento de crédito está en constante revisión de los pagos que se deben de efectuar.
12. Luego de esto cada cliente debe de disponer de un archivo donde se proporcione la información de cada pago realizado.
13. El departamento encargado se encarga de llevar los documentos en el archivo apropiado.
14. El negocio que se efectuó para la prestación de este crédito debe de mantener en regla todos los pagos de este crédito.

Fuente: Banco del Pacífico

Elaborado por: Cinthya Franco y Jimmy Salazar

Gráfico 18 Flujograma de procesos



Fuente: Banco del Pacífico

Elaborado por: Cinthya Franco y Jimmy Salazar

4.15. Requisitos de documentación para acceder al crédito

Los requisitos que se deberán de presentar a las Pymes o emprendedores para solicitar este crédito bancario será el siguiente:

Tabla 24 Requisitos de Crédito empresarial

Requisitos:
Solicitud de Crédito para persona jurídica (completamente llena y firmada por el representante legal de la compañía).
Fotocopia de cédula de identidad y certificado de votación del Rep. Legal a colores.
Referencias bancarias y tarjeta de crédito.
Referencias comerciales (teléfonos).
Balances Superintendencia (3 últimos años).
Balances auditados (si lo requiere) (3 últimos años).
Información financiera actualizada directa/anexos del año en curso.
Flujo de Caja (proyectado – con las premisas respectivas).
Declaración del IVA año en curso.
Certificado de Cumplimiento de Obligaciones.
Respaldos Patrimoniales (matrículas, impuestos).
Solicitud de Crédito (completamente llena y firmada por el accionista mayoritario de la compañía).
Referencias bancarias y tarjeta de crédito.
Referencias comerciales (teléfonos).
Soportes patrimoniales y de ingresos.
Fotocopia de cédula de identidad y certificado de votación del accionista mayoritario a colores y cónyuge de ser el caso.
Escritura de constitución
Estatutos y reformas de estatutos.
Copia del RUC.
Nombramiento de Representante Legal.
Nómina de accionistas.
Certificado de estar al día en los aportes patronales.
Estado de situación personal de mayor accionist.
Se debe presentar garantías reales.

Fuente: (Banco del Pacífico, 2015)

Elaborado por: Cinthya Franco y Jimmy Salazar

Tabla 25 Crédito Pacífico

Requisitos de los clientes
Documentos generales del cliente - cónyuge:
Solicitud de crédito del deudor.
4 copias a color de Cédula de Identidad legible y vigente.
4 copias a color del Certificado de votación legible y vigente.
Copia de Planilla de Servicio de Básico de uno de los 2 últimos meses de su lugar de residencia.
Documentación de Respaldo patrimonial si fuera el caso (casa, vehículo o terreno).
Copia de estados de Cuenta Corriente de los últimos 3 meses (en caso de que la cuenta principal sea BPE no se solicitará).
Como dependiente:
Certificado de trabajo, el cual deberá tener antigüedad laboral, cargo actual e ingresos, con firma y sello original de la empresa.
Roles de pago de los 3 meses anteriores a la solicitud.
Como independientes o dueños de negocio a título personal:
Copia del RUC o RISE.
Copia de la declaración de Impuesto a la Renta de los últimos 3
Copia de la declaración del IVA de los 6 últimos meses.

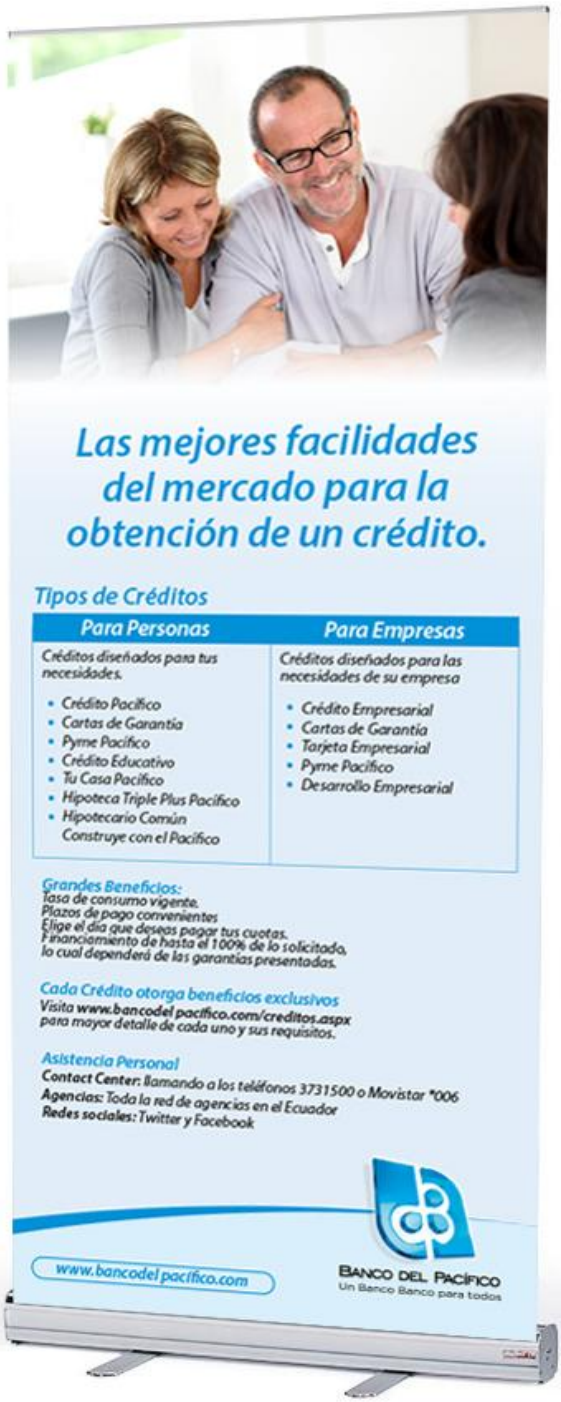
Fuente: (Banco del Pacífico, 2015)

Elaborado por: Cinthya Franco y Jimmy Salazar

4.16. Estrategia comunicacional

La estrategia comunicacional que se utilizara para dar a conocer este crédito ante los clientes actuales y potenciales y las PYMES será por medio de los volantes y publicidad en red social como es el Facebook a continuación se muestra este tipo de actividades:

Figura 1 Banner



Fuente: Banco del Pacífico

Elaborado por: Cinthya Franco y Jimmy Salazar

El banner estará localizado al entrar a las instituciones financieras para que las personas que asistan a este Banco se informen de estos créditos que dispone el Banco del Pacífico.

Los volantes se encontraran en la sala de espera para que cada cliente se entere de este beneficio como es el de disponer de un crédito para las PYMES los emprendedores y comerciantes del país de Ecuador.

Figura 2 Volante

Fuente: Banco del Pacífico

Elaborado por: Cinthya Franco y Jimmy Salazar

En las redes sociales se efectuara publicidad pagada para generar un reconocimiento de este tipo de crédito para las Pymes con el fin de generar una aportación a la matriz productiva del país.

Figura 3 Facebook

Elaborado por: Cinthya Franco y Jimmy Salazar

4.17. Presupuesto de estrategia comunicacional

Tabla 26 Presupuesto de Medios OTL

Presupuesto de Medios OTL			
	Frecuencia Meses	Valor Inversión	Total
Facebook	12	$ 300,00	$ 3.600,00
Total Medios OTL 2016			$ 3.600,00

Elaborado por: Cinthya Franco y Jimmy Salazar

En el Facebook se efectuara esta comunicación para dar a conocer a los negocios Pymes sobre la prestación de estos créditos el mismo que se efectuara durante todo el año.

Tabla 27 Presupuesto de Medios BTL

Presupuesto de Medios BTL			
	Cantidad	**Costo**	**Total**
Banner	5	85	$ 425,00
Volantes	500	0,03	$ 15,00
	Total Medios BTL 2016		$ 440,00

Elaborado por: Cinthya Franco y Jimmy Salazar

En el presupuesto de medios BTL se muestran los banner y los volantes que se dispondrán en los principales Bancos del Pacifico para generar reconocimiento de estos créditos.

Tabla 28 Presupuesto de estrategia comunicacional

Presupuesto Estrategia Comunicacional	
Descripción	**Cantidad**
Medios OTL	$ 3.600,00
Medios BTL	440
Total presupuesto publicitario	$ 4.040,00

Elaborado por: Cinthya Franco y Jimmy Salazar

En el total que se utilizara para la estrategia comunicacional que implementaran las instituciones bancarias de la ciudad de Guayaquil para la difusión de información de este crédito para Pymes equivale a $4.040,00.

4.18. Cronograma de actividades

Tabla 29 Cronograma de actividades

Actividades	Tiempo	Responsable	Lugar
Crear Presupuesto	1 Mes	Departamento de Contabilidad	Banco del Pacífico
Verificar las proyecciones de presupuesto	1 Mes	Departamento de Contabilidad	Banco del Pacífico
Ejecución del presupuesto comunicacional	1 Mes	Departamento de Contabilidad	Banco del Pacífico
Aprovación del presupuesto	1 Mes	Gerencia	Banco del Pacífico

Elaborado por: Cinthya Franco y Jimmy Salazar

En el cronograma de actividades se muestra el lugar y el tiempo apropiado para cada acción con el debido responsable de cada cuestión a efectuarse con la finalidad de dar a conocer el crédito para las PYMES.

CAPÍTULO V

5. Conclusiones y Recomendaciones

5.1. Conclusiones

En la realización de este proyecto se efectuaron los procesos y beneficios del Banco del Pacifico para la comprensión de los tipos de créditos existentes en la entidad financiera en donde se destaca que las personas se dedican en un alto porcentaje al comercio en el Ecuador, destacando que estas personas dependen de un crédito otorgado por los bancos para el crecimiento comercial.

Además a esto en la realización de la propuesta se demostró los procesos establecidos para acceder al crédito de las Pymes de esta institución financiera, con el fin de aplicar estrategias comunicacionales donde muestren la difusión de información acerca de estos beneficios para los emprendedores y comerciantes.

En la investigación de mercado se puede destacar que para el crecimiento de cualquier negocio es indispensable efectuar un préstamo bancario puesto que por este medio se puede realizar las actividades de manera excelente además de obtener un crecimiento como microempresa.

Destacando que se efectúan de mayor frecuencia este tipo de créditos al banco puesto que acorde a las necesidades y requerimientos de las empresas que se tiene para un constante beneficio para el negocio, además de mostrar las ventajas que se incurren por la prestación de este servicio las mismas que son el de la rapidez puesto que las personas que cumplen con todas las especificaciones se les brinda de manera rápida.

Las desventajas en solicitar un crédito a la institución financiera son el de disponer de variación de interés y esto en algunos casos imposibilita a algunas personas a acceder este servicio puesto que no disponen de ese tipo de ingresos en su negocio.

5.2. Recomendaciones

En la realización de este proyecto se puede recomendar que es indispensable conocer todo las ventajas y desventajas al obtener este tipo de servicios puesto que de esto depende la factibilidad del proyecto para conocer la tasa interés que existe en las demás instituciones financieras.

Es recomendable aplicar estrategias comunicacionales y elaborar un plan de acción para dar a mantener los procesos además de proporcionar una constante revisión de los procesos para verificar si se está generando gastos o desventajas este tipo de actividades.

Este tipo de créditos pueden ser mejorados según la necesidad de los clientes y es por esto que depende de la institución financiera mejorar el tipo de servicio que se está efectuando, con la finalidad de brindar un excelente servicio al cliente.

ANEXOS

Anexos 1 Modelo de Encuesta

ENCUESTA DIRIGIDA A PYMES DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

FORMULARIO PARA PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

COOPERACIÓN: Su ayuda es clave para nosotros. Le garantizamos que la información se mantiene en forma confidencial y solo será usada para propósitos académicos.

OBJETIVO: Evaluar el impacto de los créditos del Banco del Pacífico otorgado a las Pymes durante el period 2014 en la sucursal de Guayaquil para la elaboración de un modelo de gestión.

INSTRUCCIONES: Por favor, llene este formulario tan preciso como sea posible. No deje espacios en blanco y siga las instrucciones para cada pregunta. El cuestionario durará alrededor de 15 minutos.

1. ¿A qué actividad se dedica su institución?

☐ Comercio
☐ Manufactura
☐ Agricultura

☐ Construcción
☐ Actividades administrativas

2. ¿Está usted de acuerdo que gran parte de su crecimiento comercial depende del crédito que les otorguen en los bancos?

☐ Total acuerdo
☐ Parcial acuerdo
☐ Indiferente
☐ Parcial desacuerdo
☐ Total desacuerdo

3. ¿Cuáles son las razones por la que solicitan créditos al banco?

☐ Reformación de infraestructura
☐ Cambio de máquinas
☐ Contratación de personal
☐ Otros

4. ¿Con cuánta frecuencia solicita créditos al banco?

☐ Mucho
☐ Poco
☐ Nada

5. ¿Cuáles son las ventajas de solicitar créditos al banco?

☐ Financiar de una sola vez la compra
☐ Baja tasa de interés
☐ Rapidez
☐ Otros

6. ¿Cuáles cree usted que son las desventajas de solicitar créditos al banco?

☐ Mucha demanda de crédito
☐ Variación de interés

☐ Otros
7. ¿Cuál cree usted que es la razón por la que el banco en algunas ocasiones no otorga créditos a las pymes? ☐ Falta de liquidez ☐ Insolvencia ☐ Fraude ☐ Demora en el pago
8. ¿Cuáles han sido los beneficios en solicitar créditos para su microempresa? ☐ Aumento en las ventas ☐ Más clientes ☐ Imagen positiva ☐ Utilidad adicional
9. ¿Alguna vez se ha visto perjudicado por solicitar créditos al banco? ☐ Sí ☐ No
10. ¿Cuál es la magnitud en la que usted se ha visto perjudicado por solicitar préstamos al banco? ☐ Muy alto ☐ Alto ☐ Ni alto ni bajo ☐ Bajo ☐ Muy bajo

Fecha en que completa el presente Formulario:_____/_____/_____día/mes/año

Muchas Gracias por su colaboración, ¡excelente día!