

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA



GUIA METODOLÓGICA A MICROEMPRESARIOS DEL ÁREA METROPOLITANA DE
SAN SALVADOR PARA LA OBTENCIÓN DE FINANCIAMIENTO

TRABAJO DE GRADUACIÓN PRESENTADO POR:

JOSÉ FELIPE MEJÍA HERNÁNDEZ
ADOLFO JONATHAN RODRÍGUEZ PARADA

PARA OPTAR AL GRADO DE:

MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

ENERO DE 2020

CIUDAD UNIVERSITARIA, SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR



AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Rector : Maestro Roger Armando Arias Alvarado
Secretario General : Licenciado Cristóbal Hernán Ríos Benítez

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

Decano : Licenciado Nixon Rogelio Hernández Vásquez
Vicedecano : Maestro Mario Wilfredo Crespín Elías
Secretaria : Licenciada Vilma Marisol Mejía Trujillo
Administrador Académico : Licenciado Edgar Antonio Medrado Meléndez
Tribunal Examinador : Maestro Juan Vicente Alvarado Rodríguez
Maestro Jonny Francisco Mercado
Maestro Victor René Osorio Amaya

Enero 2020

San Salvador

El Salvador

Centro América

AGRADECIMIENTOS

A Dios por darme la oportunidad de culminar un nuevo proceso de aprendizaje en la Universidad de El Salvador.

A mi familia, en especial a mi madre María Salvadora Hernández Pereira y mi padre Crescencio Mejía, quien ya no pudo estar físicamente para festejar este logro; sin embargo le agradezco por todos sus consejos y ejemplo brindado durante el tiempo que estuvo con vida, a mis hermanas y hermanos que con paciencia me brindaron su apoyo.

Agradecimientos especiales a ti Suri que con mucha fidelidad y comprensión has estado cerca para motivarme a culminar los proyectos que inicio.

A mis amigos, compañero de equipo y demás personas que de alguna manera contribuyeron a que pudiera alcanzar este logro ¡mil gracias!

José Felipe Mejía Hernández

¡Esto va por mi hijo mayor, Matheo! Quien ha sido mi mayor inspiración para la obtención de este título.

Primero, antes que todo, agradezco enormemente a Dios, quien me ha dado la oportunidad, la vida, la salud, fuerzas, condiciones, personas y recursos y sobre todo el carácter en mí para poder asumir el reto de iniciar y finalizar este nuevo nivel académico para mi formación profesional.

Agradezco a mis padres, Mirna y Lauro, que siempre me han apoyado, así como recordado continuamente lo importante de superarse así mismo. A toda mi familia quien ha estado pendiente de este esfuerzo y que también me han motivado cada vez que han podido.

A Gabriela Rodríguez, a quien también debo agradecer por dicha labor y por convencerme de que tenía que hacerlo, me inscribí en esta aventura, donde con alegría y mucha gratitud disfrute la experiencia compartida con los compañeros durante esos 2 años en las aulas del MR las cuales viví con mucho cansancio y somnolencia, pero para mí fueron únicas, agradables y muy especiales.

Agradezco también a mis amigos y a los compañeros de trabajo que de alguna forma también me motivaban a asistir a clases cuando el cansancio se hacía presente, a todos ellos muchas gracias, porque con ellos también practicaba lo que me enseñaban.

Y por último y no menos importante, mi novia, Arely, muchas gracias, por apoyarme incondicionalmente, por la paciencia, por ser esa ayuda incondicional.

Adolfo Jonathan Rodríguez Parada

INDICE GENERAL

RESUMEN EJECUTIVO	i
INTRODUCCIÓN	ii
CAPÍTULO 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1 Antecedentes.....	1
1.2 Definición del problema	4
1.3 Preguntas de investigación	4
1.4 Objetivos generales y específicos.....	5
1.5 Justificación de la investigación.....	5
1.6 Hipótesis del trabajo	7
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO.....	8
2.1 Fuentes de financiamiento.....	8
2.2 El sistema financiero de El Salvador.....	9
2.3 Clasificación de las MYPE.....	11
2.4 Tipos de Microempresa	12
2.5 Tipos de financiamiento	13
2.6 Metodologías crediticias.....	13
2.7 Tasa de interés por tipo de oferente.....	14
2.8 Tasa efectiva de interés (costo efectivo de la deuda)	15

2.10	Legislación y normas que afectan el acceso al financiamiento	18
2.11	Capacidad de prestar que tiene el microempresario	24
CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA		26
3.1	Método de la investigación.....	26
3.2	Tipo de Investigación	26
3.3	Fuentes de Información	26
3.4	Determinación del Universo.....	27
3.5	Determinación de la Muestra.....	28
3.6	Unidades de Análisis	29
3.7	Observación Preliminar	29
3.8	Técnicas e Instrumentos	29
3.9	Prueba de hipótesis	30
CAPÍTULO 4: ANÁLISIS DE DATOS		31
4.1	Desarrollo de preguntas.....	31
4.2	Prueba de hipótesis.....	48
4.3	Guía para la obtención de financiamiento.....	50
4.4	Caso Práctico.....	57
CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		63
Bibliografía		66

INDICE DE FIGURAS Y TABLAS

Índice de figuras

Figura 1 Criterios de clasificación de las MYPE.....	11
Figura 2 Sexo de la persona encuestada.....	31
Figura 3 Tiempo de ser microempresario	31
Figura 4 Realización de análisis de créditos	32
Figura 5 Dificultades para el crecimiento del negocio.....	33
Figura 6 Origen de fondos para iniciar el negocio	34
Figura 7 Dificultades para obtener un crédito.....	35
Figura 8 Posibles problemas al no obtener financiamiento	36
Figura 9 Instituciones como fuentes de financiamiento.....	37
Figura 10 Oferta de créditos.....	38
Figura 11 Destino de créditos obtenidos.....	39
Figura 12 Monto del préstamo solicitado	40
Figura 13 Rango de tasa de interés	41
Figura 14 Frecuencia de pago	42
Figura 15 Plazo ofrecido del préstamo.....	43
Figura 16 Garantías solicitadas	44
Figura 17 Factores de decisión al adquirir préstamos.....	45
Figura 18 Satisfacción del crédito ofertado	46
Figura 19 Satisfacción al momento de adquirir un crédito	47

Figura 20 Tabulación del cruce de pregunta 4 con la pregunta 7	49
--	----

Índice de tablas

Tabla 1 Indicadores de clasificación para micro y pequeña empresa	27
Tabla 2 Clasificación de las MYPES por zona y tamaño	28
Tabla 3 Cálculo de la Muestra	28
Tabla 4 Tiempo de ser microempresario vrs origen de fondos.....	34
Tabla 5 Dificultades vrs fuentes de financiamiento.....	35
Tabla 6 Tasa de interés mensual e instituciones financieras.....	37
Tabla 7 Cruce de Variable A vrs Pregunta 8.....	48
Tabla 8 Test de Chi-Cuadrado	50
Tabla 9. Monto a Invertir	58
Tabla 10. Monto a Financiar	59
Tabla 11. Garantías a seleccionar.....	60
Tabla 12. Comparativo de ofertas de servicios financieros	61

RESUMEN EJECUTIVO

La Ley de Fomento, Protección y Desarrollo para la Micro y Pequeña Empresa (2da Edición, San Salvador, El Salvador CONAMYPE, Agosto 2018) define al microempresario como aquella persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales hasta 482 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y hasta 10 trabajadores.

En la economía salvadoreña, predomina la existencia de microempresarios en su universo empresarial (Encuesta Dinámica de las Micro y Pequeñas Empresas 2017, DIGESTYC-CONAMYPE), solamente un pequeño porcentaje de empresas en El Salvador son consideradas grandes empresas; por otra parte, son los microempresarios quienes se constituyen en una fuente significativa de empleos e ingresos y su dinamismo resulta fundamental para incentivar el crecimiento económico. El estudio se llevó a cabo gracias a la ayuda del personal de la Micro y Pequeña Empresa en El Salvador, quienes proporcionaron información necesaria para profundizar la temática de los microempresarios salvadoreños.

En la investigación se abordan temas como: los tipos de microempresarios, el sistema financiero, legislación y normas que afectan el funcionamiento de los microempresarios, instituciones que ofrecen servicios de crédito, tipo y formas de pago, entre otros. Lo anterior ayuda a entender mejor la forma de obtener financiamiento en el sector.

La investigación finaliza con recomendaciones a los microempresarios con el propósito que puedan obtener financiamiento a un menor costo y puedan de esta manera mejorar su situación crediticia, lo que contribuye a mejorar la economía del país.

INTRODUCCIÓN

Según el Considerando III del Decreto 665 de La Asamblea Legislativa de la República de El Salvador, que contiene la Ley de Fomento, Protección y Desarrollo para la Micro y Pequeña Empresa, las actividades desarrolladas por la Micro y Pequeña Empresa contribuyen en gran manera al sostenimiento y crecimiento de la economía salvadoreña, al ser una de las principales generadoras de puestos de trabajo debido a su potencialidad de aportar al desarrollo sostenible del país y a la generación de empleo digno en condiciones equitativas entre hombres y mujeres, siendo un factor significativo para el incremento de la producción; un medio de realización de la persona humana; una fuente de estabilidad, seguridad y educación para los sectores en mayores condiciones de vulnerabilidad y un medio para fomentar la cohesión social de las comunidades urbanas y rurales.

En el presente trabajo se realiza una propuesta metodológica dirigida a microempresarios del área metropolitana de San Salvador para la obtención de financiamiento.

En el primer capítulo planteamiento del problema se abordan los antecedentes de los microempresarios, así como también se plantea el problema que da apertura a las preguntas de investigación relacionadas con la temática definiendo los objetivos de la investigación, luego se justifica el estudio y se plantea la hipótesis de trabajo.

El segundo capítulo, contiene el marco teórico que aborda tópicos como las fuentes de financiamiento y se da respuesta a la pregunta ¿cualquier persona puede tener la

cantidad de dinero que desea?, luego se da una breve reseña del sistema financiero de El Salvador, la clasificación de las MYPE, tasa de interés y el marco legal relacionado.

Posteriormente en el capítulo tres, se encuentra la metodología utilizada para llevar a cabo la investigación, incluyendo el método y tipo de la investigación realizada. Las unidades que constituyen la materia prima para obtener la información y el tipo de instrumento utilizado para recabar los datos.

En el capítulo cuatro se analizan los datos por medio de gráficas utilizando software altamente especializado para tal fin, con el propósito de mostrar de una forma clara y precisa los resultados obtenidos por medio del instrumento utilizado.

Y para finalizar como parte fundamental de la investigación en el capítulo cinco se encuentran las conclusiones y recomendaciones derivadas de la información proveniente de las unidades de análisis objeto de estudio.

CAPÍTULO 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Antecedentes

Una microempresa es una empresa de tamaño pequeño y su definición varía de acuerdo a cada país, en general se dice que cuenta con un máximo de 10 trabajadores y un nivel de ingresos determinado, es importante mencionar que el dueño de la empresa trabaja en la misma y es a quien se le denomina microempresario. En la investigación de la Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (CONAMYPE) del año 2017, se destaca que la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (MIPYME) abarca cerca de un 96% del universo empresarial salvadoreño, representando los microempresarios alrededor del 75%.

La Ley de Fomento, Protección y Desarrollo para la Micro y Pequeña Empresa de El Salvador establece la siguiente definición de Microempresa, según el Art. 3, literal a):

Microempresa: Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales hasta 482 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y hasta 10 trabajadores.

Para Mungaray Lagarda & Ramírez Urquidy (2004) “las microempresas son muy importantes en la generación de empleos y funcionan en la economía como una válvula de escape de la tensión social derivada del desempleo que impera en la economía”.

El microempresario es el dueño y trabaja para su propia empresa, ambos términos se pueden utilizar indistintamente en este trabajo; es decir, se entenderá microempresario y microempresa como sinónimos.

Una característica de las economías en desarrollo, en particular de la salvadoreña, es la predominancia de microempresarios en su parque empresarial, quienes se constituyen en una fuente significativa de empleos e ingresos, por lo tanto, su dinamismo resulta fundamental para incentivar el crecimiento económico.

Por otra parte, el Estudio sobre la caracterización del mercado de prestación de servicios financieros a las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE) en El Salvador, realizado por la Superintendencia de Competencias en el año 2017, da a conocer que las dificultades frecuentes de financiamiento que enfrentan los microempresarios (en términos de acceso y de condiciones adversas) limitan las posibilidades de desarrollo de este tipo de negocios, así como indicar que el gran desafío para el crecimiento económico de El Salvador es convertir las actividades de subsistencia que realizan los microempresarios en unidades económicas emprendedoras. Ello quiere decir, mejorar la calidad de los negocios propiedad de microempresarios. Un acercamiento sencillo muestra que los niveles de emprendedurismo de los microempresarios salvadoreños son bastante bajos, particularmente porque son de subsistencia y no poseen una estructura organizacional formal (Informe de Desarrollo Económico y Social 2005: Hacia una MIPYME más competitiva/Fundación Salvadoreña para el Desarrollo Económico y Social, FUSADES. – San Salvador, El Salvador. : FUSADES 2006).

En consecuencia, el informe de la ENCUESTA NACIONAL DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA 2017 indica que entre las problemáticas de crecimiento para los aproximadamente 350,000 MYPES es la obtención de fondos además del desconocimiento del costo de sus préstamos tanto a nivel nominal, como de tasas efectivas

y la condición de informalidad en que operan la mayoría de microempresarios que crea una barrera natural a la oferta de servicios financieros de la banca. Finalmente se encuentra el hecho de que las empresas tienen diferentes niveles de accesibilidad a financiamiento de acuerdo con su tamaño, es decir, el acceso al financiamiento mejora sustancialmente en MYPE de mayor tamaño y de mayor nivel de desarrollo considerando, también, que a mayor formalidad y mayor nivel de la empresa la tasa de interés es menor, y viceversa.

Otro problema que enfrenta el microempresario salvadoreño es que cuenta con un capital escaso, por lo tanto, tiene mayor necesidad de crédito, pero cuando acude al banco se da cuenta que no cumple con los requisitos que éste le solicita, aunado a la condición de informalidad en que operan crea una barrera natural a los mercados formales de créditos, como se establece en la página 14 del Estudio Sectorial de Microfinanzas REDCAMIF, Diciembre 2018, literal 1.3 Legislación, Programas Gubernamentales y Regulación que Afectan a las Microfinanzas. Adicional a esto un nivel de estudios que en promedio es de básica para los microempresarios y probablemente desconocen algunos principios financieros sobre la eficiente administración de capital de trabajo.

Debido a todo lo anterior es que existe la necesidad de realizar una investigación sobre los requisitos que debe cumplir el microempresario para obtener financiamiento en los bancos.

1.2 Definición del problema

Dentro de las limitaciones para el crecimiento de los negocios de los microempresarios se puede indicar que uno de los principales problemas es la falta de financiamiento (ya sean estos propios o externos), lo que sin duda requiere de una pronta solución ya que está sujeto a causas como:

- Inconvenientes en detectar el requerimiento de financiamiento, sujeta al proyecto o a la necesidad de crecimiento.
- Desconocimiento de las ofertas de las fuentes de financiamiento y de la correcta evaluación según las condiciones de la microempresa.
- Falta de formalidad en la organización para cumplir con los requisitos en el financiamiento

En esta investigación se plantean las siguientes preguntas relacionadas a la problemática principal.

1.3 Preguntas de investigación

1. ¿La falta de financiamiento limita el crecimiento de los microempresarios?
2. ¿A qué tipos de financiamiento acceden los microempresarios?
3. ¿Cuáles son las ofertas de servicios crediticios idóneos para los microempresarios?

1.4 Objetivos generales y específicos

Objetivo general

Analizar los elementos que constituyen obstáculos para la obtención de financiamiento por parte de los microempresarios.

Objetivos específicos

1. Identificar los factores financieros que más impactan a los microempresarios e impiden que obtengan financiamiento en la banca.
2. Investigar sobre las necesidades de financiamiento de los microempresarios.
3. Analizar las ofertas de financiamiento que los microempresarios tienen en las instituciones privadas y nacionales (IMF, Cooperativas y BANCA).
4. Realizar una investigación de campo y bibliográfica que brinde información sobre las opciones de crédito que pueden obtener los microempresarios y la mejor forma de obtenerlos.

1.5 Justificación de la investigación

Las Micro y Pequeñas empresas son un motor importante en la economía del país, ya que representan el 35% del Producto Interno Bruto (PIB), el 99.3% del parque empresarial y brindan el 67.6% del empleo total (MINEC, 2012). Dado que el apalancamiento y la calidad de los servicios financieros a que tengan acceso los microempresarios inciden en su capacidad de participar en los mercados, resulta fundamental analizar la estructura del sistema financiero salvadoreño y las fuentes de financiamiento para estos negocios.

Se deben clarificar los factores predominantes que impiden que los microempresarios hagan crecer sus negocios, es decir, de un emprendimiento a una microempresa, de una microempresa a una pequeña empresa, lo cual se centra en la obtención de los fondos para iniciar o hacer crecer el negocio. Muchos son los obstáculos que se pueden presentar para lograr un financiamiento de la banca, sin embargo, según la encuesta de CONAMYPE 2017; dentro del parque de 317,795 microempresarios, el 77.2% aún no ha solicitado un crédito, esto por falta de conocimiento, porque no tiene la capacidad de evaluar lo que su negocio necesita para ello o por otras razones que se busca identificar.

La obtención de fondos vía otorgamiento de créditos ayuda a dinamizar la economía, ocasionando el crecimiento de los negocios, mejorando la capacidad adquisitiva de los microempresarios y generando mayor cantidad de empleos.

Por otra parte, el Estudio sobre la caracterización del mercado de prestación de servicios financieros a las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE) en El Salvador , de la Superintendencia de Competencias, Junio 2017, menciona que un microempresario se observa que es requerido analizar la necesidad de los fondos que se requieren, identificar claramente lo que se desea obtener sin llegar a un nivel de endeudamiento insostenible, también la evaluación de las fuentes de financiamiento, adaptadas a las condiciones del negocio, según sus márgenes de utilidad, periodos de recuperación de efectivo, nivel de gastos, etc.

En conclusión, es evidente que, para el desarrollo de cualquier proyecto, el financiamiento resulta indispensable, ya que sin capital todo intento de crecimiento es prácticamente muy difícil.

Finalmente, el trabajo presenta una guía metodológica que contiene información que permite a los microempresarios la superación de obstáculos para solicitar créditos, y se muestra un camino a seguir de acuerdo a los problemas de los negocios, ya sea que estén iniciando o se encuentren en marcha.

1.6 Hipótesis del trabajo

Hi. La obtención de financiamiento afecta directa y significativamente en el crecimiento de los microempresarios.

Ho. La obtención de financiamiento no tiene relación en el crecimiento de los microempresarios.

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

De acuerdo al libro titulado “Fuentes de Financiamiento: manual de consulta / Grupo Guadalajara. México: Instituto Mexicano de Ejecutivos de Finanzas” la mayoría de las personas pensamos que difícilmente las cosas podrían funcionar correctamente sin el dinero; y debido a que el dinero es un bien que no puede ser fabricado por todos y por lo tanto que no todos poseen, y menos en las cantidades que se necesitan, es común que las personas, tanto naturales como jurídicas recurran a los "tenedores" de fuertes sumas de este recurso, es decir los bancos y/o instituciones financieras, para obtenerlo.

Por supuesto que estos prestadores de recursos (fuentes de financiamiento), no lo ofrecen gratis, al contrario, cobran fuertes cantidades de dinero a cambio de los préstamos que otorgan, lo que hace más importante la toma de decisiones sobre cómo, cuándo, con quién, a qué plazo, etc. se debe obtener un financiamiento.

2.1 Fuentes de financiamiento

Las fuentes de financiamiento son las posibilidades de obtener recursos económicos para la apertura, mantenimiento y desarrollo de nuevos proyectos en la empresa, para (Allen, Myers, & Brealy, 2010, pág. 677) se refieren a la obtención del dinero requerido para ejecutar inversiones, desarrollar operaciones e impulsar el crecimiento de la organización; el cual puede conseguirse a través de recursos propios, autofinanciación, recursos generados de operaciones propias de la empresa y aportaciones de los socios, emisión de acciones o mediante recursos externos con la generación de una deuda saldable en el corto, mediano o largo plazo. Para autores como (Boscan & Sandra,

2009, pág. 249) el financiamiento constituye la opción con que las empresas cuentan para desarrollar estrategias de operación mediante la inversión, lo que les permite aumentar la producción, crecer, expandirse, construir o adquirir nuevos equipos o hacer alguna otra inversión que se considere benéfica para sí misma o aprovechar alguna oportunidad que se suscite en el mercado. De manera que, entre todas las actividades que desarrolla un microempresario, la relacionada con el proceso de obtención del capital que necesita para funcionar, desarrollarse, así como expandirse óptimamente es de las más importantes, la forma de conseguirlo y acceder al mismo es lo que se denomina financiamiento.

El Sistema Financiero de El Salvador como actor principal para solventar necesidades crediticias, genera un ambiente dinámico para contribuir al desarrollo de la economía.

2.2 El sistema financiero de El Salvador

Muchas de las instituciones financieras que actualmente conocemos comenzaron ofreciendo servicios financieros específicos ligados a grupos de personas que necesitaban una forma de administrar su riqueza (Gibson-Graham, Cameron , & Healy, 2017, pág. 177)

La banca salvadoreña debido a las exigentes normas que impone la Ley de Bancos, podemos decir que está integrada por instituciones bastantes seguras, pues tienen buena liquidez y solvencia, y las exigencias de patrimonio son más elevadas que en otros países, a los bancos en El Salvador se les exige un 12 % de coeficiente patrimonial y las normas de Basilea exigen alrededor del 8 % en la región. Una de las fortalezas del

sistema financiero ha sido el ingreso de los bancos extranjeros, que aportaron "know how" de primer mundo y buenas prácticas de gobierno corporativo, lo que ha hecho que las entidades nacionales traten de imitar esas buenas prácticas en términos de capital, de reservas de liquidez y reservas por incobrabilidad.

El principal papel de la banca, consiste en la captación de fondos ajenos en forma de depósitos y la colocación de créditos. Por la salvaguarda de estos fondos, los bancos cobran una serie de comisiones, que también se aplican a los distintos servicios que los bancos modernos ofrecen a sus clientes en un marco cada vez más competitivo.

El sistema financiero está formado por el conjunto de instituciones, medios y mercados, cuya finalidad es canalizar el ahorro que generan las unidades económicas con superávit hacia las unidades económicas con déficit. Adicionalmente comprende, tanto los instrumentos o activos financieros, como las instituciones o intermediarios y los mercados financieros: los intermediarios compran y venden los activos en los mercados financieros. El sistema financiero cumple por tanto la misión fundamental en una economía de mercado, de captar el excedente de los ahorradores (unidades de gasto con superávit) y canalizarlo hacia los prestatarios públicos o privados (unidades de gasto con déficit). López Pascual & Sebastián González, (2008).

El grado de eficiencia logrado en este proceso de transferencia será tanto mayor, cuanto mayor sea el flujo de recursos de ahorro generado y dirigido hacia la inversión productiva y cuanto más se adapte a las preferencias individuales. El papel del sistema financiero no se reduce a la canalización de una cifra dada de ahorro hacia las distintas

formas de inversión, sino que su mayor o menor perfección condiciona también el volumen de ahorro de la comunidad.

2.3 Clasificación de las MYPE

La estratificación de las micro y pequeñas empresas se hace según el tamaño, teniendo en cuenta los criterios explicitados en el artículo 3 de la Ley de Fomento, Protección y Desarrollo para las Micro y Pequeña Empresa, que básicamente son el valor de las ventas brutas anuales y el número total de personal ocupado, según la siguiente tabla

CLASIFICACIÓN	CRITERIOS	
 Emprendimiento	Personal Ocupado	No remunerado
	Ingresos Brutos Anuales	Hasta \$5,714.28
 Microempresa	Personal Ocupado	Hasta 10
	Ingresos Brutos Anuales	Desde \$5,714.29 hasta 482 salarios mínimos
 Pequeña Empresa	Personal Ocupado	De 11 a 50
	Ingresos Brutos Anuales	Desde 482 hasta 4,817 salarios mínimos

Figura 1 Criterios de clasificación de las MYPE.

Fuente: Art. 3.- Ley de Fomento, Protección y Desarrollo para la Micro y Pequeña Empresa.

Se considera como microempresa, toda aquella persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales hasta 482 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y hasta 10 trabajadores. Mientras que la categoría de pequeña empresa se encuentran las personas naturales o jurídicas, que operan en los diversos sectores de la economía a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales mayores a 482 y

hasta 4,817 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y con un máximo de 50 trabajadores.

Complementariamente a esta clasificación CONAMYPE introduce el término de emprendimiento, que se refiere a toda unidad económica que tenga ingresos por ventas brutas anuales de hasta US\$5,714.28 y no posee trabajadores remunerados o asalariados, es decir, que se consideran como negocios de tipo familiar.

2.4 Tipos de Microempresa

La Ley Contra la Usura (Asamblea Legislativa de El Salvador, 2012, Artículo 5, Numeral 5, Literal a), b) y c)) establece que las microempresas de subsistencia son aquellas que presentan baja productividad y persiguen la generación de ingresos para consumo inmediato y que el crédito para empresas de subsistencia es todo financiamiento otorgado a microempresas que presentan requerimiento de crédito de hasta doce salarios mínimos urbanos del sector comercio y servicios.

En las microempresas de acumulación simple, los recursos productivos que generan ingresos sirven para cubrir los costos de su actividad, aunque sin alcanzar excedentes que le permitan invertir sosteniblemente en su crecimiento. En cuanto a su demanda de financiamiento se establece que son aquellas que solicitan entre 12 a 24 salarios mínimos urbanos mensuales del sector comercio y servicios.

Los ingresos obtenidos por la actividad económica en las microempresas de acumulación ampliada permiten acumular excedentes e invertirlos en el crecimiento del negocio. Su financiamiento requerido se ubica entre 24 y 41 salarios mínimos urbanos mensuales del sector comercio y servicios.

2.5 Tipos de financiamiento

La caracterización del financiamiento para los microempresarios se puede resumir de la siguiente forma:

- Los montos de financiamiento otorgados a las microempresas de subsistencia pueden llegar hasta US\$1,000.00;
- Las empresas de acumulación simple obtuvieron créditos hasta US\$1,500.00, mientras que las de acumulación ampliada llegaron hasta US\$2,500.00.
- Los plazos solicitados fluctúan según las necesidades de las MYPE. La pequeña empresa solicita plazos más elevados que el resto, por el tamaño y destino de los montos de crédito que se les otorga.

Los montos ofrecidos a las MYPE también presentan un amplio margen de variación y se diferencian los rangos según el tipo de Institución Financiera. Los bancos privados ofrecen créditos desde US\$1,000 hasta US\$750,000, los bancos cooperativos entre US\$1,000 y US\$300,000. Por su parte, las asociaciones cooperativas, las sociedades cooperativas (en especial las Cajas de Crédito), las entidades estatales y las fundaciones ofrecen montos relativamente bajos, desde US\$50 y un máximo de US\$250,000

2.6 Metodologías crediticias

Debido a que los créditos son los principales productos financieros ofrecidos a las MYPE. Estos incluyen diversas metodologías crediticias como:

- Bancos Comunales: metodología especializada en la atención de microempresas de subsistencia en áreas rurales. Se basa en la creación de

grupos de microempresas de una comunidad, con 10 a 25 miembros por grupo. Los créditos son escalonados (con montos desde US\$50.00) y cuentan con un componente interno de ahorro entre sus miembros. La garantía por lo general es solidaria entre miembros del grupo (BID y Fundación Centro ACCION Empresarial, 2012).

- Grupos Solidarios: se implementa principalmente en zonas urbanas y periurbanas para microempresas de subsistencia y acumulación simple. Se forman grupos de 5 a 10 miembros cuyos emprendimientos se ubiquen en un mismo radio geográfico. Los créditos son de montos bajos (desde US\$100.00), con plazos entre 3 y 12 meses, garantías solidarias, prendarias o fiduciarias (BID y Fundación Centro ACCION Empresarial, 2010).
- Crédito individual: se basa en el análisis de riesgo individual de capacidad de pago de las MYPE que solicitan crédito¹⁹.
- Crédito semi-bancario: combina aspectos relacionados con el crédito individual (visitas al negocio, información extra contable) y metodología bancaria tales como flujos de caja proyectados, garantías reales e información contable y fiscal disponible. Es aplicada para las pequeñas empresas formales y utilizadas principalmente por los Bancos.

2.7 Tasa de interés por tipo de oferente

El costo del crédito para los microempresarios es sumamente diverso. En las instituciones financieras, existen múltiples tasas de interés efectivas ofrecidas al sector

microempresarial. En general, están en función inversa al tamaño del crédito (a mayor monto, menor tasa de interés), por ende, las metodologías crediticias que atienden a los microempresarios tienden a ser de mayor costo. En los créditos para microempresas de subsistencia, la tasa efectiva máxima es de 128.6% y 15.9% la mínima. En acumulación simple, el rango oscila entre 13.3% y 72.5%; los dirigidos para microempresa de acumulación ampliada se perfilan con tasas efectivas desde 12.6% hasta 53.2%. Finalmente, en pequeña empresa, ronda entre 10.4% y 72%.

Además, las entidades que ofrecen menores tasas de interés en un mismo segmento tienden a cubrir su riesgo con la exigencia de garantías reales y de relativa fácil liquidez; a su vez, la mayor información financiera que disponen les permite efectuar mejores análisis crediticios; todos estos factores o requisitos no están disponibles para la mayoría de MYPE (subsistencia y acumulación simple), impidiéndoles el acceso a crédito con las tasas de interés más bajas del mercado.

2.8 Tasa efectiva de interés (costo efectivo de la deuda)

Entre las variables de préstamos a la microempresa que influyen en la tasa efectiva, se encuentran:

- Tasa de interés nominal
- Método de cálculo de intereses: sobre saldos o de tasa fija
- Pago de intereses lo largo del préstamo
- Cargos por servicio, ya sea al inicio o durante el plazo del préstamo
- Contribución a un fondo de garantía, de seguro o de grupo

- Ahorros obligatorios o saldos de compensación y los correspondientes intereses pagados al prestatario por la institución financiera.
- Frecuencia de pagos
- Plazo del préstamo
- Monto del préstamo

El cálculo de la tasa efectiva demuestra la manera cómo las diferentes variables de los productos crediticios afectan los costos e ingresos generales del préstamo.

Cálculo de la tasa efectiva

Cuando se adquiere un préstamo, es bastante común la dificultad de tener una idea clara del costo real del préstamo. Se pueden utilizar diversos términos para describir la tasa de interés o el rendimiento de un préstamo, incluido el rendimiento porcentual anual, el interés anual, la tasa efectiva, la tasa nominal, entre otros. De todos ellos, la tasa de interés efectiva es, quizás, la más útil, pues ofrece una idea relativamente completa del costo real de los préstamos.

La tasa de interés efectiva describe el costo total de un préstamo, ya que considera el efecto de la capitalización del interés, que no se toma en cuenta en la tasa de interés nominal.

La Norma para la Transparencia de la Información de los Servicios Financieros define la tasa efectiva como la tasa de interés anualizada que permite igualar el valor actual de todas las cuotas y demás pagos que serán efectuados por el cliente con el monto que efectivamente recibirá en préstamo.

La tasa de interés nominal es la tasa de interés "referencial", es decir el porcentaje que el prestamista anuncia comúnmente como su tasa de interés. La tasa nominal se expresa en la mayoría de los casos en términos de un año y tiene por particularidad que no toma en cuenta la capitalización, renta, anualidad o cantidad de pagos que se efectúan en el año.

Para comprender el cálculo de la tasa efectiva se procede de la siguiente manera: Por cada producto financiero de operaciones activas ofrecido al público, la entidad deberá calcular y publicar una tasa efectiva máxima anualizada, la cual se determinará con base al procedimiento siguiente:

a) Primero se determinará la tasa de interés efectiva igualando el valor actual de todas las cuotas de capital, intereses, comisiones y demás pagos que serán efectuados por el cliente, excepto el pago de impuestos, con el monto del préstamo. Su fórmula se expresa como sigue:

$$\sum_{n=1}^n D_n(1 + i_k)^{-t_n} = \sum_{m=1}^m R_m(1 + i_k)^{-t_m}$$

En donde:

D : Monto de desembolsos, deducidas las comisiones y otros cargos relacionados con el mismo.

n : Número de desembolsos

t_n : Tiempo transcurrido desde la fecha de cálculo elegido (al inicio) hasta la fecha de desembolso n

R : Pagos por amortización, que incluye intereses, comisiones y otros cargos incluidos en el rendimiento efectivo de la operación

m : Número de pagos

t_m : Tiempo transcurrido desde la fecha de cálculo elegido (al inicio) hasta la del pago m

i_k : Tanto por uno efectivo, referido al período de tiempo elegido para expresar las t_n y t_m en números enteros.

b) La tasa de interés efectiva deberá expresarse en términos anuales utilizando para ello la fórmula siguiente:

$$i_e(1 + i_k)^k - 1$$

Siendo:

i_e : la tasa de interés efectiva anualizada.

i_k : la tasa de interés efectiva correspondiente al período de pago de la cuota (mensual, trimestral, etc.)

k : el número de cuotas en el año. (Consejo Directivo de la Superintendencia del Sistema Financiero, 2012)

2.10 Legislación y normas que afectan el acceso al financiamiento

Es preciso considerar los retos y problemas que sortean las empresas en territorio nacional, particularmente los problemas financieros, pues la insuficiencia de recursos impide a los microempresarios financiar sus inversiones productivas, indispensables para su consolidación en los mercados y en su contribución en la generación de empleo,

lo que afecta su permanencia en el aparato productivo nacional (Alicia & Roberto, 2018, pág. 5).

En la Ley de Fomento, Protección y Desarrollo para la Micro y Pequeña Empresa. Código de comercio, Normas para calificar activos de Riesgo Crediticio y Constituir Reservas de Saneamiento (NCB-022) y Código tributario. No existe consenso sobre el concepto de MYPE, lo cual deja vacíos de interpretación respecto a los tamaños de estas empresas y que tipo de normativa aplicar. Las entidades financieras, en especial las supervisadas, limitan su financiamiento a las MYPE, especialmente las informales debido al riesgo que representa. Las clasificaciones de las MYPE solamente están presente en CONAMYPE.

Así mismo **Ley de Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y Prestación de Servicios (ley del IVA)** establece que serán contribuyentes quienes hayan efectuado transferencias de bienes muebles corporales o prestaciones de servicios, gravadas y exentas, en los doce meses anteriores por un monto mayor a cincuenta mil colones (US\$ 5,714.29) y cuando el total de su activo sea superior a veinte mil colones (US\$2,285.71), lo anterior implica que toda aquella persona que venda promedios diarios entre US\$ 15.00 y US\$ 20.00, debe en teoría declarar IVA. Las instituciones financieras supervisadas limitan el financiamiento a las MYPE informales, debido a que no cumplen con lo dispuesto en esta ley, puesto que limita el flujo de efectivo por el pago del impuesto a la entidad gubernamental que lo regula.

Por otro lado, la **Ley de Registro de Garantías Mobiliarias** representa un costo que las entidades consideran relativamente alto para los clientes MYPE, gravado por la

inscripción de garantías, específicamente cuando las operaciones son de corto plazo. El arancel a pagar es del 1% hasta los US\$1,500.00; si las garantías son de un valor superior de US\$1,500.00 hasta US\$10,000.00 se paga US\$15.00 y arriba de US\$10,000.00 se paga US\$ 15.00 más 1% por cada centena o fracción. Por otra parte, al finalizar el crédito es necesario cancelar la garantía, así cuando esta es de un valor hasta US\$10,000.00 se paga un arancel de US\$ 6.00; arriba de ese monto se pagará US\$6.00 más US\$0.20 por cada centenar o fracción. Lo anterior, aumenta el costo real del crédito y cuando el financiamiento es a corto plazo, dichos pagos pueden hasta cuadruplicarse, por ejemplo, en el caso de tener créditos trimestralmente. Las entidades financieras solicitan otro tipo de garantías a las MYPE, debido al costo relativamente alto de inscripción en el registro respectivo, la imposibilidad de presentarlas causa la negación al acceso al financiamiento de corto plazo, los cuales son demandados principalmente por las MYPE.

En el caso de la **Ley del Sistema Financiero para el Fomento al Desarrollo**. BANDESAL se convierte en proveedor de recursos financieros, pasando a ser no sólo una banca de segundo piso sino también de primer piso, esto significa que se vuelve competencia de las entidades financieras. Sin embargo, la Ley le obliga a cumplir ciertas disposiciones tales como el no brindar financiamiento para iniciativas que no sean productivas, es decir exceptúa a actividades de comercio y el traslado de deudas. Por estas razones, BANDESAL se ve disminuido en su accionar para atender las necesidades de las MYPE, lo cual otras entidades aprovechan para financiarlas aún a costos elevados. Desincentiva a las entidades financieras a la atención de las MYPE, pues BANDESAL

ofrece tasas menores a las del mercado, en lo referente a MYPE que cumplen con requerimientos que esta institución les solicita. Entre estos requerimientos puede mencionarse el hecho de que las empresas no sean del sector comercio y que no soliciten recursos para consolidar deudas, entre otros.

En lo referente a los cobros indebidos la **Ley Contra la Usura** analiza que en el otorgamiento de créditos a las microempresas de menor tamaño (subsistencia) presenta altos costos operativos y son relativamente más riesgosos, lo cual implica el cobro de tasas de interés relativamente más altas que las aplicadas a empresas de mayor tamaño. Esta Ley podría desincentivar la oferta financiera formal a la microempresa de subsistencia, abriendo espacio para el crecimiento del mercado informal (prestamistas).

Y para finalizar, las **Normas para Calificar Activos de Riesgo Crediticio y Constituir Reservas de Saneamiento (NCB-022)** presenta requerimientos no adecuados de información en los expedientes de los clientes MYPE y no existe una normativa especializada para este segmento empresarial. Las entidades supervisadas por la SSF a fin de evitar riesgos adicionales, tienden a ofrecer recursos financieros solamente a las MYPE que cumplen los requerimientos generales establecidos en la Norma.

Adicional a los obstáculos presentes en las diversas legislaciones, existen otros que han enfrentado los microempresarios al solicitar financiamiento son descritos por los microempresarios es:

- **Requisitos que no son acorde a la realidad de las MYPE.** Los empresarios consideran que las entidades (sobre todo las reguladas) solicitan mucha

información, que en reiteradas ocasiones no pueden suplir de manera oportuna;

- **Exceso de trámites.** Las necesidades de las MYPE generalmente requieren financiamiento rápido y oportuno, pero las entidades financieras aplican una serie de políticas y procesos que provocan lentitud en el otorgamiento de créditos;
- **Altas tasas de interés.** Si bien las tasas de interés nominales cobradas por las entidades financieras son relativamente más bajas que las aplicadas por los prestamistas, los costos financieros de los préstamos concedidos por las IF a las MYPE tienden a elevarse por una serie de recargos (comisiones, seguros, cuota de ahorro, membresías, interés moratorio, multa por mora, papelería, etc.).
- **Garantías exigidas.** La mayoría de entidades financieras utiliza principalmente la metodología de crédito individual, la cual suele tener exigencias prendarias más estrictas y que las MYPE no tienen la capacidad de cumplir (fiduciarias o hipotecarias) para la obtención de un financiamiento bajo esta modalidad.

Desde el punto de vista de la demanda, los principales problemas que afectan a la industria de microfinanzas a nivel regional son los siguientes:

- **Sobreoferta y sobreendeudamiento.** Identificado como el problema más relevante cuyas causas principales son las siguientes: (i) lentitud de los

oficiales de crédito y las instancias resolutorias en el otorgamiento de crédito; (ii) falta de educación y conciencia del cliente en el manejo del crédito y (iii) existencia de sobreoferta de crédito debido al exceso de liquidez o a la presencia de formas irregulares e informales de crédito.

- **Poca facilidad y alto costo de transacción para los clientes.** Este es un problema que abarca varios aspectos, pero al final para el cliente se manifiesta en un problema de costos y se debe a causas inmediatas como: (i) esquemas de financiamiento de las Instituciones de Microfinanzas (IMF) que todavía no son suficientemente aceptable; (ii) mora creciente en algunos sectores; (iii) eficacia operativa no adecuada.
- **Legislación, programas gubernamentales y regulación que afectan a las microfinanzas.** Hay dos aspectos que resaltan en estas consideraciones: i) la competencia gubernamental y ii) la regulación no adaptada a las microfinanzas.
- **Debilidades en recursos humanos.** Se relaciona con la atención inadecuada a la clientela, en sus diferentes perspectivas: (i) atención inadecuada muchas veces por desconocimiento de los procesos; (ii) poco interés de las distintas instancias en conocer y comprender las necesidades del cliente; (iii) falta de valores y principios en el personal de las instituciones que no actúan con el compromiso moral para cumplir normas y disposiciones internas y externas.
- **Debilidad en visión estratégica, comunicación y control.** De los diversos aspectos percibidos en este tema, destacan el problema de la visión

estratégica, el compromiso institucional y la comunicación a lo largo de la entidad.

- **Pocos productos orientados a las necesidades del cliente.** Vinculado al hecho de que no hay un enfoque completo en las necesidades de los clientes; existen necesidades de otros productos diferentes al crédito, entre ellos: servicios de transferencia, pago de remesas, ahorros, etc.
- **Procesos poco ágiles.** Este problema está relacionado con la poca agilidad que todavía persiste en los procesos internos, ya sean manuales o automatizados. Esta situación repercute en el cliente, en los costos operativos y en los gastos de provisiones de la IMF.
- **Carencia de opciones o vulnerabilidad en el fondeo.** Este aspecto ha sido identificado como uno de los últimos problemas en orden de importancia, pero al igual que los problemas mencionados anteriormente tienen una relación transversal, que implica cruces con otros aspectos.
- **Falta de vinculación y formación Cliente-IMF.** Si bien las microfinanzas se fundamentan en la relación y el conocimiento del cliente, parece existir un estancamiento en las acciones de las IMF que van orientadas hacia el apoyo al cliente.

2.11 Capacidad de prestar que tiene el microempresario

La gestación de microempresarios latinoamericanos suele responder a necesidades individuales de autoempleo y a menudo se sitúan en una situación de informalidad, es decir, bajos niveles de capital humano, dificultad para acceder a recursos financieros

externos, escasa internacionalización, realización de actividades con bajos requerimientos técnicos, etc. (Dini & Stumpo, 2018)

Por otro lado, el análisis realizado por REDIBACEN entre los años 2012 a 2014 con datos de 6,221 establecimientos de los sectores de comercio, industria manufacturera y servicios. Construye los siguientes indicadores (que fueron calculados por empresa y a nivel agregado para cada sector): estructura de capital, estructura del pasivo, capacidad de pago de la empresa, rentabilidad empresarial y grado de apalancamiento financiero.

Los resultados muestran que los niveles de endeudamiento son elevados. El sector comercio tiene un nivel de 70.7% para 2014, mientras que Industria Manufacturera y Servicios tienen 46.7% y 52.6%, respectivamente. El grado de apalancamiento mostró que ha disminuido para el sector comercio (1.47 a 1.05) e industria manufacturera (1.34 a 1.30), pero incrementado para el sector servicios (1.22 a 1.32). Además, los tres sectores muestran disminuciones en el indicador de rentabilidad empresarial.

Dentro de los cálculos por tamaño de empresa, el estudio señala que las micro, pequeñas y medianas empresas aportan más recursos propios dentro de su estructura de capital, en especial las micro con aproximadamente del 72% al 79% en 2014, manejan más recursos líquidos para sus operaciones debido a sus obligaciones exigibles a corto plazo como un efecto de limitaciones de acceso al financiamiento a líneas de crédito de acuerdo a sus necesidades. Además, se observa un deterioro en la capacidad de pago en 2014, en la mayoría de segmentos empresariales, pues el indicador de liquidez rondaba del 4.9 al 10.6 y ha bajado del 4.2 al 10.1.

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA

3.1 Método de la investigación

Para la realización de esta investigación, se utilizó el método cuantitativo, el cual orienta a la investigación para alcanzar el resultado propuesto, procurando establecer los procedimientos que deben seguirse, el orden de las observaciones, las experiencias y los razonamientos.

El capítulo actual muestra la metodología que se utilizó para la recolección de información y poder realizar una evaluación de la situación de los microempresarios.

3.2 Tipo de Investigación

En toda investigación existe un aspecto fundamental, esta es la decisión sobre el tipo de estudio a realizar, y que para este caso, el estudio realizado es de tipo descriptivo, debido pues se determinaron las características del fenómeno y al mismo tiempo se estableció una relación de causa-efecto entre las variables existentes en el estudio y las cuales se investigarán.

3.3 Fuentes de Información

Para el desarrollo de la investigación, se recolecto información de fuentes primarias y secundarias, las cuales se describen a continuación:

a. Fuentes primarias.

Las fuentes primarias utilizadas son las siguientes:

- **Encuestas:** para llevar a cabo esta técnica se utilizó como instrumento, un

cuestionario estructurado con un total de 18 preguntas cerradas, con una duración aproximada de 20 minutos dirigido a microempresarios ubicados en los Municipios de la zona Metropolitana de San Salvador, por medio de los cuales se obtuvo elementos que sirvieron como base para conocer la situación actual del fenómeno en estudio.

b. Fuentes secundarias.

Las fuentes secundarias utilizadas para la recolección de información en el Marco Teórico, dentro de las cuales se utilizaron: libros, revistas, boletines, trabajos de graduación, folletos e información obtenida a través de internet.

3.4 Determinación del Universo

La Ley MYPE establece indicadores de clasificación para micro y pequeña empresa; pero no para emprendimientos así que CONAMYPE para efectos de este estudio definimos los siguientes criterios:

Tabla 1 Indicadores de clasificación para micro y pequeña empresa

CLASIFICACIÓN	CRITERIOS	
Emprendimiento	Personal Ocupado Ingresos Brutos Anuales	No remunerado Hasta \$5,714.28
Microempresa	Personal Ocupado Ingresos Brutos Anuales	Hasta 10 Desde \$5,714.29 Hasta \$121,319.40
Pequeña Empresa	Personal Ocupado Ingresos Brutos Anuales	De 11 a 50 Desde \$121,319.41 Hasta \$1,212,438.43

Fuente: Artículo 3 de la Ley de Fomento, Protección y Desarrollo de la MYPE

Por lo tanto el universo del estudio se obtiene de acuerdo a la Encuesta Nacional de la micro y pequeña empresa 2017 realizada por CONAMYPE, se estima en un total de 317,795 unidades económicas; clasificadas de la siguiente manera:

Tabla 2 Clasificación de las MYPES por zona y tamaño

Zona Geográfica	Emprendimiento		Microempresa		Pequeña Empresa		Total General	
	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje
Total país	107,795	100.00%	193,084	100.00%	16,916	100.00%	317,795	100.00%
Zona Occidental	27,703	25.70%	45,952	23.80%	3,778	22.33%	77,433	24.37%
Zona central	24,316	22.56%	37,035	19.18%	1,663	9.83%	63,014	19.83%
Zona Paracentral	8,619	8.00%	15,603	8.08%	589	3.48%	24,811	7.81%
Zona Oriental	17,180	15.94%	37,589	19.47%	3,732	22.06%	58,501	18.41%
AMSS	29,977	27.81%	56,905	29.47%	7,154	42.29%	94,036	29.59%

*Fuente: Encuesta Dinámica de las Micro y Pequeñas Empresas -2017 DIGESTYC-
CONAMYPE.*

De este total, se toman en cuenta los Emprendimiento y Microempresas del área metropolitana de San Salvador, debido a las características de ambos segmentos para la obtención de información, es decir 86,882.

3.5 Determinación de la Muestra

Para el cálculo de la muestra se utilizará la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Donde:

Tabla 3 Cálculo de la Muestra

Elemento	Significado	Valor
N	Tamaño de la muestra	68

N	Universo	86882
P	Probabilidad de éxito	0.5
Q	Probabilidad de fracaso	0.5
D	Error de estimación	10%
Z	Coefficiente de confianza	1.65

Fuente: elaboración propia

Al utilizar la formula se obtiene una muestra de 68 unidades de análisis

3.6 Unidades de Análisis

Con base en lo planteado en el apartado anterior las unidades de análisis para esta investigación la constituyen microempresarios del área metropolitana de San Salvador.

3.7 Observación Preliminar

La investigadora hará su primera aproximación visitando los establecimientos de los microempresarios, visitando la zona central de San Salvador, en los alrededores de la Catedral de San Salvador.

3.8 Técnicas e Instrumentos

Para la realización de la investigación se utilizó la Entrevista Focal, la cual se realizó individualmente a través de un conjunto de preguntas, formuladas en un orden específico a microempresarios.

Con esto se buscó conocer las diferentes situaciones que pueden impedir que los microempresarios apliquen a un financiamiento bancario, así como también ayudó al desarrollo de la Guía para que los mismos superen dichos inconvenientes.

3.9 Prueba de hipótesis

Se denomina así al procedimiento basado en la evidencia muestral y en la teoría de la probabilidad, que se emplea para determinar si la hipótesis es un planteamiento razonable.

Para realizar dicha prueba se ha utilizado un proceso de cinco pasos que facilita la toma de decisión de rechazar o no la hipótesis, el procedimiento nos lleva a demostrar si la hipótesis es congruente con los datos tomados de la muestra, si no lo es la hipótesis es rechazada, pero los datos no son descartados, esos pasos son:

1. Planteamiento de la Hipótesis Nula e Hipótesis Alternativa
2. Selección del nivel de significancia, que es la probabilidad que un evento ocurra y oscila entre 0 y 1, donde 0 significa la imposibilidad de ocurrencia y 1 la certeza de que ocurra el fenómeno.
3. Determinar el valor estadístico de la prueba. Es un cálculo estadístico calculado bajo un valor determinado y en base a la información de la muestra y que determina si se rechaza la hipótesis nula.
4. Formular la regla de decisión.
5. Tomar una muestra y tomar la decisión. Para realizar la prueba de la hipótesis

CAPÍTULO 4: ANÁLISIS DE DATOS

4.1 Desarrollo de preguntas

PREGUNTA 1: Persona encuestada es masculino o Femenino



Figura 2 Sexo de la persona encuestada

Fuente: elaboración propia

En la muestra se puede apreciar que la mayor cantidad de microempresarios son del género femenino, hecho que culturalmente en El Salvador es manifiesta que las mujeres buscan la forma de generar ingresos cuando son madres y no pueden ser empleadas, así como también mostrar mayor capacidad para gestionar una microempresa.

PREGUNTA 2: ¿Cuántos años tiene de ser microempresario?

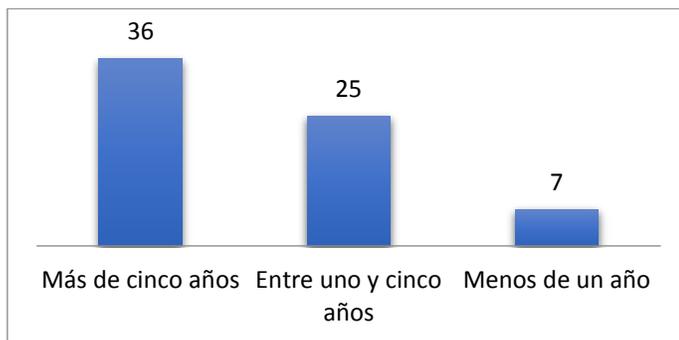


Figura 3 Tiempo de ser microempresario

Fuente: elaboración propia

La mayoría de los microempresarios tienen 5 años de estar en esa actividad, sus negocios han madurado junto con el producto que ofrecen, han superado los obstáculos del crecimiento. Existe una porción 25/68, que se encuentran en la etapa de crecimiento, y una cantidad menor que están iniciando. Estos microempresarios ya cuentan con la experiencia del negocio y del mercado en el que venden o han incursionado.

PREGUNTA 3: ¿Realiza usted un análisis sobre las necesidades crediticias de su negocio?

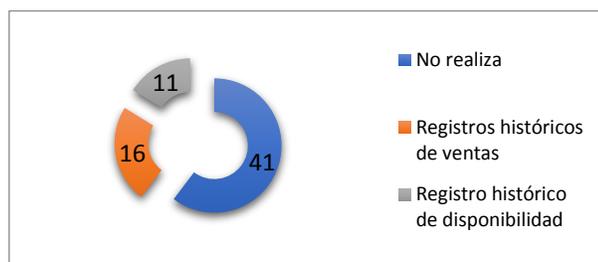


Figura 4 Realización de análisis de créditos
Fuente: elaboración propia

Los microempresarios carecen en gran medida de evaluaciones internas, sobre todo para identificar la necesidad de buscar financiamiento. Se puede indicar que independientemente de la cantidad de años en las que se encuentren en el mercado, menos de la mitad realizan análisis en base al histórico de ventas o por el efectivo que perciben. Esto pudiese traducirse a que desconocen la dificultades reales con las que se están enfrentando o las fortalezcas internas que podría impulsar y obtener ventajas competitivas sobre otros microempresarios.

PREGUNTA 4: ¿Cuáles son las dificultades que ha encontrado para el crecimiento de su negocio?

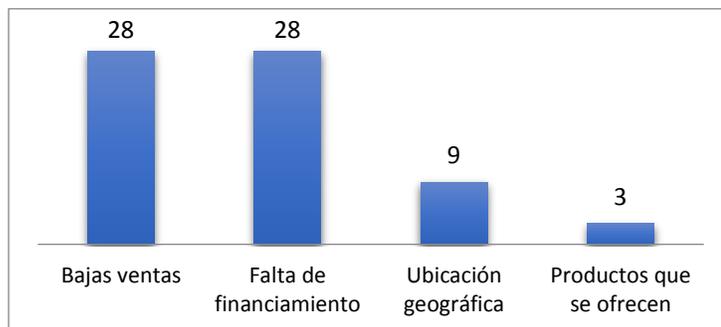


Figura 5 Dificultades para el crecimiento del negocio

Fuente: elaboración propia

Existe una igualdad entre las bajas ventas (28) que manifiestan los microempresarios y la falta de financiamiento (28), las cuales constituyen las dificultades más grandes a las que se enfrentan, pese a esto, el 50% en ambos grupos, no realizan un diagnóstico interno. El resto indica que es la ubicación geográfica y los productos que ofrecen. Existen otras variables que puede afectar y que dependen de la economía del país, como es la baja en la venta, por una contracción, sin embargo la falta de financiamiento es independiente a ello.

PREGUNTA 5: ¿De dónde provinieron los fondos monetarios para iniciar su negocio?

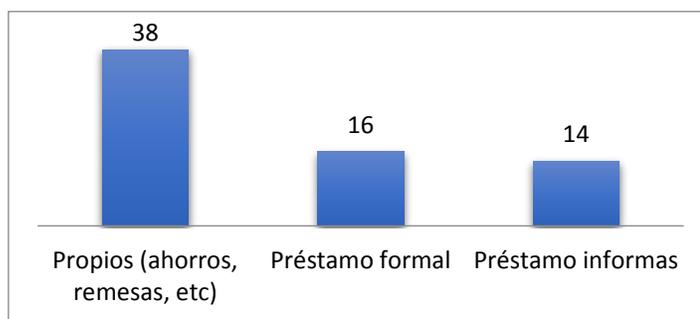


Figura 6 Origen de fondos para iniciar el negocio
Fuente: elaboración propia

Tabla 4 Tiempo de ser microempresario vrs origen de fondos

<i>Pregunta 5 vrs 2</i>	<i>Entre uno y cinco años</i>	<i>Más de cinco años</i>	<i>Menos de un año</i>	<i>Total general</i>
<i>Préstamo formal</i>	3	12	1	<i>16</i>
<i>Préstamo informas</i>	5	5	4	<i>14</i>
<i>Propios (ahorros, remesas, etc)</i>	17	19	2	<i>38</i>
<i>Total general</i>	25	36	7	68

Fuente: elaboración propia

De 68 encuestados, 38 indicaron que sus negocios los iniciaron con fondos propios, pudiendo ser estos fondos propios a través de ahorros, remesas u otro capital que no tenga un costo en la obtención, la gran mayoría de estos 36/38 tienen más de un año de funcionamiento. Los demás expresaron que fueron a través de préstamos formales (microfinancieras, bancos, cajas de crédito), de los cuales, 12/16 que indicaron esta respuesta manifestaron tener más de 5 años en el mercado, y finalmente un porcentaje equivalente manifestó que lo iniciaron con préstamos informales, que generalmente son los llamados “usureros”. Es interesante observar que los microempresarios, prefieren utilizar fondos propios y préstamos formales que los préstamos informales, aunque generalmente sean unas tasas efectivas elevadas o desconozcan el costo del financiamiento, como lo indica la pregunta 12.

PREGUNTA 6: ¿Cuáles son las dificultades que ha encontrado para obtener un crédito?

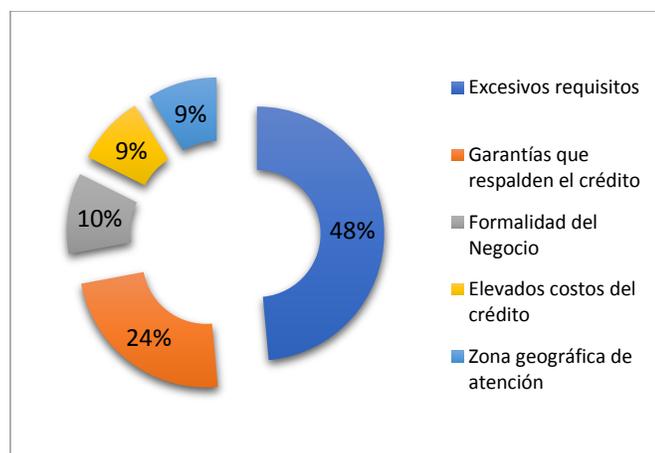


Figura 7 Dificultades para obtener un crédito
Fuente: elaboración propia

Tabla 5 Dificultades vrs fuentes de financiamiento

Pregunta 6 vrs 8	Fuentes de financiamiento					Total general
	Bancos	Microfinancieras	Prestamistas	Todos	Otros	
Elevados costos del crédito		4	2			6
Excesivos requisitos	8	17	6	1	1	33
Formalidad del Negocio	1	5	1			7
Garantías que respalden el crédito	2	10	4			16
Zona geográfica de atención		6				6
Total general	11	42	13	1	1	68

Fuente: elaboración propia

Del total de entrevistados 33 expresaron que los excesivos requisitos es la mayor dificultad para la obtención de un crédito, que en su mayoría (17/33) han visitado una microfinanciera. Le siguen aquellos que manifiestan que las garantías que los respalden el crédito es su mayor dificultad y finalmente se encuentran aquellos que indican que la

formalidad del Negocio, la zona de atención y los elevados costos. Se manifiesta que la necesidad de financiamiento no se puede satisfacer de forma oportuna por los excesivos requisitos que las instituciones formales solicitan, también se observa la facilidad con que los prestamistas pueden otorgar créditos a microempresarios con pocos requisitos, bajos costos y no hay necesidad de la formalidad del negocio.

PREGUNTA 7: ¿Indique algunos de los problemas para su negocio que pueden presentarse de no obtener financiamiento?

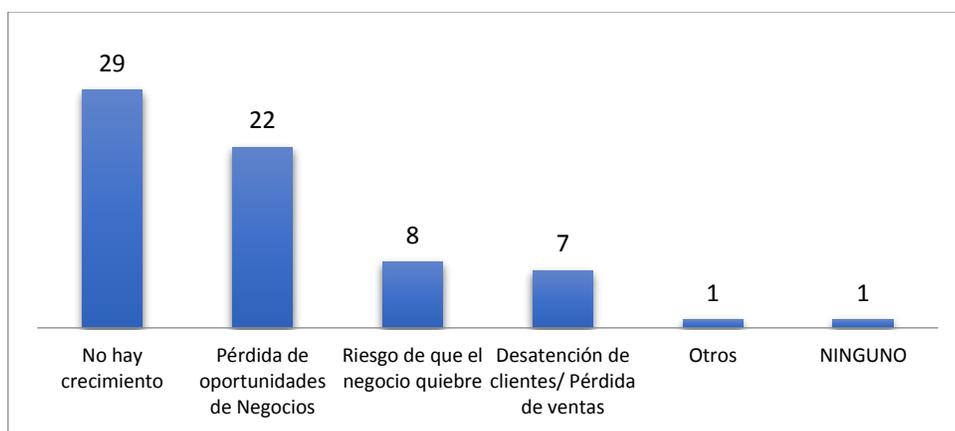


Figura 8 Posibles problemas al no obtener financiamiento
Fuente: elaboración propia

Uno de los problemas principales es que no existe crecimiento en el negocio (42.6%) y la pérdida de oportunidades (32.4%), según comentaron la falta de financiamiento impide impulsar y aprovechar nuevas ideas para mejorar las condiciones del negocio. Un muy pequeño porcentaje indico que no existen problemas o son otros. El crecimiento se da a largo plazo con la obtención de financiamiento, pero se limita a las condiciones exigidas por el dueño de los fondos, sin embargo el impulso de nuevas ideas de negocio o crecimiento en las ventas requiere de un elemento de agilidad en los procesos de la

institución quien otorga los mismos para que los microempresarios puedan disponer de dichos fondos, la celeridad también ocasión que ellos pasen por alto el costo al cual se lo ofrecen.

PREGUNTA 8: Cuando ha necesitado financiamiento para su negocio, ¿a quién ha acudido?

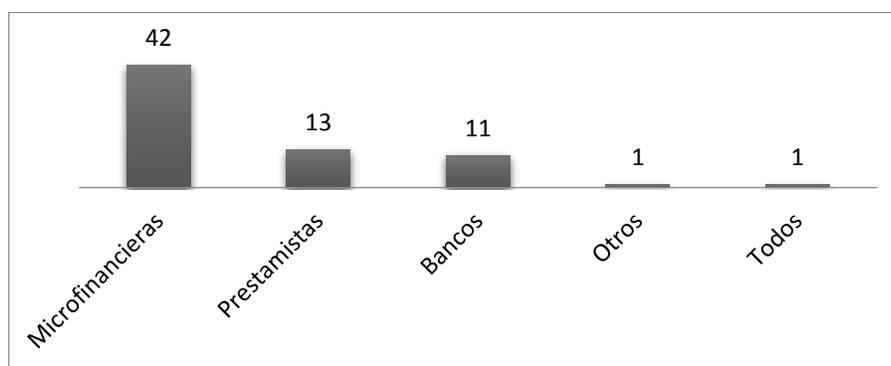


Figura 9 Instituciones como fuentes de financiamiento
Fuente: elaboración propia

Tabla 6 Tasa de interés mensual e instituciones financieras

Pregunta 8 vrs 12	0.61% al 2%	2.1% al 4.0%	Mayor al 4.0%	Desconoce la tasa de interés	Total general
Bancos			9	2	11
Microfinancieras	1	14	14	13	42
Prestamistas		1	9	3	13
Todos		1			1
Otros	1				1
Total general	2	16	32	18	68

Fuente: elaboración propia

Existe claramente una preferencia por acudir a las Microfinancieras (61.8%) de parte de los microempresarios, por la especialización de estas en asumir el riesgo que el otorgamiento de créditos debido a las condiciones menos exigentes en términos de garantías, papeleo, requisitos en general (pero no en su totalidad) por las microfinancieras (aunque las tasas que estas manejen sean generalmente mayor al 48% anual, como lo indica la pregunta 12), así como también a condiciones de agilidad, se observa la clara preferencia para los microempresarios con más de 5 años en el mercado esta fuente de financiamiento. El siguiente y preocupante porcentaje es solicitar los servicios de prestamistas (19.2%) y como última opción son los Bancos.

PREGUNTA 9: ¿Qué tipo de créditos le han ofrecido?

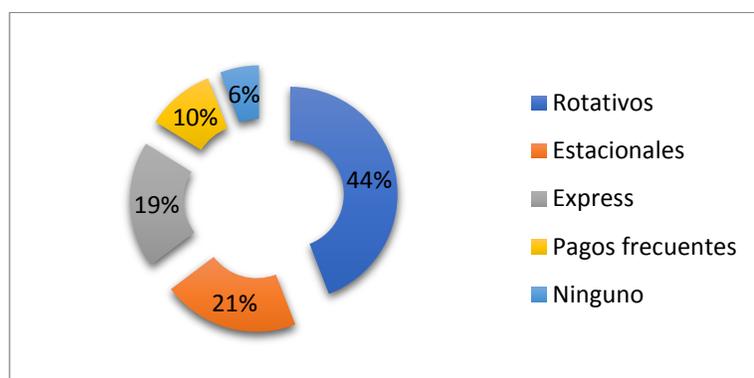


Figura 10 Oferta de créditos
Fuente: elaboración propia

Con los años de experiencia mencionados, y aun con las elevadas tasas (15 de los 30) los créditos rotativos, refiriéndose a créditos que pueden utilizar semejantes a las tarjetas de crédito, son del uso del 30/68, seguidos de los estacionales, llamados así por su uso en las temporadas según los tipos de negocio, los cuales se adecuan a las condiciones en

términos de tiempo y montos que los microempresarios buscan, luego los créditos express, con montos menores a \$100, casi emergentes con tiempos menores a 24 horas en el otorgamiento y por último los créditos con pagos frecuentes, y luego una pequeña porción que indican que no usan ninguno. La mayoría de microempresarios conoce las condiciones de pago que mejor se adecuen a sus negocios y buscan las instituciones que puedan ofrecerle estas formas de pago.

PREGUNTA 10: ¿Cuál es el destino del préstamo que ofrecen?

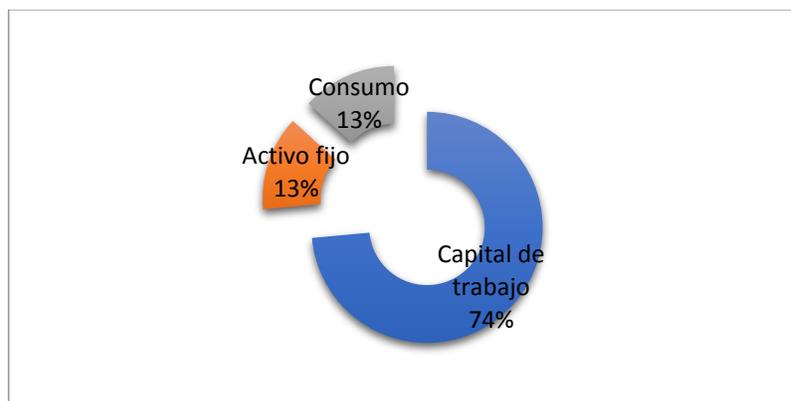


Figura 11 Destino de créditos obtenidos

Fuente: elaboración propia

El financiamiento que utilizan los microempresarios lo orientan en su mayoría (73.5%) para capital de trabajo, y en un menor uso lo solicitan para activo fijo y consumo. Ciertamente el uso habitual de los créditos para el capital de trabajo, pues requieren de mucha liquidez para movilizar sus negocios, se muestra que son para financiar el activo circulante, razón por la que también las instituciones y/o los microempresarios buscan el financiamiento a corto plazo.

PREGUNTA 11. ¿Cuánto es el monto del préstamo que ha solicitado en la institución financiera?

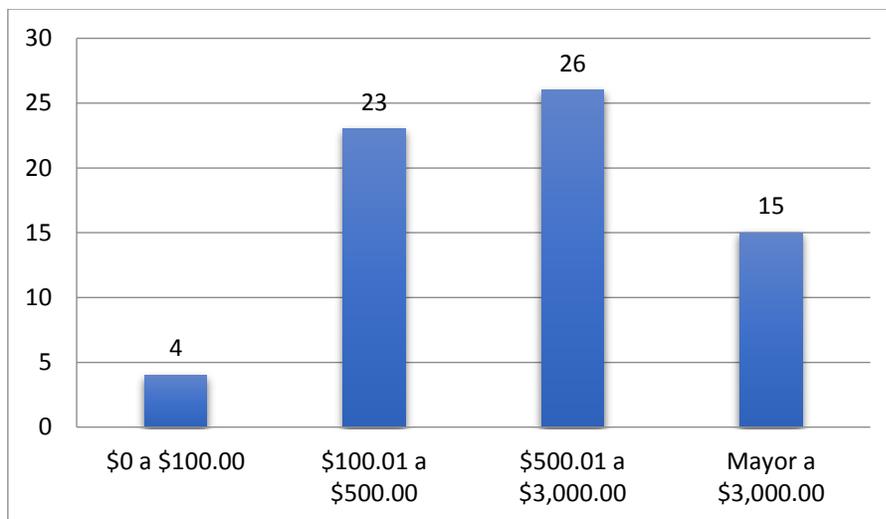


Figura 12 Monto del préstamo solicitado
Fuente: elaboración propia

La mayor cantidad de dinero prestado solicitado por los microempresarios cae en el intervalo de \$500.01 a \$3,000.00, seguido del que va de \$100.01 a \$500.00. Lo anterior denota que la necesidad financiera del sector para inyectarle capital a sus negocios es congruente con sus actividades. Esto tiene relación con lo que establece la teoría acerca del microcrédito, es un instrumento financiero orientado a otorgar pequeños préstamos a los microempresarios, para financiar proyectos por cuenta propia que generen ingresos y nuevas fuentes de trabajo para las personas más pobres.

PREGUNTA 12. ¿En cuál rango se encuentra la tasa de interés mensual que le cobra la institución financiera?

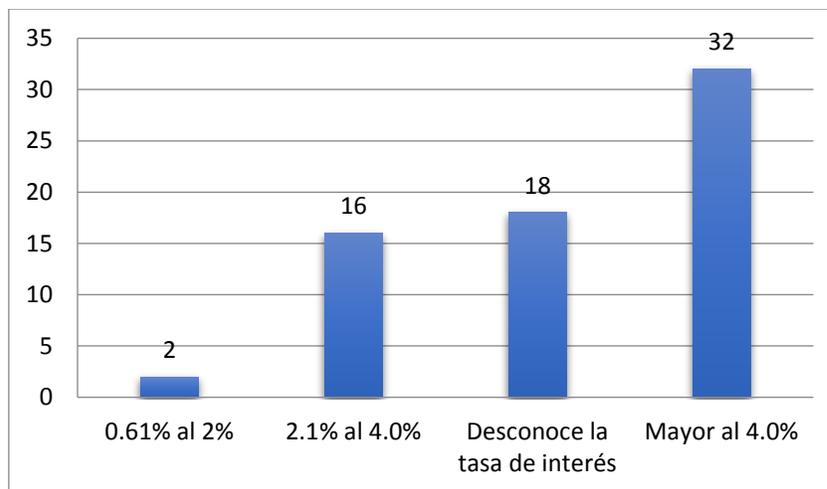


Figura 13 Rango de tasa de interés
Fuente: elaboración propia

Para los microempresarios encuestados, la tasa de interés que pagan por utilizar dinero prestado es relativamente alta, ya que la mayoría indica que el interés anual es arriba del 48%. Esto indica que si el costo de financiamiento fuera menor tendrían más posibilidades de mejorar sus márgenes de utilidad y por consiguiente mejoraría sus operaciones comerciales.

En cuanto a la alta tasa de interés, se debe según la teoría internacional a los diversos costos que debe cubrir la institución financiera para el otorgamiento de crédito a los microempresarios. Entre los cuales se pueden mencionar: costos laborales, administrativos y de cobranza. Para otorgar un préstamo a microempresas es necesario que los prestamistas diseñen un programa de visitas personalizadas a sus clientes.

Es necesario realizar varios desplazamientos para determinar la capacidad de pago, los activos, el nivel de ventas promedio y los costos de producción. Las microempresas generalmente carecen de balances contables, estados de pérdidas y ganancias y flujos de efectivo. Esto hace que sean los propios funcionarios de una entidad crediticia, los que tengan que dedicarse a construir estos aspectos, a proyectar la capacidad de pago y, a su vez, a verificar que la información recopilada tiene asidero en la realidad.

PREGUNTA 13. ¿Cuál es la frecuencia de pago con la que abona su préstamo (crédito)?

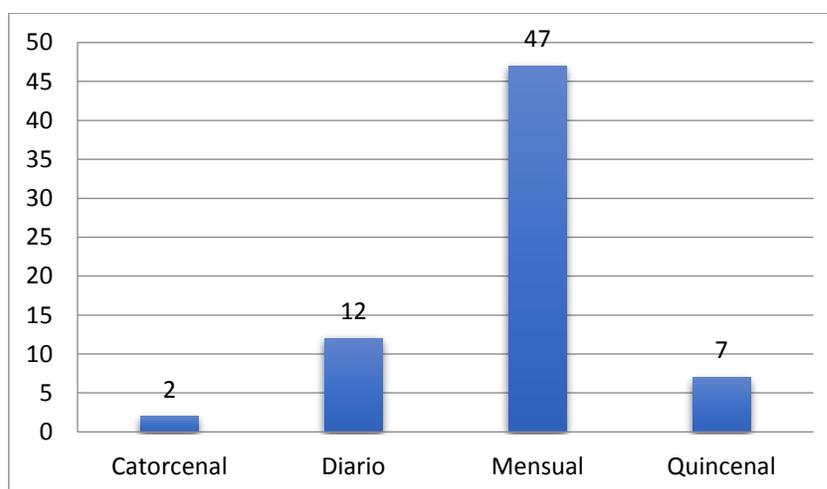


Figura 14 Frecuencia de pago
Fuente: elaboración propia

Con relación al pago de las cuotas de créditos, la mayoría de los microempresarios pagan cada mes a la institución financiera. Lo anterior denota que es necesario llevar un control minucioso cada mes de ingresos y gastos del negocio, reservando una buena parte de los ingresos mensuales para realizar el abono de su préstamo.

Amortizar es el proceso financiero mediante el cual se extingue, gradualmente, una deuda por medio de pagos periódicos, que pueden ser iguales o diferentes.

En otras palabras, y quizás de una manera más sencilla, amortizar un préstamo personal es pagar la deuda a plazos. Estos plazos, en la práctica para efectos de control se realizan mensualmente y cubren un período promedio de uno a tres años. Aunque existen instituciones bancarias que pueden variar los plazos. Sin embargo, lo común en El Salvador es que las cuotas se paguen cada mes.

PREGUNTA 14 ¿A qué plazo le ofrecen el préstamo?



Figura 15 Plazo ofrecido del préstamo
Fuente: elaboración propia

Según los microempresarios, el período de tiempo ofrecido por las instituciones crediticias para poder adquirir un préstamo es entre uno y dos años. Lo anterior se

traduce en doce o veinticuatro cuotas de pago, tiempo considerado como prudencial para poder cumplir con la responsabilidad de pago para el sector.

PREGUNTA 15. ¿Qué tipo de garantías le han solicitado?

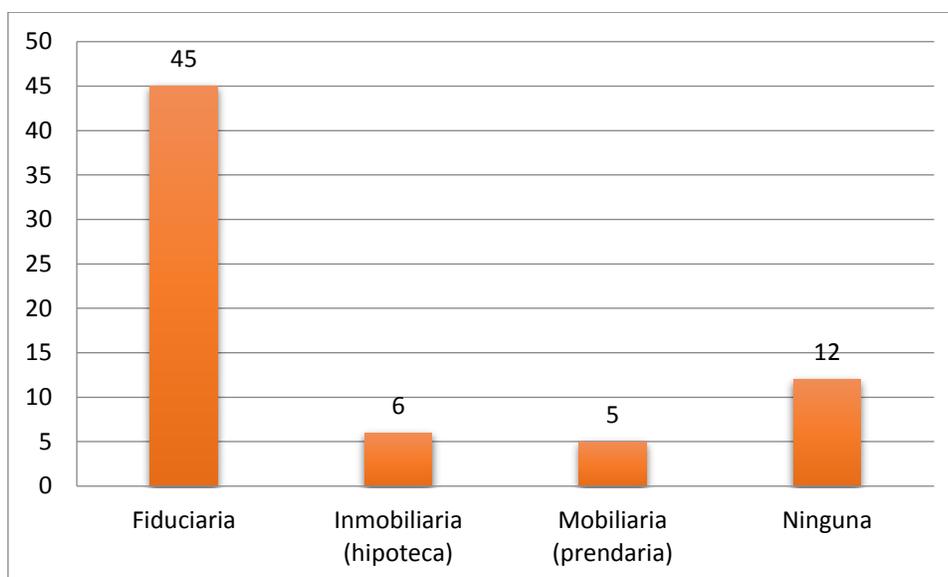


Figura 16 Garantías solicitadas
Fuente: elaboración propia

En concordancia con el período de pago del crédito, la garantía fiduciaria es la que más se les solicita a los microempresarios para la obtención de créditos.

Los créditos con garantía fiduciaria son otorgados a microempresarios con el objetivo de invertir en activos de corto plazo y capital que se utilice para el desarrollo diario de sus negocios. También es importante mencionar que a algunos microempresarios no le han solicitado ninguna garantía, esto probablemente se deba a que son clientes frecuentes de la institución financiera.

PREGUNTA 16. ¿Cuáles serían los factores que le inclinarían a decidir por un préstamo con otra Institución Financiera?

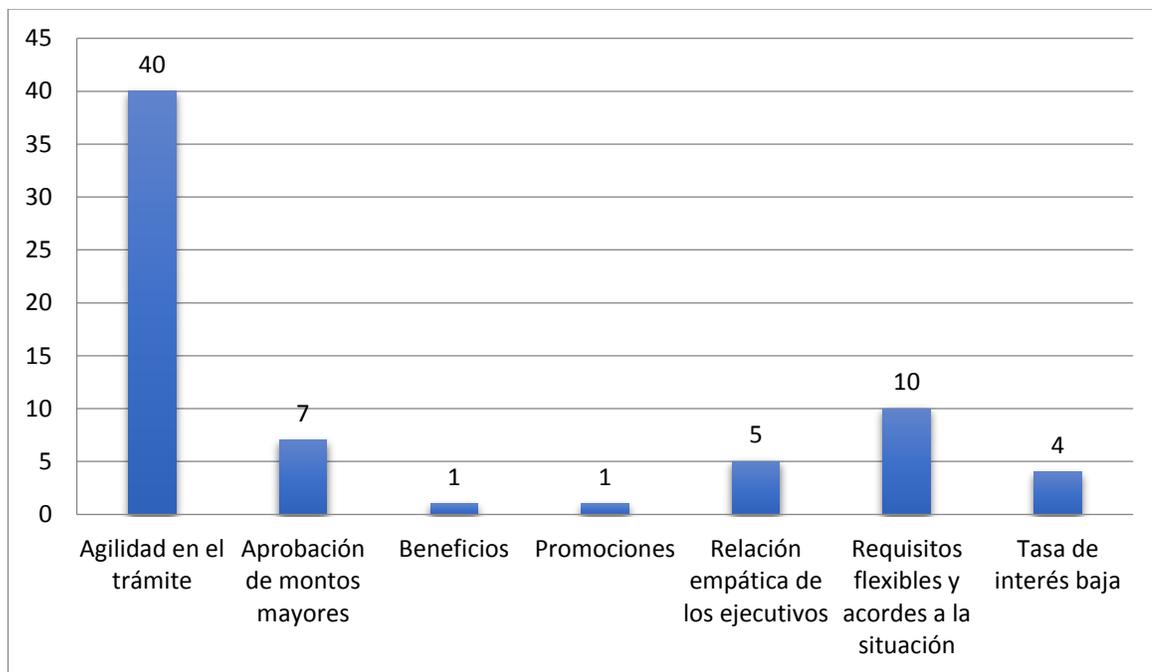


Figura 17 Factores de decisión al adquirir préstamos
Fuente: elaboración propia

La mayoría de los microempresarios asegura que se inclinan por la agilidad del trámite. Otro aspecto que resalta es que los requisitos sean flexibles y de acuerdo a su situación como microempresarios.

Cabe mencionar que el promedio de tiempo para poder obtener un crédito en El Salvador, desde que se solicita el crédito hasta que se recibe el efectivo es de 20 días aproximadamente.

PREGUNTA 17. ¿Está satisfecho con el crédito que le ofrecieron?

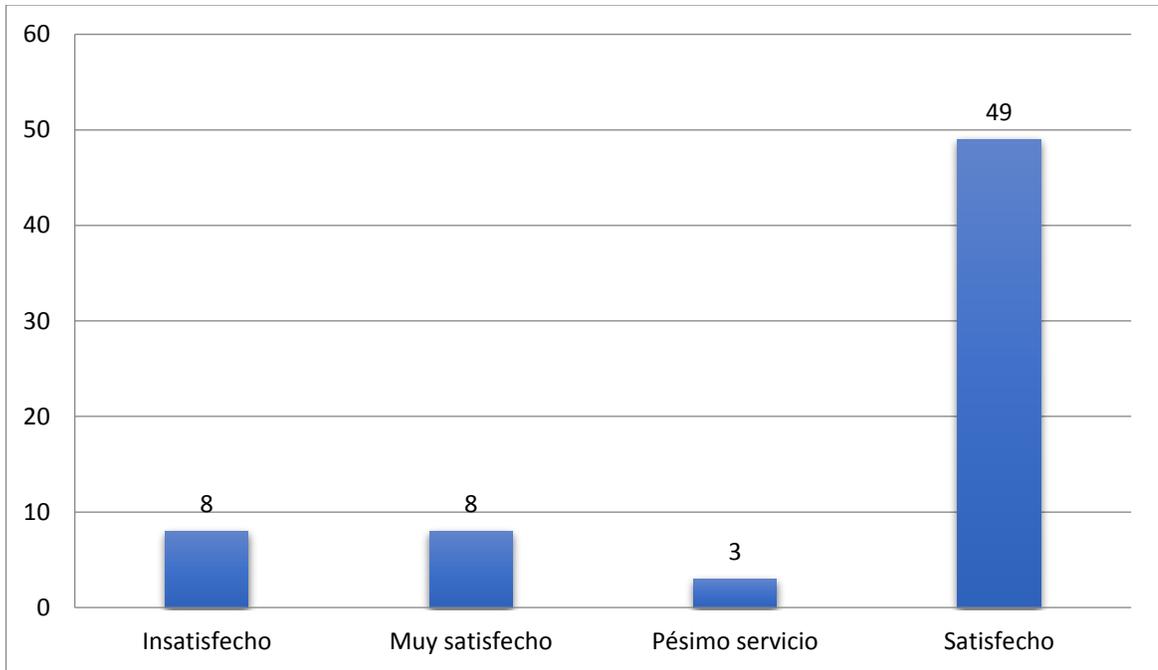


Figura 18 Satisfacción del crédito ofertado
Fuente: elaboración propia

Aunque la tasa supere el 48% anual, los microempresarios se sienten satisfechos con el crédito ofrecido. Lo anterior se debe a que el sector ya está acostumbrado a pagar altas tasas de interés por sus préstamos.

La lógica económica que predomina en el sector microempresarial es la de satisfacción de necesidades, pudiendo obtener por medio del crédito, niveles de venta que le permita generar ganancias superiores a un salario mínimo, pero no lo suficiente para generar un proceso de acumulación de capital sostenido o de reinversión productiva.

PREGUNTA 18. Califique según su criterio la satisfacción al momento de adquirir un crédito, considerando 1 no satisfecho y 5 muy satisfecho.

Considerando que la pregunta 18 en sus respuestas posee siete literales (del “A” al “G”) y un intervalo de 1 a 5 a seleccionar dado el grado de satisfacción se presenta de la siguiente manera:

- | | |
|--|-----------|
| A. De acuerdo a capacidad de pago / ingresos del negocio | 1 2 3 4 5 |
| B. Tasa de interés | 1 2 3 4 5 |
| C. Garantía solicitada | 1 2 3 4 5 |
| D. Monto requerido | 1 2 3 4 5 |
| E. Frecuencia de pago | 1 2 3 4 5 |
| F. Servicio al cliente | 1 2 3 4 5 |
| G. Agilidad del servicio | 1 2 3 4 5 |

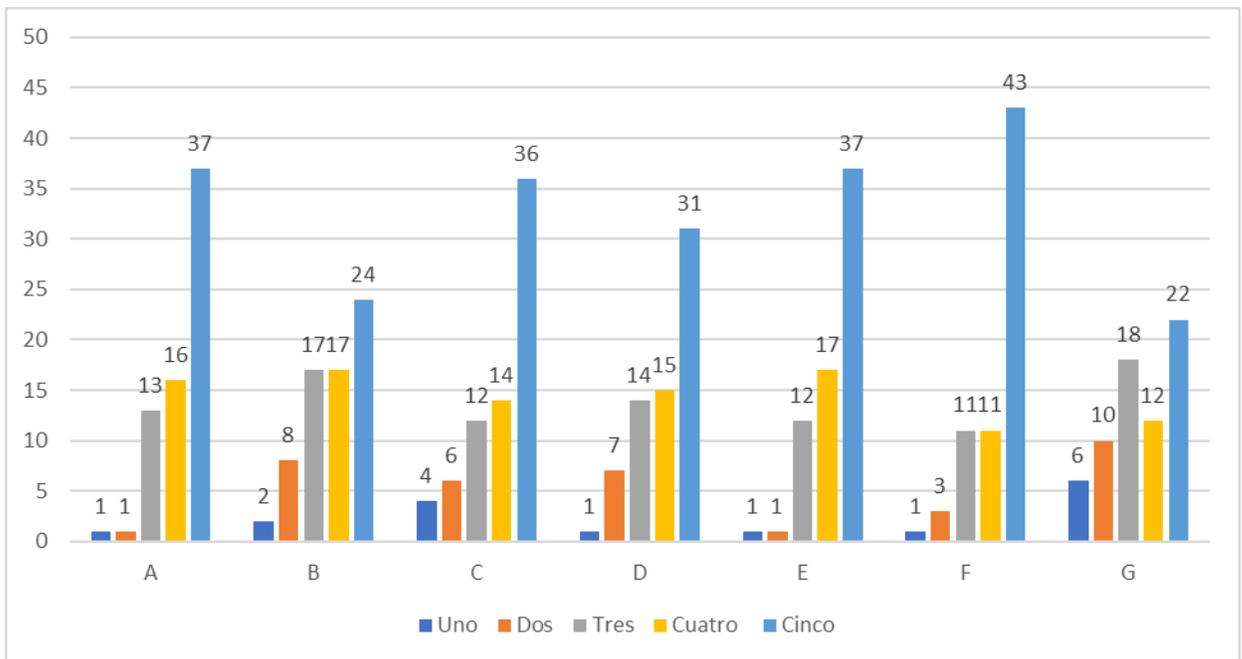


Figura 19 Satisfacción al momento de adquirir un crédito

Fuente: elaboración propia

Tabla 7 Cruce de Variable A vrs Pregunta 8

<i>Nivel de Satisfacción</i>	<i>Bancos</i>	<i>Microfinancieras</i>	<i>Prestamistas</i>	<i>Todos</i>	<i>Otros</i>	<i>Total general</i>
1			1			1
2		1				1
3	3	5	5			13
4	3	9	2	1	1	16
5	5	27	5			37
Total general	11	42	13	1	1	68

Fuente: elaboración propia

Con relación al gráfico anterior y el cruce de variables de la pregunta número ocho referente a que la mayoría de microempresarios acuden a instituciones microfinancieras para la obtención de financiamiento debido a la dificultad de obtenerlo en la banca formal, la mayoría de los encuestados está muy satisfechos en cuanto a su capacidad de pago considerando los ingresos del negocio.

De acuerdo al análisis realizado los negocios más necesitados de financiamiento son los microempresarios y estos a su vez constituyen la mayoría en el tejido empresarial de El Salvador. Debido a lo anterior y después de encontrarse con numerosas dificultades en el camino de adquirir créditos en la banca formal, finalizan su recorrido en las instituciones financieras ya que estas ofrecen mayores facilidades al sector microfinanciero, ocasionando un nivel de satisfacción alto finalmente al obtener un crédito.

4.2 Prueba de hipótesis

Para realizar la prueba de hipótesis se seguirá el procedimiento de los 5 pasos.

Primer paso, formular la hipótesis estadística del estudio en investigación:

Hi. La obtención de financiamiento si afecta en el crecimiento de los microempresarios.

Ho. La obtención de financiamiento no afecta en el crecimiento de los microempresarios.

Segundo paso, la selección del nivel de significancia, el cual será de 0,05.

Tercer paso: Determinar el valor estadístico de la prueba. Para el presente caso se ha seleccionado la prueba de chi cuadrada.

Cuarto Paso, Formular la regla de decisión. En este estudio y en base a la prueba de chi cuadrada, si el valor de Sig (valor crítico observado) es menor a 0.05 rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa

Quinto paso. Tomar una muestra y tomar la decisión. Para realizar la prueba de la hipótesis, se seleccionó la pregunta 4 y la pregunta 7, del instrumento, y el desarrollo de la misma se da a continuación:

			7.1 ¿Indique algunos de los problemas para su negocio que pueden presentarse de no obtener un préstamo?					Total
			Pérdida de oportunidades de Negocio	Desatención de clientes/Pérdida de ventas	No hay crecimiento	Riesgo de que el negocio quiebre	Otra	
4.1 ¿Cuáles son las dificultades que ha encontrado para el crecimiento de su negocio?	Bajas ventas	Count	11	3	12	1	1	28
		Expected Count	9.1	2.9	11.9	3.3	.8	28.0
		% of Total	16.2%	4.4%	17.6%	1.5%	1.5%	41.2%
	Ubicación geográfica	Count	0	1	6	1	1	9
		Expected Count	2.9	.9	3.8	1.1	.3	9.0
		% of Total	0.0%	1.5%	8.8%	1.5%	1.5%	13.2%
	Productos que se ofrecen	Count	0	0	2	1	0	3
		Expected Count	1.0	.3	1.3	.4	.1	3.0
		% of Total	0.0%	0.0%	2.9%	1.5%	0.0%	4.4%
	Falta de financiamiento	Count	11	3	9	5	0	28
		Expected Count	9.1	2.9	11.9	3.3	.8	28.0
		% of Total	16.2%	4.4%	13.2%	7.4%	0.0%	41.2%
Total	Count	22	7	29	8	2	68	
	Expected Count	22.0	7.0	29.0	8.0	2.0	68.0	
	% of Total	32.4%	10.3%	42.6%	11.8%	2.9%	100.0%	

Figura 20 Tabulación del cruce de pregunta 4 con la pregunta 7

Fuente: creación propia

Tabla 8 Test de Chi-Cuadrado

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	14.049 ^a	12	.298
Likelihood Ratio	18.156	12	.111
Linear-by-Linear Association	.004	1	.952
N of Valid Cases	68		

Fuente: elaboración propia. a. 16 casillas (80.0%) tienen una frecuencia esperada menor a 5. La frecuencia mínima esperada es .09.

Interpretación:

Como el valor de Sig (valor crítico observado) $0,004 < 0.05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir que la falta de financiamiento afecta el crecimiento de los microempresarios.

Por todos los resultados obtenidos producto de la investigación y analizados anteriormente, se presenta la siguiente guía dirigida a microempresarios para la obtención de financiamiento:

4.3 Guía para la obtención de financiamiento

El momento de solicitar financiación es uno de los más temidos por los microempresarios, sobre todos aquellos que inician o que nunca han solicitado un crédito. Además, lo normal es que se repita varias veces a lo largo de la vida del negocio: al emprender, en los procesos de crecimiento o expansión, si tenemos que refinanciar nuestras deudas, etc. Sin embargo, a pesar de los miedos, ese proceso puede ser enormemente enriquecedor.

Es importante tener en cuenta los pasos para solicitar financiación. Hay que conocer el procedimiento y las alternativas que se encuentren dentro del alcance que se ha definido. Al final del proceso de solicitud de crédito, lo que se pretende es convertir un conjunto de ideas que el microempresario se ha planteado sobre su negocio, en un proyecto sólido y correctamente financiado.

Otro elemento importante, es la forma en que se documentan las ventas (al contado y al crédito) las compras (al crédito y al contado), la cual se puede llevar en una libreta o un cuaderno, esto ayuda a ordenar y llevar un control del micronegocio.

Paso 1: Calcular cuánto se requiere invertir

Antes de saber cuánto se necesitará y qué opciones se emplearán para financiar el negocio se debe conocer la cantidad a invertir llevando las ideas a un proyecto en concreto. Para ello, lo normal es que el proyecto en mente se pueda abordar de formas sutil o abiertamente diferentes. En ese caso, se deben comparar las alternativas lo cual llevará a la necesidad de hacer previsiones o proyecciones. Cuanto más razonables sean y mejor documentadas estén, más creíble será el negocio y más sencilla será la toma de decisiones.

En concreto, lo que interesa es conocer cuál puede ser la distribución previsible a lo largo del tiempo de los ingresos y egresos que generaría cada alternativa, es decir, del análisis del flujo de caja del proyecto. Eso puede depender no solamente de las decisiones, sino también del entorno. Por ese motivo se debe plantear diferentes escenarios alternativos.

La decisión de cuál es la mejor opción dependerá no solamente de cuál genera un mayor saldo positivo de ingresos frente a egresos, sino también de otros factores como su

distribución en el tiempo (cuanto tiempo se tardan los clientes en pagar, por ejemplo), los riesgos de cada alternativa y el coste que podría suponer financiarlas, refiriéndose a la tasa de interés, seguros, impuestos, descuentos por papeleo, etc. Es necesario, por tanto, definir claramente el tiempo de retorno de los fondos, costos que implican la inversión y la disponibilidad que podría generar al invertir.

En ocasiones, la decisión de definir cuanto invertir no será solamente del microempresario, sino fruto de un proceso de negociación con la institución donde se soliciten los fondos. Ese sería el caso, por ejemplo, cuando se pretende encontrar una institución y que esta establezca como condición de aprobación modificar ciertos elementos del negocio o proyecto inicial, o para que su coste sea más reducido.

Paso 2: Calcular el monto a financiar

Lo primero que se debe tener claro es que todo el monto de inversiones, ya sean emprendimientos, expansiones de actividades, nuevos productos o servicios a ofrecer, etc. debe ser financiado de alguna manera. Por lo tanto, la suma total vendrá marcada por los montos individuales a invertir, es decir, por los fondos que se necesiten.

En segundo lugar, se debe tener en cuenta porción del monto total de inversión con la que ya se cuenta financiamiento, bien con fondos propios, deudas o capital generado por el negocio. Por ejemplo, cuando se inicia un negocio, se puede partir de unos fondos propios o de los socios que impulsan su creación. Igualmente, si se piensa en expandir las actividades, es probable que se tenga financiadas las que se desarrollan actualmente.

Por lo tanto, es muy importante tener en cuenta esa cifra con la que se inicia pues no es un dato, sino una decisión. En el caso de un socio, puede ser la cantidad que aportan

los socios fundadores, aunque tengan dinero suficiente como para poder financiar todas las inversiones con fondos propios, puede ser muy conveniente que recurran en parte al endeudamiento.

Para tomar la decisión de hasta qué nivel endeudarse se debe tener en cuenta que la financiación externa actúa como una palanca para alcanzar el objetivo planteado que puede llevar al negocio a ganar mucho dinero aportando pocos fondos propios, pero también a perder una gran proporción de los mismos. Cuanto mayor sea el financiamiento, mayor será el riesgo, sin embargo, la parte positiva es que con poco dinero del propietario del negocio pueden obtener grandes resultados y beneficios.

La parte negativa es que, si el negocio no tiene ingresos suficientes, los intereses podrían descapitalizarlo, es decir, asfixiarlo.

Conociendo lo que se requiere invertir y los montos de financiación con los que se disponen o se dispondrán sin tener que solicitarla, entonces, se puede saber lo que se tendrá que pedir. A partir de ahí habrá que decidir por qué alternativas inclinarse para financiar el proyecto, tomando en cuenta tasas, montos, plazos, forma de pago, etc.

Paso 3: Garantías

En el caso de que lo que se busca sea financiación externa por medio de una institución microfinanciera o por medio de la banca se debe de tomar en cuenta las garantías. Normalmente, pueden ser de dos tipos las reales, es decir, las que emplean determinados bienes como inmuebles para dar mayor seguridad a la operación o alguna prenda, un vehículo o maquinaria. Por otro lado se encuentran las garantías personales o fiadores, llamados codeudores o avalistas, que utilizan el respaldo de alguna persona o

entidad que pueda pagar la deuda si es necesario. La disposición de garantías es clave en la solicitud de financiación ajena, y en las instituciones las condiciones de garantía podrían variar de una a otra, para determinados montos.

Un parámetro necesario de mencionar, es que, así como depende de cada institución el requerimiento de garantías para los diversos montos a financiar, así también el ofrecimiento de estas de parte del microempresario debe ser acorde al monto a solicitar, no puede ser muy holgado, porque no sería de satisfacción para el microempresario, ni muy justo porque la institución financiera podría evaluar que no es adecuada. Adicional a esto, siempre se debe de tener en cuenta que la garantía, si bien es cierto compromete una parte del patrimonio del microempresario, la institución financiera evalúa el riesgo que el cliente asume al momento de establecer la relación comercial en el financiamiento, es decir, “si no estás dispuesto a arriesgar, no podría darte el financiamiento”. Este parámetro para el caso de garantías fiduciarias, puede ser un microempresario que genere el mismo nivel de ventas mensuales o un empleado donde el 20% de su salario esté disponible para pagar la cuota que le pudiesen establecer.

Paso 4: Ofertas de servicios financieros

El dueño de los fondos, pueden presentarse ofreciéndolo en diferentes servicios e instituciones, los cuales pueden ser, como sea mencionado, fondos propios, financiamientos externos (a través de instituciones financieras y/o bancarias), prestamistas e inclusive donaciones a través de proyectos de Gobierno y ONGs.

Para ello, teniendo el proyecto en concreto, con las condiciones de ingresos y egresos realizado a través de flujos de efectivo (o cálculos de disponibilidades), definido

el monto necesario a financiar y una garantía lista a arriesgar por el proyecto acorde a este monto, se pueden evaluar las ofertas de servicios financieros que presenta el prestamista, la Instituciones Microfinancieras, la Banca o las posibles donaciones o fondos para el desarrollo en proyectos de gobierno, los cuales también tienen condiciones especiales que sería necesario estudiarlas para conocer si se adaptan al proyecto en mente.

Entre los elementos a observar en estas ofertas se pueden mencionar:

- Tasa de interés anual, el cual es el costo de financiamiento, y que en algunas instituciones las presentan como tasa de interés mensual, y con el fin de establecer un costo más certero de estos financiamientos, lo ideal sería solicitar la tasa de interés efectiva anual o mensual.
- Plazo, frecuencia de pago y monto de la cuota, todas ellas están entrelazadas, porque dependerán del análisis de ingresos y egresos, así como de la capacidad de pago en la frecuencia que se ha estimado en el proyecto, que puede ser, semanal, quincenal, mensual, etc.
- Garantía. Acorde a los montos establecidos, donde ambas partes, tanto el microempresario como la institución financiera estén de conformes con ella.
- Descuentos por papeleo o llamada también “Comisión por desembolso”
- Recargos adicionales que se pueden incluir en las cuotas programadas a pagar por el crédito solicitado

Paso 5: Trámites y pasos que requerirán para solicitar financiación

Una vez definido cuánto se necesita y cómo se va a financiar, no sería raro que a medida que se avanza en este proceso, se tenga que volver a valorar ciertos aspectos. Por ejemplo, de cierta información nueva que haga considerar que hay que cambiar en el negocio, en el proyecto o si cambian las condiciones de financiación.

Otro aspecto muy importante y trascendente es el asesoramiento jurídico, debido a que se necesario comprender los trámites y las consecuencias jurídicas que implica cada decisión de financiamiento, por lo que se debe de tener en cuenta lo siguiente:

- Los documentos legales a firmar, por el titular y fiador si aplica.
- Consecuencias de no pagar o de incumplir algunas condiciones que establezca la instituciones financiera,
- Situaciones en que se pueden afectar a los fiadores o la garantía que se ofrezca.
- Documentos que se deberán de solicitar al finalizar de pagar un crédito.

También se debe de entender que las instituciones financieras comparten la información del comportamiento de pago de los clientes con las empresas dedicadas a calificarlos, estas empresas tienen el nombre de Buró de Créditos (como es EQUIFAX/DICOM) y que ellas comparten esta información desde el momento del otorgamiento del crédito y continuaran haciéndolo mientras el crédito no se ha cancelado, claro que para ello, estas instituciones necesitarán una autorización de parte del microempresario. Por lo tanto, un adecuado financiamiento para el negocio es imprescindible un buen conocimiento de las consecuencias jurídicas de cada alternativa.

Después de presentar la solicitud, se debe de esperar la resolución. La respuesta puede ser denegar el financiamiento, una aceptación con condiciones, el inicio de una negociación o, simplemente, un “su solicitud ha sido aprobada” a los requerimientos

presentados. Una vez llegado a un acuerdo, el siguiente paso es formalizar el acuerdo, de forma que se puede ir disponiendo de los fondos comprometidos.

En el caso de financiamiento con alguna institución, surge una obligación de devolver la deuda, hasta que llegue el momento de extinguirla o liquidarla, por lo que es muy importante tener en cuenta las condiciones del mercado a la que el negocio se enfrenta en cada instante. Es posible que se pueda mejorar las mismas a través de mecanismos como el refinanciamiento o la novación, en ocasiones las instituciones podrían mejorar las condiciones y/o flexibilizar algunos requisitos, siempre sujeto a la muestra histórica de un comportamiento de pago aceptable.

4.4 Caso Práctico

Don José Rodríguez, es un microempresario con cinco años de experiencia, que comercia a domicilio diversos productos de belleza, joyería, zapatería, carteras, etc. Sus ingresos brutos mensuales son \$1,600.00 USD mensuales, entre ventas de contado y ventas al crédito, y poco a poco su nivel de ventas se ha incrementado desde que inició. Don José, pronto será padre de su primer hijo, por lo que tiene la intención de incrementar el inventario de los tipos y cantidad de productos que ofrece para la venta, y así mejorar sus ingresos, por lo que ha pensado en alquilar un local en San Salvador y también ofrecer ciertos productos nuevos.

Él está decidido a iniciar su proyecto, tiene un pequeño fondo de dinero ahorrado pero no es lo suficiente aún para lo que tiene en mente. No tiene historial crediticio, sería la primera vez que prestaría dinero, desconoce exactamente cómo podría obtenerlo, así

que se ha informado de diversas fuentes, le ha preguntado a algunos amigos y uno de ellos le pidió que siguiera los siguientes cinco pasos:

PASO 1: CALCULAR EL MONTO A INVERTIR

El primer pasó a seguir, es calcular el monto exacto a invertir. Don José ha estimado, que para surtir el local que quiere alquilar, necesita \$400.00 para comprar el inventario de productos que actualmente comercializa, y unos \$400.00 adicionales para la compra del inventario de productos nuevos que iniciará a comercializar. El local se lo alquilarán en \$100.00 mensuales, y hablando con el dueño del local, logró llegar al acuerdo que no le cobrasen el depósito, por lo que estima necesitaría \$200.00 adicionales para pagar el alquiler de dos meses... en lo que las ventas logran el nivel que desea, en total necesitaría \$1,000.00. Esto se puede calcular con mayor facilidad en el siguiente cuadro:

Tabla 9. Monto a Invertir

PASO 1: MONTO A INVERTIR	
Describe las necesidades de efectivo	
CAPITAL DE TRABAJO	Incremento inventario \$ 400.00
	Nuevo Inventario \$ 400.00
	Alquiler \$ 200.00
	Total Capital de Trabajo \$ 1,000.00
ACTIVO FIJO	Remodelación Casa \$ -
	Remodelación negocio \$ -
	Otros \$ -
	Total Activo Fijo \$ -
DEUDAS	Bancos \$ -
	Prestamistas \$ -
	Microfinancieras \$ -
	Otros \$ -
	Total Consolidación de Deudas \$ -
MONTO A INVERTIR \$ 1,000.00	

Fuente: elaboración propia.

Pero como se mencionó en el paso 1, el monto a invertir no es el monto a financiar, para ello continuamos con el paso 2.

PASO 2: CALCULAR EL MONTO A FINANCIAR

Don José siempre había pensado en alquilar un local, para ampliar su negocio de comercialización de productos, y de alguna forma había estado ahorrando un poco de efectivo para poder hacerlo. Actualmente él tiene ahorrado \$700.00. En ocasiones, este ahorro le ha servido para diversas emergencias que se han presentado en su familia, por motivos de salud u otros sucesos. Tampoco está dispuesto a invertir todo el monto ahorrado, sí fuera por él, todo el monto que necesita lo solicitaría a alguna institución financiera para obtenerlo de ella, pero luego de conversar con algunos de sus amigos, y con su esposa, prefirió invertir \$500.00 que es una parte de ese efectivo ahorrado y endeudarse lo menos que pueda, de hecho no le gusta tener deudas. Esto se puede calcular de la siguiente manera:

Tabla 10. Monto a Financiar

PASO 2: MONTO A FINANCIAR	
Describe el origen de los fondos a invertir	
Ahorros	\$ 500.00
Remesas	\$ -
Otros	\$ -
Monto a invertir con fondos propios	\$ 500.00
MONTO A FINANCIAR	\$ 500.00

Fuente: elaboración propia.

Por lo tanto, el monto necesario a financiar sería de \$500.00.

PASO 3: GARANTÍAS

El paso 3 requiere de una garantía que respaldará el monto que estará financiándose, según el monto, a Don José le han informado que le pedirán un fiador, no una garantía real, la información proporcionada indica que él o los fiadores debiesen tener la capacidad y moral de pago para poder abonar la cuota que le pudiesen programar. Don José le comentó la situación a su amigo Don Miguel Melgar, quien ha confiado en su palabra para poder ser Fiador, pues conoce la moral de pago de Don José. En el siguiente cuadro se detallan las garantías y/o fiadores:

Tabla 11. Garantías a seleccionar

GARANTÍA A SELECCIONAR				
Garantías reales				Valor
Opción 1	_____			\$ -
Opción 2	_____			\$ -
			total	\$ -
Garantías fiduciarias		Ventas/Salario mensual	% a estimar	
Microempresario	Miguel Melgar	\$ 1,500.00	100%	\$ 1,500.00
Empleado	_____	\$ -	20%	\$ -
			total	\$ 1,500.00

Fuente: elaboración propia.

PASO 4: OFERTAS DE SERVICIOS FINANCIEROS

Don José, luego tener claridad en la información de los pasos anteriores, visitó algunas instituciones donde espera le puedan facilitar el dinero que necesita para su

proyecto (específicamente fueron dos Instituciones Microfinancieras y una Cooperativa) y en dichos lugares ha obtenido la información de las ofertas de servicios financieros o servicios crediticios que le permitirá (a Don José) realizar una comparación y decidir, en términos de costo financiero, cuál de las opciones sería la mejor, eligiendo la menor tasa efectiva anual, esta información se resume en el cuadro siguiente:

Tabla 12. Comparativo de ofertas de servicios financieros

PASO 4: OFERTAS DE SERVICIOS FINANCIEROS						
MONTO	\$ 500.00	\$ 500.00	\$ 500.00			
	OFERTA 1	OFERTA 2	OFERTA 3			
Tasa mensual nominal	3.50%	4.00%	5.00%			
Cuota	\$ 54.02	\$ 55.88	\$ 56.41			
Seguros	\$ 0.85	\$ 1.00	\$ 1.20			
Plazo (años)	1	1	1			
Frecuencia	12	12	12			
Comision por desembolso	5.00%	3.50%	4.50%			
Papaleo adicional	\$ 15.00	\$ 8.00	\$ 10.00			
efectivo Liquido a entregar	\$ 456.75	\$ 472.23	\$ 467.50			MEJOR OPCION
IVA	13%	13%	0%			
TASA EFECTIVA MENSUAL	83.11%	83.77%	79.21%			OFERTA 3 79.21%

Fuente: elaboración propia.

Para Don José, la mejor opción es la 3, que es una Cooperativa. Las condiciones del pago y el monto de la cuota, es acorde a lo que estimó puede pagar y el momento en que también puede hacerlo, que es posterior a cobrarle a los clientes las pequeñas deudas que tienen cuando compran su producto.

PASO 5: TRÁMITES Y PASOS QUE REQUERIRÁN PARA SOLICITAR FINANCIACIÓN

Finalmente, Don José dispuesto a tomar la decisión que los \$500.00 que necesita los obtendrá de una Cooperativa, solicitó información sobre toda la documentación que requerirá para que le puedan dar el desembolso, sin embargo existen ciertas condiciones que en este momento le han impedido aplicar a la Banca formal por las condiciones de informalidad en las que se encuentra, aunque este no fue problema para poder aplicar en otras instituciones microfinancieras o cooperativas, aunque la tasa de interés sea más elevada que la de los bancos.

Don José ahora esta consciente de los documentos legales que deberá de firmar, en este caso, un pagaré, unas autorizaciones para compartir y consultar su historial crediticio y otros documentos, así como también de su amigo Don Miguel Melgar, quien le servirá de fiador.

CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Es necesario conocer las condiciones en la que se encuentran los microempresarios de la zona metropolitana de san salvador e identificar y conocer las dificultades a las que se encuentran al momento de emprender un proyecto nuevo o un crecimiento en su negocio y que además permitan la continuidad del mismo. Para este estudio se puede concluir:

- a) La investigación proporciona las herramientas para que un microempresario conozca cuánto financiamiento necesita para hacer crecer su negocio, en la medida que administre bien el mismo, lo que impacta en su crecimiento, por lo anterior es necesario fortalecer sus conocimientos para la obtención de dichos fondos, entre lo que destaca el costo del dinero, la evaluación de la oferta que le presenten y que se apegue a sus condiciones.
- b) Existe un desconocimiento de la oferta de parte de los microempresarios que agregado a la carencia de un análisis interno no permite la correcta evaluación y mejor solución de financiamiento para las necesidades que ellos tengan. Los elementos técnicos de la oferta de servicios financieros (préstamos que se otorga en las diferentes instituciones) no son conocidos por los microempresarios o escasa vez se valoran como para ser evaluador.
- c) La falta de educación financiera impide que los microempresarios aprovechen la mejor oferta de servicios de créditos que se le pueden presentar.
- d) La más grande barrera que existe de los microempresarios para aplicar a créditos de bajo costo, (los cuales solamente los ofrecen la banca formal) es la tenencia de garantías reales que ofrecer para respaldar dichos montos ante la institución.
- e) Los productos financieros que se ofrecen en la banca formal, no satisfacen las condiciones que los microempresarios pueden asumir, relaciones como monto/garantía, frecuencias de pago y costos financieros, no han sido

totalmente cubiertas por las instituciones que están atendiendo el segmento de mercado.

- f) Aún no está claro ni finalizado el marco normativo legal que respalde y proteja directamente los intereses de los negocios de los microempresarios o que los incentive debido a factores de informalidad del sector y a costos adicionales que los mismos no están dispuestos a asumir.

RECOMENDACIONES

Dado que en El Salvador los microempresarios juegan un importante papel en el desarrollo de la economía del país y dado que el desarrollo del mismo permite una oportunidad para que la esta crezca, se recomienda tomar en consideración:

- a) Establecer planes para incrementar la educación financiera en los microempresarios con publicidad más acorde al segmento, que permitan ser clientes con mayor integridad para evaluar las ofertas de los servicios que se le ofrecen de parte de las instituciones. En términos de costo y condiciones.
- b) Divulgar o impulsar mucho más la comunicación de programas como CONAMYPE que ayudan a los microempresarios a fortalecer los conocimientos financieros.
- c) Informarse acerca de la tasa de interés y cómo está constituida la cuota, es decir, cuánto es el abono a capital e intereses cuando se realiza el pago y otros posibles cargos adicionales como IVA y seguros; de ser posible evaluar diversas opciones de financiamiento y considerar que a mayor tasa de interés más alta queda la cuota.
- d) Formalizar el negocio por muy pequeño que sea, buscar asesoría con profesionales para inscribirse como contribuyentes en el Ministerio de Hacienda, Alcaldía, etc. además implementar contabilidad formal. Todo lo anterior contribuye a cumplir con las obligaciones jurídico contables de toda persona que ejerza el comercio y además ayuda a perfeccionar el manejo y

control de la actividad económica.

- e) Incentivar a las instituciones financieras (banca formal), estudiar ofertas crediticias adecuadas para los microempresarios para que estos puedan evaluar correctamente todas las fuentes de financiamiento contribuyendo al fortalecimiento del sector.
- f) Es necesario que los organismos gubernamentales bajo las cuales se regulen los microempresarios, sean efectivos en la aplicación de multas cuando se requieran, así como para las instituciones financieras que les facilitan los fondos y que violenten las leyes existentes.
- g) Divulgar mayor información sobre el Fondo Salvadoreño de Garantías, que es apoyado por el Fondo de Desarrollo Económico, a fin de que instituciones de primer nivel y microempresarios puedan aprovechar el apoyo y recursos para la obtención de financiamientos que este fondo respalda.

BIBLIOGRAFÍA

- Alicia, G., & Roberto, S. (2018). *Repensando la migración desde un enfoque de género*. México: MAPorrúa.
- Allen, F., Myers, S., & Breal, R. (2010). *Principios de finanzas corporativas*. México, D.F.: McGraw-Hill.
- ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE EL SALVADOR. (20 de Mayo de 2014). Ley de Fomento Protección y Desarrollo para la Micro y pequeña Empresa. *Ley de Fomento Protección y Desarrollo para la Micro y pequeña Empresa*. San Salvador, San Salvador, El Salvador: CONAMYPE.
- Boscan, M., & Sandra, M. (2009). Análisis de crédito comercial en pequeñas y medianas empresas de derivados lácteos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 249.
- CEMLA. (Marzo de 2011). Microfinanzas y microcrédito en Latinoamérica. *Estudio de Caso: Colombia, Ecuador, El Salvador, México y Paraguay*.
- CONAMYPE. (2004). *Dinámica de las MYPES en El Salvador*. San Salvador: Colección Emprendedor.
- CONAMYPE. (2017). *Encuesta Nacional de la Micro y Pequeña Empresa 2017*. San Salvador: CONAMYPE.
- Consejo Directivo de la Superintendencia del Sistema Financiero. (1 de Enero de 2012). Norma NPB4-46. *NORMAS PARA LA TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS*. San Salvador, El Salvador: Imprenta Nacional.

- Dini, M., & Stumpo, G. (2018). *MIPYMES en América Latina: un frágil desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento*. Naciones Unidas, Santiago: Publicaciones CEPAL.
- Gibson-Graham, J., Cameron, J., & Healy, S. (2017). *Retomemos la economía*. Bogotá: Editorial Pontificia Universidad Javeriana.
- López Pascual, J., & Sebastián González, A. (2008). *Gestión Bancaria*. Madrid: MCGRAW-HILL / Interamericana de España.
- Mungaray Lagarda, A., & Ramírez Urquidy, M. (2004). *Lecciones de microeconomía para microempresas*. México: Publicaciones UABC.
- Superintendencia de Competencia. (2017). *Estudio sobre la caracterización del mercado de prestación de servicios financieros a las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE) en El Salvador*. San Salvador: Propio.

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA**



**Instrumento de investigación de trabajo de graduación para maestría en
Administración Financiera titulado “Guía metodológica a microempresarios del
área metropolitana de san salvador para la obtención de financiamiento de la
banca”**

Objetivo: Recolectar información relacionada con la obtención de crédito por parte de microempresarios a fin de caracterizar e identificar los factores que intervienen en el proceso de solicitar un préstamo.

Instrucciones: Por favor lea cuidadosamente las siguientes preguntas antes de responder.

Marque con una “X” solo una respuesta.

1. Sexo: Femenino _____ Masculino _____
2. ¿Cuántos años tiene de ser microempresario?
 - a. Menos de un año
 - b. Entre uno y cinco años
 - c. Más de 5 años
3. ¿Realiza usted un análisis sobre las necesidades crediticias de su negocio?
 - a. Análisis de Datos/Estadísticas
 - b. Análisis de Flujos/Estados Financieros
 - c. No realiza
4. ¿Cuáles son las dificultades que ha encontrado para el crecimiento de su negocio?

- a. Bajas ventas
 - b. Ubicación geográfica
 - c. Productos que se ofrecen
 - d. Falta de financiamiento
5. ¿De dónde provinieron los fondos monetarios para iniciar su negocio?
- a. Propios (ahorros, remesas, etc.)
 - b. Préstamo informal
 - c. Préstamo formal
6. ¿Cuáles son las dificultades que ha encontrado para obtener un préstamo para su negocio?
- a. Formalidad del Negocio
 - b. Garantías que respalden el crédito
 - c. Zona geográfica de atención
 - d. Elevados costos del crédito
 - e. Excesivos requisitos
7. ¿Indique algunos de los problemas para su negocio que pueden presentarse de no obtener un préstamo?
- a. Pérdida de oportunidades de Negocios
 - b. Desatención de clientes/ Perdida de ventas
 - c. No hay crecimiento
 - d. Riesgo de que el negocio quiebre
 - e. Otros: _____
8. ¿Cuándo ha necesitado un préstamo para su negocio, a quién ha acudido?
- a. Microfinancieras
 - b. Bancos
 - c. Prestamistas
 - d. Otros, especifique: _____
9. ¿Qué tipo de préstamos (créditos) le han ofrecido?
- a. Estacionales
 - b. Express
 - c. Rotativos
 - d. Pagos frecuentes
 - e. Ninguno

10. ¿Cuál es el destino del préstamo que le ofrecen?
- Consumo
 - Capital de Trabajo
 - Activo Fijo
11. ¿Cuánto es el monto del préstamo que ha solicitado en la institución financiera?
- \$0 a \$100
 - \$100.01 a \$500
 - \$500.01 a \$3,000.00
 - Mayor a \$3,000.00
12. ¿En cuál rango se encuentra la tasa de interés mensual que le cobra la institución financiera?
- 0.61% al 2%
 - 2.1% al 4.0%
 - Mayor al 4.0%
 - Desconoce la tasa de interés
13. ¿Cuál es la frecuencia de pago con la que abona su préstamo (crédito)?
- Diario
 - Catorcenal
 - Quincenal
 - Mensual
 - Al vencimiento del plazo
14. ¿A qué plazo le ofrecen el préstamo?
- Menor a un año
 - Entre uno y 2 años
 - Mayor a 2 años
15. ¿Qué tipo de garantías le han solicitado?
- Fiduciaria
 - Mobiliaria (prendaria)
 - Inmobiliaria (hipoteca)
 - Ninguna
 - Otras: _____
16. ¿Cuáles serían los factores que le inclinarían a decidir por un préstamo en específico?
- Agilidad en el trámite

- b. Costo del crédito solicitado
- c. Relación empática de los ejecutivos
- d. Requisitos flexibles y acordes a la situación

17. ¿Está satisfecho con el crédito que le ofrecieron?

- a. Muy Satisfecho
- b. Satisfecho
- c. Insatisfecho
- d. Pésimo servicio