

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



"DIAGNÓSTICO DE LOS PROGRAMAS DE MICROCRÉDITOS DEL  
SECTOR INFORMAL DEL MUNICIPIO DE SOYAPANGO EL  
SALVADOR"

Trabajo de Investigación Presentado por:

Escobar Recinos, Concepción del Carmen  
Cortez Sanchez, Yoselin  
Ayala Herrera, José Luis

Para Optar al Grado de  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ABRIL 2005

SAN SALVADOR

EL SALVADOR

CENTROAMÉRICA



©2004, DERECHOS RESERVADOS

Prohibida la reproducción total o parcial de este documento,  
sin la autorización escrita de la Universidad de El Salvador

<http://virtual.ues.edu.sv/>

SISTEMA BIBLIOTECARIO, UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

# UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

## AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Rectora : Dra. Maria Isabel Rodríguez

Secretaria : Licda. Alicia Margarita Rivas de  
Recinos

Decano de la Facultad de  
Ciencias Económicas : Lic. Emilio Recinos Fuentes

Secretario de la Facultad  
de Ciencias Económicas : Licda. Vilma Yolanda Vásquez de  
Del Cid

Coordinador del Seminario : Lic. Rafael Arístides Campos

Docente Director : Lic. Ricardo Antonio Rebollo

Docente Observador : Lic. Abraham Vásquez Sánchez

Abril 2005

San Salvador, El Salvador, Centro América

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a DIOS todo poderoso por regalarme el don de la vida y por permitirme culminar uno de mis grandes sueños al lograr este maravilloso triunfo que con placer y alegría comparto con mi madre Mercedes C Escobar Figueroa y mis hermanas Saira Aída Cisneros Escobar y Jeisel Jacqueline Cisneros Escobar, Agradezco también al Lic. Ricardo Antonio Rebollo Martínez por todo el apoyo que nos brindo. A todo mis familiares y amigos, quienes estuvieron siempre pendientes de mí de forma incondicional.

Conchita

Agradezco a JEHOVA por ser la esencia de la sabiduría y la vida, al darme la oportunidad de lograr un triunfo y compartirlo con mis padres Jorge Alberto de J. Cortéz Reyes y María Antonia S. de Cortéz, con mis hermanos Jorge y Armando; de igual forma por su ayuda y apoyo le dedico este logro a mi incondicional amiga Daysi, a mis familiares, a todos mis compañeros y amigos, a mi asesor Lic. Rebollo quien nos guió por este sendero de sabiduría, muchísimas bendiciones y agradezco su enseñanza de todo corazón.

Yoselin

Agradezco a DIOS grande y poderoso que, iluminó mi camino y me permitió lograr una meta que un día le pedí, agradezco a mi padre José Luis Ayala Morales a mi tío Manuel Ovidio Ayala que nunca olvidaré, a mi abnegada madre Cleotilde Herrera, a Licenciado Rebollo por su orientación y asesoría , de igual forma agradezco a mis leales compañeros y amigos que me inspiraron a seguir adelante.

José Luis

## INDICE

	No. Pag.
CONTENIDO	
INTRODUCCIÓN	i
RESUMEN	iii

### Capítulo I

GENERALIDADES DE LOS PROGRAMAS DE MICROCRÉDITOS DEL SECTOR INFORMAL DEL MUNICIPIO DE SOYAPANGO, EL SALVADOR	
A. Generalidades sobre Microcréditos	2
1.-Conceptos relacionados a los microcréditos	2
2.-Tipos o líneas de Créditos.	7
3.-Marco Legal de los microcréditos	8
B. Generalidades sobre la micro y pequeña empresa	10
1.-Estructura del Mercado de trabajo	10
2.-Composición de la micro y pequeña empresa	14
3.-Perfil de los trabajadores de la micro y pequeña empresa	14
4.-Características de las personas que conforman el sector informal de la micro y pequeña empresa	17
C. Trayectoria de las instituciones interrelacionados con el Otogamiento de microcréditos	20
1.-Surgimiento de las instituciones que otorgan microcréditos en El Salvador	20
2.-Descripción de los programas de microcréditos enfocados al sector informal del municipio de Soyapango	29

## Capítulo II

DIAGNÓSTICO DE LOS PROGRAMAS DE MICROCRÉDITOS DEL SECTOR INFORMAL DEL MUNICIPIO DE SOYAPANGO	
A. Metodología de la investigación	41
1.-Objetivos de la investigación	42
2.-Alcance y limitaciones de la investigación	43
3.-La unidad de análisis y sus características	44
4.- Determinación del universo	44
5.- Determinación de la muestra	45
6.- Técnicas para la recolección de datos	51
7.- Análisis e interpretación de los datos	53
B.- Descripción del diagnóstico de los programas de microcréditos actuales de los comerciantes del sector informal del municipio de Soyapango	81
1.- Estrategias de los programas actuales de microcréditos	81
a. - Analistas de microcréditos	81
b. - Plazos del préstamo	81
c. - Formas de pago	82
2.- Ventajas competitivas actuales de los programas de microcréditos	83
a. - Asesorías y Capacitaciones	83

C.- Diagnóstico sobre las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de los actuales programas de microcréditos en el sector informal del municipio de Soyapango	84
1.- Procedimiento para realizar la técnica DAFO	84
2.- Debilidades de los programas de microcréditos en el sector informal del municipio de Soyapango	86
3.- Oportunidades de los programas de microcréditos en el sector informal del municipio de Soyapango	88
4.- Fortalezas de los programas de microcréditos en el sector informal del municipio de Soyapango	88
5.- Amenazas de los programas de microcréditos en el sector informal del municipio de Soyapango	89
D . CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	90

### Capítulo III

#### PROPUESTA DE UN PROGRAMA ALTERNATIVO DE MICROCRÉDITOS PARA EL SECTOR INFORMAL DEL MUNICIPIO DE SOYAPANGO QUE FOMENTE EL CRECIMIENTO Y DESARROLLO DE SUS NEGOCIOS

A.- Objetivos de la propuesta	96
B.- Procedimiento utilizado para la construcción de la matriz DAFO	97
C. Estrategia de los programas de microcréditos propuestos	101
1.-Analistas de microcréditos	101
2.-Plazos de préstamo	101
3.-Formas de pago	102

D. Ventajas competitivas de los programas de microcréditos propuestos	102
1.- Asesorías	102
2.- Capacitaciones	103
E. Programa propuesto de microcrédito para el municipio de Soyapango	104
1.- Perfil del prestatario	105
a. - Por el tamaño de empresa	106
b. - Por la actividad económica	108
i. - Comercio y Servicio	108
ii. - Producción Industrial	110
iii. - Producción Agrícola	110
2.- Calendarización de Asesorías	112
3.- Calendarización de Capacitaciones	116
F. Plan de implementación de la propuesta	129
G. Presupuesto de materiales	133
H.- Cronograma de actividades para la implementación de la propuesta	134
BIBLIOGRAFÍA	135
Anexos	

## INTRODUCCION

Con el propósito de contribuir a las economías familiares, diferentes instituciones han desarrollado una diversidad de programas crediticios en El Salvador.

De aquí que la investigación se haya realizado en el sector informal del municipio de Soyapango en los diferentes mercados que los componen para conocer las alternativas crediticias que tienen a su alcance el microempresario que trabaja en este sector y que desempeña una actividad económica comercial.

Este documento consta de tres capítulos, los cuales se detallan a continuación:

En el primer capítulo se presentan conceptos y definiciones sobre los microcréditos, el funcionamiento y antecedentes de los microcréditos en El Salvador y el apoyo que se ha realizado en el sector informal de la economía del país.

El segundo capítulo contiene la metodología utilizada para la investigación, los objetivos que se pretenden alcanzar, tomando en cuenta las limitaciones, se hace una descripción de la unidad de análisis, la determinación de la unidad de análisis y la muestra por medio de métodos estadísticos, para formar luego

los resultados de la investigación de los programas existentes en el sector y finalmente realizar el diagnóstico.

En el tercer capítulo se expone una propuesta que contiene los aspectos más relevantes y que servirán en la institución para que sea competitiva aprovechando las oportunidades, estabilizando sus fortalezas y disminuyendo las debilidades del programa, como último apartado se describe la implementación en el sector.

Finalmente se presenta la bibliografía, los anexos utilizados en la investigación la guía de observación y la encuesta utilizada para la investigación.

## RESUMEN

En El Salvador los microcréditos surgieron como alternativa crediticia para el microempresario que trabaja en el sector informal de la economía y desde entonces fortalecen significativamente la economía de El Salvador a través del otorgamiento de crédito a los microempresarios mediante programas crediticios que incluyen asesorías, capacitaciones y facilidades que les permiten a los comerciantes crecer económicamente y dar sostenibilidad a la familia y sus necesidades básicas para lo cual ha sido muy importante el aporte de las instituciones públicas y privadas que los impulsan y canalizan así como la intervención de organismos internacionales.

Para poder diagnosticar los programas de microcréditos del sector informal del municipio de Soyapango fue necesario realizar una investigación de campo, en la cual se utilizaron herramientas de investigación como lo son la encuesta y la entrevista, por tal razón fue de mucha utilidad un estudio explicativo y guiarse por el método deductivo con el objeto de determinar la forma en que los programas de microcréditos inciden en el crecimiento y desarrollo de los negocios del sector informal del municipio de Soyapango y determinar de manera más clara los beneficios que dicho sector obtiene,

suscritos a un programa crediticio, el análisis de la existencia de alianzas entre microempresarios y obtener resultados en cuanto a la asesoría que obtienen los microempresarios afiliados a un programa determinado, tales resultados sirvieron para comprobar la hipótesis general en la cual los microempresarios obtienen beneficios a través de los programas, de igual manera obtener conclusiones y recomendaciones que pudiesen ser descritas a través de un análisis (DAFO - Debilidades, Amenazas, Fortalezas, Oportunidades) de una forma tal de obtener una propuesta de un programa alternativo de microcréditos para el municipio de Soyapango que fomente el crecimiento y desarrollo de sus negocios que deberá ser aplicado por una institución interesada previa exposición; dicha propuesta tiene énfasis en descartar procedimientos engorrosos y mejoramientos de los aspectos positivos de los actuales programas como capacitaciones y asesorías.

## Capítulo I

### GENERALIDADES DE LOS PROGRAMAS DE MICROCRÉDITOS DEL SECTOR INFORMAL DEL MUNICIPIO DE SOYAPANGO, EL SALVADOR

#### A. Generalidades sobre Microcréditos

##### 1.- Conceptos relacionados a los microcréditos

Primero debemos conceptualizar la terminología, de acuerdo a lo cual entenderemos como crédito: a la "cantidad de dinero que las instituciones financieras ponen a disposición de un cliente, el cual se espera recuperar en un plazo previamente establecido, a una tasa de interés convenida que le representa beneficios para la institución".<sup>1</sup>

Así mismo para el término microcrédito, lo interpretaremos: como una "alternativa crediticia para el microempresario que trabaja en el sector informal de la Economía y que desempeña una actividad económica comercial, la cual puede consistir en el simple hecho de ir a comprar y revender un producto, producir un bien en forma artesanal y comercializarlo, y la venta de un servicio. El término micro viene dado por las cantidades que se otorgan que van desde \$23.00 hasta los \$1,400.00. El monto mínimo y máximo de los microcréditos dependerá de la institución

---

<sup>1</sup> Manual de capacitación para analistas de crédito-Financiera Calpia

que los proporcione, pero según la experiencia internacional, oscilan entre \$50.00 y los \$1,500.00”<sup>2</sup>

Por lo anterior el término microempresario estará enfocado a personas que solicitan préstamos con un monto mínimo de acuerdo a las políticas de cada institución hasta un monto máximo de \$1,500.00

Establecer lo que significa la microempresa y sector informal (y conceptos afines, tal como economía informal); aunque ambas nociones comparten muchas denotaciones, estos proceden de preocupaciones distintas. “El concepto de sector informal surgió de un afán por definir las oportunidades de empleo creadas por la urbanización acelerada que ocurre en la mayoría de países en desarrollo y, por tanto, se le utiliza más adecuadamente en el contexto de análisis de empleo. Conceptualmente, el sector informal se refiere a las unidades económicas, cuyo nivel de estructuración o “formalidad” organizacional se caracteriza por la escasa delimitación de las funciones administrativas respecto de las productivas. Implica también, una distinción respecto a lo que se considera el sector formal de la economía, donde las unidades productivas presentan una estructura más diferenciada. Debido a serias dificultades para operativizar la noción de

---

<sup>2</sup> Edgardo Antonio Castro Pereira, Microcréditos una solución para microempresarios víctimas de la usura, Escuela de economía, Universidad Centroamericana José Simeón Cañas, Ensayo 2000

informalidad, ha habido ambigüedad en el uso del concepto de sector "informal" en las investigaciones recientes."<sup>3</sup>

El sector informal se define con base en los siguientes dos criterios principales:

"El tamaño de la empresa, usando como criterio el número de trabajadores. De acuerdo a las Encuestas de Hogares, el número en El Salvador ha sido tradicionalmente cinco, siendo además, hasta ahora, el único indicador usado para medirlo.

La contabilidad del negocio, que se encuentra por debajo de un mínimo de organización establecido (como, por ejemplo, la existencia de libros de cuentas y otros elementos contables que permitan la clara distinción entre las actividades productivas de la empresa y su administración; y entre los flujos de ingresos y gastos de la empresa, y los del hogar de su dueño).

Así mismo se definirá a la microempresa y la pequeña empresa; desde el punto de vista financiero, de la siguiente manera:

Microempresas se les puede conceptuar como unidades económicas de carácter familiar, cuyas necesidades de financiamiento fundamental son puro capital de trabajo.

Mientras que las pequeñas empresas: son unidades económicas que ya se han integrado en cierto modo a la economía formal y gozan de un mercado ya ganado al tener por lo menos dos años de funcionamiento. Sus necesidades de financiamiento no solamente

---

<sup>3</sup>Libro Blanco de la microempresa, imprenta Díaz, 2da. Edición

se detectan en el activo corriente, sino en la financiación de activos fijos.”<sup>4</sup>

Actualmente estos dos mercados se caracterizan por la carencia de capital de trabajo que los auto limita en su desarrollo y por otro lado cuentan con fuertes barreras para acceder a un crédito ágil del sistema formal. En consecuencia ambos tipos de mercado casi no han obtenido financiamiento de los intermediarios financieros formales lo que se traduce en la frecuente recurrencia al sistema informal de créditos.

Los sujetos de crédito pueden ser, todas aquellas personas naturales o jurídicas que sean propietarias de una micro o pequeña empresa, en cualquiera de los sectores de la economía.

Las personas sujetas a créditos deberán tener como mínimo un año continuo de experiencia en el sector respectivo; y deberán ejercer sus actividades empresariales en un lugar fijo y contar con estabilidad domiciliar.

El destino de los créditos será para solventar las necesidades empresariales a los que están dedicados los prestatarios.

Garantía prendaria: Se comprenderá por garantía prendaria a el uso de objetos de valor muebles para asegurar el pago de un valor dado o adquirido en préstamo o como crédito.

Garantía Fiduciaria : Sobre éste concepto se entiende ,como la entrega de un activo o varios activos a una institución ,la

---

<sup>4</sup> Según la XVa. Conferencia Internacional de Estadística del Trabajo de 1993, entidad que anualmente considera e incorpora innovaciones en la metodología de medición del empleo, desempleo y fenómenos similares.

cual debe invertirlos y hacerlos producir en beneficio de su propietario .

Garantía Hipotecaria: Se denomina garantía hipotecaria a la entrega o recibimiento de una propiedad o bien inmueble como compromiso de pago de un valor adquirido como deuda, préstamo o como un crédito.

Las microfinanzas, este es un término amplio de relevante trascendencia y muy en boga al mencionar los microcréditos.

Los microcréditos, hoy en día son el pilar en donde se fundamentan las familias de más bajos ingresos para satisfacer sus necesidades básicas, esta es la razón principal por la cual ellos buscan la forma de subsistir y lo hacen creando su propia microempresa, con el objetivo de ser intermediarios y suplir necesidades de los consumidores y es de esta forma como se involucran y se desempeñan laboralmente en un mercado informal, que les garantiza, al menos, el sustento diario Por ser parte de una población, con muchas carencias materiales, se ven en la problemática para obtener financiamiento pues por la falta de garantías no aplican como sujetos de crédito en el sistema financiero formal. Aquí es donde juegan un papel muy importante todas las instituciones que se dedican a este negocio como las Cajas de Crédito, Banco de los Trabajadores, financieras e incluso Organizaciones no Gubernamentales (ONG'S).

## **2.- Tipos o líneas de Créditos**

Los tipos de microcréditos mas practicados en América Latina son los de grupos solidarios, crédito individual y crédito asociativo.

- a) Grupos solidarios: Se caracteriza principalmente por la utilización de la garantía mancomunada. Este tipo de garantía se basa en el compromiso que adquiere un grupo de personas, generalmente entre 4 y 8, El cual responde ante una falta de pago de uno de los miembros.
- b) Crédito individual: La característica más importante de esta modalidad es la garantía personal que permite al cliente proyectar su propio plan de negocio de acuerdo al tipo de actividad a la que se dedica; esta opción de crédito está enfocada hacia aquellas personas que no quieren unirse a grupos solidarios para la obtención de un préstamo y que la única forma de obtener recursos es por el tipo de garantías que posee.
- c) Créditos asociativos: esta modalidad de financiamiento se basa en la existencia de una organización ya establecida que pudiera ser una asociación cooperativa cuya función principal es servir como intermediario, para la obtención de fondos de sus asociados.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Idem 3

### **3.- Marco Legal de los microcréditos<sup>6</sup>**

También el entorno de la organización de la microempresa se caracteriza por la ausencia de un marco legal e institucional que promueva de manera activa la gremialización y la asociatividad, y por la falta de reconocimiento a nivel público del papel que las organizaciones de microempresarios y microempresarias pueden desempeñar dentro de la vida nacional. Por ello la vulnerabilidad microempresarial, se expresa en diferentes ámbitos, especialmente en el legal e institucional, ya que la microempresa en su mayoría no se ajusta a las regulaciones de registro formal, se excluye de los derechos que la ley otorga a las empresas que acatan las disposiciones vigentes. Pero, igualmente, la microempresa es vulnerable porque, aún cuando cumpla con la ley, la legislación otorga a otras formas de empresa, incentivos para competir (como acceso a servicios productivos o exenciones tributarias) que no le otorgan a ella. Esta vulnerabilidad impide a la microempresa no sólo competir en desigualdad sino que, en muchos casos, no la deja alcanzar viabilidad empresarial. Es imprescindible que la formulación de políticas para la microempresa recomiende medidas que restablezcan la equidad en las condiciones en que la microempresa compite en los mercados.

---

<sup>6</sup> Idem 3

El marco legal para los servicios financieros es inadecuado y presenta obstáculos para el objetivo de desagregar la oferta de servicios. En particular, la Superintendencia de Bancos no posee una regulación adecuada para la administración en cartera de préstamos o de fondos de garantía a la microempresa, lo que provoca desinterés en bancos y financieras; las Organizaciones no Gubernamentales (ONG'S) que realizan actividades de créditos muestran inestabilidad en la continuidad de sus programas debido, entre otras razones, al retiro de donantes, altos costos operativos, deficiencia de la tecnología crediticia, limitados recursos financieros, poca especialización y competencia profesional de sus cuadros técnicos, etc.; aunque bancos y financieras han creado unidades para atender a la microempresa y hay muchas Organizaciones no Gubernamentales (ONG'S) que orientan sus esfuerzos a ofertar crédito al sector, la especialización de sus ejecutivos en el área de crédito microempresarial no es formalizada sino se adquiere por experiencia. De ello se deriva una serie de inconvenientes incluyendo: ineficiencias operativas, irracionalidad en la asignación de recursos, desprestigio de las instituciones empleadoras, etc. En el caso de bancos (establecimiento debidamente autorizado por la ley admite dinero en forma de depósito para, en unión de recursos propios, poder conceder préstamos, descuentos y en general todo tipo de operaciones

bancarias) y financieras (organización que se dedica a operaciones de préstamo a través del descuento de letras de cambio), y en el de algunas Organizaciones no Gubernamentales (ONG'S), se agrega una actitud de asistencialismo que ha redundado en perjuicio del desarrollo del sector.

## **B. Generalidades sobre la micro y pequeña empresa**

### **1.- Estructura del Mercado De trabajo**

Para poder realizar una investigación en el sector informal es necesario conocer la estructura del mercado ya que es importante diferenciar la diversidad microempresarial, es decir los tipos de microempresas existentes a fin de enfocar el estudio.

Así pues la microempresa en El Salvador se caracteriza por su heterogeneidad o diversidad interna. La microempresa no es un conjunto homogéneo de empresas sino un agregado heterogéneo de unidades de distinta actividad, productividad, técnicas de producción, ubicación espacial y geográfica, tipos de trabajadores, etc., por lo cual resulta muy difícil establecer algún tipo de uniformidad. Esto debe tenerse muy en cuenta al momento de considerar generalizaciones sobre la microempresa. La diversidad o heterogeneidad microempresarial, se expresa en aspectos productivos, regulatorios, actividades, socioeconómicas, estructurales y de expectativas.<sup>7</sup>

---

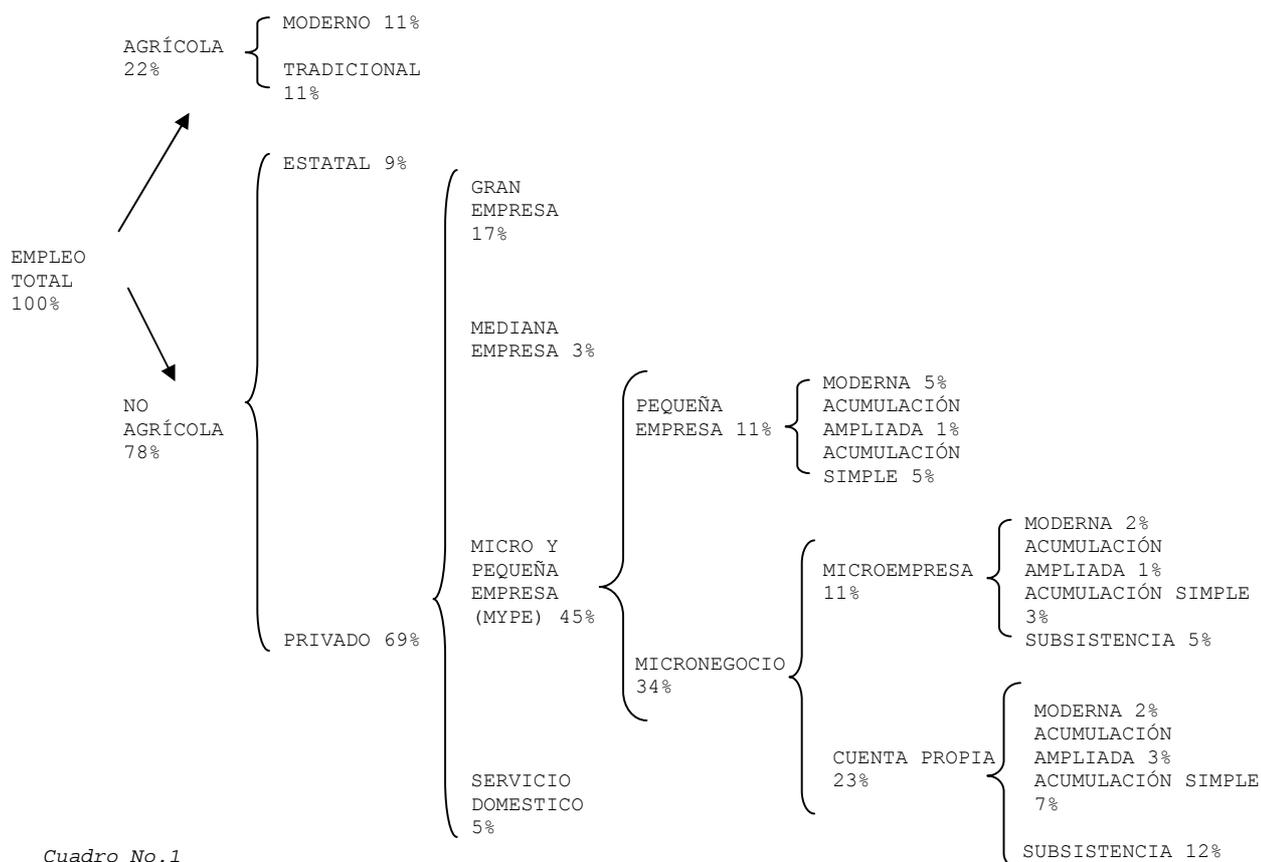
<sup>7</sup> Idem 3

Es de hacer notar que para la estructura de éste mercado se toman criterios de la productividad de la empresa, no su tamaño, ni su capacidad de empleo. (Cuadro No.1)

Así dentro de las microempresas podemos encontrar:<sup>8</sup>

- a- La microempresa de acumulación ampliada.
- b- La microempresa de acumulación simple.
- c- La microempresa de subsistencia.

**EL SALVADOR: Estructura del Mercado de Trabajo según tamaño de la empresa y estrato productivo 1999**



Cuadro No.1  
Descripción de la composición del mercado de trabajo. Libro Blanco de la Microempresa, imprenta Díaz, 2da. Edición

<sup>8</sup> Idem 3

a ) **La microempresa de acumulación simple** se caracteriza principalmente por no alcanzar excedentes para invertir y crecer, generar ingresos que únicamente cubren sus costos; que el microempresario aún no tienen capacidad de ahorro o inversión y principalmente carecen de organización empresarial.

b ) **Microempresas de subsistencia:** Son aquellas que tienen tan baja productividad que sólo persiguen la generación de ingresos con propósitos de consumo inmediato; trabajan sobre la lógica del "irla pasando". El segmento de subsistencia o baja productividad es el más grande de la tipología productiva microempresarial. En la práctica la microempresa se ubica en éste segmento si sus ventas mensuales no son más de \$1,714.29 (¢15,000.00) al mes o \$20,571.43 (¢180,000.00) anual. En su mayoría, está compuesto por mujeres jefas de hogar que se desempeñan en actividades de comercio minorista o servicios personales como venta de comida.

En este segmento se concentran los mayores problemas de tipo social de la microempresa, pues los límites del hogar y la unidad económica no están definidos por sus integrantes.

Debido al tipo de ocupaciones predominantes de éste segmento y a sus características precarias y de bajos ingresos, las empresarias de éste segmento requieren políticas sociales de

compensación que refuercen el impacto de las políticas de promoción empresarial. Las microempresas de subsistencia requieren un fuerte apoyo complementario de las políticas gubernamentales dirigidas al alivio de la pobreza: desde guarderías hasta programas escolarizados de educación básica, incluyendo esquemas de seguridad de salud. Sólo así se puede esperar que los servicios productivos, desde los financieros hasta los de comercialización, surtan el efecto deseado.

Debe aclararse el uso de conceptos como 'autoempleo' y 'cuenta propia'. Ambos son de frecuente uso en el lenguaje del empleo, pero no pueden equipararse con el segmento de subsistencia. Denotan la microempresa de tipo unipersonal, que ciertamente integra gran parte del segmento de subsistencia, pero también otros tipos de empresa que están lejos de la subsistencia a causa de sus altos niveles de productividad (servicios técnicos calificados, por ejemplo). Debe siempre recordarse que el criterio de segmentación utilizado es la productividad de la empresa, no su tamaño ni su capacidad de empleo.

c ) **Microempresas de acumulación ampliada o 'micro-tope'**: En éstas la productividad es suficientemente elevada como para permitir acumular excedente e invertirlo en el crecimiento de la empresa.

El 'micro-tope' o segmento de acumulación ampliada, es el pequeño segmento microempresarial donde la adecuada combinación de factores productivos y posicionamiento comercializador, permite a la unidad empresarial crecer con márgenes amplios de excedente. Están generalmente ubicados en áreas de la manufactura donde la competencia de otras empresas les exige aumentar su productividad y calidad mediante mejoras tecnológicas.

## **2.- Composición de la micro y pequeña empresa**

Es importante conocer el número de trabajadores existentes y la cantidad de establecimientos involucrados; sin embargo debido a las características del sector para poder contar con las estimaciones esta se basa tomando en cuenta el módulo de empleo. Sin embargo esta composición presenta algunos puntos que generan cierta confusión sino se maneja la terminología como establecimiento.

## **3.- Perfil de los trabajadores de la micro y pequeña empresa.**

"La generación de empleo en el sector informal tiene un protagonismo indiscutible pues un tercio de la población ocupada se beneficia por medio del autoempleo ó cuenta propismo, ésto disminuye significativamente la tasa de desempleo.

Dentro de las microempresas, el empleo asalariado representa en promedio el 79% del empleo total".<sup>9</sup>



<sup>9</sup> Cuaderno de trabajo, la microempresa en El Salvador CONAMYPE -1999

No obstante es importante aclarar que dentro de la micro y pequeña empresa. La estructura ocupacional es poco diversificada y especializada de modo que casi la totalidad de los trabajadores desempeñan actividades directas de producción. Ello implica que la presencia de profesionales y técnicos es muy limitada.

Por otra parte las jornadas de trabajo están divididas en tres grupos las cuales son:

- a) Jornada parcial, que son menos de 40 horas por semana;
- b) Jornada completa, que comprende de 40 a 48 horas y
- c) Sobrejornada, de más de 48 horas.

Esto identifica la existencia de jornada reducidas como también la existencia de jornadas extensas de trabajo.

Las jornadas parciales tienden a concentrarse entre los microempresarios ubicados en el sector de subsistencia.

Así podemos ver que las horas laborales tienen una relación directa con la productividad pues las sobrejornadas tienen una concentración en los establecimientos de acumulación ampliada.

La rentabilidad de los establecimientos viene dada por el nivel educativo que posteriormente se detalla y por supuesto por las jornadas de trabajo que predominan en las mismas.

La incidencia de la pobreza es menor a mayor tamaño y complejidad del establecimiento, esto significa que la incidencia de la pobreza es mayor conforme se reduce la productividad, por otra parte los trabajadores que pertenecen a un hogar bajo los umbrales de la pobreza se ubican en el estrato de subsistencia.

La ubicación geográfica de las microempresas es muy importante, pues por cada tres microempresarios existentes, dos habitan en la zona urbana y metropolitana del país, mientras una habita en la zona rural, por lo que se puede ver que la actividad comercial e industrial es mucho más relevante en las zonas urbanas.

Por otra parte en el sector informal también se han identificado la mayor concentración de micro negocios; en estas microempresas dos son los sectores más importantes, los cuales comprenden a la industria manufacturera y las actividades comerciales.

La incidencia del empleo en las industria manufacturera es de un 26% a un 30% en el sector comercio, estos dos rubros forman la mayoría del sector, el resto no mencionado, está compuesto por porcentajes menos significativos pero igual de importantes como la construcción, turismo, transporte, servicios y otros.

#### **4.- Características de las personas que conforman el sector informal de la micro y pequeña empresa**

“Dentro del sector informal se pueden identificar las características del tipo de población que lo conforman, entre las cuales podemos mencionar las siguientes:

- a ) El protagonismo de la mujer.

La participación de la mujer en el sector informal es significativa, pues entre los trabajadores independientes el sexo femenino representan dos de cada tres microempresarios que están al frente de los establecimientos.

Cabe aclarar que muchas de ellas son jefes de familia o madre soltera que por su situación se colocan en el estrato de subsistencia. Es importante aclarar que el protagonismo de la mujer en el área urbana es mayor que en el área rural, así mismo cabe mencionar que esta mayoría es únicamente en la categoría de negocios propios, ya que en la categoría de patronos se convierten en minoría.

Esta situación está claramente asociada con la ubicación de las mujeres empresarias en las actividades de mas baja remuneración dentro del sector, ubicándose mayoritariamente en el segmento de subsistencia, por esta situación la mujer empresaria que se encuentra en actividades menos rentables, combinan su actividad económica con labores de ama de casa, siendo ésta la principal razón por la que dedican menos tiempo a las actividades económicas, pues su objetivo es ser madres y jefas del hogar.”<sup>10</sup>

b ) La mayoría de la población del sector está en edad productiva.<sup>11</sup>

La mayoría de microempresarios se concentran en edades productivas, el 79.2% de ellos tienen edades comprendidas entre los 20 y 59 años Los porcentajes de los microempresarios con edad de 20 a 16 años es un porcentaje que no es significativo, al igual que los que pasan de los 60 años.

Esto es en términos generales, pero tratando de ser específicos, los trabajadores menores de 30 años , en su mayoría se ubican en establecimientos o microempresas clasificadas en el estrato de subsistencia, este estrato es la puerta de entrada de las microfinanzas y del mercado laboral de las mismas que permite de acuerdo a la experiencia adquirida ir subiendo paulatinamente de estrato al próximo.

---

<sup>10</sup> Idem 8

<sup>11</sup> Idem 3

Según las estadísticas los trabajadores que se ubican en el estrato de acumulación simple, en su mayoría son adultos mayores a los 33 años y menores de 44 años.

Así mismo los microempresarios clasificados en la categoría de acumulación ampliada son adultos mayores a los 44 años de edad.

Al parecer la edad del microempresario tiene una relación directa con el nivel de productividad de las microempresas, por supuesto esta no es una verdad absoluta.

En el último estrato se encuentran las microempresas más productivas que están a un paso de pertenecer a otro sector comercial o industrial.

c ) Bajo Nivel Educativo.<sup>12</sup>

Los bajos índices de educación, constituyen uno de los principales problemas a superar, y actualmente la educación formal promedio de los microempresarios es de 6 años.

Es por esta razón que el analfabetismo en el sector microempresarial es relativamente alto y esta característica tiene una relación directa con la productividad de las microempresas, pues a mayor educación mayor productividad y viceversa, por lo que dentro del estrato de subsistencia se aglomeran los propietarios que tienen un nivel educativo

---

<sup>12</sup> Idem 3

relativamente bajo ó en el peor de los casos su nivel de educación formal es nulo.

d ) Jefes de hogar

Aquí se observa dentro del sector informal que la presencia de trabajadores con responsabilidades familiares es significativa respecto a los trabajadores ocupados dentro del hogar.

e ) Situación socio económica de los trabajadores

Esta característica esta estrechamente relacionada con la característica jefes de hogar ya que considera a los microempresarios con mayores responsabilidades dentro del hogar y se encuentran en un estrato de mayor productividad.

Esta característica medida bajo la incidencia de la pobreza, muestra una mayor concentración de trabajadores provenientes de hogares con insuficiente consumo de la micro y pequeña empresa del estrato de subsistencia.

**C. Trayectoria de las instituciones interrelacionada con el otorgamiento de microcréditos**

**1.- Surgimiento de las instituciones que otorgan microcréditos en El Salvador**

El sistema oficial de apoyo a la microempresa por parte del Estado está basado en un programa que es manejado por la

institución financiera del Banco Multisectorial de Inversiones (BMI), a través de su programa de micro y pequeña empresa, éste sistema funciona a través de intermediarios financieros calificados por la superintendencia de instituciones financieras, la que excluye del acceso a recursos a fundaciones, Organizaciones No Gubernamentales (ONG'S) ó programas especializados del sector.

Dentro de ésto hay que destacar que en Abril de 1995 surge el apoyo al sector de micro y pequeños empresarios, fundándose financiera CALPIA la cual es el resultado de la transformación del servicio crediticio de la Asociación de Medianos y Pequeños empresarios (AMPES).

Con la finalidad de establecer instituciones de apoyo al sector informal y a la micro y pequeña empresa, surgieron programas e instituciones privadas.

Programa de Promoción a la Pequeña y Microempresa (PROPEMI) : Es uno de los programas más antiguos el cual surgió en 1986 , es decir al mismo tiempo que surge la institución a la cual pertenece Fundación Salvadoreña para el Desarrollo Económico y Social (FUSADES) , un poco después en 1988 surge Asociación de Medianos y Pequeños empresarios (AMPES) y en 1989 nace Programa de Desarrollo de Artesanías (PRODESAR) estos programas están dedicados más que todos al desarrollo de microempresas formales o

al estrato de acumulación ampliada. Por otro lado existen programas con otras características como ejemplo tenemos:

a ) Programa de Fomento a la Microempresa (FOMMI): Este programa tiene como objetivo apoyar los esfuerzos realizados por el Fondo de Inversión Social para el Desarrollo Local (FISDL), destinados a restaurar los efectos de cada ajuste económico en favor de los sectores sociales mas desfavorecidos estos resultan ser básicamente los microempresarios del sector informal , pequeños agricultores y los ex combatientes que necesitan oportunidades económicas para reinsertarse a la sociedad, al mismo tiempo se plantea un esfuerzo para cubrir aquellos grupos que tradicionalmente son desatendidos por estar en áreas periféricas, éste programa crediticio tiene los siguientes objetivos operativos:

- i. Un accesible apoyo de crédito con elementos que permitan a la institución intermediaria y al comerciante una mejor gestión del crédito.
- ii. Capacitación empresarial y fortalecimientos de los procesos técnicos de producción de acuerdo a las necesidades del los comerciantes.
- iii. El impulso de acciones para mejorar la comercialización.

Por lo tanto éste programa lleva a cabo acciones directas e indirectas, en las diferentes áreas definidas en la encuesta institucional , es decir apoyo financiero y crediticio , apoyo a la organización gremial e interempresarial, capacitación empresarial , prestación de servicios empresariales y apoyo a la innovación y reestructuración empresarial .

b ) Programa de Desarrollo de Artesanías (PRODESAR): Este programa define como sus mayores beneficiarios a los comerciantes artesanales de todo el país , busca la integración del sector y la participación estrecha del mismo.

Las áreas en las que busca apoyar son : la asistencia técnica de los procesos de producción ,la asesoría crediticia ,la capacitación y la promoción comercial, de elementos que en consecuencia traerán generación de empleo y mejoras de las condiciones de vida del sector.

Los objetivos en los que se ha basado el programa durante los últimos años son :

- i. Aglutinar microempresas del país que se consideran representativos
- ii. Apoyo técnico empresarial, integral y accesible para todos sus beneficiarios.
- iii. Desarrollar las condiciones propicias para el desarrollo del sector.
- iv. Autofinanciamiento progresivo de los gastos de funcionamiento.

c ) GENESIS : Este programa busca que la población tenga nuevas y mejores condiciones de vida a través de la generación y consolidación de empleo de la población de comerciantes informales el área metropolitana de San Salvador con un amplio énfasis en la población refugiada en las zonas marginales, este programa logra sus objetivos dando asesoría y asistencia técnica apoyándose en Organizaciones No Gubernamentales (ONG'S) y otras instituciones, los ámbitos de trabajo de la organización están centrados en los siguientes objetivos:

- i. Apoyo económico financiero y técnico.
- ii. Promoción y especialización de las instancias intermedias que dan autosuficiencia.
- iii. La formulación e impulso de políticas específicas del sector de economía informal.

d ) Asociación de Medianos y Pequeños empresarios (AMPES): Los objetivos y ámbitos de trabajo de este programa están centrados en los siguientes puntos:

- i. Representar los intereses de la micro, pequeña y mediana empresa Salvadoreña.
- ii. Promover el desarrollo integral de dicho sector empresarial bajo un marco de economía social de mercado.

iii. Aumentar la participación y el nivel de influencia de estos sectores dentro del proceso de desarrollo económico del país.

Los beneficiarios principales del programa en descripción son sus miembros, de los cuales el 60% aproximadamente son considerados microempresarios y esta gremial les denomina así a aquellos que en sus negocios tienen menos de 5 trabajadores y activos inferiores a los \$ 3000 (dato actualizado hasta el año 2000).

Los miembros de este programa tienen como características principales, el tener bajos niveles de productividad, difícil acceso a líneas de créditos de la banca, prácticamente un nulo desarrollo tecnológico y una marginación de los marcos legales regulatorios.

En la actualidad las líneas de créditos con las que la Asociación de Medianos y Pequeños empresarios (AMPES) beneficiaba a sus miembros la sigue desarrollando con la única diferencia de hacerlo a través de CALPIA una institución financiera y da estos beneficios a los empresarios ya sean o no miembros de Asociación de Medianos y Pequeños empresarios (AMPES).

La cobertura es nacional aunque es notable una concentración en la zona centro occidental del país pues únicamente tiene

filiales en los departamentos Ahuachapán, Sonsonate, La Libertad y San Salvador.

e ) Asociación Nacional de la Empresa Privada (ANEP)/Banco Interamericano de Desarrollo (BID)-Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN)

Este programa comenzó a funcionar en 1995 y tiene casi los mismos objetivos del programa anterior, pero aquí se trabaja con tres segmentos de empresas, estos son de 5 a 20, e 21 a 50 y de 51 a 99. La acción más relevante de este programa es impulsar y crear un mercado de servicios de asistencia técnica a la pequeña empresa

f ) Católica Relief Service De El Salvador (CRS)

Este programa presta servicios destinados a atender empresarios con niveles mínimos de negocios y se realiza un empeño en las mujeres y en aquellos que no cuentan con acceso a fuentes de financiamiento, sus objetivos operativos se pueden resumir así:

i. Desarrollo y consolidación de un sistema integral de bancos comunitarios, que aseguren el acceso a servicios de desarrollo microempresarial.

ii. Lograr auto sostenibilidad de los servicios financieros, mediante la consolidación de un sistema de intermediarios eficientes.

iii. Proporcionar asistencia técnica y gestión empresarial a intermediarios y a los microempresarios.

iv. Promover y potenciar espacios de diálogo, concertaciones, negociaciones, alianzas estratégicas empresariales, intercambios de información y organización asociativa entre empresarios y las instituciones relacionadas con el sector.

v. Elevar constantemente el desarrollo institucional de las Organización No Gubernamental (ONG'S) intermediarias mediante procesos de mejora en la productividad de microcréditos.

g ) Secretaría de Reconstrucción Nacional (SRN) /Deutsche Gesellschaft fur Technische Zusammenarbeit (Cooperación Técnica Alemana) GMBH (GTZ)

Realmente es un programa concertado con la Secretaría de Reconstrucción Nacional (SRN) y de igual forma tiene el objetivo de fortalecer y buscar una estructura de desarrollo continuo del sector de igual forma se persigue consolidar la aplicación de la eficiencia

en el sector y la competitividad, el proyecto se inició en 1996 y empezó a ejecutarse en Abril del mismo año.

El grupo meta del programa, son empresarios del sector micro y pequeño del área urbana y rural vinculados a rubros productivos y de servicios pertenecientes al segmento poblacional de bajos ingresos.

Los objetivos del programa se pueden resumir así:

- i. Fortalecer la capacidad gerencial de los microempresarios seleccionando primordialmente a los afectados por la guerra.
- ii. Fortalecer a las instituciones que efectúan microcréditos.
- iii. Facilitar capacitaciones financieras.
- iv. Formulación de estrategias de desarrollo y políticas para las micro y pequeñas empresas.

Específicamente en la zona de Soyapango, podemos encontrar las siguientes instituciones:<sup>13</sup>

Fondos Solidarios para la Familia (FOSOFAMILIA); La Caja de Crédito de Soyapango (C-C-SOY),; Enlace, S.A. de C.V.; APOYO INTEGRAL, S.A. DE C.V.; Banco de los Trabajadores de Soyapango, conocido como BANTSOY, quienes tienen de existir 10 años en la zona; Caja de Crédito de Soyapango, existen 57 cajas de crédito en todo el país y todas están afiliadas a la Federación de la Cajas de Crédito (FEDECREDITO); Asociación Cooperativa de Trabajadores de Transporte de responsabilidad Limitada (CACTIUTSA DE R.L.); Centro de Apoyo a la microempresa (CAM);

---

<sup>13</sup> De acuerdo al FAT, base de datos Fondo de Asistencia Técnica del CONAMYPE

Financiera Calpía (Hoy Banco PROCREDIT); Fundación GÉNESIS, tiene de existir en el mercado 6 años y únicamente le prestan a micro y pequeños empresarios que van desde subsistencia hasta acumulación simple; Fundación José Napoleón Duarte, existe desde 1997 y cuenta con 7 agencias.

## **2.- Descripción de los programas de microcréditos enfocados al sector informal de la zona de Soyapango**

Por el momento los actuales programas de microcréditos son de funcionamiento general para el crecimiento económico de todo el país y principalmente del departamento de San Salvador, buscan sobretodo el fortalecimiento económico y la erradicación de la pobreza de las personas o familias como tal y no están concentradas en un municipio específico, en este caso aplicado en el municipio de Soyapango, ya que utilizan una visión de auxilio económico, pero dentro de las características principales de los programas de microcréditos actuales es común y coincidente con las características económicas y sociales del municipio de Soyapango en estudio, donde es común y tradicional la ubicación de zonas industriales, también es común y de conocimiento general la expansión y crecimiento poblacional lo cual siempre ha llevado de la mano la escasez de empleo asalariado y crecimiento del sector de comercio informal y esto

no solo es evidente en este municipio, sino también en los demás municipios del departamento de San Salvador, entonces podemos describir cualquier otro programa existente pues igualmente es aplicado en la actualidad en el país, así pues tenemos los siguientes: (ver cuadro resumen número 2).

Descripción de los diferentes programas de la línea de crédito para Micro y Pequeña empresa (MYPE) por institución:<sup>14</sup>

La institución **GÉNESIS**, se esfuerza por dar tipos de créditos rotativos, decrecientes y estacionarios, dirigidos al comercio, industria y de servicio; cuando estos desean invertir en capital de trabajo y compra de activo fijo; los montos oscilan entre \$114.29 y un máximo de \$8,571.43, aplican aquellas personas que tengan negocio propio por lo menos con un año de experiencia, con mayoría de edad; los requisitos a solicitar son: fotocopia de Documento Único de Identidad (DUI) y Número de Identificación Tributaria (NIT), fotocopia de los últimos recibos de agua, luz y teléfono, se solicitan también fiadores quienes presentan otros requisitos como fotocopia del certificado del ISSS; algunas garantías que se solicitan para este tipo de crédito son: garantías prendarias, garantías fiduciarias, garantías hipotecarias, los beneficios adicionales que presenta este tipo de crédito es el seguro de vida por deuda (1% sobre el monto y que se descuenta anticipadamente).

---

<sup>14</sup> Estudio de INTEGRAL, 2003

La institución **FOSOFAMILIA**, se esfuerza por dar tipos de créditos grupales, individuales y estacionales, dirigidos al comercio, la industria y el servicio; cuando éstos desean invertir en capital de trabajo y compra de activo fijo; los montos oscilan para grupales desde \$100.00 hasta \$1,142.86; para individuales, desde \$230.00 hasta \$7,257.14,; los requisitos a solicitar para el tipo de crédito individual son: fotocopia de Documento Único de Identidad (DUI) y Número de Identificación Tributaria (NIT), fotocopia de los últimos recibos de agua, luz y teléfono, se solicitan también fiadores, quienes presentan otros requisitos como fotocopia del certificado del ISSS, constancia de sueldo y orden de descuento irrevocable; para solicitar un crédito de tipo grupal los requisitos que se solicitan para el crédito son: codeudor solidario, fotocopia de Documento Único de Identidad (DUI) y Número de Identificación Tributaria (NIT), fotocopia de los últimos recibos de agua, luz y teléfono; algunas garantías que se solicitan para el otorgamiento de crédito del tipo grupal son: garantía prendaria y fiduciaria; para el otorgamiento de crédito del tipo individual se solicitan garantías del tipo prendaria, fiduciaria e hipotecaria; los beneficios adicionales que presentan éste programa es del ahorro en crédito grupal y seguro de vida.

**El Banco de los Trabajadores de Soyapango (BANTSOY):** otorga tipos de créditos para la microempresa, dirigidos al comercio, la industria y el servicio; cuando éstos desean invertir en capital de trabajo y compra de activo fijo; aplican aquellas personas que sean empleados públicos o privados que tengan como mínimo un año de estar laborando en la empresa, tener de 18 a 60 años, llenar la solicitud de crédito, presentar la constancia de sueldo del deudor y codeudor, constancia del destino del crédito y el fiador debe devengar un salario superior a \$171.42; algunas garantías que se solicitan para este tipo de crédito son: garantías prendarias, garantías fiduciarias de \$2,001.00 hasta \$3,002.00 y garantías hipotecarias, los beneficios adicionales que presenta la institución son clínica de odontología, biblioteca, centro de computo, seguro de vida y seguro de deuda.

**MICREDITO FUNDACIÓN DUARTE:** otorga créditos promocionales (única y exclusivamente para clientes A), estacionarios y crédito corrido dirigidos principalmente al comercio, la industria y el servicio; para inversiones en capital de trabajo y compra de activo fijo; los montos oscilan entre \$115.00 y un máximo de \$34,285.71, pero los créditos promocionales no tienen límite, aplican todos aquellos que presenten copias de documentos personales, copias de recibos de agua, luz, teléfono, referencias comerciales y un fiador que gane como mínimo

\$171.42; algunas garantías que se solicitan para éste tipo de crédito son: garantías prendarias, garantías fiduciarias, garantías hipotecarias, los beneficios adicionales que presenta este crédito es la asesoría por parte del oficial de créditos y artículos promocionales.

La **CAJA DE CREDITO DE SOYAPANGO (C-C-SOY)**, otorga créditos para negocios y crédito popular, dirigidos al comercio, la industria y el servicio; cuando estos desean invertir en capital de trabajo y compra de activo fijo; los montos oscilan entre \$100.00 y un máximo de \$57,142.85, la personas que solitan este tipo de crédito deben presentar fotocopias de Documento Único de Identidad (DUI) y Número de Identificación Tributaria (NIT), sin recortar, constancia de sueldo original, constancia de deudas a cancelar, último certificado patronal vigente, último recibo de agua ó luz, se solicitan también fiadores, quienes deben presentar otros requisitos como: constancia de sueldo en original, fotocopia de Documento Único de Identidad (DUI) y Número de Identificación Tributaria (NIT), último certificado patronal, recibos de agua ó luz, no tener descuentos de prestamos personales, ser empleado de una empresa reconocida y tener como mínimo un año de estar laborando; así mismo algunas garantías que se solicitan para este tipo de crédito son: garantías prendarias, garantías fiduciarias y garantías

hipotecarias, entre los beneficios adicionales que presenta el crédito podemos mencionar: la opción de ahorro, fiesta navideña para los clientes del mercado; seguro de vida y deuda por \$1,142.86 con una prima de \$0.11 mensual.

El **BANCO PROCREDIT**: presenta créditos de tipo Microempresa Urbana y rural; producción agropecuaria, pequeña empresa urbana y rural, préstamos automáticos y préstamos estacionarios, dirigidos al comercio, la industria y el servicio; cuando estos desean invertir en capital de trabajo y compra de activo fijo; los montos para los préstamos de microempresa urbana, rural y agropecuaria oscilan entre \$25.000 hasta \$5,000.00, para los créditos dirigidos a la pequeña empresa oscilan hasta \$125,000.00; pueden aplicar aquellas personas que tengan negocio propio; los requisitos que debe solventar son: fotocopia de Documento Único de Identidad (DUI) y Número de Identificación Tributaria (NIT) del deudor y codeudor, fotocopia de los últimos recibos pagados de agua, luz y teléfono, de ser posible hasta la factura de mercadería; algunas garantías que se solicitan para este tipo de crédito para montos pequeños son fianzas, exclusivamente asalariados y microempresarios, para los demás créditos se solicita garantía de tipo hipotecaria, los beneficios adicionales que presenta este tipo de crédito son: seguros y ahorros opcionales, el auto crédito (efectivo al

firmar un pagaré por dos años), agilidad en el trámite de otro crédito que previa experiencia de un año con el crédito anterior, las tasas de interés son más bajas para clientes preferenciales.

Cuadro No.2

## CUADRO RESUMEN DE PROGRAMAS DE CREDITO

Institución	Destinos	Tipos de Crédito	Montos	Plazos	Requisitos y Modalidades	Garantías	Interés	Comisiones	Beneficios	Observaciones
GENESIS	Comercio, industria y servicio (capital de trabajo y Compra de Activo)	a) Rotativos b) Decrecientes c) Estacionarios	Desde \$114.29 hasta \$8,571.43	a) Rotativos: hasta 12 meses b) Decrecientes: hasta 24 meses c) Estacionarios: hasta 2 meses	SOLICITANTE: Tener negocio propio por lo menos un año de experiencia. Fotocopia de DUI y NIT Fotocopias DE últimos recibos de agua, luz y teléfono FIADORES: Ser empresarios o empleados Fotocopia de DUI / NIT Constancia original de sueldo Fotocopia del certificado del ISSS poseer casa propia	Prendaria: hasta \$1,142.86 Fiduciaria: Cuota hasta el 20% del sueldo Hipotecaria: Desde \$5,714.30 hasta \$8,571.43	Rotativos y Estacionarios el 45% anual Decrecientes desde el 30% hasta el 36% anual	3% sobre monto más IVA	Seguro de vida por deuda (1% sobre monto lo cuales descontacto anticipadamente)	Tienen de existir en el mercado (1% únicamente le prestan a Micro y Pequeños empresarios que van desde Subsistencia hasta Acumulación Simple. Los créditos se resuelven en un período de 2 a 3 días en promedio

Institución	Destinos	Tipos de Crédito	Montos	Plazos	Requisitos y Modalidades	Garantías	Interés	Comisiones	Beneficios	Observaciones
<b>FOSOFAMILIA</b>	Comercio, Industria y Servicio (Capital de Trabajo y Compra de Activo Fijo)	Grupal Individual Estacional	Grupal: hasta 6 meses Individual : hasta 1 año Estacional : hasta 2 meses	Grupal: Prendaria y Fiduciaria Individual: Fiduciaria, Prendaria, Hipotecaria	GRUPAL: Codeudor Solidario, Fotocopia del DUI/NIT, Recibo de agua, luz o teléfono INDIVIDUAL: Solicitante: Fotocopia de DUI/NIT, Recibos de agua, luz o teléfono FIADOR: Constancia de sueldo, Orden de descuento irrevocable, Recibo de ISSS	Grupal: Prendaria y Fiduciaria Individual: Fiduciaria, Prendaria, Hipotecaria	Grupal: 39% anual Individual 33% anual Estacional : 48% anual	Comisión 3% sobre monto más IVA Papele- ría \$0.57 por crédito Seguro de Vida \$0.37 por c/\$114.28	Seguro de vida, Ahorro en crédito grupal	Un cliente puede tener hasta 3 créditos a la vez con las mismas garantías
<b>BANTSOY: BANCO DE LOS TRABAJADORES DE SOYAPANGO</b>	Comercio, Industria y Servicio	Créditos microempres a		Desde 6 meses hasta 18 meses	Ser empleado de empresa publica, privada, municipal, autónoma o semi autónoma con 1 año de laborar como mínimo, tener de 18 a 60 años, llenar solicitud de crédito	Fiduciaria: de \$2,0001 hasta \$3,0002	10.50% anual	4% sobre monto mas IVA	Clínica de Odontología, biblioteca, centro de computo seguro de vida, seguro de deuda	Tiene de existir 10 años en la zona

Institución	Destinos	Tipos de Crédito	Montos	Plazos	Requisitos y Modalidades	Garantías	Interés	Comisiones	Beneficios	Observaciones
<b>MICROCRÉDITO: FUNDACIÓN DUARTE</b>	Comercio, Industria y servicio (Capital de Trabajo y Compra de Activo Fijo)	a) Crédito Promocional (Se otorga al Cliente) b) Crédito estacionario. c) Crédito Corrido	Desde \$115 hasta \$34,285.71 Crédito promocional no tiene limite	a) Crédito promocional hasta 3 meses b) Crédito estacionario hasta 1 mes c) Crédito corrido hasta 3 años.	Documentos personales. Recibos de pago de servicios. Referencias comerciales. El fiador debe ganar como mínimo \$171.42	Fiduciaria. Prendaria. Hipotecaria.	a) Crédito Promocional: 30% anual. b) Crédito Estacionario : 48% anual. c) Crédito Corrido: 48% anual.	Comisión es de \$1.14 por cada \$114.29 del monto otorgado.	Artículos Promocionales. Asesoría por parte del oficial de crédito	Existe desde 1997 y cuenta con 7 agencias: Santa Ana, Centro, La Libertad, San Miguel, Mejicanos Soyapango Sonsonate Los créditos son otorgados en cuestión de 8 días y los préstamos sólo tardan de 2 a 3 días.

Institución	Destinos	Tipos de Crédito	Montos	Plazos	Requisitos y Modalidades	Garantías	Interés	Comisiones	Beneficios	Observaciones
<b>CAJA DE CREDITO DE SOYAPANGO (C-C-SOY)</b>	Comercio, Industria y servicios (Capital de Trabajo y Compra de Activo Fijo)	a) Negocio. b) Crédito Popular.	Desde \$100 hasta \$57,142.85	Desde 2 meses hasta 3 años.	SOLICITANTE: Fotocopias de DUI/NIT sin recortar. Constancia de sueldo Original Constancia de deudas a cancelar. Ultimo certificado patronal vigente. Ultimo recibo de agua o luz. FIADORES: Constancia de sueldo en original. Fotocopia de DUI/NIT. Ultimo certificado patronal. Recibo de agua y luz en fotocopia. No tener descuentos de préstamos personales. Ser empleado de empresa reconocida. Tener un año como mínimo de laborar.	Fiduciaria Prendaria. Hipotecaria	a) Crédito para Negocio desde 14%, 18% y 20% anual dependiendo del monto y plazo. b) Crédito popular al 24% anual.	Comisión \$1.14 mensual, independiente del monto del crédito Gastos de escritura, seguro de vida y deuda.	Opción ahorro. Fiesta Navideña para los clientes del mercado. Seguro de vida y deuda por \$1,142.86, y sólo cuesta \$0.11 mensual.	Existen 57 Cajas de Crédito en todo el país y todas están afiliadas a FEDECREDITO.. Se tardan de 3 a 4 días en otorgarlo.

Institución	Destinos	Tipos de Crédito	Montos	Plazos	Requisitos y Modalidades	Garantías	Interés	Comisiones	Beneficios	Observaciones
BANCO PROCREDIT	Comercio, Industria y Servicio (Capital de Trabajo y Compra de Activo Fijo).	a) Micro-empresa Urbana y Rural. b) Producción y Agropecuaria. c) Pequeña Empresa Urbana y Rural. d) Prestamos Automáticos. e) Prestamos estacionarios.	Préstamos para la Microempresa Urbana, rural y Agropecuaria desde \$25.00 hasta \$5,000.00. Préstamos para la Pequeña Empresa hasta \$125,000.00.	a) Micro-empresa Urbana/ Rural: Capital de Trabajo hasta 24 meses e inversión Fija hasta 48 meses. b) Agropecuario: Al Vencimiento hasta 12 meses, Capital de Trabajo hasta 24 meses e Inversión Fija hasta 48 meses. c) Pequeña Empresa Urbana/ Rural: hasta 84 meses.	Negocio Propio Fotocopia de DUI Y NIT del deudor y codeudor. Fotocopia del último recibo pagado de agua, luz y teléfono. Si es posible factura de mercadería.	Prendaria para montos pequeños. Fianza (asalariados, microempresarios) Hipotecario	a) Micro-empresa Urbana y Rural al 36 % anual. b) Producción Agropecuaria al 30% anual. c) Pequeña Empresa Urbana y Rural al 36% anual. d) Prestamos Automáticos al 27% anual. e) Estacionarios al 42% anual. f) Clientes Preferenciales desde el 18% anual dependiendo de los montos y plazos.	2% + IVA	Auto-crédito (firmado por un pagaré de 2 años) Agilidad para clientes con un año de experiencia, las tasas de interés son mas bajas para el cliente preferencial Seguro y ahorros opcionales.	Tardan 3 a 5 días hábiles en otorgar los créditos. Tienen 21 agencias Ahuachapán Apopa, para Cara Sucia, Centro, Cojutepeque, Mejicanos, Metapán, San Juan Opico, San Miguel, Santa Ana, Santa Tecla, Sonsonate, Soyapango, Usulután, Zacatecoluca, Cálatenango, Armenia, Centro Financiero Metapán, San Vicente, Santa Rosa de Lima.

## Capítulo II

### DIAGNÓSTICO DE LOS PROGRAMAS DE MICROCRÉDITOS DEL SECTOR INFORMAL DEL MUNICIPIO DE SOYAPANGO

#### **A.-Metodología de la investigación**

Para desarrollar la investigación y luego diseñar un diagnóstico de los programas crediticios para la microempresa del sector informal del municipio de Soyapango, ubicado en el departamento de San Salvador, El Salvador, se utilizaron los métodos analítico y deductivo. El método "deductivo" se utilizó debido a la naturaleza del tema de microcréditos, ya que se inició realizando un análisis a los aspectos generales para luego llegar a los específicos. El estudio realizado es de tipo explicativo debido a que se expone el fenómeno de los programas de microcréditos del municipio de Soyapango, responde las condiciones en que se proporcionan y las variables que se relacionan en él; teniendo como objetivo captar la información de la población en estudio, se realizó una prueba piloto, a fin de observar la comprensión del instrumento, tomando en cuenta los resultados obtenidos y la comprensión de las preguntas, se realizó el instrumento a utilizar (Anexo No.1), a través del cual se recopiló la información primaria, pero para efectos de presentación y análisis se agruparon en tres grupos, los cuales

se presentan al inicio de la tabulación de las referidas encuestas.

Importancia de la investigación

La investigación permitirá determinar cuales son las ventajas de los programas de microcréditos que se ofertan en el sector informal del municipio de Soyapango así como también las desventajas de los mismo, lo que permitirá determinar las necesidades que dicho sector tiene en el área financiera.

## **1.-Objetivos de la investigación**

### **a) General**

- Realizar un diagnóstico sobre la situación actual del sector informal del municipio de Soyapango, con el fin de formular una propuesta de un programa de microcrédito que contribuya al desarrollo del sector.

### **b) Específicos**

- Realizar un análisis del ambiente en el cual se desarrollan actualmente los programas de microcréditos del sector informal del municipio de Soyapango.
- Determinar los factores externos que inciden en el funcionamiento de los programas de microcréditos a través de un análisis de su entorno.

- Obtener las conclusiones y recomendaciones que permitan la formulación de la propuesta del programa de microcréditos del sector informal del municipio de Soyapango por medio del análisis de la información obtenida.

## **2.- Alcance y limitaciones de la investigación**

### **2.1 Alcance**

El estudio pretende mostrar la situación actual de los programas crediticios en el sector informal del municipio de Soyapango, y debido a la políticas que presentan las diferentes instituciones que desarrollan este tipo de programas en la zona; para poder finalizar con una serie de conclusiones, desarrolladas a través de los resultados de la investigación bibliográfica y de campo.

### **2.2 Limitaciones**

Se han excluido del estudio: los vendedores ambulantes, debido a factores como poca experiencia con los microcréditos, ya que es una población que no está cuantificada por ninguna institución, llámese alcaldía, cajas de créditos o instituciones que otorgan este tipo de créditos; es de hacer notar también que sólo se ha tomado el sector comercio y a los vendedores que trabajan en un puesto específico en los mercados de Soyapango, que no llevan contabilidad formal, dueños de los negocios.

### 3.- La unidad de análisis y sus características

Estas se encuentran conformadas por las personas que trabajan en las microempresas del sector informal, ubicados en los mercados del municipio de Soyapango.

Las unidades de estudios son los microempresarios ubicados dentro de los mercados y sus alrededores, dedicados al comercio informal o que tengan una microempresa.

### 4.-Determinación del universo

El universo comprende 6 mercados dentro del municipio de Soyapango con una población aproximada de 2,837 puestos registrados por la Alcaldía<sup>15</sup>, de acuerdo a la clasificación siguiente:

Mercado Central de Soyapango	2,099
Mercado Las Palmeras	140
Mercado Las Margaritas	188
Mercado Ciudad Crédisa	125
Mercado Placita Los Ángeles	175
Mercado Col. El Matazano	110
Total de puestos	2,837

---

<sup>15</sup> Dato recabado de acuerdo a la información proporcionada por la Alcaldía Municipal de Soyapango, a través del Sr. Roberto Rivas del departamento de Registros Tributarios - Abril 2004

Es importante mencionar que muchos de los microempresarios por no tener un establecimiento, difícilmente son controlados por la Alcaldía, por lo que solamente se tiene un dato estimado de ellos.

### 5.-Determinación de la muestra

La muestra se determinó a través de la fórmula estadística y la selección de cada unidad fué con base al método de Muestreo Aleatorio Simple, el cual se utilizó para la población finita; éste permite relacionar totalmente al azar los elementos de la muestra tomando en consideración la totalidad del universo.

El método aleatorio simple para población finita consiste en tomar una muestra aleatoria simple de tamaño  $n$ , de una población finita de tamaño  $N$ .

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48
49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64
65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80
81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93			

Podemos seleccionar número aleatorios en cualquier lugar de la tabla. Aunque comenzamos por el primer renglón como ejemplo: podríamos haber comenzado en cualquier otro punto de la tabla y

continuando en cualquier dirección. Una vez elegido este punto de partida, se continuará con un procedimiento sistemático predeterminado, por ejemplo avanzando por columnas o renglones, para seleccionar los números siguientes.

Este método de muestreo utilizado permite que todos los elementos de una muestra seleccionada de tamaño  $n$ , tengan igual oportunidad de ser seleccionados, se basan comúnmente en tablas de números aleatorios, su fórmula es la siguiente:

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

Donde:

$n$ = Tamaño de la muestra

$N$ = Universo

$Z$ = Nivel de confianza

$P$ = Probabilidad de éxito

$Q$ = Probabilidad de fracaso

$E$ = Error Permisible

Para nuestro estudio la fórmula comprenderá la siguiente información:

$n$  = Número de comerciantes del sector informal a quienes de forma aleatoria se les pasó una encuesta, con el fin de investigar las condiciones en la que se encuentran actualmente los microcréditos.

$N$  = es el total de comerciantes del sector informal del municipio de Soyapango<sup>16</sup>

$Z$  = es el nivel de confianza otorgado a los programas crediticios del sector informal del municipio de Soyapango.

$P$  = La probabilidad de éxito que las respuestas obtenidas sean las adecuadas al problema que se investigó.

$Q$  = Es la probabilidad de fracaso que la información obtenida sean las adecuadas al problema que se investigó.

$E$  = Es el error permisible que resulte de la información que se obtenga para la investigación.

---

<sup>16</sup> Idem 13

Se estimó un 95% como nivel de confianza, un error permisible del 5% y con una probabilidad de éxito del 50% y un 50% de probabilidad de fracaso respectivamente.

Desarrollo de la fórmula:

$n$  = Tamaño de la muestra

$N$  = 2,837 puestos de microempresarios dentro de los mercados en el municipio de Soyapango

$Z$  = 95%  $\approx$  1.96; nivel de confianza en cuanto a la certeza de resultados de los elementos en estudio

$P$  = 0.50 Probabilidad de éxito

$Q$  = 0.50 Probabilidad de fracaso

$E$  = 0.05 Máximo error permisible a la hora de la obtención de la muestra

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

$$n = \frac{(1.96)^2 (2,837) (0.50) (0.50)}{(2,837-1) (0.10)^2 + (1.96)^2 (0.50) (0.50)}$$

$$n = \frac{2,724.6548}{(28.36) + 0.9604}$$

$$n = \frac{2,724.6548}{29.3204}$$

$$n = 92.92693142 \approx 93$$

Muestra = 93 microempresarios

## Distribución de la muestra

Para efectos de utilización del Muestreo Aleatorio Simple se ha diseñado la siguiente forma de selección:

Dentro del orden correlativo de comerciantes de cada mercado se seleccionarán de forma proporcional un número de comerciantes, de tal forma que los comerciantes seleccionados de cada uno de los 6 mercados sumen el total de 93 de la muestra seleccionada.

Lugar	Población	muestra
Mercado Central de Soyapango	2,099	69
Mercado Las Palmeras	140	5
Mercado Las Margaritas	188	6
Mercado Ciudad Crédisa	125	4
Mercado Placita Los Ángeles	175	6
Mercado Col. El Matazano	110	3
Total	2,837	93

La cual fue distribuida de forma proporcional, de acuerdo a la población existente, de la siguiente manera:

$$2,837 \text{ ————— } 93$$

$$2,099 \text{ ————— } x$$

De donde X es igual al número de encuestas pasadas, en este caso para el sector del mercado central de Soyapango, donde:

$$X = \frac{(2,099) (93)}{2,837}$$

$$X = \frac{195207}{2,837}$$

$$X = 68.80 \approx 69$$

Y así sucesivamente para los demás lugares encuestados.

## **6.-Técnicas para la recolección de datos**

Para realizar el estudio se utilizarón las siguientes herramientas:

- Investigación bibliográfica o documental
- Investigación de campo

La investigación bibliográfica es definida en términos generales como: información provenientes de libros, revistas, boletines, periódicos, con los que se forma una base conceptual y teórica del problema.

La investigación de campo se refiere a la recopilación de datos de las unidades de observación. Para desarrollarla se hizo uso de las siguientes herramientas:

- La encuesta

Por medio de esta herramienta, previamente diseñada especialmente a las unidades de estudio; nos proporcionó diferentes ventajas entre la que se pueden señalar:

Tener un contacto directo con las variable en estudio e indagar comentarios personales de la experiencia de la unidad de análisis.

Asimismo el cuestionario está estructurado en dos partes:

La primera parte trata de conocer las características generales que tiene este sector.

La segunda parte, explora la relación específica de los microcréditos con el negocio que posee en el área.

Las preguntas son de selección múltiple y relacionadas con los objetivos de la investigación; algunas preguntas contienen el campo especifique ó explique, para tener el comentario de los encuestados con el fin de enriquecer el conocimiento recopilado.

- La entrevista

Esta técnica se utilizó para obtener información acerca de los programas de microcréditos que tienen las diferentes instituciones autorizadas por el sistema financiero.

La recolección de la información se realizó por medio de un cuestionario dirigido a ejecutivos o analistas de microcréditos y gerentes de las instituciones del municipio de Soyapango, que otorgan estas líneas de crédito (Anexo 2). Cada pregunta fué registrada en un programa electrónico, posteriormente se analizó la información; por medio del uso de esquemas, los datos obtenidos, nos ayudaron a comprender los resultados recopilados.

## **7.-Análisis e interpretación de resultados**

Tomando en consideración que la información recolectada es de dos tipos: la primera de tipo cualitativa, el procesamiento de esta se realizó agrupando los items por características similares para poder representarlos en cuadro comparativos, mientras que la información de tipo cuantitativa se registró en hojas electrónicas, sumando y agrupando las respuestas de acuerdo a cada opción investigada y de esa manera realizar la tabulación de la información.

Por lo que a continuación se presenta el detalle de la información procesada, en hojas electrónicas de excel, obtenidas de la encuesta en los diferentes mercados, del municipio de Soyapango, de acuerdo a muestra determinada, y utilizando las fórmulas estadísticas.

La información que se detalla, comienza identificando las pregunta, el objetivo de la pregunta, luego se muestra el detalle de las respuestas, la frecuencia y el porcentaje, la descripción de los resultados y finalmente el análisis realizado acorde a los comentarios adicionales dados por la población encuestada.

El instrumento para recolectar la información de los microempresarios del sector informal del municipio de Soyapango, está estructurado de tal manera, que se pueden distinguir tres tipos de personas: aquellas que actualmente tienen microcrédito, las que tuvieron microcrédito y lo han dejado de utilizar y las que se encuentran con los prestamistas, esto principalmente se tomó en cuenta por el tipo de resultados obtenidos en la prueba piloto.

Un resumen de esta información se detalla a continuación: Por lo que comprenderemos la siguiente información:

<b>Población</b>	<b>Fr</b>	<b>%</b>
Actualmente usan microcrédito	52	55.91
Ya no hace uso del microcrédito	17	18.28
Están con prestamistas	24	25.81
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100%</b>

Dentro del instrumento, las preguntas 3, 4, 5 y 6 están diseñadas para la población que tuvo microcrédito y que por algún motivo ya no hacen uso de él; las preguntas 7 y 8, son para aquellas personas que se encuentran con los prestamistas o usureros y las preguntas 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 17, 18, 19, 20 para las personas que actualmente usan los microcréditos. Sin embargo las preguntas, 21 y 22 fueron elaboradas para que todas las personas que participaron en la encuesta respondieran, similar a la parte de generalidades.

**Pregunta 1.-** ¿Utiliza actualmente créditos para hacer funcionar su negocio?

**Objetivo** :Conocer la utilización del crédito como una herramienta financiera de negocios en la población en estudio.

Opciones	Fr	%
Si	57	61.29
No	36	38.71
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100</b>

**Descripción:**

El 61.29% de los encuestados está utilizando actualmente créditos para hacer funcionar su negocio y el 38.71% respondió que no está utilizando créditos para hacer funcionar su negocio.

**Análisis:**

Del total de la muestra que se ha tomado para el estudio, 57 personas están utilizando actualmente créditos en sus negocio, esto nos representa más del 50% de la población en estudio, lo que denota que el crédito es utilizado por los comerciantes individuales como una alternativa de continuidad en el negocio y supervivencia, producto de las limitaciones financieras que posee cada una de las personas que laboran en los mercados.

**Pregunta 2.-** ¿Alguna vez ha utilizado crédito o microcrédito?

**Objetivo:** Determinar si la población ha tenido experiencias para obtener prestamos de usureros o instituciones de microcrédito.

Opciones	Fr	%
Si	67	72.04
No	26	27.96
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100</b>

**Descripción:**

El 72.04% de las personas en alguna ocasión a utilizado créditos o microcréditos y el 27.96% de la población nunca ha utilizado créditos o microcréditos en su negocio.

**Análisis:**

De acuerdo a los resultados en las encuestas, son muy pocas las personas que no han tenido experiencias con los créditos o microcréditos, más importante aún es determinar cuales son los motivos por los que las personas si hacen uso de este tipo de incentivos para el sector.

**Pregunta 3.-** ¿Nombre las instituciones con las que tuvo crédito?

**Objetivo:** Conocer los diferentes lugares en los que ha tenido acceso a los microcrédito o crédito el grupo en estudio.

Opciones	Fr	%
Banco	4	23.53
Caja de crédito	5	29.41
ONG'S	0	0%
Cooperativas y otros	8	47.06
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100</b>

NOTA: La muestra ocasional es de 17 según el cuadro de la página 55.

**Descripción:**

El 23.53% de las personas tuvo crédito con los bancos, el 29.41% ha tenido créditos con las Cajas de Crédito, el 47.06% los ha tenido con otras instituciones como agencias de desarrollo, organizaciones no gubernamentales y bancos del sistema financiero.

**Análisis:**

Producto de las limitaciones existentes en cada una de las personas que labora en los mercado para acceder a un préstamo de alguna institución financiera o caja de crédito, estas deben recurrir a los prestamistas particulares (denominados usureros)

que facilitan el otorgamiento de los mismos, pero cobrando tasas de interés altas que representan más costos financieros para los comerciantes.

**Pregunta 4.-** ¿Qué clase de Crédito tuvo?

**Objetivo:** Conocer los tipos de planes a los que pueden acceder, en base a planes de microcréditos o créditos existentes.

Opciones	Fr	%
Individual	10	58.82
Grupo Solidario	6	35.30
Banco Comunal	0	0
Otros	1	5.88
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100</b>

NOTA: La muestra ocasional es de 17 según el cuadro de la página 55.

**Descripción:**

El 58.82% tuvo créditos individuales, el 35.30% ha participado en créditos de grupos solidarios y solamente el 5.88% ha estado con otra clase de créditos.

**Análisis:**

La falta de constitución de organizaciones que representen a los comerciantes, así como que velen por los derechos y obligaciones

de los mismos dificulta la obtención de prestamos solidarios que incluyan beneficios adicionales a los del mercado financiero en las cuales pueden mencionar: facilidad en la consecución del crédito, bajas tasas de interés, periodos de gracia, entre otros, que permitan el crecimiento del negocio y la rentabilidad de cada uno de los comerciantes.

**Pregunta 5.-** ¿Por qué dejó de utilizar el crédito?

**Objetivo:** Determinar las razones principales por la que ya no utiliza el crédito o dejó de utilizarlo.

Opciones	Fr	%
Enfermedad	3	17.65
Insolvencia	4	23.53
Cuota	1	5.88
Baja productividad	9	52.94
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100</b>

NOTA: La muestra ocasional es de 17 según el cuadro de la página 55.

**Descripción:** El 23.53% de las personas que ya no utilizan los créditos fue por insolvencia, el 17.65% dejó de utilizarlo por enfermedad, el 5.88% dejó de pagar la cuota y el 52.94% tuvo otros motivos entre los que destacan la mala inversión o baja productividad del negocio

**Análisis:** Producto de los bajos conocimientos de los comerciantes en términos financieros, poca planificación de sus negocios, baja rentabilidad, entre otros, trae como consecuencia que no puedan pagar las cuotas pactadas en el préstamo, lo que trae consigo la insolvencia económica y acceso a créditos y nuevos mercados. Adicionalmente por la dependencia del negocio en términos económicos familiares de cada una de los comerciantes esto se ven afectados para continuar con el préstamo y ampliación de sus negocios cuando estos sufren alguna enfermedad que les imposibilita o limita la continuación del mismo.

**Pregunta 6.-** Mencione cuatro beneficios que obtuvo cuando tenía el préstamo

**Objetivo:** Saber si durante el tiempo que contó con el crédito obtuvo beneficios y cuales fueron.

OPINION	Opinó		No opinó		Total
	Fr	%	Fr	%.	%
Surtían más el negocio	13	13.98	80	86.02	100
Intereses más bajos	3	3.22	90	96.77	100
Mayor liquidez	9	9.67	80	86.02	100
Obtención de Ahorros	5	5.37	88	94.62	100
Seguros de Vida y deuda	1	1.07	92	98.92	100
Obtención de Record	1	1.07	92	98.92	100
Plazos de pago largos	1	1.07	92	98.92	100
Agilidad en el préstamo	1	1.07	92	98.92	100

**Descripción:**

Por ser una respuesta cualitativa, se han agrupado de acuerdo al grado de recurrencia.

**Análisis:**

La mayor parte de los comerciantes aprovecharon la consecución del crédito para obtener un crecimiento en su negocio producto de la obtención de capital de trabajo, ya sea diversificando su productos o comercializando un mayor volumen de operaciones, esto favorece en la medida se posea un plan de negocio y rentabilidad que permita el crecimiento sostenible del mismo, provicionando al mismo tiempo una mayor liquidez.

**Pregunta 7.-** ¿A quienes recurre cuando requiere de un préstamo?

**Objetivo:** Determinar las "otras" fuentes de financiamiento que posee y que compiten con las instituciones existentes en la zona

Opciones	Fr	%
Familia	8	33.33
Prestamista	5	20.83
Ahorro	1	4.17
Banco	0	0
Ninguno	10	41.67
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100</b>

NOTA: La muestra ocasional es de 24 según el cuadro de la página 55.

**Descripción:**

El 33.33% utiliza a la familia como fuente de financiamiento, el 20.83% recurre a los prestamistas, el 4.17% utiliza sus propios ahorros, el 41.67% utiliza otros medios.

**Análisis:**

Dentro del 41.67% de los encuestados se encuentran aquellos que nunca piden préstamos por no endeudarse y aquellos que realizan inversiones de su propio negocio, mientras que el 33.33% prefieren pedir prestado a sus familiares (que en ocasiones son también microempresarios) y el 20.83% se acercan a los prestamistas y solo el 4.17% utiliza sus propios ahorros, lo cual se explica en cierta medida por las dificultades de acceso a créditos que tienen los comerciantes mencionadas en las preguntas anteriores.

**Pregunta 8.-** ¿Qué beneficios le aporta?

**Objetivo:** Conocer por que le son atractivos estas "otras" fuentes de financiamiento

Opciones	Fr	%
Rapidez	12	50
Forma de pago	1	4.17
Cercanía	1	4.17
Valor solicitado	0	0
Costumbre	10	41.66
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100</b>

NOTA: La muestra ocasional es de 24 según el cuadro de la página 55

**Descripción:**

EL 50% utiliza estas "otras" fuentes de financiamiento por su rapidez en la consecución del préstamo, el 4.17% los utiliza por la forma de pago, el 4.17% los utiliza por su cercanía, el 41.66% los utiliza por costumbre.

**Análisis:**

Esta pregunta relacionada con las diferentes fuentes de financiamiento que no sean instituciones del sistema financiero y por que las prefieren, los encuestados nos indican que su preferencia radica en la rapidez con la que pueden contar con fondos monetarios, así como la nulidad de papeleo, la confianza hacia la persona que se lo solicitan, la cercanía y que pueden pagar cuando tienen la solvencia económica, en su mayor grado representado por prestamistas con el 41.66%.

**Pregunta 9.-** ¿Qué tipo de crédito posee?

**Objetivo:** Determinar la experiencia que tienen con microcréditos

Opciones	Fr	%
Individual	40	76.93
Grupo Solidario	10	19.23
Banco Comunal	1	1.92
Otro	1	1.92
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100</b>

NOTA: La muestra ocasional es de 24 según el cuadro de la página 55

**Descripción:**

El 76.93% de la población en estudio posee créditos individuales, el 19.23% posee crédito dentro de los grupos solidarios y el 1.92% esta con el programa de banco comunal, finalmente el 1.92% posee otros tipos de créditos.

**Análisis:**

El 76.93% prefiere los créditos individuales ya que no les parece estar pagando cuotas de otras personas, cuando se salen de los programas de grupos solidarios; debido a ello solo el 19.23% posee este tipo de crédito, mientras que una parte se ubica en el 1.92%, aquellas personas que primero se vuelven socios de la institución para luego acceder a otro tipo de beneficios entre ellos el crédito. (relacionada a pregunta 4)

**Pregunta 10.-** ¿Cuánto tiempo tiene de utilizar crédito?

**Objetivo:** Medir el tiempo de experiencia que tiene con los créditos en su negocio

Opciones	Fr	%
0- 3 meses	2	3.85
1-3 años	15	28.85
4-6 años	16	30.76

Opciones	Fr	%
7-9 años	9	17.31
10-12 años	6	11.54
13-15 años	1	1.92
16 años a más	2	3.85
No contesto	1	1.92
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100</b>

NOTA: La muestra ocasional es de 52 según el cuadro de la página 55

**Descripción:** De las personas encuestadas el 28.85% por período de 1 a 3 años, el 30.76% ha utilizado los créditos entre 4 y 6 años, el 17.31% en un tiempo de 7 a 9 años, mientras que el 11.54% tiene de unos 10 a 12 años de utilizarlos, mientras que solo el 3.85% tiene más de 16 años de estar utilizándolos.

**Análisis:**

Las personas realmente se auxilian de este tipo de créditos, y tienen tiempo de estar utilizándolos, aún teniendo mala experiencia, forma parte de la solución a sus necesidades.

**Pregunta 11.-** Nombre las instituciones con la que ha tenido crédito

**Objetivo:** Conocer las instituciones que prefiere para tener crédito

Opciones	Fr	%	Fr	%	Total
ACAECF DE R.L.	0	0	93	100	100
ACAMESOY DE R.L.	8	8.60	85	91.40	100
APOYO INTEGRAL	13	13.98	80	86.02	100
BANTSOY	3	3.23	90	96.77	100
CAJA DE CREDITO DE SOYAPANGO	6	6.46	87	93.55	100
COTITSA DE R.L.	0	0	93	100	100
PROCREDIT	12	12.90	81	87.10	100
GENESIS	3	3.23	90	96.77	100
FUNDACIÓN JOSE NAPOLEÓN DUARTE	4	4.30	89	95.70	100
OTROS	38	40.86	55	59.14	100

**Descripción:**

El 40.86% esta con otras instituciones, el 13.98% esta con Apoyo Integral, el 12.90% con PROCREDIT y el 8.60% con ACAMESOY de R.L. como las más importantes de mencionar.

**Análisis:**

Es de hacer notar que los encuestados han manifestado tener crédito con más de una institución, el total de las personas que respondieron es de 38, de las cuales el 40.86% corresponden a los bancos de la zona, los prestamistas y el resto esta

distribuido en las diferentes instituciones del sector por la facilidad y cercanía que les ofrecen.

**Pregunta 12.-** ¿Cuál es el plazo de pago?

**Objetivo:** Conocer cual es el plazo más común de pago

Opciones	No.	%
Diario	14	26.93
Semanal	15	28.85
Quincenal	11	21.15
Mensual	12	23.07
Semestral	0	0.00
Anual	0	0.00
Otros	0	0.00
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100</b>

NOTA: La muestra ocasional es de 52 según el cuadro de la página 55

**Descripción:**

El 26.93% prefiere el pago diario, el 28.85% le gustan los pagos semanales, 21.15% paga sus créditos quincenalmente y el 23.07% los realiza mensualmente.

**Análisis:**

Los usuarios del crédito prefieren cancelar las cuotas de forma semanal, principalmente por el aumento de las ventas los fines de semana, mientras que el 26.93% lo solicita pagar a diario, aunque reconoce que varía de acuerdo al monto solicitado y el plazo del préstamo.

**Pregunta 13.**-¿Cuál es el plazo del préstamo?

**Objetivo:** Conocer cual es el plazo más común del préstamo

Opciones	Fr	%
1 a 3	25	48.08
3 a 6	15	28.84
6 meses en adelante	12	23.01
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100</b>

NOTA: La muestra ocasional es de 52 según el cuadro de la página 55

**Descripción:**

El 48.08% pide el préstamo para un periodo de 1 a 3 meses, el 28.84% tiene un periodo de 3 a 6 meses y el 23.01% son de 6 meses en adelante.

**Análisis:**

En la mayoría de los préstamos solicitados no sobrepasan las cantidades de \$200.00; debido a ellos estos créditos se les nombra de oportunidad; mientras que los plazos de estos créditos oscilan en un monto de \$500.00 para plazos mayores a seis meses y aquellos que superan estas cifras están en el rango del 23.01% de 6 meses en adelante; sin embargo de acuerdo a la opinión de los entrevistados este tiempo varía por la capacidad de pago y monto solicitado

**Pregunta 14.-** ¿Recibe la cantidad de dinero que solicita, oportunamente?

**Objetivo:** Determinar el conocimiento que tienen sobre los motivos por los cuales no reciben el monto solicitado.

Opciones	Fr	%
Si	38	73.08
No	14	26.92
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100</b>

NOTA: La muestra ocasional es de 52 según el cuadro de la página 55

**Descripción:**

El 73.08% recibe el monto que solicita, el 26.92% no obtiene el monto solicitado.

**Análisis:**

Aunque el 73.08% aceptar que recibe oportunamente el dinero, los usuarios aceptan que "inflan" los cifras solicitadas, ya que se les descuentan valores como papeleó, ahorro por mencionar algunos, debido a ello el 26.92% confirma que no reciben el monto que solicitan, lo que los obliga a buscar otras instituciones y en el peor de los casos recurrir al prestamista.

**Pregunta 15.-** ¿Conoce la tasa de interés que le cobran?

**Objetivo:** Determinar el conocimiento de los usuarios, sobre la tasa de interés del préstamo

Opciones	Fr	%
Si	37	71.15
No	15	28.85
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100</b>

NOTA: La muestra ocasional es de 52 según el cuadro de la página 55

**Descripción:**

El 71.15% conoce la tasa de interés del préstamo y el 28.85% no conoce la tasa de interés del cobro

**Análisis:**

Aunque el 71.15% dijo si conocer la tasa de interés inmersa en el préstamo otorgado, solamente tenían la idea ó loa habían sacado a través de formulas matemáticas por lo que al final comentaban en tener una leve noción de la tasa y el 28.85% confirma que en la institución que les otorgaba el préstamo no les mencionaban la tasa de interese vigente para su crédito.

**Pregunta 16.-** ¿Qué tipo de orientación recibe para invertir en su negocio por parte de la institución?

**Objetivo:** Saber si reciben orientación sobre el manejo del dinero para invertir y mejorar el negocio

Opciones	Fr	%
Charla informativa	12	23.10
Como invertir	1	1.90
Ninguna	39	75
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100</b>

NOTA: La muestra ocasional es de 52 según el cuadro de la página 55

**Descripción:**

El 75% de los encuestados, no recibe ningún tipo de charla, el 23.10% solo recibe una charla informativa y el 1.90% recibe capacitación de cómo invertir.

**Análisis:**

Es de hacer notar que no se recibe ningún tipo de orientación de cómo invertir el dinero para mejorar la situación del negocio; ya que únicamente se dan charlas informativas de la operatividad de los créditos en las instituciones y estos se realiza al inicio del otorgamiento del crédito, aunado a los pocos conocimientos financieros y administrativos de los comerciantes dificulta el crecimiento y rentabilidad de sus negocios.

**Pregunta 17.-** ¿Considera que el crédito que actualmente posee se ajusta a sus necesidades como comerciante?

**Objetivo:** Las conformidades que tienen con el crédito

Opciones	Fr	%
Si	29	55.80
No	23	44.20
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100</b>

NOTA: La muestra ocasional es de 52 según el cuadro de la página 55

**Descripción:**

El 55.80% de los comerciantes opina que el crédito que posee se ajusta sus necesidades como comerciante y un 44.20% dijo que no se ajusta.

**Análisis:**

Más de la mitad de los comerciantes están satisfechos con el préstamo que poseen puesto que les representa una mayor liquidez, mientras que el 44.20% no está satisfecho al no ajustarse a las necesidades que posee ni a las del negocio.

**Pregunta 18.-** ¿En qué invierte usted el dinero que recibe de los créditos?

**Objetivo:** Saber dónde se fuga el préstamo que solicitan

Opciones	Fr	%
Casa	3	5.77
Negocio	49	94.3
Otros	0	0
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100</b>

NOTA: La muestra ocasional es de 52 según el cuadro de la página 55

**Descripción:**

El 94.30% invierte parte del dinero que solicita en el negocio, y solo el 5.77% lo utiliza para su casa.

**Análisis:**

La minoría de usuarios del crédito invierte el dinero que recibe para auxiliarse en los gastos del hogar, entre los que podemos mencionar: educación para sus hijos, cubrir cuotas pago de electrodomésticos, pagos de recibos agua y luz. El resto lo utiliza para la continuidad del negocio y la manutención de su familia.

**Pregunta 19.-** ¿Recibe otros beneficios con el crédito?

**Objetivo:** Conocer si existen otros beneficios adicionales con el crédito que poseen.

Opciones	Fr	%
Si	35	67.30
No	16	30.80
No Sabe	1	1.90
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100</b>

NOTA: La muestra ocasional es de 52 según el cuadro de la página 55

**Descripción:**

El 67.30% dice recibir beneficios adicionales con los créditos, el 30.80% dice no recibir beneficios y el 1.90% desconoce si tiene beneficios.

**Análisis:**

El 67.30% ve con agrado tener a su alcance el seguro de vida y gastos funerarios, así como el seguro de deuda, ya que al morir la persona, el crédito queda anulado y nadie (familiares) pagan esta deuda.

**Pregunta 20.**-¿Existe algún tipo de acuerdo o ayuda entre sus compañeros comerciantes?

**Objetivo:** Las alianzas que puedan existir entre comerciantes y que no se explotan adecuadamente

Opciones	Fr	%
Si	14	15.05
No	73	78.50
No Contestó	6	6.45
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100</b>

**Descripción:**

El 15.05% de los encuestados contestó que Sí, el 78.50 respondió que No y el 6.45% no contestó.

**Análisis:**

Aunque el 78.50% respondió que no existe ayuda entre compañeros de trabajo en el mercado, aceptan que se realizan prestamos de mercadería y se agrupan para aplicar a los créditos, como grupo solidario; del mismo modo las personas que aceptaron ayudarse comentaron que, es con el transporte del producto, con el que se agrupan para comprar en otros mercados y también realizan cambios y prestamos de productos.

**Pregunta 21.-**¿Cuáles de las siguientes características deben mejorar los créditos?

**Objetivo:** Tomar ideas de la población para mejorar los programas existentes

Opciones	Fr	%
Plazo pago	27	29.03
Aprobación Monto Solicitado	23	24.73
Capacitación	33	35.49
Otros	10	10.75
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100</b>

**Descripción:**

El 29.03% mencionaron que se deben mejorar los plazos de pago, el 24.73% opina que se debe perfeccionar la aprobación del monto solicitado y el 35.49% menciona que se deben intensificar las capacitaciones, finalmente el 10.75% respondieron otras causas

**Análisis:**

De acuerdo a los resultados el 35.49% de la población, esta de acuerdo en que se de capacitaciones y que se adecuen a sus horarios para que puedan asistir.

**Pregunta 22.-** Mencione 3 puntos que interfieren con los créditos y su desarrollo:

**Objetivo:** Determinar cuales son los puntos que más interfieren con los microcréditos en su negocio.

Opciones	Fr	%
Impuntualidad de pagos	6	6.45
Tasa de interés alta	19	20.45
Montos aprobados bajos	4	4.30
Malas ventas	12	12.90
Pagar deudas de otros	2	2.15
Plazos de pago	10	10.73
Intereses altos por mora	7	7.53

<b>Opciones</b>	<b>Fr</b>	<b>%</b>
Aprobación	4	4.30
No tener bienes para garantía	4	4.30
Periodo de Gracia	1	1.07
No prestamos en dólares	1	1.07
Publicidad para el mercado	1	1.07
Acceso a financieras	3	3.23
Desarrollo Municipal	1	1.07
Pagar a diario	1	1.07
Satisfecho con el Servicio al cliente	1	1.07
Tener 2 créditos	1	1.07
Inseguridad	1	1.07
Estudio	1	1.07
No hay capacitaciones	1	1.07
Cambio de Crédito grupal a individual	1	1.07
Demasiados trámites legales	1	1.07
Aumento de cuota por seguros adicionales	1	1.07
Fiador	4	4.30
Pago de papeleo	1	1.07
Quitar los bienes por mora	1	1.07
No respondieron	3	3.23
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100</b>

**Descripción:**

Los porcentajes más significativos de las respuestas son: el 20.45% que toma a las tasas de interés alta, el 10.75% plazos de pago, las malas ventas el 12.90% siguiéndole el 7.53% los altos intereses por mora, el 6.45% de la impuntualidad de pagos

**Análisis:**

Aunque el 20.45% considera que los intereses son altos, un buen grupo se encuentra con los prestamistas, por no tener buena experiencia con los microcréditos, la mayoría solita mas plazo para el pago del préstamo, sin embargo estos se modifican de acuerdo a los montos que solicitan y el record crediticio que tienen.

Como resultado del procesamiento y análisis de la información recolectada y, apoyados a través de cuadros sinópticos, se elaboró la parte C del estudio que comprende: el "Análisis del diagnóstico sobre las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de los actuales programas de microcréditos que se efectúan en el sector informal del municipio de Soyapango"

**B.-Descripción del diagnóstico de los programas de microcréditos actuales de los comerciantes del sector informal del municipio de Soyapango.**

**1.- Estrategias de los programas actuales de microcréditos**

**a.- Analistas de microcréditos**

Los analistas de microcréditos juegan un papel muy importante en los programas de microcréditos pues sobre ellos cae gran parte de la responsabilidad sobre la aprobación o denegación de un crédito.

El rol que este debe tener es el de un profesional capaz y responsable apoyándose de herramientas técnicas que lo lleven a una indagación minuciosa sobre cada uno de los movimientos comerciales del cliente con el objetivo de determinar el volumen de ventas y gastos entre otros, determinando de esta manera el otorgamiento del crédito de acuerdo a la capacidad y necesidad del solicitante.

**b.- Plazos del préstamo**

Los créditos de acuerdo a las investigaciones, ver pregunta 4 página 59, nos indican la preferencia por los créditos individuales, con un plazo comprendido entre uno y tres meses, (ver pregunta 13 página 68) y el 73.08% está satisfecho con la entrega del dinero (ver pregunta 14 página 69).

Los plazos para préstamos mayores de \$500.00 varían de acuerdo al destino del crédito y capacidad de pago, (ver pregunta 13 página 68).

Por ejemplo: para compra de activo fijo probablemente le otorgan un plazo no menor de tres años. Pero esto es parte de las estrategias que el analista usará al momento de defender dicho crédito con el comité.

No obstante se debe mencionar que la gran mayoría de instituciones otorgan un plazo de seis meses a los créditos nuevos, pues este tiempo permite conocer y determinar la moral de pago del cliente y así sugerir nuevos plazos en los futuros créditos que este solicite.

**c.- Formas de Pago**

La forma de pago es determinante a la hora de otorgar un crédito y esta varía de acuerdo a la actividad económica del comerciante pues si percibe ingresos diarios probablemente pague su crédito de forma semanal o en su defecto quincenal como es el caso de las vendedoras del mercado o las propietarias de tiendas, por mencionar algunas; pero sus ingresos no son a diario sino de forma quincenal o mensual, los pagos también los efectuará de esa forma, con el objetivo de no provocar un desequilibrio financiero al comerciante, de ahí que el 26.93% prefiere el pago diario, el 28.85% le gusta el pago semanal, el 21.15% paga sus créditos quincenalmente y solo un 23.07% los realiza mensualmente (ver pregunta 12 página 67).

**2.- Ventajas competitivas actuales de los programas de microcréditos****a.- -Asesorías y Capacitaciones**

Luego de analizar las preguntas 16 y 19; podemos hablar de el tipo de asesoría, inmediatamente relacionamos la orientación ó consejo que reciben los microempresarios para hacer algo en su actividad comercial, pero si profundizamos más y relacionamos la

capacitación, nos referimos al desarrollo y perfeccionamiento de actitudes que lleven a el buen desempeño en una actividad, eso sería el ideal de los programas crediticios, sin embargo en los programas existentes actualmente esto es una utopía, ya que de acuerdo al sondeo realizado en el sector de Soyapango, específicamente los mercados, los usuarios de crédito manifiestan que no reciben asesoría y mucho menos capacitaciones, encaminadas al mejoramiento de sus negocios, permitiéndoles al mismo tiempo cambiar su nivel de vida.

**C.-Diagnóstico sobre las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de los actuales programas de microcréditos en el sector informal del municipio de Soyapango.**

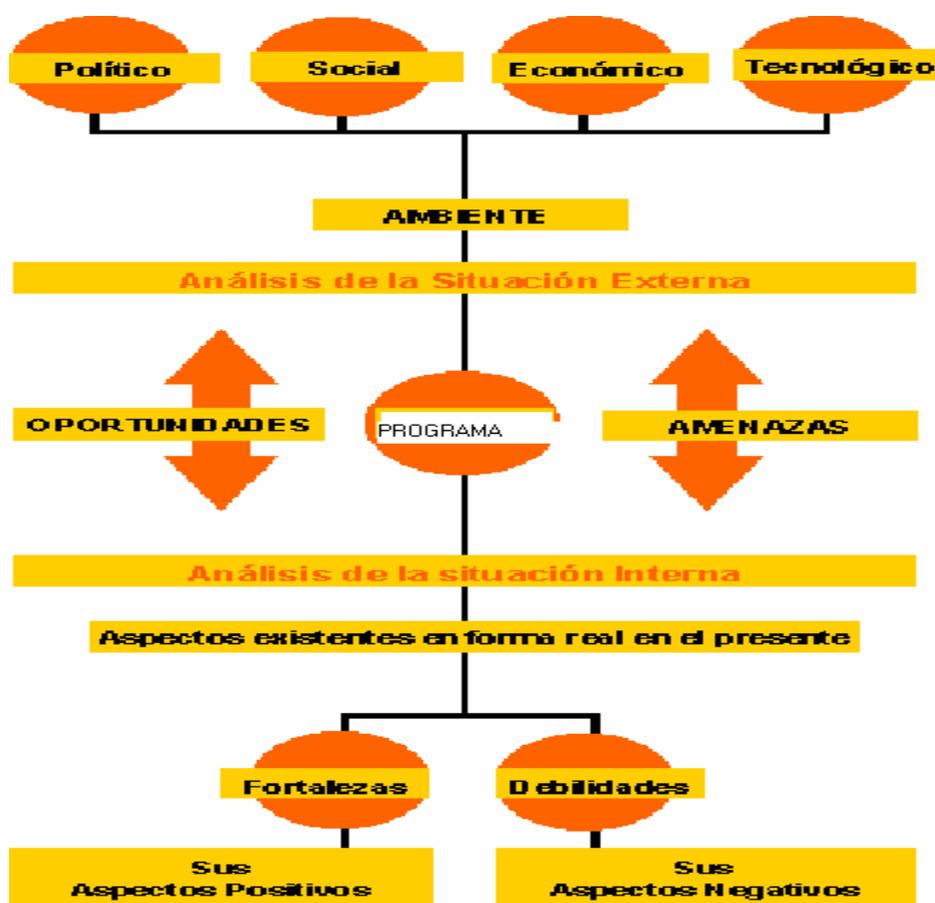
**1. - Procedimiento para realizar la Técnica DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas, Oportunidades)**

Aun cuando existen diversas formas de realizar análisis que ayuden a realizar conclusiones sobre el caso específico de análisis; decidimos utilizar el Análisis DAFO, a través del cual se obtendrán las ventajas y desventajas de los programas de microcrédito existentes en el municipio de Soyapango.

- ✓ Se inicia por medio de un análisis del ambiente externo, haciendo una lista de todas la amenazas que pueden incidir en los programas de microcrédito
  
- ✓ Luego se realiza un listado de las oportunidades con las que cuentan los actuales programas de microcrédito, y su mejora en el futuro tomando en consideración las sobresalientes.
  
- ✓ Posteriormente se analiza el ambiente interno, agrupando las fortalezas que cada institución le brinda al programa de microcréditos.
  
- ✓ Especificar las actuales debilidades de los programas de microcréditos, con el objetivo de transformarlas en fortalezas
  
- ✓ Mostrar en un cuadro el resumen de los resultados que se han obtenido de los análisis externo e interno
  
- ✓ Finalmente comparar el ambiente externo e interno, para elaborar un programa que pueda resistir o afrontar el ambiente externo e interno.

Para la realización de este análisis se hizo uso de la siguiente figura, con el objeto de representar el entorno de los programas de microcréditos:

Figura No.1



[www.auxilioideas.com/revista/documentos/Matriz\\_FODA.htm](http://www.auxilioideas.com/revista/documentos/Matriz_FODA.htm)

## **2.- Debilidades de los programas de microcréditos en el sector informal del municipio de Soyapango.**

Luego de haber realizado entrevista a los analistas de crédito en diferentes instituciones, aunado a los resultados de las preguntas 7, 8, 18 y 21, estas nos muestran, que podemos considerar las siguientes análisis:

Análisis de Recursos Económicos de los programas de créditos: los programas actuales de microcréditos no brindan apoyo para iniciar negocio, únicamente se da préstamo a negocios establecidos con un mínimo de una año de existencia; actualmente solo FOSOFAMILIA, otorga créditos para iniciar negocio.

Recursos Financieros de los programas actuales: los recursos para el otorgamiento de microcréditos son préstamos internacionales que no están vigilados por una superintendencia, únicamente son auditados por instituciones externas y en todo caso son vigilados por la institución que realiza los desembolsos.

Recursos Humanos con los que cuenta actualmente los programas de microcréditos en las diferentes instituciones: la falta de capacitación al personal para que realice un análisis de la persona que solicita el crédito y la finalidad de los recursos (uso del dinero), en gran medida provoca cartera morosa y falta de atención a créditos bien colocados.

Dentro de los programas de microcréditos actuales, el banco comunal y los grupos solidarios, son aquellos productos que no son bien recibidos por el público, ya que cuando un miembro falla en el pago, la diferencia de la cuota se recarga entre los miembros restantes y esto genera inconformidades y expresa descontento que luego se percibe en la disminución de clientes que recurren a la institución.

Dentro de la Estructura Organizativa, se hace hincapié principalmente en el desgaste que genera, los requisitos "papeleo" dentro de la institución, puesto que no se les da un apoyo integral dentro del mismo.

Finalmente el maltrato al usuario de crédito, pues se observa una marcada indiferencia a la persona, por no observarlo como cliente.

### **3.- Oportunidades de los programas de microcréditos en el sector informal del municipio de Soyapango.**

Como resultado de las preguntas 1, 2, 4, 10 y 20, podemos observar que dentro de las oportunidades que ofrecen los programas de microcréditos se encuentran la diversificación de los créditos en el sector urbano, también la gran demanda del Capital de Trabajo, pues la zona es una de las más pobladas y el fomentar las alianzas entre los comerciantes al hacer uso de los microcréditos, como incentivo para el uso de los mismos.

#### **4- Fortalezas de los programas de microcréditos en el sector informal del municipio de Soyapango.**

Las bajas tasas de interés, la oferta de seguros de vida y deuda, así como la flexibilidad de plazos, son las principales fortalezas con las que cuentan actualmente los programas de microcréditos del municipio de Soyapango, de acuerdo a los resultados de las preguntas 6, y 19.

Los comentarios de los usuarios es que los seguros de vida les sirven, pues le extienden los servicios básicos de la funeraria, y también el seguro de deuda que automáticamente les salda la deuda, siendo que ningún familiar se queda cancelando la deuda del fallecido.

#### **4.- Amenazas de los programas de microcréditos en el sector informal del municipio de Soyapango.**

Dentro de las amenazas que tiene los usuarios de los programas de crédito, de acuerdo a los análisis de las preguntas 5, 7, 21 y 22, se encuentran principalmente las bajas de ventas, que de acuerdo a su experiencia de debe principalmente a la existencia de supermercados y centros comerciales en zonas aledañas a los mercados y con más accesibilidad de transporte, así como comodidad a los usuarios con transporte privado, la existencia de prestamistas que obvian la documentación legal, pues únicamente les firman una letra de cambio o pagare; a la larga esto les perjudica pero no se dan cuenta hasta que es demasiado tarde.

**D. - CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Luego de haber realizado las diferentes evaluaciones sobre los programas crediticios y el funcionamiento de las entidades relacionadas a ellos y la opinión de los comerciantes se realizaron las siguientes conclusiones :

## CONCLUSIONES

- 1.- Falta capacitar al personal encargado de realizar los análisis para el otorgamiento de crédito, pues es una de las principales razones con las que se accede a la mala colocación de créditos por parte de la institución y de los microempresarios.
- 2.- Los nuevos créditos permiten conocer la moral de pago de un cliente (historial de pago), debido a ello es importante que el primer crédito otorgado se de un tiempo mínimo de pago de seis meses, creando un registro de control que permita conocer detalladamente la responsabilidad del cliente al cancelar las cuotas con puntualidad en cada uno de los vencimientos acordados.
- 3.- Actualmente solo los plazos de pago se modifican considerando la actividad económica del cliente.
- 4.- Los microempresarios no reciben asesorías ni capacitaciones regulares por parte de las instituciones financieras que les otorgan microcréditos, por lo que los usuarios no

administran adecuadamente sus ingresos, generando por ello altos índices de morosidad.

- 5.- Existen razones muy fuertes para que los microcréditos crezcan en grandes dimensiones en un municipio como el de Soyapango y no son solamente los beneficios individuales que los programas crediticios traen a los comerciantes sino también a las instituciones que los impulsan o patrocinan dado que el sector informal representa para estas, oportunidades de generar empleo como producto o valor agregado.

## RECOMENDACIONES

- 1.- Realizar capacitaciones dentro de la empresa al personal y rotar al personal, para que realice responsablemente sus actividades de análisis; ya que si el personal cuenta con bases sólidas de conocimiento, técnicas y especializadas del área, podrá desempeñar su trabajo de manera práctica y metodológica.
- 2.- Las instituciones que otorgan créditos, deben tomar de referencia los tipos de créditos saldados, para el otorgamiento de nuevos créditos, pues el fundamento para la toma de decisión, estará basado en aquellos créditos anteriores, considerando características como el plazo de pago, el tipo de crédito, la forma de cancelación y tipo de calificación como sujeto de crédito en esa institución.
- 3.- Deben adecuarse programas específicos de microcréditos, de acuerdo al giro ó actividad económica del cliente; principalmente por ser determinante las variables como forma de pago y plazos del préstamo; teniendo esta una relación directa con los flujos de efectivo que presentan.
- 4.- Programar asesorías y capacitaciones a los microempresarios considerando su record crediticio dentro de la institución, ofreciéndose como un valor agregado hacia aquellos clientes cuyo record de pago es íntegro, fundamentalmente para

motivar a otros a mejorar su record y formar parte de un circulo orientado a mejorar la calidad de inversión y producción del microempresario.

- 5.- Es necesario calendarizar capacitaciones y asesorías para cualquier programa crediticio de manera que se realice un proceso de preparación de empresarios; cuya única finalidad sea la llegar a formar ciclos de preparación que permita al microempresario ganar diferente clasificación dentro de su campo de acción.

## ANÁLISIS DAFO

<p>FACTORES INTERNOS</p> <p>FACTORES EXTERNOS</p>	<p>FORTALEZAS (F)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Bajas tasas e interés</li> <li>2.- Oferta de Seguros de vida y deuda</li> <li>3.- Flexibilidad de plazos</li> <li>4.- Ubicación geográfica</li> <li>5.- Flexibilidad de pagos</li> <li>6.- Estratificación de cartera de clientes (zonificación)</li> <li>7.- Aprovechamiento de las fuentes de ingreso locales y extranjeras</li> </ol>	<p>DEBILIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Edad máxima para otorgan prestamos 60 años</li> <li>2.- Falta de servicio al cliente</li> <li>3.- Desembolsos a destiempo</li> <li>4.- Otorgamiento de créditos que no están dirigidos a Capital de trabajo o Activos fijos</li> <li>5.- No existen incentivos al pronto pago</li> <li>6.- Mejoramiento de políticas internas</li> <li>7.- Falta de capacitación del analista de crédito</li> <li>8.- Falta de análisis de la capacidad de pago del comerciante.</li> </ol>
<p>OPORTUNIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a.- Diversificar los créditos en el sector urbano</li> <li>b.- Sector con gran demanda de Capital de trabajo</li> <li>c.- Fomentar alianza entre los comerciantes</li> <li>d.- Aprovechamiento del sector por ubicación geográfica</li> <li>e.- Diversificación de los programas existentes</li> <li>f.- Apoyo al ciclo familiar de crédito</li> <li>g.- Facilitador para la adquisición de prestaciones de ley</li> </ol>	<p>ESTRATEGIAS OFENSIVAS</p>	<p>ESTRATEGIAS DE ORIENTACIÓN O ADAPTATIVAS</p>

## ANÁLISIS DAFO

<p>FACTORES INTERNOS</p> <p>FACTORES EXTERNOS</p>	<p>FORTALEZAS (F)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Bajas tasas e interés</li> <li>2.- Oferta de Seguros de vida y deuda</li> <li>3.- Flexibilidad de plazos</li> <li>4.- Ubicación geográfica</li> <li>5.- Flexibilidad de pagos</li> <li>6.- Estratificación de cartera de clientes (zonificación)</li> <li>7.- Aprovechamiento de las fuentes de ingreso locales y extranjeras</li> </ol>	<p>DEBILIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Edad máxima para otorgan prestamos 60 años</li> <li>2.- Falta de servicio al cliente</li> <li>3.- Desembolsos a destiempo</li> <li>4.- Otorgamiento de créditos que no están dirigidos a Capital de trabajo o Activos fijos</li> <li>5.- No existen incentivos al pronto pago</li> <li>6.- Mejoramiento de políticas internas</li> <li>7.- Falta de capacitación del analista de crédito</li> <li>8.- Falta de análisis de la capacidad de pago del comerciante.</li> </ol>
<p>AMENAZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a.- Bajos volúmenes de ventas</li> <li>b.- Existencia de supermercados y centros comerciales en zonas aledañas a los mercados</li> <li>c.- Existencia de prestamistas que obvian documentación legal</li> <li>d.- Falta de regularización legal hacia las instituciones que otorgan créditos</li> <li>e.- Impuestos del gobierno local (Alcaldía)</li> <li>f.- Formalización del sector (proyecto de ley - agravación de impuesto)</li> </ol>	<p>ESTRATEGIAS DEFENSIVAS</p>	<p>ESTRATEGIAS DE SUPERVIVENCIA</p>

### Capítulo III

#### PROPUESTA DE UN PROGRAMA ALTERNATIVO DE MICROCRÉDITOS PARA EL SECTOR INFORMAL DEL MUNICIPIO DE SOYAPANGO QUE FOMENTE EL CRECIMIENTO Y DESARROLLO DE SUS NEGOCIOS

##### A. - Objetivos de la propuesta

###### a) General

- Conocer la manera en que los programas de microcréditos inciden en el crecimiento y desarrollo de los negocios en el sector informal del municipio de Soyapango.

###### b) Específicos

- Describir los beneficios a los cuales el sector informal del municipio de Soyapango, obtiene, cuando aplica a las diferentes líneas de crédito existentes.
- Analizar la existencia de alianzas en este sector, que les faciliten la operacionalización de sus negocios.
- Investigar el tipo de asesoría que recibe el microempresario para optimizar sus recursos y que mejoren la rentabilidad y crecimiento de su negocio.

## **B.- Procedimiento utilizado para la construcción de la matriz DAFO**

Realizar una lista de las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades claves de los programas, las cuales se determinaron en el Capítulo II.

- Combinar las Fortalezas con las Oportunidades claves o críticas y formular las posibles estrategias ofensivas (FO)
- Adecuar las Fortalezas con las Amenazas para establecer las estrategias Defensivas (FA)
- Combinar las Debilidades con las Oportunidades para formular las estrategias adaptativas o de reorientación (DO)
- Finalmente combinar las Debilidades con las Amenazas registrar las estrategias de Supervivencia (DA)

Todas ellas unidas se transformaran en guías de acciones para el mejoramiento de los programas existentes. (Ver ANEXO No.1).

ESTRATEGIAS OFENSIVAS - (FO): Aquellas en las que se utilizan las fortalezas para aprovechar las oportunidades:

- ✓ Aplicar las bajas tasas de intereses por medio de los diversos créditos, para penetrar en el mercado.
- ✓ Crear escalones de tasas e intereses, en los lugares con mayor presentación de microcréditos.
- ✓ Enfocar los seguros de vida y deuda, como incentivo al capital de trabajo.
- ✓ Flexibilización de plazos, en los sectores donde hay mayor representación de los programas de créditos.
- ✓ Para aumentar la demanda de capital de trabajo, flexibilizar los plazos a las personas con record crediticio mínimo de un año.

**ESTRATEGIAS DEFENSIVAS - (FA): En las que se utilizan las fortalezas para evitar las amenazas:**

- ✓ Una revisión periódica de las tasas e intereses del Mercado, nos ayudará a ganar Mercado, especialmente en las épocas de bajo volumen de ventas, disminuyendo así la morosidad.

- ✓ Promover en los usuario la investigación respecto a los métodos de los prestamistas, cercando de esa manera el escape del mercado.
- ✓ La flexibilización en los plazos de pago, hacia aquellos usuarios con record crediticio, en las épocas con bajo volumen de ventas
- ✓ Promover en los usuarios los seguros de vida y deuda como beneficio, ya que no tiene acceso a Seguro Social ni AFP (Administración de Fondos de Pensión) .
- ✓ Utilizar la zonificación de cartera para obviar documentación cuando el usuario tiene record crediticio.

ESTRATEGIAS DE REORIENTACION - (DO): Sobre las que se aprovechan las oportunidades para superar las debilidades:

- ✓ Utilizar bases de datos para diversificar los productos que ofrecen, tomando criterios como edad y record crediticio
- ✓ Mejorar el servicio al cliente, aprovechando la ubicación geográfica y la diversificación existente del mercado
- ✓ Reorientar el otorgamiento de crédito al ciclo familiar de crédito, para minimizar la fuga de capital de trabajo hacia otros activos.

- ✓ Dar facilidades en el otorgamiento de crédito, aquellos usuarios que tengan vínculos comerciales como mejora de servicio al cliente.

**ESTRATEGIAS DE SUPERVIVENCIA - (DA): Aquellas en las que se combinan las debilidades y amenazas, para formar un frente que contrarreste o minimicé los daños hacia los programas de crédito:**

- ✓ El mejoramiento de políticas internas reducirá el mercado a los prestamistas.
- ✓ Mejorar el análisis por parte de los analista para reducir el riesgo al momento de otorgar el crédito.
- ✓ Realizar un análisis de la capacidad de pago del comerciante para que facilite la entrega de documentación.
- ✓ Incentivar a los usuarios de créditos en las épocas "duras" de venta cuando realizan pagos puntuales de sus préstamos.
- ✓ Utilizar el pago puntual de impuestos, sean estos gobierno local o agravación de impuesto, como parte del análisis de la capacidad de pago.

### **C.-Estrategias de los programas de microcréditos propuestos**

#### 1.- Analistas de microcréditos

Cuando el analista sea personal nuevo, iniciar su capacitación con cartera en mora, con el objetivo que aprenda a distinguir las diferentes circunstancias por las cuales un usuario cae en mora, adiestrándole con las políticas internas que se pueden utilizar para cada caso específico y particular, recibiendo apoyo del supervisor y del comité de análisis.

Cuando el personal tenga experiencia, rotarlo dentro de la institución involucrándolo con aquellas actividades que conduzcan al personal sin experiencia, sin dejar de lado la supervisión de la dirección a fin que no disminuyan la creatividad del nuevo personal ni la propia, evitando conflictos internos, propiciando la armonía de la experiencia y lluvia de ideas.

#### 2.- Plazos del préstamo

De acuerdo a la investigación del equipo de trabajo, los prestamistas tienen ventaja al permanecer cerca del sector y tener de primera mano información de las circunstancias de cada uno de las personas que negocian en el lugar, por lo que sus plazos se vuelven "relativamente" flexibles. Debido a ello se sugiere tener un "kiosco informativo" para la población donde esté mayormente representada la institución, fomentando la

información bilateral usuario cliente e institución, aprovechando la fluidez de información de la institución, como una forma de publicitar los diferentes programas existentes y la acción preventiva hacia los usuarios con alto riesgo, bajas ventas o escape de efectivo hacia otros activos diferentes al negocio.

### 3.- Formas de Pago

Políticas de flexibilización en casos de enfermedad, así como una ampliación del plazo de pago, para poder recuperar parte del crédito.

Mejorar los mecanismos utilizados para la recolección de las cuotas o ampliarlos, por medio de las diferentes instituciones que estén accesibles al sector, bancos, cajeros, kioscos de la institución, cobradores rutereros, horarios de cobro fuera de las tres o cinco de la tarde, y en el lugar de residencia o negocio del usuario, disminuyendo de esta forma la mora en la cartera existente.

## **D.- Ventajas competitivas de los programas de microcréditos propuestos**

### 1.-Asesorías

Entre la ventajas competitivas de las asesorías podemos mencionar, el servicio personalizado y preventivo, que

contribuirá a incrementar la cartera existente; así como una especialización del personal.

Otro punto a favor será que los analistas de crédito fomenten los vínculos internos, especialmente con el comité de análisis y otorgamiento de créditos, ya que deberán conocer a fondo las diferentes políticas existentes en la cooperativas, organizaciones no gubernamentales y agencias de desarrollo.

Finalmente podrán determinar acciones correctivas, por medio de las visitas periódicas con aquellos usuarios de su cartera, evitando las morosidad o las escapes de capital de trabajo.

## 2.-Capacitaciones

Desarrollar el conocimiento de los usuarios de crédito para que puedan subir en la escala de financiamiento dentro de la institución, así como servir de punto de contacto con otros sectores o usuarios y fomentar la asociatividad, explotando la habilidades, adecuándose a los horarios de trabajo e inducir a los ciclos familiares de negocios, así como la exploración de nuevos campos de trabajo, tanto para las cooperativas, organizaciones no gubernamentales y agencias de desarrollo, donde se deseen implementar, como para los usuarios.

**E.-.Programa propuesto de Microcrédito para el municipio de Soyapango**

Objetivo del Programa

Proporcionar recursos financieros de forma ágil, oportuna y suficiente a personas naturales o jurídicas dedicadas a actividades productivas en los siguientes sectores:

- ✓ Comercio
- ✓ Servicio
- ✓ Industria
- ✓ Agrícola

Sujetos de créditos.

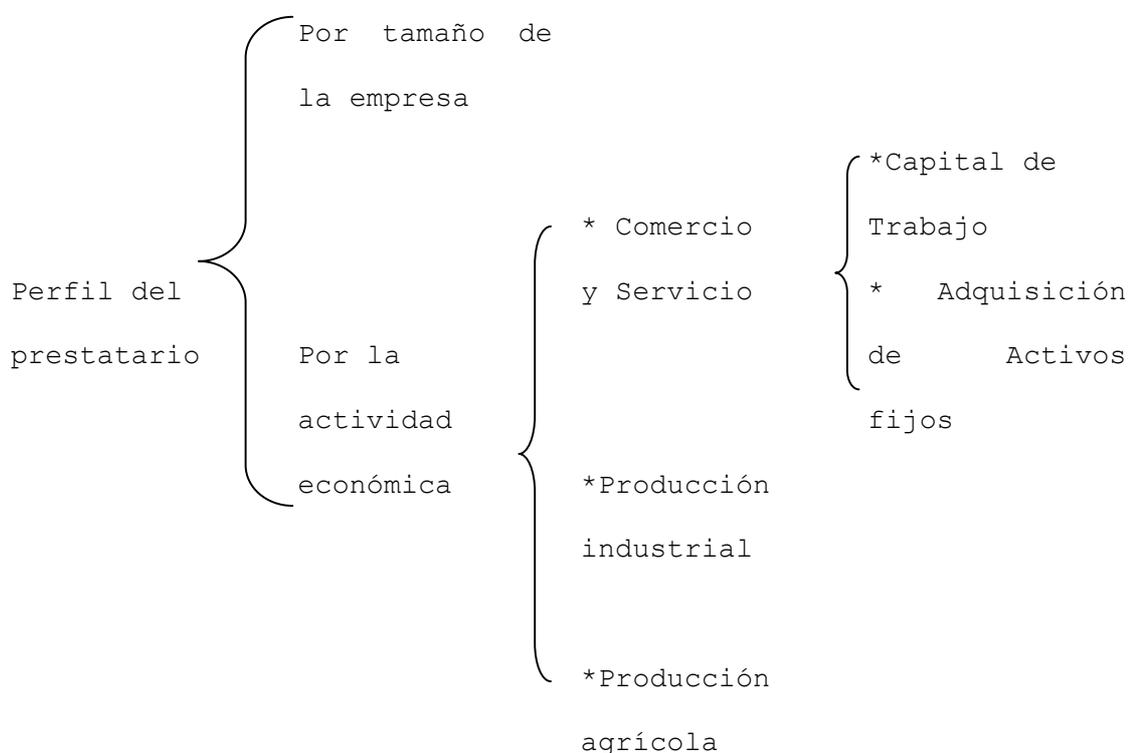
Serán sujetos al crédito aquellas personas naturales y jurídicas que desarrollen actividades productivas con un mínimo de un año de experiencia, y que no tienen acceso al sistema financiero formal.

Destino del Crédito.

Los Recursos estarán destinados al financiamiento de capital de trabajo (materia prima, productos terminados y mercadería en general), y capital de inversión o formación de capital, (compra de maquinaria, equipo de herramientas, remodelaciones, ampliaciones y mejoras al local, etc.).

### 1.-Perfil de prestatario

Como ya es de nuestro conocimiento la microempresa es uno de los principales medios de desarrollo de nuestro país, pero la microempresa no es un ente aislado que se maneje por si solo detrás de cada negocio hay un microempresario y es de este de quien depende el éxito o fracaso de un negocio es por esta razón que el perfil del prestatario es fundamental en la propuesta del mejoramiento de los programas de microcréditos. Tomando en cuenta diferentes factores de acuerdo al siguiente cuadro.



Fuente: Grupo de investigación

Perfil del cliente.

- ✓ Persona natural mayor de edad o habilitada legalmente.
- ✓ Persona jurídica salvadoreña legalmente constituida.
- ✓ Persona responsable con solvencia moral
- ✓ Empresario con experiencia
- ✓ Con buenas referencias personales, comerciales, y crediticias
- ✓ Cumple y es puntual con sus compromisos.
- ✓ Solvencia moral y buenas costumbres.
- ✓ Visionario (a) y activo
- ✓ Corre riesgos calculados
- ✓ Acostumbrado a tomar decisiones
- ✓ Ser persistente y con metas definidas
- ✓ Dispuesto a crear redes de apoyo local
- ✓ Tiene iniciativa y planificar sistemáticamente
- ✓ Busca oportunidades e información
- ✓ Tiene confianza y se exige eficiencia y calidad

Para completar los datos del perfil del cliente se tomará como parámetros los ingresos del hogar y del negocio (capacidad de pago y endeudamiento del negocio)

a. - Por el tamaño de la empresa

De acuerdo a la investigación que se elaboró se determinó que muchos de los microempresarios tienen créditos que no están

acorde a las necesidades que estos tienen como comerciantes y nos referimos específicamente a:

El crédito no cubre ni el 50% de las necesidades de inversión que estos tienen, convirtiéndose en problema posterior, pues el microempresario al no recibir la cantidad de dinero que necesita busca otras posibilidades de financiamiento provocando una saturación de obligaciones financieras pues busca dos ó tres alternativas adicionales para poder adquirir dinero y así suplir las necesidades de inversión.

En el momento que el comerciante adquiere fácilmente un microcrédito, comienza a desviar los fondos adquiridos a gastos personales; provocando problemas en el cumplimiento de pagos en las cuotas previamente establecidas.

El segundo es que en otros casos el crédito es demasiado para las necesidades de dinero que tienen y esto se da por que el comerciante crece pero no de forma paralela al compromiso adquirido, la pregunta es ¿Cómo es posible que esto se de?; de acuerdo a la investigación muchas instituciones otorgan créditos de forma gradual sin previa evaluación al negocio o en el peor de los casos comienzan a aumentar el 50% del monto prestado anteriormente convirtiéndose en un beneficio que las instituciones ofrecen pro se un cliente clase "A" lo que no es proporcionar al aumento de sus ventas; poniéndose en ventaja con

el pago de su cuota y es aquí donde este termina decayendo y cambiando de ser un cliente "A" a ser un cliente moroso.

Es por eso que se recomienda a las instituciones que se dedican a este negocio evaluar al prestatario con base a su: rentabilidad (utilidad), flujos de caja (recuperación del efectivo) y a la moral de pago que cada uno de ellos posee y clasificar el negocio en micro y pequeña empresa, estableciendo montos y respetando los parámetros establecidos previamente con el objetivo de hacer que el microempresario crezca con su negocio de forma equitativa.

b. - Por la actividad económica

i.- Comercio y servicios

El tipo de crédito otorgado al comercio se clasifica en

- Capital de Trabajo
- Adquisición de activos fijos

- Capital de Trabajo

En lo que respecta al crédito para capital de trabajo de acuerdo a la investigación realizada muchas instituciones financieras dedicadas a este negocio cometen el error de otorgar créditos para este rubro con plazos muy largos (mayores a un año) no permitiéndoles a los microempresarios inyectarle capital fresco a su negocio, por esta razón se recomienda que los créditos que

se otorguen para este rubro sean montos que el microempresario pueda manejar sin problemas de pago a un plazo de conformidad a la capacidad de pago de cada uno de los comerciantes y a su tipo de trabajo; que puede venir dado desde tres meses hasta un año pues entre mas corto sea el plazo del crédito tiene mayores oportunidades de inyectarle capital fresco en las diferentes temporadas altas del año (semana Santa, las Fiestas Agostinas, fiestas patronales del municipio y Navidad) aumentando de esta manera sus ventas.

- Adquisición de Activos fijos

En función del tipo de negocio y sus requerimientos de efectivo, así como capacidad de pago, este tipo de crédito también es muy frecuente, pero aquí el fenómeno es inversamente proporcional a los otorgados para capital de trabajo, muchas instituciones especializan líneas para la adquisición de Activos Fijos con plazos demasiado cortos convirtiéndose en una carga tediosa para los microempresario, pues las cuotas son "asfixiantes" lo que conlleva incapacidad de pago en las fechas establecidas todo esto generados por la iliquidez que esto le genera pues lo recomendable es otorgar plazos mucho mas largos que les permitan no solo cumplir con sus pagos, sino también inyectarle capital para poder aumentar su producción o sus ventas.

### ii Producción Industrial

Las recomendaciones anteriores pueden ser aplicadas a los créditos para la producción industrial pues el tipo de líneas que se otorga a este rubro también es para Capital de Trabajo, para la compra de Materia prima y para la adquisición de Activos Fijos sea cual sea el rubro para el cual se otorga las recomendaciones son las misma que para los créditos de Comercio o Servicios.

### iii Producción Agrícola

Este tipo de crédito es diferente a los anteriores pues en el caso de la producción Agrícola son pocas las instituciones que otorgan este tipo de crédito, actualmente sólo lo otorgan Banco Procredit y el Banco de Fomento Agropecuario y en el caso de las dos instituciones los parámetros de evaluación son muy parecidos al igual que el caso de la recuperación del crédito total y sus respectivos intereses se hacen posteriores a la producción y comercialización de la cosecha en este rubro se omite dar recomendación alguna pues está fuera del ámbito de estudio de esta investigación es por esta razón que solo se mencionan algunos aspectos generales del mismo y podría ser una alternativa de diversificar los microcréditos en las instituciones.

Es importante mencionar que muchas de las instituciones tienen clasificados a los cliente de la siguiente manera:

- Clientes clase AAA

Cliente clase AAA a todos aquellos que en sus créditos tienen acumulados cero días mora esto significa que todos sus pagos son hechos con puntualidad es decir en la fecha establecida y en algunos casos hasta con anticipación.

- Clientes clase A

En este rubro se clasifican todos aquellos clientes que sus pagos los efectúan hasta con treinta días de retraso.

- Cliente clase B

Son todos aquellos que algunos de sus pagos los han efectuado con treinta y uno hasta sesenta días de retraso pero esto para las instituciones no es "pecado" siempre y cuando el motivo del retraso sea justificable.

- Clientes clase C

Esta clasificación se da a todos aquellos que sus pagos los hacen ya con demasiada irregularidad y tienen atrasos de sesenta y uno a noventa días

Posteriormente a estas clasificaciones vienen dadas las de clientes con calificación D, E, F y G

Cuando ya se tiene una de estas calificaciones esta persona ya no es sujeto de crédito, pero es aquí donde radica el problema pues dicha calificación es interna esto significa que sólo dicha institución tiene acceso a la información permitiéndole al cliente irresponsable buscar otras alternativas de crédito.

Al escuchar esto cualquiera diría que la culpa es de la institución por el hecho de no informar por medio de una base de datos a las otras instituciones y sí, gran parte de la responsabilidad es de dicha institución pero no en un cien por ciento pues lamentablemente los buró de créditos que existen para este sector la información que ofrecen en la mayoría de los casos no es actualizada lo que permite que la información no sea confiable.

## 2.-Calendarización de asesorías

Es importante que las instituciones financieras brinden asesorías a través del personal que atiende cartera de clientes directamente, es decir el analista de crédito, que fungirán actividades de orientación, por medio de las cuales deberán lograr que el comerciante se evalúe a sí mismo y a su entorno tomando en cuenta aspectos básicos familiares, culturales, personales y emocionales; siendo la institución financiera la

encargada de concientizar al personal sobre el rol fundamental que ejercerán sobre la evaluación del crédito y la apreciación realista de las habilidades del solicitante. Debido a ello podemos concluir en clasificar las asesorías de la siguiente manera:

- a) Asesoría Inicial
- b) Asesoría Programada
- c) Asesoría de Apoyo
- d) Asesoría de Mantenimiento

a) Asesoría Inicial

Cuando un microempresario solicita un nuevo crédito ó un crédito recurrente, debe existir una visita de evaluación del negocio, en la cual se determinará:

La existencia y la dirección del negocio; corroborar la dirección de la casa de residencia; determinar las compras, ventas, costos y gastos del negocio, así como del grupo familiar; determinar las utilidades del negocio; verificar el tiempo de funcionamiento del negocio; investigar la conducta del comerciante, en su entorno comercial y habitacional.

Los puntos anteriores son parte del análisis financiero, necesarios para determinar la idoneidad del solicitante al crédito.

Esta asesoría inicial, tiene como objetivo que el analista u oficial de crédito, investigue al nuevo cliente recopilando la mayor parte de información, por ejemplo: ¿Dónde compra el producto?; ¿Cómo realiza la distribución y venta del producto?; de esta manera el analista u oficial de crédito aconsejara al nuevo usuario la forma más idónea de distribuir el dinero. El analista debe convertirse en asesor financiero, legal y mercadólogo; contribuyendo al éxito del negocio y de la institución en la que labora, recabando información idónea que suministre bases sólidas a la administración de cartera ó deuda.

#### b) Asesoría Programada

En la actualidad los analistas de crédito solo tienen contacto con el cliente en la primera visita de evaluación y posterior al desembolso del crédito, encontrándose posteriormente por casualidad, cuando paga impuntualmente y en el peor de los casos, cuando el usuario tiene problemas con el pago, realidad que actualmente se vive en el sector informal.

Debido a ello se sugiere que el analista programe visitas a toda su cartera de clientes, al menos una vez al mes, con el objetivo de determinar la situación del negocio, antes que genere algún problema que no le permita cumplir con sus obligaciones; y al mismo tiempo generando un compromiso con el usuario hacia la institución, disminuyendo el ausentismo en los pagos.

c) Asesoría de Apoyo

Esta deberá ser una asesoría que busque soluciones alternativas a los usuarios candidatos a caer en mora, debido a razones de enfermedad, accidente, robo; por mencionar algunos casos.

Manifestando los casos al comité de análisis y solucionándolos de acuerdo a las políticas de la institución y de forma satisfactoria la usuario.

d) Asesoría de Mantenimiento

Las instituciones deben programar al menos un día a la semana, para que el analista trabaje dentro de la institución con sus clientes, previo aviso a la cartera asignada, con la finalidad que los usuarios acudan a la institución a evacuar sus dudas e inquietudes sobre el negocio o nuevos negocios, esta es complementaria a las asesorías de apoyo.

Los objetivo primordiales de estas asesorías son:

- ✓ Contribuir al buen desempeño y desarrollo del comerciante, de forma directa e indirecta.

- ✓ Solventar y solucionar los problemas entre el usuario, la institución y viceversa, ampliando los canales de comunicación.
- ✓ Finalmente que el analista se especialice dentro del campo de microcréditos, a través de la experiencia, permitiéndole un alto desempeño en su trabajo.

### 3.-Calendarización de capacitaciones

#### a) De acuerdo al tipo de negocio

Como se ha observado en los capítulos anteriores dentro de los diferentes tipos de negocios existentes entre los micro y pequeños empresarios se encuentran los siguientes:

Tipos de negocios: de subsistencia ,de acumulación simple y de acumulación ampliada y para cada una de estas tipologías encontramos una subclasificación particular que va desde el tipo de productos y servicios que estas ofrecen hasta el tiempo de subsistencia de un negocio , lo cual hace que una entidad que ofrezca créditos a los microempresarios analice detenidamente cada fase de cualquier programa de microcrédito dirigido a dichos microempresarios y el tema de las CAPACITACIONES no es factor de excepción para desarrollar un programa completo y exitoso de microcréditos.

En los casos de negociantes que simplemente trabajan en el sector del comercio informal por la única razón de obtener una cantidad pequeña de dinero que sirva para suplir gastos básicos de alimentación, el concepto de capacitación es muy complejo de abstraer por parte del comerciante, ya que aún siendo conscientes de la necesidad de recibir dinero en concepto de crédito no se muestran dispuestos a invertir cierto tiempo de sus horas de trabajo en capacitaciones o asesorías para mejorar el destino del dinero a recibir. Esto es así para la mayoría de los casos y de acuerdo a lo observado en el estudio del capítulo anterior el objetivo principal para el sector de subsistencia es la culminación del recibimiento del dinero por parte del prestatario; la utilización del dinero o el futuro destino de los fondos se los dictará su propio punto de vista empírico de manejar negocios e inclusive prevalecen para ellos necesidades muy particulares al negocio al que se dedican por ejemplo muchas veces los fondos del crédito son utilizados para la compra de un electrodoméstico o para emprender un viaje, entonces estos casos hacen que se pierdan los objetivos de un programa de crédito y por el contrario al comerciante se le termina generando una deuda o una cadena de deudas y en muchos casos se le corta el espíritu emprendedor que los ha mantenido en subsistencia. Por tales aspectos se busca encontrar un sistema de capacitaciones que este coherente a las reacciones de los microempresarios y a

las fluctuaciones del sector informal. En lo particular el municipio de Soyapango tiene la peculiaridad de estar dentro de el recorrido de muchos destinos especialmente las ciudades de la zona paracentral y oriental del país y eso hace que se ponga de manifiesto el ingenio de muchos ciudadanos que ven en el comercio en pequeño una alternativas de generar ingresos para sus familias, de esta forma el porcentaje de negocios de economía de subsistencia sigue creciendo y generando empleos indirectos aun sin subsanarse una serie de debilidades que presentan los actuales programas de microcréditos, por esta razón muchos expertos en micro finanzas intuyen mucho futuro para el sector en la medida que se adecuen correctamente los factores básicos de un programa de microcréditos entre los cuales esta un sistema idóneo de capacitaciones.

En cuanto al grupo de comerciantes que si tienen objetivos un poco más establecidos a corto y mediano plazo a los cuales se les conoce como acumulación ampliada probablemente tomen con más responsabilidad la herramienta de las capacitaciones , por tal razón para este grupo se debe realizar un calendario más completo en cuanto a presupuestos ,costos, gastos y planes agresivos de ventas que hagan que este grupo de comerciantes cubra sus objetivos de corto y mediano plazo y que en gran medida mantengan la confianza necesaria en el programa

crediticio y que dicha confianza genere referencias positivas entre comerciantes y de esa forma el programa continúe originando beneficios para antiguos y nuevos comerciantes.

Pero en donde tiene que intervenir con más fuerza y eficiencia este programa crediticio es en el área de los microempresarios de acumulación simple , pues la parte de los pequeños empresarios ya por sí están en una etapa de mayor desarrollo y lo único que necesitan es continuidad y mantenerse asesorados todo el tiempo, de hecho la práctica ha demostrado que los sectores de pequeña empresa pasan a formar parte de otro rubro ya sea mediana empresa o la gran empresa.

De acuerdo a lo anterior se propone la siguiente calendarización de capacitaciones :

CAPACITACION DE MICROEMPRESARIOS\*

FASE DEL CREDITO	DESCRIPCION	OBJETIVO	RESULTADO
1	Planificar y encontrar tipos de inversiones	Iniciar con responsabilid ad el ciclo crediticio	Permanencia en el mercado
2	Organizar y distribuir los fondos del préstamo	Encontrar alternativas para reproducir los fondos del crédito	Generación de expectativas
3	Instruir de como dirigir y afrontar situaciones	Inducir liderazgo	Creación de fortalezas
4	Formular técnica de control	Dar continuidad a factores positivos	Completa administración de fondos y negocio

\*El tiempo de ejecución del programa y su costo variará de acuerdo a la cartera en que se implemente.

Esta calendarización es aplicable a cualquier tipo de microempresa con perfil de subsistencia.

b.- De acuerdo al tiempo de funcionamiento del negocio

Las capacitaciones que se efectuarían de acuerdo al tiempo de funcionamiento del comerciante se deben realizar bajo un formato de datos que describa la trayectoria del comerciante desde que inició, pasando por sus cambios de negocios hasta el último negocio en el que se desempeña, y de esta forma detectar la experiencia adquirida y partir de lo que les falta o necesiten para iniciar la capacitación, por que no tiene sentido desperdiciar los conocimientos y experiencias vividas de cerca por las personas del comercio, además este tipo de capacitaciones es más interesante ya que estos comerciantes con su experiencia le darían un formato taller a la capacitación ya que la interacción formara parte de las capacitaciones, de acuerdo al estudio del capítulo dos en Soyapango existen al menos 60% de comerciantes que tienen más de diez años de estar en este tipo de trabajo por lo tanto la cobertura en cuanto a capacitaciones sería muy buena, en este sentido se podría tomar en cuenta el tiempo experimentado en otros programas de microcréditos para hacer consideraciones en intereses, comisiones y fondos de ahorros que son aspectos que en este

estudio nos han demandado los microempresarios de Soyapango. Tomando en cuenta los puntos anteriores se propone el siguiente calendario de capacitaciones:\*

FASES	AÑOS DE FUNCIONAMIENTO	DESCRIPCION	OBJETIVO	RESULTADO
1	0 A 5	PLANIFICAR Y ENCONTRAR TIPOS DE INVERSIONES	INICIAR CON RESPONSABILIDAD	PERMANENCIA EN EL MERCADO
2	MAS DE 5 AÑOS	ORGANIZAR Y DISTRIBUIR LOS FONDOS DEL CREDITO	ENCONTRAR ALTERNATIVAS PARAREPRODUCIR LOS FONDOS	GENERACIÓN DE EXPECTATIVAS
3	MAS DE 5 AÑOS	INSTRUIR COMO DIRIGIR Y AFRONTAR SITUACIONES	INDUCIR LIDERAZGO	CREACIÓN DE FORTALEZAS
4	MAS DE 5 AÑOS	FORMULAR TÉCNICAS DE CONTROL	DAR CONTINUIDAD A LOS FACTORES POSITIVOS	COMPLETA ADMINISTRACIÓN DE FONDOS Y NEGOCIOS

\*El tiempo de ejecución del programa y su costo variará de acuerdo a la cartera en que se implemente.

NOTA: Como lo describe el calendario los comerciantes con más de cinco años de existencia en el ámbito tendrán la opción de saltarse la fase uno de capacitaciones ya que por lo general solamente necesitan continuidad

c.- De acuerdo a la ubicación del negocio

Al igual que el tiempo de funcionamiento, la ubicación geográfica del negocio también representa una ventaja de apoyo para las capacitaciones que se pretenden efectuar en el programa de crédito a proponer, por lo general muchos comerciantes laboran incómodamente por no estar en un sitio estratégico o en una ubicación que por el crecimiento urbano y otras obras han dejado de percibir el flujo de clientes que hace 5 años recibían, en tal sentido el plan de microcréditos deberá centrarse en capacitar a los comerciantes que estén en lugares de poca afluencia de clientes a fortalecer aspectos favorables y contrarrestar esa desventaja a través de adecuar las instalaciones incentivar o generar asociaciones y comités para coordinarse con la Alcaldía de Soyapango y con la empresa privada así como la búsqueda de proveedores que garanticen los productos o servicios a comercializar; otro punto a valorizar sería el grado de escolaridad de los comerciantes ya que en el capítulo anterior se encuestó a muchos comerciantes con grado de

bachillerato y estos podrían ser guías para representar campañas de fortalecimiento de los sitios de ubicación de los negocios.

En lo concerniente a los comerciantes con una buena ubicación geográfica el programa deberá empeñarse en capacitar a los comerciantes, a conservar y aprovechar al máximo la ventaja de ubicación a través de la organización y conformación de directivas y técnicas básicas de mercadeo.

CALENDARIO DE CAPACITACIONES PARA COMERCIANTES CON  
ESTABLECIMIENTOS EN ZONAS DE FLUJO DE CLIENTES Y SIN FLUJO DE  
CLIENTES\*

FASES	DESCRIPCION	OBJETIVO	RESULTADO
1	PLANIFICACIÓN DE EVENTOS	REESTRUCTURAR EL FUNCIONAMIENTO	INICIO POSITIVO
2	ORGANIZACIÓN DE NEGOCIOS Y SUS ASOCIACIONES	DETECTAR PROBLEMAS Y DARLES SOLUCION	FUNCIONAMIENTO GARANTIZADO
3	DIRECCIÓN DE EVENTOS PARA VENTAS	MANTENER EL SENTIDO DE COMERCIANTE	ACUMULACIÓN DE EXPERIENCIA Y APTITUDES
4	CONTROL Y MANEJO DE PERIODOS FAVORABLES	CONSERVAR Y FORTALECER VENTAJAS	NEGOCIANTE EN CRECIMIENTO

\*El tiempo de ejecución del programa y su costo variará de acuerdo a la cartera en que se implemente.

## SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El analista de crédito debe realizar una visita pre-crédito para conocer la situación socioeconómica del solicitante.

Luego de aprobar el crédito se calendarizarán visitas de verificación de la inversión realizada, con el fin de garantizar la recuperación del préstamo.

Deben realizarse visitas de gestión de recuperación de préstamos a los usuarios que han incurrido en mora. Adicionalmente se programaran llamadas telefónicas, cartas, telegramas, a los deudores y codeudores para informales su situación del préstamo. Se desarrollarán diagnósticos empresariales por cada usuario para determinar el impacto socioeconómico que esta generando el créditos.

En créditos subsecuentes se debe analizar el crecimiento económico que ha logrado el solicitantes, con respectos a la información presentada en el préstamo que finalizó.

### Montos

El monto mínimo a financiar debe ser de ciento veinte y ocho 14/100 dólares \$ 128.14 y un monto máximo de cinco mil setecientos catorce 28/100 dólares \$ 5,714.28

#### Plazos

El financiamiento de capital de trabajo debe otorgarse hasta un plazo de 18 meses y la formación de capital hasta un plazo de 36 meses.

#### Tasa de interés.

Se debe aplicar una tasa del 2% ó 3% (de acuerdo al promedio del mercado actual - año 2004) mensual sobre saldo con fondos propios, y variará de acuerdo a los convenios de ejecución de proyectos y casos especiales.

#### Requisitos.

- a. Personas naturales mayores de edad, habilitados legalmente con nacionalidad salvadoreña.
- b. Con domicilio en el territorio nacional
- c. Que los activos productivos no excedan de \$ 11,428.57
- d. Con experiencia mínima de un año en la actividad productiva.
- e. Persona conocida con solvencia moral.
- f. No deberá tener créditos con ninguna institución financiera.
- g. Recibir la capacitación y asistencia técnica que imparte la institución.
- h. Buenas referencias comerciales y crediticia.

i. Los solicitantes con activos hasta \$ 11,428.57 deberán anexar los estados financieros que reflejen la situación contable de su negocio.

j. Que con el 20% el ingreso familiar en su conjunto, cubran la cuota del préstamo

Formas de pago.

El usuario podrá cancelar cuotas semanales, quincenales y mensuales fijas y sucesivas de capital e interés, de acuerdo a la forma de pago pactada.

Garantías.

Se aceptarán distintos tipos de garantías que respalden el monto prestado, como:

a. Firma Solidaria:

1. Co - deudor que sea asalariado, y que con el 20% de su salario cubra la cuota asignada y/o empresario que presente los Estados Financieros y que con su patrimonio o los ingresos cubra el monto adeudado.

b. Prendarías:

1. Prendas con desplazamiento, sobre maquinaria y equipo cuyo valúo exceda el monto solicitado, la cual es trasladada físicamente al lugar que la institución designe.

2. Prenda sin desplazamiento, sobre maquinaria y equipo cuyo valúo exceda en un 20% el monto solicitado y el deudor o co - deudor conservan la prenda.

3. La garantía prendaria con o sin desplazamiento deberá ser inscrita ó pignorada, por la institución en el registro correspondiente.

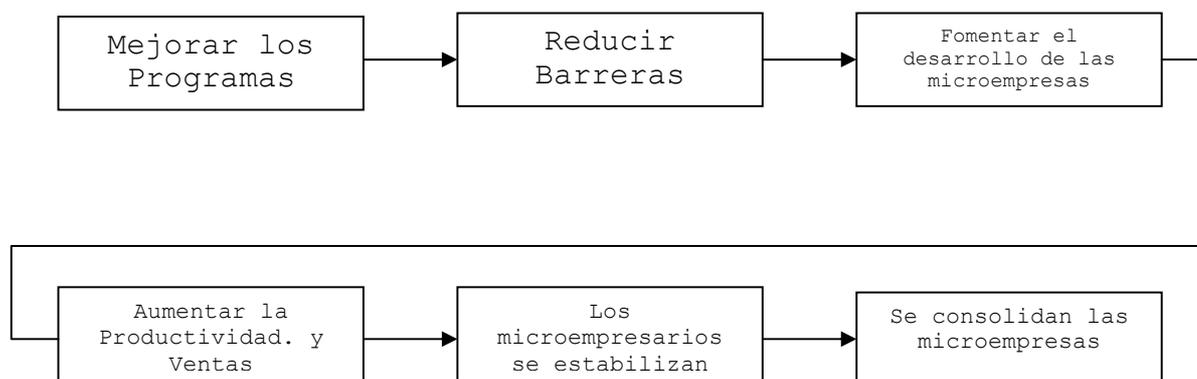
c. Hipotecaria:

1. Inmuebles (casas, terrenos, locales, edificios), cuyo valor pericial exceda al menos en un 50 % del monto solicitado.

2. Todo inmueble en garantía, deberá contar con la estructura original debidamente inscrita, en el Registro de Propiedad Raíz e Hipoteca; anexar la constancia de certificación extractada y el valúo pericial.

Todas las garantías hipotecarias extendidas a favor de las instituciones, deberán ser inscrita en el Registro de Propiedades

**F.- Plan de implementación de la propuesta.**



Este plan de implementación para fomentar el desarrollo entre Microempresarios esta basada en el proceso de mejorar la calidad pero aplicado a los programas de microcréditos actuales y a una propuesta que mejora y elimina fases de los programas actuales de microcréditos y básicamente tiene seis etapas que se pueden describir de la siguiente forma:

a) Mejorar los programas: en este punto se tendrá que trabajar en la obtención de procedimientos que realmente funcionan en los programas que si aplican o se han estado aplicando y eliminar aquellos procedimientos que no favorecen en nada al programa tanto a la entidad que los otorga como al comerciante y por el contrario retrasan trámites, ocasionan pérdida de tiempo y pérdida de intereses en los crédito habientes; por ejemplo Banco Procredit actualmente utiliza ejecutivos de

créditos que no sólo se dedican a la obtención de firmas y documentos legales, sino también a la observación directa y minuciosa a los negocios e inclusive realizan inventarios que a la larga garantiza el dinero invertido en préstamo y se pueden filtrar futuros deudores y de igual forma se tiene la facilidad de formarse un perfil del cliente.

b)Reducir Barreras: en cuanto a barreras detectadas en el estudio se encuentran la petición de un fiador por cliente al cual se le piden otros requisitos como ahorro, donaciones, comisiones se pretende programarlos como opcionales y no obligatorios al plan a que se suscriba el usuario con record crediticio.

c) Aumento de productividad y ventas: la productividad y ventas pueden ser incrementadas por medio de capacitaciones y la transmisión de entusiasmo a través de las asesorías que ejecutan los analistas de crédito , otra forma de hacerlo es la inversión y el uso de la experiencia del comerciante que casi siempre es utilizada de forma inconsciente por el mismo.

Esta parte del plan dará confianza y satisfacción a los comerciantes para continuar en el programa y esto mismo generará referencias para los demás comerciantes y de esta forma el programa aumentaría la cartera de clientes o beneficiarios y sus líneas de crédito se expandirían .

d) Aumento de utilidades y subsistencia en el mercado: el comerciante ya como inversionista al ver incrementadas sus ventas y en consecuencia sus utilidades buscará la estabilización de esas ventas. Esto en la mayoría de los casos hace que el comerciante despierte con el interés de solicitar cada vez más préstamos de mayor monto con la seguridad de que podrá pagar y así de manera sucesiva hasta que el negociante se estabiliza como pequeño o mediano empresario.

e) Consolidación de los microempresarios: cuando los comerciantes tienen cambios trascendentales positivos siempre se buscan los puntos determinantes para el éxito, bajo esta óptica la propuesta de "programa crediticio" sería una figura clave para el logro y consecución de los objetivos del comerciante, para benefició de los mismos el programa podría sentar un precedente en el que otras entidades y ONG'S (Organismos No Gubernamentales) emprendan proyectos similares que tengan como fin el desarrollo económico de las familias pertenecientes al sector informal del comercio ya sea en Soyapango o en otro municipio o ciudad.

La institución que implante la propuesta sobre los programas de crédito puede ser cualquiera de las instituciones que están en la zona, entre las que podemos mencionar: BANSOY, ACOMESOY o FUNDACIÓN DUARTE, por mencionar algunas; aunque no se tiene la certeza de quién la implementará primero, principalmente porque

necesitan el documento de investigación terminado, para analizar la propuesta de acuerdo a sus propias políticas.

Para ello se deberá tomar en cuenta los recursos humanos ha utilizar, involucrando a las direcciones y gerencias, evaluando a través de mesas de trabajo las medidas encaminadas al proyecto, siendo un elemento clave la asignación de responsabilidades.

Por otra parte los recursos materiales utilizados serán principalmente de comunicación o divulgación, como los son charlas informativas, fotocopias de información a las diferentes partes de la entidad, llámese a esta cooperativas, organizaciones no gubernamentales y agencias de desarrollo.

## PRESUPUESTO

<b>No</b>	<b>RECURSOS MATERIALES</b>	<b>PRECIO UNITARIO (\$) *</b>	<b>COSTO TOTAL (\$)</b>
1	Rotafolio	\$ 15.00	\$ 15.00
2	Rollos de Tierro	\$ 1.00	\$ 2.00
1	Cajas de marcadores para pael	\$ 15.00	\$ 15.00
12	Libretas de nota	\$ 2.95	\$ 35.40
24 unid.	Caja de Bolígrafos	\$ 2.50	\$ 2.50
6	Resmas de papel bond	\$ 3.75	\$ 22.50
1	Engrapadora	\$ 3.00	\$ 3.00
1	Caja de grapas	\$ 1.00	\$ 1.00
1	Caja acetatos p/ impresión	\$ 15.00	\$ 15.00
1	Cañon (alquiler / hora)	\$ 10.00	\$ 30.00
1	Computadora (alquiler/hora)	\$ 10.00	\$ 30.00
1	Local (alquiler / día)	\$ 50.00	\$ 100.00
	RECURSOS HUMANOS		
1	Asistente secretarial	\$ 250.00	\$ 500.00
24	Refrigerios	\$ 3.00	\$ 72.00
Total			\$ 843.40

\* Precios unitarios incluyen I.V.A. (13%)



## BIBLIOGRAFIA

## LIBROS

-Anderson Sweeney y Williams

Estadística para administración y Economía

THOMPSON Editores , Séptima edición ,909 páginas

México 1999

-Calderón Gama , Héctor Raúl

Lecturas básicas de metodología de La Investigación

Universidad de León , México , MC Graw Hill , primera Edición

227 páginas

-Cardenal, Rodolfo

Enciclopedia de El Salvador

Grupo Editorial Océano

-Fundación Getulio Vargas

Proyectos de Desarrollo

Editorial Limusa, prmera Edición

-Gary Dessler

Administración de Personal

Prentice Hall, Octava Edición

México 2001, 700 paginas

-Garrido Santiago

Dirección Estratégica

MC Graw Hill, primera Edición

España 1999, 327 páginas.

-Hernández Sampieri ,Fernández collado y Bautista Lucio

Metodología de La investigación

MC Graw Hill , segunda edición , 501 paginas.

Brasil, 1996.

-Libro blanco de la microempresa

Imprenta Díaz ,segunda edición, El Salvador,1997

197 paginas.

Universidad Centroamericana José Simeón Cañas (UCA), El

Salvador,402 páginas.

-Willians B. Werther, Jr. Keith Davis

Administración de Personal Y Recursos Humanos

Mc Graw Hill Interamericana , quinta edición, 582 paginas

## TESIS

-Aparicio Soto, José Francisco, Borja Lejía José Oscar y  
Guardado Reyes Evelyn Alicia

Diseño de un programa de crédito estudiantil y las Bases para su  
Administración en la universidad de El Salvador  
Universidad de El Salvador ,1987 ,202 paginas y Anexos.

-Campos Pineda, Marco Alexander, Cornejo Valenzuela Alex  
Giovanni y Orellana Valle Verónica Geraldina .

Diseño de un Sistema integrado de capacitaciones para la  
Federación de Cajas de Créditos (FEDECREDITO).  
Universidad de El Salvador Facultad de Ciencias Económicas  
1998, 150 páginas y Anexos.

-Edgardo Antonio Castro Pereira

Microcréditos una solución para microempresarios victimas de la  
Usura, Ensayo 2002, Escuela de Economía  
Universidad Centroamericana José Simeón Cañas (UCA), El  
Salvador,402 páginas.

-García Cedillos, Wangie Marisol, García Pérez, Evarista  
Maricela, Sánchez, David Alexander

"Diseño de un Sistema de Dirección Estratégica para la toma de  
Decisiones de la agencia de Desarrollo Económico local para los  
municipios de Ilopango, Soyapango y San Martín (ADEMISS) del  
Departamento de San Salvador, El Salvador."

Universidad de El Salvador Facultad de Ciencias Económicas  
2003, 150 páginas y Anexos.

#### OTROS DOCUMENTOS

##### -DICCIONARIO

Diccionario de Administración y Finanzas  
Grupo Editorial OCEAN, Barcelona (España)  
704 paginas

##### -DICCIONARIO

Diccionario de Sinónimos y Antónimos.  
MM Océano Grupo Editorial S. a. , Barcelona ( ESPAÑA)  
790 páginas

-Estudio de la Microempresa en América Central La experiencia  
de PROMICRO- OIT, 1991-1998, 31 páginas

-La Prensa Gráfica

Edición El Financiero

26 de Abril de 2004 , El Salvador , 6 páginas

-Folleto

Breve Monografía de Soyapango 2004

Gerencia de Gestión y Cooperación

Alcaldía Municipal de Soyapango

INTERNET

**[www.colac.com](http://www.colac.com)**

**[www.fundamicro.com](http://www.fundamicro.com)**

**[www.calpia.com.sv](http://www.calpia.com.sv)**

# **ANEXOS**

## ANEXO No.1



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

---

## Entrevista Dirigida a los Analistas de microcréditos

Nombre de la institución  
Responsable:

- 1.- Línea de Crédito
- 2.- Montos de los Créditos
- 3.- Plazos de pago de los créditos
- 4.- Tasas de interés del préstamo
- 5.- Requisitos para aplicar al crédito (¿cuando no aplica?)
- 6.- Tiempo de otorgamiento
- 7.- Beneficios al contraer la deuda con la institución
- 8.- Tipos de asesorías
- 9.- Frecuencia de visitas
- 10.- Refinanciamiento

## AMEXO No.2



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

## CUESTIONARIO

LA PRESENTE BOLETA TIENE COMO OBJETIVO RECOLECTAR INFORMACION CONFIABLE QUE PERMITA ANALIZAR LOS PROGRAMAS ACTUALES DE MICROCRÉDITOS UTILIZADOS POR LOS MICROEMPRESARIOS DEL SECTOR INFORMAL DE LA ZONA DE SOYAPANGO, Y SE UTILIZARA SOLAMENTE CON FINES DE ESTUDIO POR LO QUE AGRADECERIAMOS RESPONDER EN FORMA SINCERA E INDIVIDUAL LAS PREGUNTAS QUE SE LE HACEN

**GENERALIDADES**

Mercado: \_\_\_\_\_ Residencia: \_\_\_\_\_  
 Municipio: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: M \_\_\_ F \_\_\_  
 Sabe leer: SI \_\_\_ NO \_\_\_  
 Sabe Escribir: SI \_\_\_ NO \_\_\_  
 Grado de estudio: \_\_\_\_\_

**ESPECIFICAS**

1) ¿Utiliza actualmente créditos para hacer funcionar su negocio?  
 Si \_\_\_ No \_\_\_

Si la respuesta a la pregunta 1 fue **negativa** continúe y **si es afirmativa** pase a la pregunta **Número 9**

2) ¿Alguna vez ha utilizado crédito o microcrédito? Si \_\_\_ No \_\_\_

Si la respuesta a la pregunta 2 fue **afirmativa** continúe y **si es negativa** pase a la pregunta **número 7**

3) ¿Nombre las instituciones con la que tubo crédito?

a) Banco b)Caja de Crédito c)ONG's d)Otro

4) ¿Qué clase de Crédito tuvo?

a) Individual b)Grupo Solidario c)Banco Comunal d)Otro

5) ¿Por qué dejo de utilizar el crédito?

- a) Enfermedad    b) Insolvencia    c) Cuota    d) Otro

6) Mencione dos beneficios que obtuvo cuando tenia el préstamo:

- a) \_\_\_\_\_    b) \_\_\_\_\_

Si la respuesta a la pregunta **2 fue negativa**, conteste:

7) ¿A quienes recurre cuando requiere de un préstamo?

- a) Familia    b) Prestamista    c) Ahorro    d) Banco    E) Otro

8) ¿Qué beneficios le aporta?

- a) Rapidez    b) Forma de pago    c) Cercanía    d) Valor Solicitado    e) Otro

Si la respuesta a la pregunta **1 fue afirmativa**, conteste:

9) ¿Qué tipo de crédito posee?

- a) Individual    b) Grupo Solidario    c) Banco Comunal    d) Otro

10) ¿Cuánto tiempo tiene de utilizar crédito? \_\_\_\_\_

11) Nombre las instituciones con la que ha tenido crédito

- a) ACAECP DE R.L.  
b) ACOMESYO DE R.L.  
c) APOYO INTEGRAL, S.A. DE C.V.  
d) BANCO DE LOS TRABAJADORES DE SOYAPANGO, BANTSOY.  
e) CAJA DE CREDITO DE SOYAPANGO, afiliada a FEDECREDITO.  
f) COTITSA DE R.L.  
g) FINANCIERA CALPIA (HOY BANCO PROCREDIT)  
h) FUNDACIÓN GÉNESIS  
i) FUNDACIÓN JOSE NAPOLEÓN DUARTE  
j) Otros \_\_\_\_\_

12) ¿Cuál es el plazo de pago?

- a) diario    b) Semanal    c) Quincenal    d) Mensual    e) Semestral    f) Anual  
g) Otros

13) ¿Cuál es el plazo del préstamo?

- a) 1 a 3 meses    b) 3 a 6 meses    c) 6 meses en adelante

14) Recibe la cantidad de dinero que solicita, oportunamente:

Si\_\_\_ No\_\_\_

Comente:\_\_\_\_\_

15) ¿Conoce la tasa de interés que le cobran? Si\_\_\_ No\_\_\_

Menciónela: :\_\_\_

16) ¿Qué tipo de orientación recibe para invertir en su negocio por parte de la institución?

- a) Charla informativa    b) Como invertir    c) Ninguna

Comente:\_\_\_\_\_

17) ¿Considera que el crédito que actualmente posee se ajusta a sus necesidades como comerciante?

Si\_\_\_ No\_\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_

18) ¿En que invierte usted el dinero que recibe de los créditos?

- a) Casa    b) Negocio    c) Otros    Comente:\_\_\_\_\_

19) ¿Recibe otros beneficios con el crédito? Si\_\_\_ No\_\_\_

Si su respuesta a la pregunta anterior, fue afirmativa, mencionelas: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

20) ¿Existe algún tipo de acuerdo o ayuda entre sus compañeros comerciantes? Si\_\_\_ No\_\_\_ Comente:\_\_\_\_\_

21) ¿Cuáles de las siguientes características deben mejorar los créditos?

- a) Plazo de pago
- b) Aprobación monto solicitado
- c) Capacitación
- d) Otros

Mencione: \_\_\_\_\_

22) Mencione 3 puntos que interfieren con los créditos y su desarrollo:

---

---