



**FACULTAD DE POSTGRADO
TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN**

**DIAGNÓSTICO SECTORIAL PARA LA CREACIÓN DE
BANCA PYME EN BANCO DE OCCIDENTE, EL PROGRESO,
2017**

SUSTENTADO POR:

MAYRA CECILIA NUÑEZ SANTOS

YOHNY ESWIN CUEVA ELVIR

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE
MÁSTER EN DIRECCIÓN EMPRESARIAL**

SAN PEDRO SULA, CORTÉS, HONDURAS, C.A.

ENERO, 2018

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

UNITEC

**FACULTAD DE POSTGRADO
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

RECTOR

MARLON BREVÉ REYES

SECRETARIO GENERAL

ROGER MARTÍNEZ MIRALDA

VICE RECTORA ACADEMICA UNITEC SPS

DESIREE TEJADA CALVO

VICEPRESIDENTE UNITEC SPS

CARLA MARIA PANTOJA

DECANO DE LA FACULTAD DE POSTGRADO

JOSÉ ARNOLDO SERMEÑO LIMA

**DIAGNÓSTICO SECTORIAL PARA LA CREACIÓN DE
BANCA PYME EN BANCO DE OCCIDENTE, EL PROGRESO,
2017**

**TRABAJO PRESENTADO EN CUMPLIMIENTO DE LOS
REQUISITOS EXIGIDOS PARA OPTAR AL TÍTULO DE
MÁSTER EN DIRECCIÓN EMPRESARIAL**

ASESOR METODOLÓGICO

CARLOS TRIMINIO

ASESOR TEMÁTICO

TELMA AURORA JIMÉNEZ

TERNA EVALUADORA:

MARTHA HERNANDEZ

DAVID MIDENCE

OMAR PINEDA

DERECHOS DE AUTOR

© Copyright 2017

MAYRA CECILIA NUÑEZ SANTOS

YOHNY ESWIN CUEVA ELVIR

Todos los derechos son reservados.

**AUTORIZACIÓN DEL AUTOR(ES) PARA LA CONSULTA,
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN
ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO DE TESIS DE POSTGRADO**

Señores

**CENTRO DE RECURSOS PARA
EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN (CRAI)
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA (UNITEC)**

San Pedro Sula

Estimados Señores:

Nosotros, MAYRA CECILIA NUÑEZ SANTOS y YOHNY ESWIN CUEVA ELVIR, de San Pedro Sula, autores del trabajo de postgrado titulado: DIAGNÓSTICO SECTORIAL PARA LA CREACIÓN DE BANCA PYME EN BANCO DE OCCIDENTE, EL PROGRESO, 2017, presentado y aprobado en enero 2018, como requisito previo para optar al título de Máster en Dirección Empresarial y reconociendo que la presentación del presente documento forma parte de los requerimientos establecidos del programa de maestrías de la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC), por este medio autorizo/autorizamos a las Bibliotecas de los Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) de la UNITEC, para que con fines académicos, puedan libremente registrar, copiar o utilizar la información contenida en él, con fines educativos, investigativos o sociales de la siguiente manera:

- 1) Los usuarios puedan consultar el contenido de este trabajo en las salas de estudio de la biblioteca y/o la página Web de la Universidad.
- 2) Permita la consulta, la reproducción, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, ya sea en formato CD o digital desde Internet, Intranet, etc., y en general en cualquier otro formato conocido o por conocer.

De conformidad con lo establecido en los artículos 9.2, 18, 19, 35 y 62 de la Ley de Derechos de Autor y de los Derechos Conexos; los derechos morales pertenecen al autor y son personalísimos, irrenunciables, imprescriptibles e inalienables, asimismo, por tratarse de una obra colectiva, los autores ceden de forma ilimitada y exclusiva a la UNITEC la titularidad de los derechos patrimoniales. Es entendido que cualquier copia o reproducción del presente documento con fines de lucro no está permitida sin previa autorización por escrito de parte de UNITEC.

En fe de lo cual, se suscribe el presente documento en la ciudad de San Pedro Sula a los 04 días del mes de enero de 2018.

Mayra Cecilia Nuñez Santos

21613195

Yohny Eswin Cueva Elvir

21613198



FACULTAD DE POSTGRADO

DIAGNÓSTICO SECTORIAL PARA LA CREACIÓN DE BANCA PYME EN BANCO DE OCCIDENTE, EL PROGRESO, 2017

NOMBRE DE LOS MAESTRANTES:

MAYRA CECILIA NUÑEZ SANTOS Y YOHNY ESWIN CUEVA ELVIR

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, se realizó con el propósito de diagnosticar la situación actual de los sectores económicos de la ciudad de El Progreso, Yoro., determinar su perfil, necesidades y los tipos de instituciones financieras que les atienden, con el objetivo de crear un departamento de banca PyME en Banco de Occidente, S.A. en El Progreso y brindar alternativas de financiamiento como un apoyo al sector MiPyME. Por lo que se investigó que factores influyen para la aceptación de créditos de banca PyME en Banco de Occidente, S.A. Se utilizó un enfoque mixto con elementos cuantitativos y cualitativos, el diseño de la investigación tiene una población de 1,471 empresas, registradas en la Cámara de Comercio e Industrias de El Progreso, al mes de octubre del 2017, obteniendo una muestra de 305 negocios a los que se le aplicó una encuesta como instrumento de medición. La variable sectores financieros es considerada como la de mayor influencia para la aceptación de créditos de banca PyME, por la variedad de instituciones financieras orientadas en atender a este sector. Los resultados obtenidos demuestran que los bancos con un 42% de aceptación son las instituciones del sector financiero con mayor preferencia por los micro, pequeños y medianos empresarios en El Progreso, Yoro. Con referencia a estos resultados se recomienda a la institución bancaria realizar un plan de acción para llevar a cabo la creación de una banca PyME como otra alternativa en productos de créditos y de apoyo al sector MiPyME.

Palabras claves: Aceptación de créditos, banca PyME, diagnóstico sectorial, necesidad de crédito, sectores financieros.



FACULTAD DE POSTGRADO

SECTORIAL DIAGNOSIS FOR THE CREATION OF BANKING SMEs IN BANCO DE OCCIDENTE, EL PROGRESO, 2017

PRESENTED BY:

MAYRA CECILIA NUÑEZ SANTOS Y YOHNY ESWIN CUEVA ELVIR

ABSTRACT

The present research work, it was realized by the intention of diagnosing the current situation of the economic sectors of the city of The Progreso, Yoro., to determine its profile, needs and the types of financial institutions that attend to them, with the target to create a department of banking PyME in Banco de Occidente, S. A. in The Progreso and to offer alternatives of financing as a support to the sector MiPyME. By what it was investigated that factors influence for the credit acceptance of banking PyME Banco de Occidente, S.A. A mixed approach was used with quantitative and qualitative elements, the design of the investigation has a population of 1,471 companies, registered in the Chamber of Commerce and Industries of The Progreso, to October, 2017, obtaining a sample of 305 business to which a survey as measuring device was applied to him. The variable financial sectors is considered to be that of major influence for the credit acceptance of banking PyME, for the financial institutions variety faced in attending on this sector. The obtained results demonstrate that the banks with 42% of acceptance are the institutions of the financial sector with major preference to the micro, small and medium-sized businessmen in The Progress, Yoro. With reference to these results it is recommended to the banking house to realize an action plan to carry out the creation of a banking PyME as another alternative in products of credits and of support to the sector MiPyME.

Key Words: Credit acceptance, banking PyME, sectorial diagnosis, credit need, financial sectors.

DEDICATORIA

A Dios, por concederme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy y darme la fortaleza necesaria para llegar hasta este punto, además de su infinita bondad, amor y misericordia.

A mi Esposo Amílcar Antonio Castro Salguero, por motivarme a superarme cada día más, por su amor y apoyo incondicional en todos los aspectos de mi vida.

A mi Hijo Obed Benjamín Castro Nuñez, por ser mi inspiración para dar lo mejor de mí, por ser el motivo de cada una de mis luchas y porque es y será siempre mi razón de ser.

A mi madre Cecilia Santos Yanez, que han sido siempre mi ejemplo de trabajo, mi apoyo incondicional de superación y dedicación en mi vida familiar y profesional. A mi familia, amigos y compañeros por ese cálido apoyo y confianza en este reto y por estar allí siempre que he necesitado su comprensión.

Mayra Nuñez

Primeramente, a Dios por haberme dado la vida, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por estar conmigo en cada paso haciéndolo firme para poder llegar a la meta propuesta.

Con mucho cariño a mi padre José Cueva quien me enseñó el valor del trabajo, la honestidad y la disciplina; y en especial a mi madre Sonia Elvir (Q.D.D.G.) que, a pesar de la distancia física, siempre ha estado conmigo dándome su amor y apoyo, mi ejemplo de lucha, entrega y sacrificio.

A mi hija María José, por ser mi gran motivación, mi razón de lucha y amor sincero, por causar en mí el anhelo de seguir adelante, de ser mejor, dándole sentido y alegría a mi vida. A mi familia por el apoyo brindado, por compartir conmigo en los buenos y malos momentos.

Yohny Cueva Elvir

AGRADECIMIENTO

Agradecemos en primer lugar a Dios nuestro padre celestial por habernos acompañado y guiado a lo largo de nuestra carrera, por darnos la salud, sabiduría y fortaleza necesaria para poder culminar con éxito nuestro proyecto de maestría.

A nuestras familias, por toda su comprensión, confianza y apoyo durante todo el trayecto de la carrera, por motivarnos a lograr cumplir con este sueño.

A Banco de Occidente, S.A por brindarnos su colaboración y por permitirnos realizar esta investigación como aporte a tan prestigiosa institución.

Al Master Carlos Triminio por ser nuestro principal apoyo y asesoría en el desarrollo de la presente investigación. A la Lic. Telma Aurora Jiménez por su ayuda como asesor temático.

A todos nuestros catedráticos, amigos y compañeros de clases, por los buenos momentos, sus experiencias y conocimientos compartidos a lo largo de la maestría.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1 INTRODUCCIÓN	1
1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	2
1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	4
1.3.1 ENUNCIADO	4
1.3.2 FORMULACIÓN	4
1.3.3 PREGUNTAS DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO.....	5
1.4.1 OBJETIVO GENERAL	5
1.4.2 OBJETIVO ESPECÍFICOS	5
1.5 JUSTIFICACIÓN	6
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	7
2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	7
2.1.1 ANÁLISIS DEL MACRO ENTORNO	7
2.1.2 ANÁLISIS DEL MICRO ENTORNO	15
2.1.3 ANÁLISIS INTERNO	21
2.2 TEORÍAS DE SUSTENTO	27
2.3 CONCEPTUALIZACIÓN	30
2.4 MARCO LEGAL	32
2.4.1 LEY DE FOMENTO, DESARROLLO Y COMPETITIVIDAD MIPYME	33
2.4.2 LEY ESPECIAL DE REACTIVACIÓN ECONÓMICA MIPYME	33
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.....	34
3.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA	34
3.1.1 DIAGRAMA DE LAS VARIABLES	36
3.1.2 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	38
3.1.3 HIPÓTESIS	42
3.2 ENFOQUE Y MÉTODOS	42
3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	44
3.3.1 POBLACIÓN	44

3.3.2	MUESTRA.....	45
3.3.3	UNIDAD DE ANÁLISIS.....	46
3.3.4	UNIDAD DE RESPUESTA.....	46
3.4	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS APLICADOS	46
3.4.1	INSTRUMENTOS	46
3.4.2	TÉCNICAS.....	47
3.5	FUENTES DE INFORMACIÓN.....	47
3.5.1	FUENTES PRIMARIAS.....	47
3.5.2	FUENTES SECUNDARIAS.....	48
3.6	LIMITACIONES DEL ESTUDIO	48
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS Y RESULTADOS		50
4.1	VARIABLE PERFIL	50
4.1.1	DIMENSIÓN INFORMACIÓN GENERAL.....	50
4.1.2	DIMENSIÓN CLASIFICACIÓN	54
4.1.3	DIMENSIÓN DESEMPEÑO.....	55
4.2	VARIABLE NECESIDADES	58
4.2.1	DIMENSIÓN NECESIDADES ECONÓMICAS	58
4.2.2	DIMIENSIÓN DE EDUCACIÓN	61
4.2.3	DIMENSIÓN DE TECNOLOGÍA.....	64
4.3	VARIABLE SECTORES FINANCIEROS	68
4.3.1	DIMENSIÓN OFERTA	69
4.3.2	DIMENSIÓN LIMITACIONES	72
4.3.3.	DIMIENSIÓN PRODUCTOS Y SERVICIOS	76
4.4	COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS	82
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		84
5.1	CONCLUSIONES	84
5.2	RECOMENDACIONES	85
BIBLIOGRAFÍA.....		88
ANEXOS.....		94
ANEXO 1. ENCUESTA APLICADA.....		94
ANEXO 2. CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN		97

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Categorías de empresas de acuerdo con el personal ocupado	14
Tabla 2. Clasificación de las Pymes	14
Tabla 3. Población Total de MiPymes en Honduras.....	18
Tabla 4. Congruencia Metodológica.....	35
Tabla 5. Operacionalización de las Variables – Perfil.....	38
Tabla 6. Operacionalización de las Variables – Necesidades.....	39
Tabla 7. Operacionalización de las variables - Sectores Financiero.....	40
Tabla 8. Clasificación de las PyMEs en El Progreso, Yoro.	58
Tabla 9. Resultados para comprobación de Hipótesis	82

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Componente del entorno general de las empresas.....	13
Figura 2. Pyme en Honduras.....	20
Figura 3. Ubicación Geográfica de El Progreso, Yoro.	22
Figura 4. Cobertura de Banco de Occidente, S.A.	23
Figura 5. Diagrama de las Variables.....	37
Figura 6. Diseño del Esquema Metodológico.....	43
Figura 7. Género	51
Figura 8. Antigüedad del Negocio	52
Figura 9. Formalidad de los Negocios	53
Figura 10. Sectores de los Negocios.....	54
Figura 11. Promedio de Ventas de los Negocios.....	55
Figura 12. Número de Empleados	56
Figura 13. Número de empleados según volumen de ventas de los negocios	57
Figura 14. Capital de Trabajo Requerido.....	59
Figura 15. Requerimiento de Financiamiento para Inversión.....	60
Figura 16. Grado de Educación.	61
Figura 17. Nivel Educativo Según Tipo de Negocio	62
Figura 18. Capacitación en gestión de negocios.....	63
Figura 19. Áreas de Capacitación.	64
Figura 20. Equipos o Sistemas de Tecnología.	65
Figura 21. Equipos o Sistemas de Tecnológicos.	66
Figura 22. Importancia de la Tecnología.	67

Figura 23. Nivel de Tecnología.	68
Figura 24. Instituciones Financieras.	69
Figura 25. Clasificación de Condiciones de Créditos.	70
Figura 26. Requisitos de Créditos.	71
Figura 27. Legalización como Limitación.	72
Figura 28. Tiempo Oportuno de los Bancos.	73
Figura 29. Tiempo Oportuno de las Financieras.	74
Figura 30. Tiempo Oportuno de las Cooperativas.	75
Figura 31. Tiempo Oportuno de Repuestas para el Otorgamiento de Créditos.	76
Figura 32. Nivel de Satisfacción.	77
Figura 33. Calidad en Productos y Servicios Financieros.	78
Figura 34. Variedad en Productos y Servicios de los Sectores Financieros.	79
Figura 35. Oportunidad de Productos con Banco de Occidente, S.A.	80
Figura 36. Productos de Interés.	81

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

Desde el punto de vista de Arias, (1999) señala que el planteamiento de problema “consiste en describir de manera amplia la situación objeto de estudio, ubicándola en un contexto que permita comprender su origen y relaciones”. En este capítulo se detallará de una manera clara y explicativa los antecedentes del problema junto con análisis de algunos estudios relacionados a la problemática, objetivos planeados del trabajo de investigación con su respectiva justificación.

1.1 INTRODUCCIÓN

La pequeña y mediana empresas (PYME), actualmente constituyen una fuente importante del desarrollo productivo de Honduras, siendo un generador importante de empleo para el país, así mismo las PYME, son consideradas como una nueva alternativa para enfrentar problemas de desigualdad y pobreza. Este sector está conformado por grupos pequeños de personas que en la actualidad no cuentan con los recursos suficientes para emprender sus negocios, es por ello que existen programas de financiamiento que son otorgados por diversas instituciones financieras.

El presente trabajo se fundamenta en realizar un diagnóstico sectorial de la ciudad, teniendo como propósito proveer información valida, confiable, oportuna y suficiente del sector MiPyME de El Progreso, Yoro, dicha información ha sido recolectada a través de información primaria proveniente de encuestas y entrevistas realizadas a los propietarios de los negocios que describe y explica las principales característica o perfil de los dueños de los negocios del sector MiPyME. Así mismo, describe el estatus actual y le evolución en el tiempo de los servicios financieros que atienden al sector, además describe y explica factores como características de los dueños, el número de empleados que estos negocios generan, las ventas mensuales, el acceso a servicios financieros, de mercado y de desarrollo empresarial, el uso de tecnologías y las perspectivas de inversión que estos puedan tener como necesidades. La información contenida en este diagnóstico se complementa con un análisis estadístico de cada una de las variables de investigación que permita profundizar en los indicadores para complementar la importancia en el presente diagnostico sectorial para la creación de una Banca PyME para Banco de Occidente, S.A., en El Progreso, Yoro, instituciones enfocadas en la atención de los créditos para fomentar el emprendimiento o desarrollo de negocios.

1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

Las empresas según Pérez, (1994), “son un sistema en el que se coordinan factores de producción, financiación y marketing para obtener sus fines”. La empresa es la unidad de la economía de mercado capitalista, en la que la mayor parte de los países desarrollados están inmersos, introducida en el mundo social, además genera riqueza, son agentes que organizan los factores productivos para obtener bienes o servicios y alcanzar sus objetivos.

El origen y evolución de las empresas nace con el comercio y el concepto de mercado, con ellas apareció el sistema capitalista que pasó por tres etapas: el feudalismo, capitalismo mercantil, capitalismo industrial, capitalismo financiero, siguiendo estas etapas, la empresa evoluciona desde una unidad simple de la base familiar y artesanal hasta las empresas multinacional. Las empresas se estructuran o se clasifican: conforme a su tamaño, sector económico, sistema técnico, localización, competencia, área geográfica y titularidad jurídica.(clavijero, s. f.)

Hoy en día las empresas sin importar el sector o su tamaño están evolucionando y se ven obligadas a competir en un entorno global que tiene que hacer uso de todos sus recursos para poder crecer, las Pymes se les conoce como Pequeñas y medianas empresas, son operadas por una persona natural o jurídica, las que desarrollan cualquier tipo de actividad de producción, comercialización o servicios. La Pyme se clasifica de acuerdo a su tamaño, sector, rango de número de trabajadores, y volúmenes de ingresos por ventas (QuimiNet, 2011)

Si se remonta al nacimiento de este núcleo de empresas denominadas Pymes, se pueden encontrar dos formas de surgimiento de las mismas Ocampo Suarez, (2011): “a) por un lado aquellas que se originan como empresas propiamente dichas, es decir, en las que se puede distinguir correctamente una organización y una estructura, donde existe una gestión empresarial (propietario de la firma) y el trabajo remunerado. Estas, en su mayoría, son capital intensivo y se desarrollaron dentro del sector formal de la economía; b) por otro lado están aquellas que tuvieron un origen familiar, caracterizadas por una gestión a lo que solo le preocupó su supervivencia sin prestar demasiada atención a temas tales como el costo de oportunidad del capital, o la inversión que permite el crecimiento”

La importancia de las pequeñas y medianas empresas, son un motor para las economías nacionales, por las aportaciones de la producción y distribución de bienes y servicios además también por la flexibilidad de adaptarse a los cambios tecnológicos y su gran potencial de generar fuentes de trabajo, son un medio para impulsar el desarrollo económico y una mejor distribución de la riqueza; sin embargo, las pymes tienen las siguientes dificultades:

- 1) Acceso restringido a las fuentes de financiamiento
- 2) Bajos niveles de capacitación de sus recursos humanos
- 3) Limitados niveles de innovación y desarrollo tecnológico
- 4) Baja penetración en mercados internacionales
- 5) Bajos niveles de productividad.
- 6) Baja capacidad de asociación y administrativa (Luna Correa, 2012)

En estudios realizados previos a este tema de investigación han identificado que el acceso al financiamiento han sido uno de los retos para la supervivencia y crecimiento de las mismas, lo cual no permite realizar las innovaciones de sus empresas por lo que las limita a poder ser competitivas (Luna Correa, 2012).

La Banca PyME surge de acuerdo a las necesidades y preferencias particulares de las empresas por lo que el sistema bancario se ha visto interesado en diversificar sus productos y para lograrlo han implementado un segmento para la colocación de créditos a este grupo de personas.

Un crédito PyME es un crédito enfocado a las empresas micro, pequeñas y medianas, y es parte de los nuevos estímulos enfocados al crecimiento empresarial. Este crédito puede ser de cualquiera de las tres clases: pequeño, mediano y largo plazo. Es una opción fácil y simple para adquirir capital de trabajo para una empresa, con preferencias y garantías porque no necesitan garantía hipotecaria. Así mismo es una opción para adquirir capital de inversión para activos fijos.

1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

Según Shuttleworth, (2017) afirma: “Definir un problema de investigación es el combustible que impulsa el proceso científico y constituye la base de cualquier método de investigación y diseño experimental, desde un experimento verdadero hasta un estudio de caso”. Se puede decir que es el primer paso a seguir para cualquier investigación a realizar, además es la base de cualquier método para realizar el estudio, significa analizar la situación problemática de manera adecuada, por lo que, al realizar un planteamiento correcto, en la mayoría de los casos, es donde radica el éxito que se pueda lograr con la investigación.

1.3.1 ENUNCIADO

Hasta septiembre del 2017 Banco de Occidente, S.A, en El Progreso, Yoro, actualmente no cuentan con una cartera crediticia destinada exclusivamente para Banca PyME, por lo que la gerencia solicitó desarrollar un diagnóstico para conocer la situación actual del mercado económico de la ciudad y así mismo evaluar la creación de un departamento de Banca PyME.

1.3.2 FORMULACIÓN

Banco de Occidente una institución financiera por la solidez y calidad de servicio, por lo que busca conocer los resultados de una investigación sobre el comportamiento de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (MiPyME) de la Ciudad El Progreso, Yoro, con el fin de brindar un nuevo producto de financiamiento de Banca Pyme, por lo tanto, se plantea la siguiente interrogante:

¿Qué factores influyen para la aceptación de créditos de Banca PyME para Banco de Occidente, S.A., El Progreso, Yoro?

1.3.3 PREGUNTAS DE LA INVESTIGACIÓN

Del problema planteado se extraen las siguientes preguntas de investigación:

- 1) ¿Cuál es el perfil que existe en el sector MiPyME de El Progreso, Yoro, para la creación de banca PyME, para Banco de Occidente, S.A.?

- 2) ¿Cuáles son las necesidades que existen en el sector MiPyME de El Progreso, Yoro, para Banco de Occidente, S.A.?
- 3) ¿Qué sectores financieros atienden con créditos PyME en El Progreso, Yoro, para Banco de Occidente, S.A.?

1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO

De la formulación del problema y las preguntas de investigación se extraen los objetivos, los cuales constituyen el propósito de la investigación en general, que se dividen en objetivo general y objetivos específicos.

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Expresa el propósito global que encierra la investigación, el cual se extrae de la formulación del problema, detallado así:

Diagnosticar los factores que influyen para la aceptación de créditos de Banca PyME para Banco de Occidente, S.A. El Progreso, Yoro.

1.4.2 OBJETIVO ESPECÍFICOS

Para alcanzar el objetivo general, se deben lograr los objetivos específicos, que son los siguientes:

- 1) Determinar cuál es el perfil que existe en el sector MiPyME de El Progreso, Yoro, para la creación de una banca PyME para Banco de Occidente, S.A.
- 2) Analizar cuáles son las necesidades que existen en el sector MiPyME de El Progreso, Yoro, para Banco de Occidente, S.A.
- 3) Identificar que sectores financieros atienden con créditos PyME en El Progreso, Yoro, para Banco de Occidente, S.A.

1.5 JUSTIFICACIÓN

La investigación que se presenta surge a solicitud de la gerencia Banco de Occidente, S.A, en El Progreso, Yoro, para la realización de un diagnóstico o análisis del sector PyME de la misma localidad, que permita determinar la situación económica actual para la toma de decisiones en brindar alternativas de financiamiento como un apoyo económico principalmente a las micro, pequeñas y medianas empresas. Muchas son las instituciones financieras orientadas a dar apoyo a este sector, pero son pocas las que realmente se enfocan a esta labor.

Banco de Occidente S.A, es una institución financiera que cuenta con más de 66 años de contribuir con el desarrollo del país, ofreciendo una amplia gama de productos y servicios financieros buscando en todo momento satisfacer las necesidades de sus clientes de una forma ágil y confiable, caracterizándose por su compromiso de colaborar y apoyar a los diferentes sectores de la economía a través de financiamientos dirigidos a los pequeños comerciantes, industriales, productores, y ganaderos, de allí su lema: “Apoyando al pequeño de hoy hacemos el grande de mañana”, por tal razón quieren conocer el mercado para seguir fomentando un apoyo sostenible a estas empresas.

Cabe mencionar que en la actualidad en el sistema financiero hondureño existe un exceso de liquidez lo que se traduce en una necesidad de colocación ya que los prestamos siempre serán el activo más importante para generar rentabilidad, por lo que hoy en día la institución financiera debe plantear mejoras en los productos y servicios que ofrecen para poder ser competitivas. La Banca PyME, es una alternativa de financiamiento considerando este sector de gran importancia porque contribuye a la creación de empleo y sirve como un pilar fundamental para la economía del país.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

El presente capítulo muestra la base teórica, para lo que se debe recurrir a la distinta literatura concerniente al tema para revisar las fuentes bibliográficas que permita encontrar aproximaciones muy similares entre sí. Se presentará un análisis de la situación actual a nivel mundial y a nivel país; así mismo un análisis interno de la investigación, con las diferentes teorías que den sustento, que permitan generalizar las variables consideradas al tema, además se dará a conocer un marco legal regulatorio y por último diferentes definiciones de conceptos claves que permitan una mayor comprensión del tema planteado.

2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

Para lograr una mayor comprensión del tema es necesario exponer la actualidad, revisando el entorno socioeconómico a nivel mundial, como a nivel país y local, permitiendo conocer con mayor precisión la investigación para evaluar las limitaciones que enfrentan en el mercado, y así mismo conocer su diagnóstico.

2.1.1 ANÁLISIS DEL MACRO ENTORNO

A continuación, se describe la situación actual a nivel mundial de los elementos que pueden afectar a las empresas en los diferentes ámbitos por cambios en el entorno, por lo cual las empresas deben hacer un estudio constante del mercado en el que operan, así como del entorno en el que se encuentran. Existen varias herramientas utilizadas por grandes organizaciones, PyMEs y empresas especializadas en Consultoría de Negocio cuyo propósito es el de analizar el Macro entorno en el que se encuentra la empresa, una de esas herramientas es la del análisis PESTEL (Ortega, 2016).

El macro ambiente incluye siete componentes principales: características demográficas; valores y estilos de vida de la sociedad; factores legales, políticos y regulatorios; factores ecológicos y medioambientales; factores tecnológicos; condiciones económicas generales, y fuerzas globales. Cada componente tiene potencial para afectar al ambiente competitivo y de la industria en que opera la empresa (Thompson, Peteraf, Gamble, & Strickland III, 2012, p. 50).

1. Factor Político: En esta variable podemos mencionar sobre la política fiscal existente en el país de México, que no logra ser de mucha ayuda para tratar el tema de la desigualdad. México se caracteriza por tener una enorme desigualdad en el ingreso. Por solo citar un dato, baste señalar que el 10% de la población mexicana con mayores ingresos obtiene el 50% del ingreso nacional. Por otro lado, México tiene, junto con Chile, los índices de desigualdad más grandes dentro de los países de la OCDE. De acuerdo a cifras de este organismo, el coeficiente de Gini de México, por ejemplo, es de 0.46, mientras que el de España es de 0.34 y el de países como Noruega o Dinamarca es de 0.25. Sin embargo, si hay algo que sobresale de México y de otros países de América Latina no es tanto la enorme desigualdad de ingresos que genera el mercado, sino la muy notable incapacidad de la política fiscal, tanto por el lado del ingreso como por el lado del gasto, para revertir esta situación (Esquivel, 2017).

Este aspecto crucial de la política fiscal tiene, en el caso de México, tres componentes fundamentales:

- 1.1 Una estructura tributaria que tiende a darle mucho peso a la recaudación indirecta, es decir, por la vía del consumo, en vez de hacerlo a través del ingreso como ocurre en la mayor parte de los países de la OCDE. Es bien sabido que los impuestos al consumo son problemáticos debido a que las familias relativamente pobres tienden a gastar un porcentaje más alto de su ingreso que los relativamente ricos. Por lo tanto, en una economía tan desigual como la mexicana, y a pesar de las exenciones en algunos productos, esto implica que las familias pobres pueden terminar pagando en forma de impuestos un porcentaje más alto de sus ingresos que las familias ricas, lo cual puede incluso aumentar la desigualdad original (Esquivel, 2017).
- 1.2 Una estructura tributaria que tiende a gravar muy poco a la riqueza o, más generalmente, a los ingresos por capital. En México, hasta hace muy poco no había impuestos a las ganancias de capital en el mercado accionario (y lo que existe hoy en día está muy mal diseñado), no existen impuestos a las herencias de ningún tipo, en varios estados no hay un impuesto a la propiedad de automóviles (Tenencia) y, finalmente, la recolección de impuestos a la propiedad de vivienda (impuesto predial) es muy ineficiente (con excepción de la Ciudad de México y de algunos sitios turísticos). Todo esto implica que

las principales fuentes de ingreso de las personas más ricas tienen un trato privilegiado, por lo que los impuestos por ingresos laborales suelen ser mucho más altos que por ingresos de capital, lo que alimenta la desigualdad en vez de combatirla (Esquivel, 2017).

1.3 Por el lado del gasto, tenemos además una estructura de gasto público muy ineficiente y muy poco redistributiva. Esto se debe a que, si bien existen algunos programas sociales bien focalizados y que tienden a beneficiar a la población de menores recursos, también es cierto que existen una enorme cantidad de programas sociales y productivos que no están dirigidos a estos segmentos de la población. A esto contribuye, por supuesto, la ausencia de programas de seguridad social universal, que tienden a ser bastante redistributivos (Esquivel, 2017).

2. Situación Económica: El Banco Mundial prevé que el crecimiento económico mundial se fortalecerá hasta ubicarse en el 2.7% en 2017 debido a que el repunte de las manufacturas y el comercio, el aumento de la confianza del mercado y la estabilización de los precios de los productos básicos permitirán restablecer el crecimiento en las economías en desarrollo y en los mercados emergentes exportadores de dichos productos. De acuerdo con el informe del Banco Mundial titulado Perspectivas económicas mundiales, de junio de 2017, el crecimiento de las economías avanzadas se acelerará hasta llegar al 1,9 % en 2017, lo que beneficiará también a los socios comerciales de dichos países. Las condiciones de financiamiento en el ámbito internacional siguen siendo favorables, y los precios de los productos básicos se han estabilizado. En este contexto de mejora en el plano internacional, el crecimiento de los mercados emergentes y las economías en desarrollo en su conjunto repuntará hasta situarse en un 4,1 % este año, mientras que en 2016 fue del 3,5 % (Banco Mundial, 2017).

Por su parte, la contracción de la actividad económica de Latinoamérica durante 2016, obedeció a la caída en el PIB de Brasil, Argentina, Ecuador y Venezuela, además de la desaceleración observada en Chile, Colombia y México, países que en mayor medida se enfrentaron a condiciones financieras más restrictivas y a mayor incertidumbre política relacionada con los EUA. Para 2017-2018, se espera una recuperación debido a la mejora en los precios de las

materias primas, fortalecimiento de la demanda interna y consolidación fiscal, especialmente en Brasil, Argentina y México (Fondo Monetario Internacional, 2017).

Es importante mencionar que a diciembre de 2016 la tasa de desempleo se ubicó en 4.7%, nivel considerado cercano a la de pleno empleo, reflejando el fortalecimiento de dicha economía. Es así, que la FED en diciembre de dicho año realizó ajuste a su tasa de política monetaria (segunda subida desde la crisis financiera de 2008) ubicándola en su rango actual de 0.50%-0.75%. Para 2017-2018, los ajustes a la tasa serían con mayor gradualidad, lo que incidiría en mayores tasas de interés internacionales (Fondo Monetario Internacional, 2017).

Las proyecciones para 2017-2018 prevén que esta economía alcance un crecimiento de 2.3% en 2017 y 2.5% en 2018, impulsado por la previsión de una política fiscal expansiva, que implicaría una combinación de reducción de impuestos e incremento en el gasto público. Por su parte, el desempeño de la Zona Euro en 2016 estuvo sustentado por el consumo de los hogares, inversión privada y consumo del Gobierno. Para 2017-2018, el crecimiento esperado en el PIB estaría respaldado por el consumo y la inversión privada. Cabe resaltar, que la Zona Euro podría enfrentar riesgos políticos derivados del impacto de la aplicación del Brexit¹⁴, así como, por las posibles políticas restrictivas al comercio (Fondo Monetario Internacional, 2017).

3. Factor Social: La pequeña y mediana empresa en Venezuela, se encuentra en una situación de expectativa con relación a las nuevas políticas públicas y de apoyo a este sector, el cual conjuntamente con otras experiencias productivas de corte social tales como las cooperativas, las empresas de producción social (EPS), la microempresa entre otras, que impulsan la democratización del capital como base para la creación de un nuevo orden en la generación y distribución de la riqueza pudiera relanzar esta iniciativa productiva dentro de un nuevo orden de exigencias social y en condiciones de máxima eficiencia (Acosta, 2009).

Esa concepción de motorizar el desarrollo económico del país con modelos alternativos de producción genera enormes compromisos de competitividad, éxito y productividad para estas empresas en particular para la pyme, todo esto si se considera que este sector resulta ser el mayor generador de empleo ocupando el 67% de la fuente laboral, tal como lo estima la Confederación Venezolana de Industriales (Con industria, 2005), convirtiéndose en el de más alto impacto para el

bienestar social de la Nación. Igualmente existe evidencia internacional de que la pequeña y mediana industria es un gran generador de empleo, dada su baja densidad de capital, que determina tanto una baja relación capital/producto como una función de producción intensiva en el uso del factor trabajo. En Venezuela este sector constituye el mayor de las firmas empresariales del país, y está caracterizado por aquellas empresas que tienen en sus nóminas entre 1 y 100 trabajadores, (Acosta, 2009).

4. Factor Tecnológico: En la comunidad global en la que vivimos, las pequeñas y medianas empresas requieren adentrarse en las tecnologías de información para poderlos desarrollar. El problema es que hay una gran diversidad de empresas, por ejemplo, las que venden al consumidor final, o las que venden materias primas o productos sofisticados. Para cualquier tipo de empresa, existen muchos beneficios, pero también retos que afrontar. Lo más importante es primero identificarlos para estar conscientes de lo que significan las tecnologías de información y ver la manera en la que éstas se alinean con la estrategia del negocio (Grupo Mass, 2012).

En México existen más de 4.2 millones de unidades económicas, de las cuales 99.8% son pequeñas y medianas empresas (Pymes), las cuales representan 52% del PIB y generan el 72% del empleo del país. Hoy más que nunca, la tecnología es parte fundamental para que esos emprendimientos continúen por buen camino. Estudios de Zoho Corp., empresa india desarrolladora de software, estiman que sólo 6% de las Pymes en México utilizan las Tecnologías de la Información (TICs), (Villafranco, 2017).

Las tecnologías de información le permiten a las Pymes incrementar esa productividad y ser más competitivas. Éste es un tema muy importante para el país mexicano ya que son el motor de la economía, platicó Rodrigo Vaca, VP de marketing de Zoho Corp. Según la OCDE, la productividad de las empresas es 6.3 veces superior a las de las microempresas, 2.9 veces mayor a la de las pequeñas y 1.7 veces superior a la de las medianas. Esta productividad se debe a la economía de escala, la experiencia del mercado y uno de esos factores son las Tecnologías de la Información (Villafranco, 2017).

TICs: de acuerdo con la Asociación Mexicana del Transporte Intermodal (AMTI), las TICs son uno de los motores primordiales para el desarrollo de las organizaciones sin importar su tamaño, haciéndolas más productivas y eficiente. Rodrigo Vaca comparte cinco puntos para que las pymes adopten a las TICs (Villafranco, 2017).

- 1) Decisión: Las Pymes deben escoger una tecnología que se adapte a sus necesidades y a los retos que tengan. Existen miles de opciones en el mercado, pero una pyme debe saber escoger las TICS que necesite para sus necesidades, porque si no puede perderse en su uso.
- 2) Manipulación: Las Pymes deben buscas TICs amables y que los empleados aprendan a utilizar fácilmente. Las grandes empresas pueden invertir mucho tiempo y recursos en capacitar a su gente, las Pymes no.
- 3) Mejor opción: Buscar y comparar precios accesibles para que se traduzca rápidamente en el retorno de la inversión. A veces encontramos empresas que utilizan TICs que no son tan malas, pero que si son muy caras.
- 4) Durabilidad: Las Pymes necesitan TICs que puedan seguir utilizando en el largo plazo, al momento que sus necesidades vayan cambiando.
- 5) Las TICS pueden ayudar a evitar que las pymes mueran en corto tiempo. No hay cura milagrosa, pero definitivamente pueden ayudar. Y a las que sobreviven les ayudan a alcanzar su punto de equilibrio más rápido y a vender más (Villafranco, 2017).



Figura 1. Componente del entorno general de las empresas

Fuente: (Sanchis Palacio & Ribeiro Soriano, 1999, p. 20).

La tipificación de las Pymes, depende mucho de su objetivo; pues hay variantes si se realiza para un propósito de carácter político o cuando se persigue una intención sociológica, histórica o académica. La geografía y los desiguales niveles de desarrollo de los países obligan a considerar diferentes parámetros. Una PyME de un país industrial superará el límite impuesto en un contexto menos avanzado. La diversidad impide una clasificación única; no es lo mismo el rubro agropecuario que el fabril. Incluso dentro de los grandes agrupamientos se observan diferencias, y hasta en un mismo sector pueden encontrarse distinciones abismales que impiden el uso de una tipificación única y aceptada por todos (Cleri, 2007, p. 38).

Hay industrias que no admiten pequeños jugadores; otras discriminan a los grandes y, a veces, se mezclan. Hay actividades intensivas en capital, tecnología, recursos naturales o mano de

obra. ¿Cómo comparar manzanas con computadoras, libros con naves espaciales? La informalidad y el ocultamiento de datos por razones impositivas, muy comunes en las pequeñas firmas, dificulta una medición precisa, lo que aumenta la confusión (Cleri, 2007, p. 39)

En la práctica, las variables más usadas para la clasificación son: el número de personas ocupadas por establecimiento y el monto bruto de facturación. Hay algunos métodos más sofisticados, que consideran el patrimonio neto, el activo y combinaciones exóticas de distintos parámetros. En Argentina, el Ministerio de Economía fija los límites entre GEs y Pymes a partir de tres elementos: personas ocupadas, ventas anuales y activos netos¹⁰. Por su parte la Secretaría PyME (órgano oficial que atiende al sector en la Argentina) dispuso cinco categorías de empresas y utilizó la variable “ventas anuales (en pesos)” para clasificarla: Agropecuario; Industria y Minería; Comercio; Servicios y Construcción (Cleri, 2007, p. 39).

Tabla 1. Categorías de empresas de acuerdo con el personal ocupado

Categorías de empresas	Comercio y Servicios	Industria y Transporte
Micro Empresa	Hasta 3 personas	Hasta 10 personas
Pequeña Empresa	Entre 4 y cinco personas	Entre 11 y 50 personas
Mediana Empresa	Entre 16 y 100 personas	Entre 51 y 300 personas

Fuente: (Cleri, 2007, p. 40)

Tabla 2. Clasificación de las Pymes

	Trabajadores	Facturación Anual USA \$	Activos en USA \$
Micro Empresa	1 a 10	Menos de \$500,000	Menos de \$300,000
Pequeña Empresa	11 a 50	De \$500,001 a \$1,200,000	De \$300,001 a \$700,000
Mediana Empresa	51 a 250	De \$1,200,001 a \$6,000,000	De \$700,001 a \$3,500,000
Gran Empresa	Más de 251	Más de \$6,000,001	Más de \$3,500,001

Fuente: (Nuñez Montenegro, 2017)

2.1.2 ANÁLISIS DEL MICRO ENTORNO

En este apartado se da a conocer todos los elementos externos del entorno y fuerzas cercanas a las compañías con el objetivo de satisfacer a los clientes, se muestra información relevante del entorno más cercano en que se desenvuelve, es decir la situación del país en cuanto al tema de investigación. Kotler, (2000) afirma: “El término Micro entorno de marketing hace referencia al conjunto de actores o fuerzas más cercanas a la empresa, que afectan de una forma más directa y que son parcialmente controlables por la empresa”.

En relación con la PYME en Honduras, desde el año 1978 fue creada la Ley de Fomento de la Pequeña y Mediana Empresa Industrial y la Artesanía, pero en el año 2009 mediante decreto No. 135-2008, realizaron una reforma donde incluyeron el término de la Micro empresa, con la función que el estado vele por el desarrollo equilibrado de todos los sectores de la producción y crear condiciones de desigualdad de oportunidades para la mejoría económica de los ciudadanos. Se considera que la micro, pequeña y mediana empresa (MIPYME), constituyen un sector importante, como fuentes generadoras de nuevas oportunidades de empleo, como 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 más vulnerables del país; y un medio para fomentar la cohesión social de las comunidades urbanas y rurales (La Gaceta, 2009, p. 1).

- 1) Fuente de Estabilidad y Económica: las Micro Pequeñas y Medianas Empresas ha adquirido un dimensionamiento muy especial en el país, pues los hechos demuestran que emplean el 72% de la población económicamente activa, lo que a su vez representa el 47% del producto interno bruto; ello no obstante infortunadamente se encuentran ubicadas entre los sectores más vulnerables al momento de contraer obligaciones con la banca privada (Maradiaga, 2014).
- 2) Seguridad: La MiPymes a la fecha han bajado en un 30%, por la inseguridad jurídica y las constantes amenazas a las que son sometidos los emprendedores por los delincuentes, por el llamado “Impuesto de Guerra”, lo que ha permitido el cierre de negocios y desempleo en el país, además impide su desarrollo competitivo para ampliar sus horizontes al exterior (El Herald, 2014).

3) Educación: La pobreza y la falta de educación son los principales detonantes del pobre desarrollo de los jóvenes en el país, lo que es un factor fundamental para el emprendimiento de las MiPymes en el país (Gómez, 2014).

A propósito de lo anterior, según el Instituto de Investigaciones Económicas y Sociales (IEES) de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras (UNAH) a junio del presente año se puntualiza que el 49% de la micro, el 65% de la pequeña y el 71% de la mediana empresa optaron a créditos con una institución financiera y que miles de MIPYMES cayeron en la central de riesgo el año pasado, tendencia que se mantendría durante el segundo semestre del presente año, si no logran acceder a nuevas formas de financiamiento seguro. Ante esta triste realidad el gobierno tiene el imperativo categórico de crear mecanismos para bajar las tasas de interés y propiciar la reactivación de la economía en este importante sector, sobre todo ahora que el desempleo ha crecido en forma vertiginosa, con su consiguiente efecto negativo en el contexto de la sociedad en general (Maradiaga, 2014).

Honduras cuenta con una extensión superficial de 112,492 Km², contando con una población 8,721.0 miles de personas, al año 2016; con una población económica activa de 3,944.80, miles de persona («Estadísticas BCH», 2017)

La Secretaria de Desarrollo Económico (2013) Asume:

El importante rol de fomentar el emprendimiento en Honduras e instruye a la subsecretaria de Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYME-SSE) promover y coordinar la construcción de una estrategia de fomento al emprendimiento, reconociendo que el emprendimiento es un elemento fundamental para el desarrollo Económico y social del País, elevando la misma a una Política Publica de Fomento al Emprendimiento en Honduras. La misión de la Estrategia de Fomento al Emprendimiento de Honduras es asegurar la transformación cultural orientada al emprendimiento y la innovación como opción de vida, con procesos de formación, desarrollo e inclusión social. (p.8)

La actual administración estableció en su plan de gobierno cuatro (4) propósitos y ocho (8) objetivos estratégicos, así como quince (15) resultados Globales alineados al Plan de Nación y Visión de País. Por lo anterior, La Secretaria de Desarrollo Económico tiene como mandato institucional trabajar para el logro del segundo Propósito: GENERACIÓN DE EMPLEO, COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD; así como apoyo esencial al cumplimiento del segundo Objetivo estratégico Global: Lograr un crecimiento económico acelerado, incluyente y sostenible, para incrementar el empleo y reducir la pobreza, mediante el apoyo a sectores

económicos claves, que respondan rápidamente a la promoción de inversiones y el mejoramiento de las condiciones de competitividad (Secretaria de Desarrollo Económico, 2013, p. 8)

A partir de este desafío, Honduras construyó un sueño para el 2018, visualizándose que “Sera un país emprendedor sustentado por un ecosistema institucional consolidado, focalizado en la innovación, competitividad y sostenibilidad, que estimule la creatividad y pasión de las personas. Bajo esta filosofía de trabajo, abrimos espacios de opinión, diálogo y análisis con instituciones ejecutoras de programas, que pudieran aportar en el proceso de creación de la “Estrategia de Fomento al Emprendimiento de Honduras”, que toma como punto de partida los ejes de la Estrategia Regional de Fomento al Emprendimiento, creada en consenso por representantes de los 8 países de la Región SICA, los cuales son: Industria de Soporte, Financiación, Articulación Institucional, Mentalidad y Cultura y Sistema Educativo.(Secretaria de Desarrollo Económico, 2013, p. 8)

Las micros, pequeñas y medianas empresas (MiPymes) ocupan el 90% del sector empresarial en el mundo y se constituyen en importante fuente de trabajo. En Honduras representan el 85% de empleo directo. A pesar de ello, el aumento de competitividad del país y el crecimiento de la economía no están siendo aprovechadas por esta clase de empresas debido fundamentalmente a la ausencia de una estrategia clara. El desconocimiento en las facilidades de financiamiento, la falta de un estudio de mercado y la carencia de previsión, son errores comunes que la mayoría de emprendedores comete.(La Prensa, 2017)

Tabla 3. Población Total de MiPymes en Honduras

**Población Total de MiPymes
por tamaño de empresa
y por sexo de los dueños**

Tamaño	Cantidad	%
Micro	96,175	76%
Pequeña	21,050	17%
Mediana	10,105	8%
Total	127,330	100%
Sexo		
Masculino	60,699.00	48%
Femenino	66,631.00	52%

Fuente: (Coca, López, Solís, & Soto, 2015)

Precisamente, la última equivocación se deriva del presente de la economía hondureña: la mayoría de MiPymes son familiares. Nueve de cada diez están compuestas por miembros de la misma familia. El Consejo Hondureño de la Empresa Privada (COHEP), señala que el 83% de las MiPymes no tienen un plan de negocios que incluya la sucesión y de acuerdo a un informe de la Asociación Hondureña de Instituciones Bancarias (AHIBA) el 60% fracasa debido a conflictos familiares. Las siguientes acciones le permitirán un incremento de la productividad, y no sólo asegurará la supervivencia de la MiPymes, sino que modernizará su infraestructura (La Prensa, 2017).

A continuación, se detallan estrategias para que las MiPymes prosperen:

- 1) Planear un presupuesto: La banca hondureña presenta distintos mecanismos con los cuales el microempresario sacará un máximo rendimiento. Uno de ellos es el otorgamiento de préstamos sin aval ni garantía que puedan consolidar obligaciones con proveedores a distintos plazos y a una tasa preferencial.

- 2) Asesorarse y formar parte de Cámaras: En el país existen 11 Centros de Atención MiPymes (CAM). Allí los microempresarios pueden recibir asesorías de todo tipo, que van desde el acceso al financiamiento e implementar la tecnología necesaria para acceder a los nuevos mercados; hasta alcanzar la formalización y tener la posibilidad de asociarse con otras MiPymes. Asimismo, las instituciones bancarias pueden orientarlo y llevar a cabo el registro en Cámaras de Comercio que atiendan al segmento MiPymes, donde los socios pueden ser acreedores a programas de crédito especializados.
- 3) Tomar cursos o talleres: De acuerdo al último diagnóstico elaborado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), el 60% de los negocios están localizados en la zona rural y el 40% en el área urbana. Para los microempresarios, independientemente del lugar donde desarrolle su actividad, es necesaria la capacitación (La Prensa, 2017).

En Centroamérica, Honduras es el país con más desarrollo en el sector MiPymes. Según cifras oficiales, aproximadamente 20.000 negocios abren cada año. No obstante, la mitad cierra al cabo de 12 meses. Más allá de que inicien como un negocio familiar, los microempresarios deben asesorarse con instituciones que lo blindarán ante adversidades internas y externas propias de la economía, y que le permitirán mejorar los procesos de producción, administración y distribución. Todo en función que el producto o servicio final llegué al consumidor de la mejor manera (La Prensa, 2017).

En Honduras existen MiPymes que iniciaron como emprendedores queriendo hacer un plan de negocios, teniendo un objetivo y meta, como también otras que nacieron por sobrevivencia, por la falta de empleos en el país, que buscan su propia forma de vivir. Como característica común podemos destacar el emprendedurismo, el entusiasmo y la confianza en el país (Coca et al., 2015).

Michelle Kattán, coordinadora de la Unidad de MiPymes de la Cámara de Comercio e Industrias de Cortés (CCIC), señala que en la Cámara cuentan con alrededor de 1.800 MIPYMES afiliadas a la organización, ubicadas en toda la zona norte del país, especialmente en San Pedro Sula. Se dedican en su mayoría al sector de servicios y comercio. Para Michelle los desafíos que enfrentan las MiPymes en Honduras son los siguientes aspectos:

- 1) Aspecto económico y las opciones de financiamiento
- 2) Falta de conocimientos administrativos y el mercadeo para dirigir su negocio,
- 3) Poco tiempo para capacitarse
- 4) La Seguridad en el País (Coca et al., 2015).

Regularmente las Pymes presentan el siguiente conjunto de características: alto componente familiar, Falta de formalidad en sus actividades diarias, falta de liquidez, presentan problemas de solvencia, su organización, estructura y procedimiento de gestión son sencillos y sin pesadas cargas burocráticas ni controles, son dinámicas, flexibles y se adaptan con facilidad y rapidez a los cambios, tienen un potencial creativo grande como lo demuestre el hecho de que las mayorías de las innovaciones nacen de las pequeñas y medianas empresas, disponen también de un gran potencial de incremento de la productividad por su bajo nivel tecnológico y organizativo, no existen por lo general tensiones laborales grandes, su dimensión es reducida y por ello todos los problemas son a escala reducida también («Desarrollo de las Pyme en Honduras», s. f.).

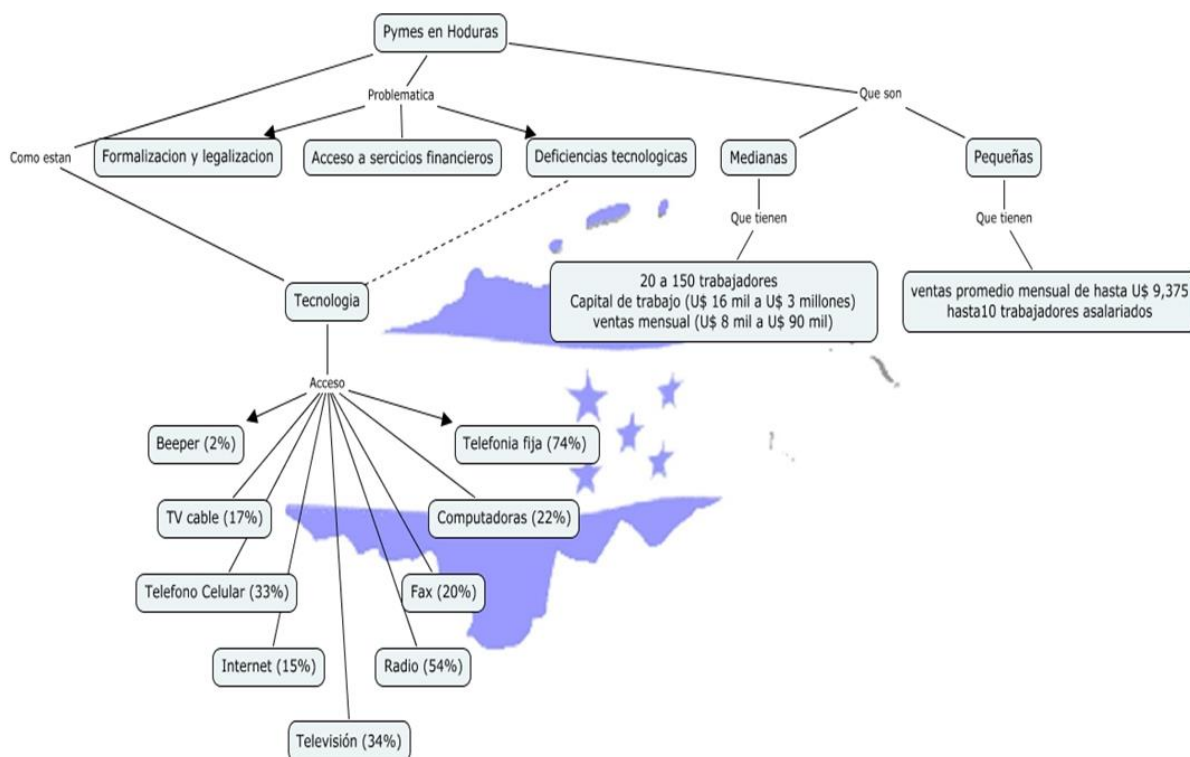


Figura 2. Pyme en Honduras

Fuente:(MiPyME Honduras, 2017)

BCIE reconoció que las instituciones que han brindado ayuda al sector MiPyMEs son: Banco de Occidente S.A; Banco del País; Banco Lafise Honduras; Banco Hondureño del Café S.A; Cooperativa de Ahorro y Crédito Ceibeña Limitada; y la Cooperativa de Ahorro y Crédito Intibucana Limitada. En Honduras a través de Proyecto Cambio y mediante el Programa de financiamiento a MiPymes Amigables con la Biodiversidad (AB), se han otorgado un total de 6.99 millones de dólares, los cuales representan más de 16 préstamos a cooperativas y usuarios individuales. Mediante el Programa de Asistencia Técnica se ha brindado un total de L.230,775.85, beneficiando un total de 3,368 personas y a través del Bio Premio se ha otorgado un total de L.93,415.93, beneficiando 1,809 personas (Proceso Digital, 2012).

2.1.3 ANÁLISIS INTERNO

En este análisis se presenta información relevante sobre el ámbito local del tema de investigación, siendo en este caso el objeto de Diagnosticar el sector económico de la ciudad El Progreso, Yoro, para la creación de un departamento de Banca Pyme en Banco de Occidente, S.A. Se muestra información general del Municipio así mismo un análisis FODA de la empresa para conocer cuáles son sus fortalezas y debilidades con el propósito de estructurar o rediseñar un nuevo producto o servicio de parte de la institución.

El municipio El Progreso, se encuentra en el departamento de Yoro, al este del Valle de Sula en las faldas de la cordillera de Mico Quemado, cuenta con una extensión territorial de 547.5 Km² de los cuales corresponden aproximadamente 40.51 km² al área urbana y 506.99 km² al área rural, con una población de 195,247 habitantes al año 2016.

Actualmente en la ciudad andan alrededor de 4,200 empresarios MiPymes, que lo comprende las micro, pequeñas y medianas empresas, según entrevista con administrador tributario de la municipalidad de El Progreso, pero actualmente al mes de octubre se encuentran suscritas 1471 negocios datos registrados en la Cámara de Comercio e Industrias El Progreso, Yoro.

La Municipalidad de El Progreso, Yoro, con el propósito de ofrecer alternativas de generación de ingresos para mujeres de escasos recursos económicos, a través de la Unidad de apoyo a las MiPymes y la Oficina de la Mujer, impartió una capacitación de bisutería. Dicha

capacitación se llevó a cabo en dos grupos de 25 participantes cada uno, para sumar un total de cincuenta (50) mujeres progreseñas que son jefes de familia, quienes recibirán por parte de la Municipalidad el “kit” completo de herramientas y materia prima para la elaboración de los primeros productos, siendo esto un importante incentivo ya que con este “capital semilla” las beneficiadas podrán iniciar su propio negocio.

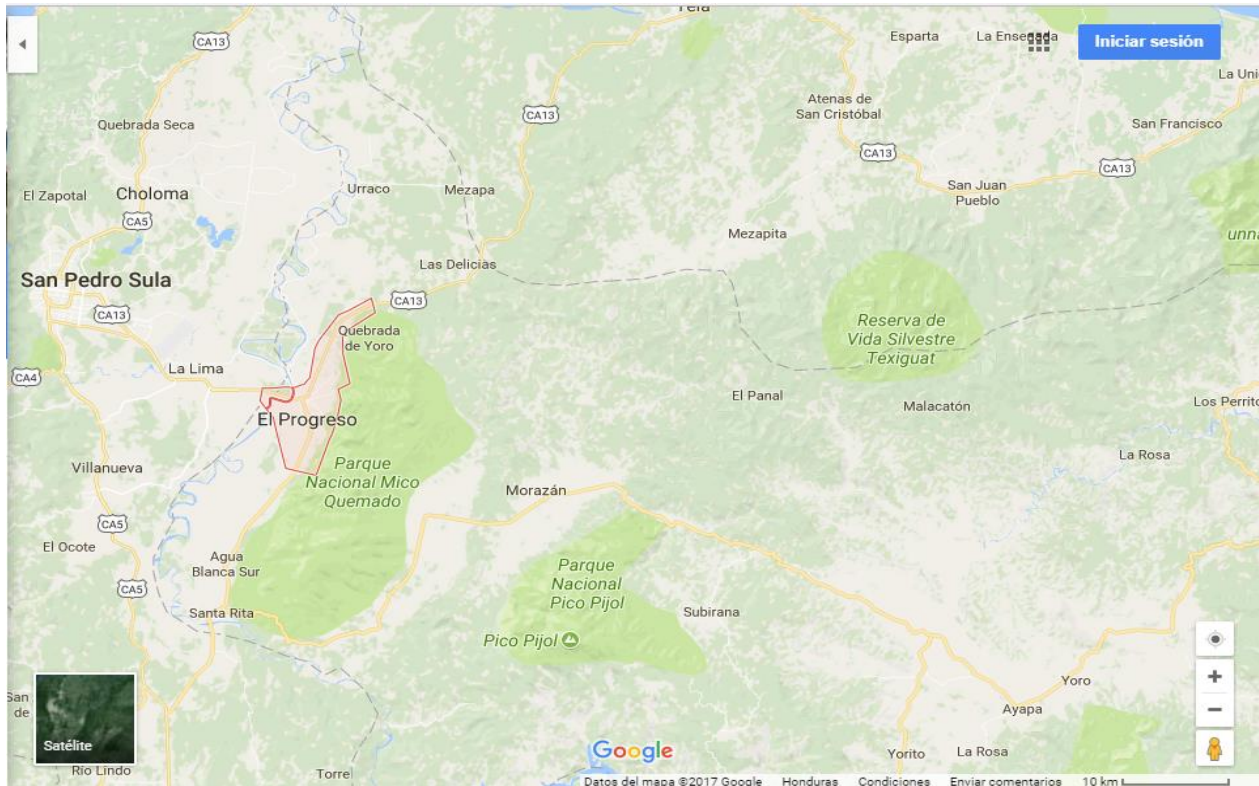


Figura 3. Ubicación Geográfica de El Progreso, Yoro.

Fuente: (MiPyME Honduras, 2017)

A continuación, se presenta información relevante de la institución Banco de Occidente, S.A., de forma general de la empresa.

Banco de Occidente S.A. nació en 1951 en la ciudad de Santa Rosa de Copán, gracias a un grupo de ciudadanos visionarios, que sintieron la necesidad imperiosa de contar en la zona de occidente de Honduras con una institución bancaria, que con su respaldo económico y financiero

se convirtiera en un ente promotor del desarrollo económico y social de esa región, y de todo el país en general. Actualmente cuenta con 170 oficinas a nivel nacional, entre sucursales, agencias y autobancos (Banco de Occidente S.A., 2016).

A continuación, se muestra un mapa de Honduras donde se marca la presencia de la institución en todo el territorio nacional, que cuenta con oficinas en todos los departamentos del país, exceptuando el departamento de Gracias a Dios.



Figura 4. Cobertura de Banco de Occidente, S.A.

Fuente: (Banco de Occidente S.A página web, 2015).

Según la Página Web de Banco de Occidente S.A. (2016) expresan su misión como “Estamos comprometidos con el desarrollo de Honduras a través de la prestación de servicios financieros sólidos y personalizados” y su visión: “Ser reconocidos como primera opción financiera por los hondureños por ser un banco sólido, moderno, eficiente, amigable e innovador” dan a conocer sus valores institucionales como:

- 1) Honestidad
- 2) Eficiencia
- 3) Equidad
- 4) Cortesía
- 5) Amistad

Proposición de Valor: “Tenemos una red de servicios financieros integrales en todo el país, que nos permite en forma ágil y confiable ofrecer soluciones bancarias-financieras al mercado hondureño en su localidad” (Banco de Occidente S.A., 2016). Es un banco netamente hondureño, que ha conseguido penetrar en las raíces de los habitantes del país especialmente los que residen en municipios, zonas alejadas y de poco acceso a instituciones financieras.

Cuenta con una amplia gama de productos y servicios, que van desde los más básicos como cuentas de ahorro, cuentas de cheques, depósitos a plazo fijo, préstamos, sobregiros, garantías bancarias, tarjetas de débito, tarjetas de crédito, transferencias nacionales y extranjeras, cheques de caja, servicios internacionales como compra-venta de divisas, cartas de crédito, hasta los servicios más modernos como pólizas de capitalización, tarjetas prepago, banca electrónica y móvil, cobranzas y otros servicios más, siempre a la vanguardia de la tecnología e innovación en productos bancarios.

Banco de Occidente S.A., cuenta con el presente análisis FODA que permita demostrar cuáles son las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que actualmente tiene la institución.

1) Fortalezas:

- 1.1) Excelente reputación basada en una trayectoria sólida y confiable.
- 1.2) Bajo costo de fondos.
- 1.3) Tener una de las mayores redes de oficinas a nivel nacional.
- 1.4) Amplia presencia en zonas rurales donde son la única institución bancaria.
- 1.5) Cuenta con una participación estratégica en el sistema financiero de Honduras, en especial en el sector agrícola.
- 1.6) El personal cuenta con experiencia en atención a clientes y amplios conocimientos del mundo bancario.

- 1.7) Brinda todo el acompañamiento para el crecimiento a las pequeñas empresas ya que cuenta con toda la capacidad y
- 1.8) Los clientes son fieles a la institución, y tienen una cartera de clientes con antigüedad en el uso de los productos y servicios. Lo anterior por toda la trayectoria de confianza y eficiencia que ellos ya conocen.
- 1.9) Los indicadores financieros lo posicionan dentro del sistema financiero nacional como un Banco sólido, seguro y de una trayectoria de 65 años de capital hondureño.
- 1.10) Líder en la prestación de servicios de remesa en el mercado local hondureño.

2) Oportunidades:

- 2.1) Contar con un sistema financiero nacional sólido y estable, y con una economía en continuo crecimiento.
- 2.2) Creciente demanda de nuestros clientes por productos y servicios financieros en espacios ya atendidos.
- 2.3) Una demanda cada vez mayor de los servicios financieros por parte de los beneficiarios de remesas nacionales e internacionales.
- 2.4) El gobierno de Honduras está Priorizando su apoyo a las MYPES, esta acción genera demanda de recursos financieros por parte de las mismas.
- 2.5) Un buen Porcentaje de la población no bancarizada de nuestro país se encuentra principalmente en zonas más alejadas, donde contamos con presencia de agencias.
- 2.6) El constante avance de las tecnologías de información para el mundo bancario, permiten un conocimiento de los clientes actuales y potenciales, sabiendo claramente que opinan y que desean de los servicios que ofrecen las instituciones financieras.
- 2.7) Llevar los servicios financieros a la nueva generación de los Millenium. (La generación del milenio está formada por todos aquellos jóvenes que llegaron a su vida adulta con el cambio de siglo, es decir en el año 2000)
- 2.8) La Innovación y la Gestión de los Procesos como impulsores de la eficiencia operacional y rentabilidad.

3) Debilidades:

- 3.1) Cultura de gestión por procesos débil.
- 3.2) Tecnología de información que no explota la Base de Datos Única de Clientes.
- 3.3) Usuarios con alta dependencia del Departamento de Tecnología.
- 3.4) Debilidad en la administración de proyectos.
- 3.5) El diseño organizacional, orientado a la descentralización, y concentración administrativa en los gerentes de agencias, que se traduce en múltiple forma de operar a nivel nacional.
- 3.6) Clientes que están llegando a la edad de vivir de sus ahorros y dejar de producir ingresos.
- 3.7) Al no contar con una Gerencia Operativa debilita la estandarización de los productos del Banco a nivel nacional.
- 3.8) No se cuenta con un plan de desarrollo de carrera para los empleados del Banco.

4) Amenazas:

- 4.1) El creciente interés de la competencia en nuestros clientes, ofreciendo amplias estrategias comerciales agresivas.
- 4.2) Riesgo de crisis financieras internacionales.
- 4.3) Cambios constantes y acelerados en el marco normativo regulatorio.
- 4.4) La posibilidad de caos social que trasmite inestabilidad a la población y que puede afectar la operación del Banco.
- 4.5) Nuevas formas de fraude afectan las actividades y la imagen del Banco.
- 4.6) Competencia con alto desarrollo tecnológico que atrae el cliente Joven y que comienza a ser miembro económico activo de la sociedad.
- 4.7) Exposición al riesgo de lavado de activos.

2.2 TEORÍAS DE SUSTENTO

Según Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2010) Afirman: “El sustento filosófico de los métodos mixtos es el pragmatismo, cuya visión es convocar a varios “modelos mentales” (p.594). A continuación, se dará a conocer las diferentes teorías que sustentaran la investigación para afianzar de una manera clara y precisa la perspectiva de la temática de sus variables de estudio.

“La teoría de oferta y demanda” son dos palabras que los economistas utilizan muy a menudo, pues son la fuerza que al interactuar, hacen que las economías de mercado o capitalistas funcionen, esta interacción determina la cantidad que se produce de cada bien y servicio, como así también el precio al que se debe vender, es muy importante considerar esta teoría ya que los sectores económicos de un mercado deben de ser considerados a lo largo de toda empresa (Mochón Morcillo & Beker, 2008, p. 23).

- 1) Función de la Demanda: muestra la cantidad demandada de un consumidor determinado para un bien concreto y el precio de este. La representación gráfica de la función de demanda es la curva de demanda que evidencia la denominada ley de demanda.
- 2) Función de Oferta: muestra la relación existente entre el precio de un bien y las cantidades que un empresario desearía ofrecer de dicho bien. La curva de oferta es la representación gráfica de la función de oferta y refleja el comportamiento de los productores, que se concreta en que estos aumentarían la cantidad lanzada al mercado si los precios aumentan (Mochón Morcillo & Beker, 2008, p. 45).

La curva de demanda se desplazará cuando algunos de los siguientes factores experimenten una alteración en: los ingresos de los consumidores, los precios de los demás bienes relacionados y los gastos o preferencias. Por lo contrario, las variaciones del precio del bien demandado darán lugar a movimientos a lo largo de la curva de la demanda, las variables que pueden originar desplazamientos en la curva de la demanda son: el precio de los factores, la tecnología y los precios de los bienes relacionados (Mochón Morcillo & Beker, 2008, p. 45).

“La teoría del ciclo económico” es uno de los más controvertidos de la teoría económica. Las distintas discusiones al respecto incluyen prácticamente toda la diversidad de temas y opiniones que dividen a los economistas en varios grupos. De una forma u otra, la totalidad o una gran parte de la teoría económica busca dar una explicación de cuáles son las causas que generan el ciclo económico y las características que le acompañan.

El ciclo económico es un fenómeno que corresponde a las oscilaciones reiteradas en las tasas de crecimiento de la producción, el empleo y otras variables macroeconómicas, en el corto plazo, durante un período de tiempo determinado, generalmente varios años. Los ciclos económicos tienen una serie de características comunes que tienden a repetirse, pero cuentan con amplitudes y períodos muy variables. Las fases del ciclo económico son:

- 1) Depresión: Hay periodos de estancamiento donde prácticamente se detiene el proceso de producción. Constituye la verdadera caída de la economía, en esta fase se van formando los elementos que permitan pasar a la otra fase. Estas fases se dan por el movimiento capitalista y no dependen de la voluntad del hombre.
- 2) Recuperación: Fase del ciclo económico que se caracteriza por la reanimación de las actividades económicas, aumenta el empleo, la producción, la inversión y las ventas. Las variables económicas tienen un movimiento ascendente, que se refleja en la actividad económica en general, tendiéndose al pleno el empleo.
- 3) Auge: Fase del ciclo económico donde toda la actividad económica se encuentra en un periodo de prosperidad y apogeo. El auge representa todo lo contrario de la depresión donde hay decadencia El auge puede durar de forma variable ya sea que dure muchos años como solo unos cuantos meses, según las condiciones económicas. Al estancarse la producción viene de nuevo la crisis y comienza un nuevo ciclo económico.
- 4) Recesión: Existe un retroceso relativo de toda la actividad económica en general. Las actividades en general. Las actividades económicas: producción, comercio, banca, etc., disminuyen en forma notable. Durante las crisis se acentúan las contradicciones del

capitalismo, hay un exceso de producción de ciertas mercancías en relación con la demanda en tanto que falta producción en algunas ramas. Hay una creciente dificultad para vender dichas mercancías. Muchas empresas quiebran. Se incrementa el desempleo y subempleo (GestioPolis, 2016).

Otra teoría de sustento a considerar para el trabajo de investigación son las “cinco fuerzas Porter” que es uno de los modelos más famosos que ha elaborado el economista y que dio a conocer en 1979 y en el 2008 publicó este artículo en Harvard Business Review. Lo que se hace es un completo análisis de la empresa por medio de un estudio de la industria en ese momento, con el fin de saber dónde está colocada una empresa con base en otra en ese momento (Riquelme Leiva, 2015).

- 1) Amenaza de los nuevos competidores: Es una de las fuerzas más famosas y que se usa en la industria para detectar empresas con las mismas características económicas o con productos similares en el mercado. Este tipo de amenazas pueden depender de las barreras de entrada. Hay 6 tipos de barreras diferentes: la economía de escalas, la diferenciación, el requerimiento de capital, el acceso a canales de distribución o las ventajas de los costos independientes.
- 2) Poder de negociación de los proveedores: Proporciona a los proveedores de la empresa, las herramientas necesarias para poder alcanzar un objetivo.
- 3) Poder de negociación de los clientes: En este punto se tienen problemas cuando los clientes cuentan con un producto que tiene varios sustitutos en el mercado o que puede llegar a tener un costo más alto que otros productos si tu producto llega a tener un costo más alto que otros similares en el mercado. Si los compradores están bien organizados, esto hace que sus exigencias sean cada vez más altas y que exijan incluso una reducción de precios notable.
- 4) Amenaza en tus ingresos por productos sustitutos. En este punto, una empresa comienza a tener serios problemas cuando los sustitutos de los productos comienzan a ser reales, eficaces y más baratos que el que vende la empresa inicial. Esto hace que dicha empresa tenga que bajar su precio, lo que lleva a una reducción de ingresos en la empresa.

- 5) Rivalidad entre competidores. En este punto se puede competir directamente con otras empresas de la industria que te dan el mismo producto. Esta rivalidad da como resultado:
- 5.1) Que existan una cantidad de competidores más grande y que todos estén equilibrados.
 - 5.2) Que el crecimiento de la industria sea mucho más lento.
 - 5.3) Que los costos y el almacenamiento sean más elevados.
 - 5.4) Que el producto no llegue a los clientes o no pueda diferenciar realmente su utilidad.
 - 5.5) Que se tengan que buscar nuevas estrategias con costes mucho más elevados.
 - 5.6) Que el mercado se sature
 - 5.7) Que existan competidores muy diversos.

La rivalidad se caracteriza por que los competidores están enfrentados y que ambos usen grandes estrategias de negocios. Además, por la intensidad de la empresa para llevar a cabo sus proyectos y la forma en la que emplea su imaginación por poder superar lo que hagan las demás empresas a su alrededor, destacando con sus productos por encima de las demás. (Riquelme Leiva, 2015).

2.3 CONCEPTUALIZACIÓN

En esta sección se definen conceptos más utilizados en la investigación desarrollada, a manera que en el caso que el lector desconozca el significado de algunos o algunos, puedan consultarlos y puedan lograr comprender dichos términos que se centren en el aspectos económicos y sociales relacionados con términos mercantiles, financieros utilizados con mayor frecuencia.

- 1) Pyme: Son empresas que se caracterizan principalmente por contar con un nivel de recursos y posibilidades mucho más reducidas que los de las grandes empresas (definición de negocio, s. f.).
- 2) MiPymes: Es una empresa de tamaño pequeño. Su definición varía de acuerdo a cada país, aunque, en general, puede decirse que una microempresa cuenta con un máximo de diez empleados y una facturación acotada. Por otra parte, el dueño de la microempresa suele trabajar en la misma (definición de negocio, s. f.).

- 3) **Créditos Comerciales:** Son aquellos créditos otorgados a personas naturales o jurídicas, orientados a financiar diversos sectores de la economía, tales como el agropecuario, industrial, turismo, comercio, exportación, minería, construcción, comunicaciones y otras actividades financieramente viables. Estos créditos se subdividen en Grandes Deudores Comerciales, Pequeños Deudores Comerciales y Microcrédito (CNBS, 2015).
- 4) **Microcrédito:** Todo crédito concedido a un prestatario, sea persona natural, jurídica o un grupo de prestatarios, destinado a financiar actividades en pequeña escala, tales como: producción, comercialización, servicios, por medio de metodologías de crédito específicas y cuya fuente principal de pago lo constituye el producto de las ventas e ingresos generados por dichas actividades que se financian. Por lo general, son créditos por montos de US\$. 10.000.00 o su equivalente en lempiras (CNBS, 2015b).
- 5) **Sectores económicos:** Son considerados como la división de la actividad económica de un Estado o territorio, englobando todas las etapas de exploración de los recursos naturales, pasando por la industrialización y preparación para el consumo, hasta su utilización propiamente dicho (significados.com, s. f.).
- 6) **Cartera Crediticia:** Conjunto de créditos y financiamientos otorgados por el sistema bancario a las personas físicas y a las diversas instituciones del sector público y privado (eco-finanzas, 2016).
- 7) **Financiamiento:** Es el conjunto de recursos monetarios financieros para llevar a cabo una actividad económica, con la característica de que generalmente se trata de sumas tomadas a préstamo que complementan los recursos propios. Recursos financieros que el gobierno obtiene para cubrir un déficit presupuestario. El financiamiento se contrata dentro o fuera del país a través de créditos, empréstitos y otras obligaciones derivadas de la suscripción o emisión de títulos de crédito o cualquier otro documento pagadero a plazo (eco-finanzas, 2016).
- 8) **Capital:** es el conjunto de bienes y derechos que forman parte del patrimonio de una persona física o jurídica (economia48.com, 2016).

- 9) Interés: Precio que pagan los agentes económicos por usar fondos ajenos; o, en otras palabras, Precio al cual se presta Dinero. Se expresa como un porcentaje del monto prestado por unidades de Tiempo, que puede ser un mes, dos meses, 180 días, un año, etcétera (eco-finanzas, 2016).
- 10) Plazo: Es el tiempo definido para la cancelación o amortización de una obligación de crédito (Banco de Occidente S. A., 2016).
- 11) Garantía: en economía, el término garantía suele asignarse principalmente al respaldo que una empresa o particular que adquiere una deuda presenta como aval para su pago. Si por algún motivo quien toma el crédito no pudiese devolver la totalidad del capital más sus intereses, el acreedor tiene la posibilidad de exigir la garantía, que puede ser por ejemplo el pago por parte del garante, la venta de un determinado bien, etc., para recuperar la inversión (economia.ws, 2016).
- 12) Prestatario: Un prestatario es toda persona natural y jurídica que recibe un préstamo de una institución crediticia. Firmando el contrato del préstamo, los prestatarios están obligados a devolver el préstamo con una tasa de interés previamente fijada (lendico.es, 2016)
- 13) Negocio: El negocio es una operación de cierta complejidad, relacionada con los procesos de producción, distribución y venta de servicios y bienes, con el objetivo de satisfacer las diferentes necesidades de los compradores y beneficiando, a su vez, a los vendedores (definición de negocio, s. f.).
- 14) Propietario: Es la persona jurídica o persona física que cuenta con los derechos de propiedad sobre un bien. El Propietario es dueño de cosa y tiene su titularidad (Equipo de Derecho.com, s. f.).

2.4 MARCO LEGAL

Se refiere a las leyes y reglamentos en los que se fundamenta la investigación, que proporcionen bases que sustenten la investigación para determinar su alcance y naturaleza, a continuación, un detalle de las principales leyes que se relacionan al tema de estudio.

2.4.1 LEY DE FOMENTO, DESARROLLO Y COMPETITIVIDAD MIPYME

Esta ley se crea de conformidad a estudios realizados por que el país presenta actualmente condiciones favorables para el desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa (MIPYME), las que han venido creando y constituyéndose en efectiva respuesta a los desembolsos, a los incrementos de los índices de pobreza y una oportunidad para demostrar la capacidad de emprendimiento y la creatividad que tiene el hondureño. Esta ley tiene por finalidad fomentar el desarrollo de la competitividad y productividad de la micro, pequeña y mediana empresa urbanas y rurales, a objeto de promover el empleo y el bienestar social y económico de todos los participantes en dichas unidades económicas. El estado brinda su apoyo a este sector en los campos administrativos, tributarios, previsional, laboral crediticio, y de desempeño económico (La Gaceta, 2009).

2.4.2 LEY ESPECIAL DE REACTIVACIÓN ECONÓMICA MIPYME

Se crea esta ley considerando que el sector de las MIPYMES tienen un impacto importante en el sector social de la economía, afectando a las familias más vulnerables, las que por causas ajenas a su voluntad han incumplido con sus pagos en las instituciones financieras supervisadas, lo que se refleja en los buró de crédito, tales como, la Central de Información Crediticia (CIC) administrada por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS), y las existentes en el sector privado, conocidas como "centrales de riesgo", Que es necesario que la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS), ante la situación expuesta, emita una resolución, permitiendo al sistema financiero que modifique temporalmente las categorías de riesgo a las MIPYMES con las que refinancien sus créditos.

Es necesario que la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS), ante la situación expuesta, emita una resolución, permitiendo al sistema financiero que modifique temporalmente las categorías de riesgo a las MIPYMES con las que refinancien sus créditos para la Micro, Pequeña y Mediana Empresa y del Fondo Agropecuario de Garantía Recíproca, creados mediante la Ley del Sistema de Fondos de Garantía Recíproca para la Promoción de las MIPYMES, Vivienda Social y Educación Técnica - Profesional aprobado mediante Decreto Legislativo No. 205-2011 de fecha 15 de noviembre de 2011 (Decreto 155-2012, 2013).

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

En este capítulo se concreta la parte metodológica de la investigación, con la aplicación de diversas herramientas, se incluye la congruencia metodológica, hipótesis, enfoque y métodos, unidad de análisis, unidad de respuestas, así como también las técnicas e instrumentos utilizados.

Metodología: Describe y argumenta las principales decisiones metodológicas adoptadas según el tema de investigación y las posibilidades del investigador. La claridad en el enfoque y estructura metodológica es condición obligada para asegurar la validez de la investigación (Behar, 2008, p. 34).

3.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA

La matriz de congruencia es una herramienta que brinda la oportunidad de abreviar el tiempo dedicado a la investigación, su utilidad permite organizar las etapas del proceso de la investigación de manera que desde el principio exista una congruencia entre cada una de las partes involucradas en dicho procedimiento. Su presentación en forma de matriz permite apreciar a simple vista el resumen de la investigación y comprobar si existe una secuencia lógica, lo que elimina de golpe las vaguedades que pudieran existir durante los análisis correspondientes para avanzar en el estudio (Pedraza Rendón, 2001).

Tabla 4. Congruencia Metodológica

Título de la Investigación	Diagnostico para la creacion de un departamento de Banca Pyme en Banco de Occidente, S.A., El Progreso, Yoro				
Problema	Preguntas de Investigacion	Objetivos		Variables	
		Objetivo General	Objetivos Especificos	Independientes	Dependiente
¿Qué factores influyen para la aceptación de créditos de Banca PyME para Banco de Occidente, S.A., El Progreso, Yoro?	1) ¿Cuál es el perfil que existe en el sector MiPyME de El Progreso, Yoro, para la creación de banca PyME, para Banco de Occidente, S.A.?	Diagnosticar los factores que influyen para la aceptación de créditos de Banca PyME para Banco de Occidente, S.A. El Progreso, Yoro.	1) Determinar cuál es el perfil que existe en el sector MiPyME de El Progreso, Yoro, para la creación de una banca PyME para Banco de Occidente, S.A.	Perfil	Aceptación de Créditos
	2) ¿Cuáles son las necesidades que existen en el sector MiPyME de El Progreso, Yoro, para Banco de Occidente, S.A.?		1) Analizar cuáles son las necesidades que existen en el sector MiPyME de El Progreso, Yoro, para Banco de Occidente, S.A.	Necesidades	
	3) ¿Qué sectores financieros atienden con créditos PyME en EL Progreso, Yoro, para Banco de Occidente, S.A.?		3) Identificar que sectores financieros atienden con créditos PyME en El Progreso, Yoro, para Banco de Occidente, S.A.	Sectores Financieros	

La presente tabla demuestra la secuencia entre los diversos aspectos en que se compone la investigación, que inicia con la formulación del problema del cual se extrae el objetivo general, así como las preguntas de investigación que son la base de los objetivos específicos, de ellos se derivan las variables independientes y dependientes objeto de estudio lo que demuestra que dichos aspectos tienen una congruencia lógica.

3.1.1 DIAGRAMA DE LAS VARIABLES

En esta sección se especifican las variables independientes y dependientes la que serán motivo de análisis de la investigación a realizar. A continuación, se muestra una figura que contiene todas las variables, así como cada una de las dimensiones que estas alcanzan lo que hace referencia a los aspectos del campo que se quiere investigar.

Tamayo, (2003) Afirma: “Proceso metodológico es aquel que, mediante el método científico, procura obtener información relevante para entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento, dicho conocimiento se adquiere para relacionarlo con las hipótesis presentadas ante los problemas planteados” (p.35).

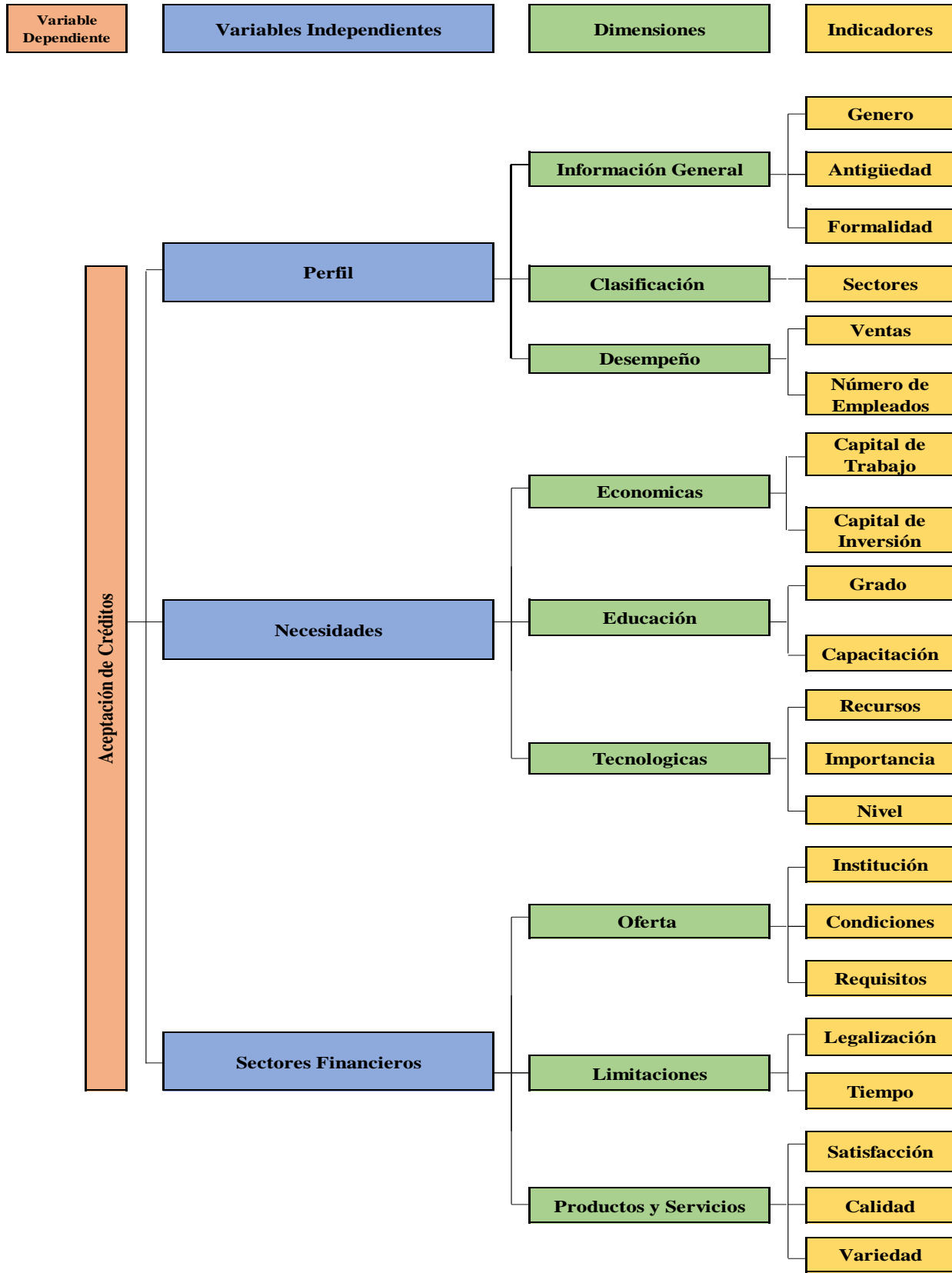


Figura 5. Diagrama de las Variables

En el diagrama de las variables mostrado anteriormente, se detallan las variables a analizar del estudio, además un detalle de sus dimensiones en las cuales se divide cada una de las variables. Es de mucha importancia realizar una definición conceptual y operacional, así como demostrar sus dimensiones e indicadores y para poder cuantificarlas es necesario la realización de matrices precisa que incluya las preguntas de alcance o ítems con su posible respuesta (unidades) con la técnica utilizada para la recopilación de la información para el estudio de investigación.

3.1.2 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 5. Operacionalización de las Variables – Perfil

Variable Independiente	Definición		Dimensiones	Operacionalización				
	Conceptual	Operacional		Indicadores	Items	Unidades (Categorías)	Escala	Técnica
Perfil	El perfil se define como una variedad o conjunto de aspectos particulares que describen aspectos y detalles como ser las cualidades, rasgos, tipos de personas.	El análisis previo al perfil lo constituyen una serie de procedimientos o indicaciones para realizar la medición de la variable definida, como los són: Información general, Clasificación, desempeño.	Información General	Genero	1) ¿De que genero es el propietario del negocio?	Femenino Masculino	1 2	Encuesta
				Antigüedad	2) ¿Cuál es el tiempo de antigüedad de su negocio?	Menor de 5 años Mayor a 5 años	1 2	
				Formalidad	3) Que tipo de formalidad tiene su negocio?	Sociedad mercantil Comerciante individual Comerciante informal	1 2 3	
			Clasificación	Sectores	4) ¿En que sector opera su negocio?	Industrial Comercial Servicio	1 2 3	Encuesta
			Desempeño	Ventas	5) ¿Qué promedio de venta mensual presenta su negocio?	de L.10,000 - 50,000 50,001 - 100,000 100,001 - 200,000 200,001 - 300,000 300,001 en adelante	1 2 3 4 5	
						Numero de empleados	6) ¿Cuál es el numero de empleados con que cuenta su negocio?	Abierta

Tabla 6. Operacionalización de las Variables – Necesidades

Operacionalización								
Variable Independiente	Definición		Dimensiones	Indicadores	Items	Unidades (Categorías)	Escala	Técnica
	Conceptual	Operacional						
Necesidades	Las necesidades se consideran infinitas e insaciables y abarcan todo aquello que hace falta para vivir en condiciones optimas.	Para el análisis de las necesidades del sector económico se consideran evaluar aspectos económicos, educativos y tecnológicos.	Económicas	Capital de trabajo	7. ¿Cuál es la necesidad de capital de trabajo que tiene su negocio?	1 Mes de Venta	1	Encuesta
						2 Meses de Venta	2	
						3 Meses de Venta	3	
						4 Meses de Venta	4	
			Educación	Capital de Inversión	8. ¿Tiene planeado requerir financiamiento para capital de inversión? (Activos Fijos).	SI	1	Encuesta
						NO	2	
			Educación	Grado	9. ¿Con que grado de educación cuenta?	Básico	1	Encuesta
						Medio	2	
			Educación	Capacitación	10. ¿Ha recibo capacitación en temas de gestión de negocios?	Sí (abierto)	1	Encuesta
						No	2	
Tecnológicas	Recursos	11. ¿Cuenta su negocio con algún tipo de equipo o sistema de tecnología?	SI	1	Encuesta			
			(Si su respuesta es Si, selección)	Abierta				
	Importancia	12. ¿Según su opinion que importancia tiene la tecnología que utiliza en su negocio?	NO	2	Encuesta			
			(Si su respuesta es No, pase a la pregunta #14)					
Tecnológicas	Importancia	12. ¿Según su opinion que importancia tiene la tecnología que utiliza en su negocio?	Alta	1	Encuesta			
			Media	2				
Tecnológicas	Nivel	13. ¿Cómo valora el nivel de tecnología en su negocio?	Baja	3	Encuesta			
			Ninguna	4				
Tecnológicas	Nivel	13. ¿Cómo valora el nivel de tecnología en su negocio?	Alto	1	Encuesta			
			Medio	2				
Tecnológicas	Nivel	13. ¿Cómo valora el nivel de tecnología en su negocio?	Bajo	3	Encuesta			

Tabla 7. Operacionalización de las variables - Sectores Financiero

Operacionalización								
Variable Independiente	Definición		Dimensiones	Indicadores	Items	Unidades (Categorías)	Escala	Técnica
	Conceptual	Operacional						
Sectores Financieros	Este sector se refiere a las transacciones económicas que se realizarán en el ámbito monetario y financiero, es decir a todas las operaciones que los distintos agentes económicos realizaran en las instituciones bancarias, Cooperativas de ahorro y crédito y financieras.	Congunto de procesos que involucran a las instituciones, mercados y medios en el desarrollo de operaciones relacionadas con la oferta, productos, servicios y limitaciones .	Ofertas	Institución	14. ¿Qué tipos de Instituciones le han brindado financiamiento?	Bancos Financieras Cooperativas Prestamistas Ninguna Si su respuesta es ninguna pase a la pregunta #20	1 2 3 4 5	Encuesta
				Condiciones	15. ¿Cómo califica las condiciones de crédito (tasa, plazo, garantías) del sector Financiero que le atiende actualmente?.	Excelente Muy Bueno Bueno Regular Malo	1 2 3 4 5	Encuesta
				Requisitos	16. ¿Cómo considera los requisitos de créditos de las instituciones financieras?	Con dificultad para cumplir Con facilidad para cumplir	1 2	Encuesta
			Limitaciones	Legalización	17. ¿Considera que la falta de legalización de su negocio es una limitante para el otorgamiento de crédito?	Si Algunas veces Si y algunas veces No No	1 2 3	Encuesta
				Tiempo	18. ¿Considera que el tiempo que tarda las instituciones financieras para el otorgamiento del crédito es oportuno?	<i>Bancos, Financieras, Coop. Prestamistas</i> Totalmente de acuerdo de acuerdo Indiferente En desacuerdo Totalmente en desacuerdo	1 2 3 4 5	Encuesta

Continuación Tabla 7.

Operacionalización								
Variable Independiente	Definición		Dimensiones	Indicadores	Items	Unidades (Categorías)	Escala	Técnica
	Conceptual	Operacional						
Sector Financiero	Este sector se refiere a las transacciones económicas que se realizarán en el ámbito monetario y financiero, es decir a todas las operaciones que los distintos agentes económicos realizarán en las instituciones bancarias, Coperativas de ahorro y crédito y financieras.	Congunto de procesos que involucran a las instituciones, mercados y medios en el desarrollo de operaciones relacionadas con la oferta, productos, servicios y limitaciones .	Productos y Servicios	Satisfacción	19. ¿Se encuentra satisfecho con el apoyo brindado por la institución financiera que le atiende en su localidad?	Muy Satisfecho	1	Encuesta
						Satisfecho	2	
						Medianamente Satisfecho	3	
		Insatisfecho	4					
		Muy Insatisfecho	5					
				Calidad	20. ¿Qué sectores financieros le brindan calidad en los productos y servicios que le ofrecen?	Siempre	1	Encuesta
						Algunas Veces	2	
						Nunca	3	
				Variedad	21. ¿Qué instituciones financieras le ofrecen mayor variedad en productos y servicios?	<i>Bancos, Financieras, Coop. Prestamistas</i>		Encuesta
						Mucha Variedad	1	
						Poca Variedad	2	

3.1.3 HIPÓTESIS

Según Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, (2010)), Afirma: Una hipótesis son las “explicaciones tentativas del fenómeno investigado que se formulan como proposiciones” (p.92). Así mismo Bernal Torres, (2010) manifiesta que las hipótesis “es una suposición o solución anticipada al problema objeto de investigación y, por lo tanto, la tarea del investigador debe orientarse a probar tal suposición o hipótesis” (p.136). Por lo que para esta investigación se han formulado dos hipótesis que permitan analizar los factores para la creación de una Banca Pyme para Banco de Occidente S.A, en El Progreso, Yoro.

Ho: Los bancos no son las instituciones del sector financiero con mayor preferencia por los micros, pequeños y medianos empresarios en El Progreso, Yoro.

H1: Los bancos son las instituciones del sector financiero con mayor preferencia por los micros, pequeños y medianos empresarios en El Progreso, Yoro.

3.2 ENFOQUE Y MÉTODOS

El método científico presentado para la siguiente investigación comprende distintas características como ser: enfoque, tipo de estudio, diseño, alcance, tipo de muestra, y técnicas a utilizar. El enfoque que se utiliza es el método mixto que comprende aspectos tanto cuantitativos como cualitativos que permitan enriquecer la investigación. Según Hernández Sampieri, Fernández Collado, et al., (2010), definen que: “los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección de análisis y datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (meta inferencias) y lograr mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio” (p.546).

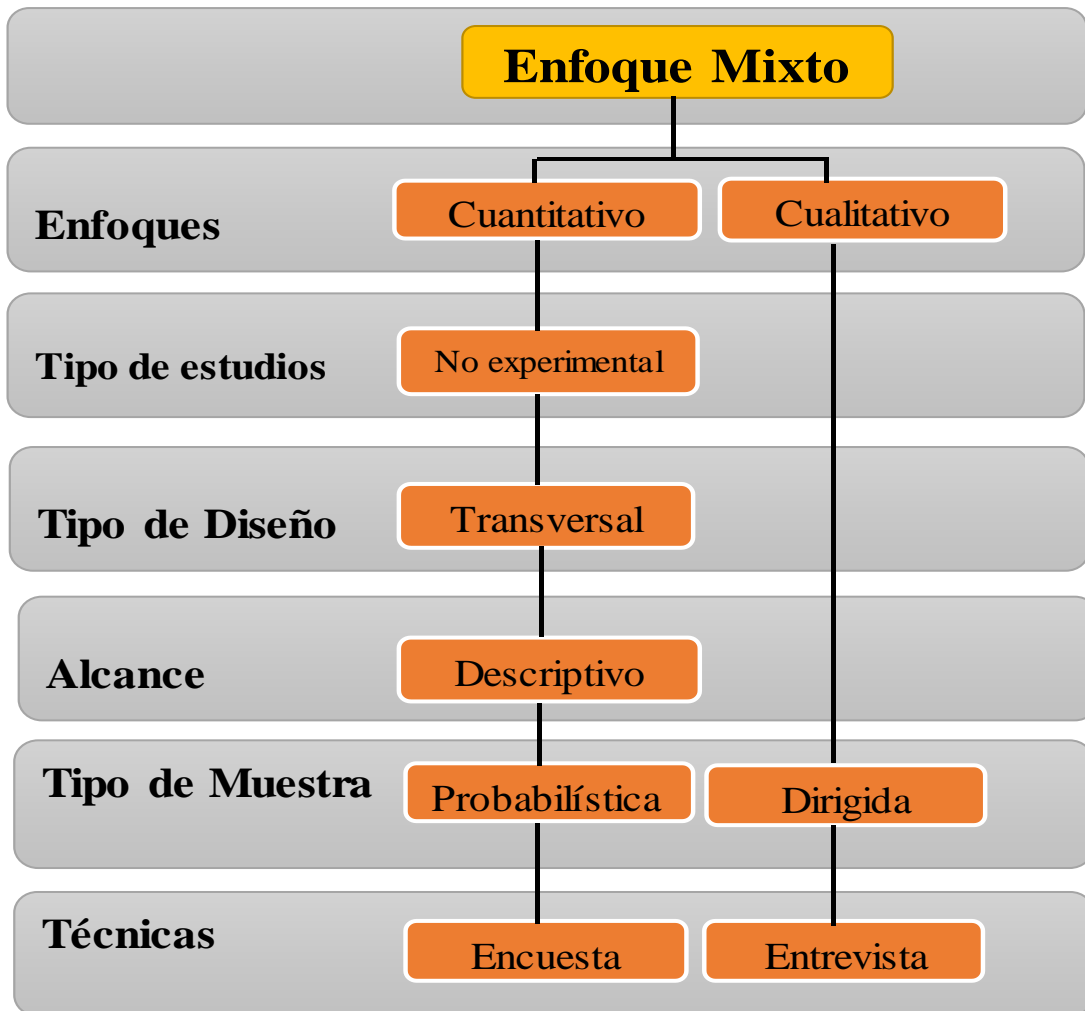


Figura 6. Diseño del Esquema Metodológico

Por lo anterior podemos afirmar que este tipo de investigación con enfoque mixto resulta muy atractivo para el análisis del problema investigado. Hernández Sampieri, Fernández Collado, et al., (2010) “En el enfoque cuantitativo, el investigador utiliza su o sus diseños para analizar la certeza de las hipótesis formuladas en un contexto en particular o para aportar evidencia respecto de los lineamientos de la investigación” (p.120). Hernández Sampieri, Fernández Collado, et al., (2010) “El enfoque cualitativo se selecciona cuando se busca comprender la perspectiva de los participantes (individuos o grupos pequeños de personas a los que se investigará) acerca de los fenómenos que los rodean, profundizar en sus experiencias, perspectivas, opiniones y significados, es decir, la forma en que los participantes perciben subjetivamente su realidad” (p. 364).

El estudio empleado en este documento de investigación es no experimental porque la investigación no experimental es sistemática y empírica en la que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido. Hernández Sampieri, Fernández Collado, et al., (2010) afirma que “un estudio no experimental no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza” (p.149). El diseño es transversal sobre ello Sampieri afirma que “los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede. (p. 151). La recolección y análisis de datos de esta investigación se recopilan datos en un momento único 2017. Su alcance es de tipo descriptivo, Hernández Sampieri, Fernández Collado, et al., (2010), refiere que los estudios de este tipo “buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de persona, grupos comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p.80).

3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño constituye los procesos o estructura de un plan o estrategia que permite la obtención de resultados o información, que brinda dirección sistemática a toda investigación, de acuerdo a su correcto diseño permite lograr la contestación de las preguntas de investigación para lograr alcanzar los objetivos del estudio. A continuación, se muestra el detalle de la población, muestra del estudio, las unidades de análisis y respuesta utilizadas.

3.3.1 POBLACIÓN

Según Hernández Sampieri, Fernández Collado, et al., (2010), afirma: Población o universo “Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p.174). La población a estudiar en este trabajo de investigación son las 1471 empresas registradas en la Cámara de Comercio e Industrias de El Progreso, al mes de octubre del 2017, se toman en cuenta todos los sectores exceptuando el sector agropecuario.

3.3.2 MUESTRA

La muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, éste deberá ser representativo de dicha población. Lo que se pretende que los resultados encontrados en la muestra logren generalizarse o extrapolarse a la población (Hernández Sampieri, Fernández Collado, et al., 2010, p. 173). Para la determinación de la muestra se utilizará la siguiente formula:

Margen de error: 5%

Nivel de confianza: 95%

Población: 1471

Población de estudio: 50%

Tamaño de la Muestra: 305

CALCULO DE LA MUESTRA

$$\frac{NZ^2 * P(1-p)}{(N-1)e^2 + Z^2 * P(1-P)}$$

Tamaño de la Población	N=	1471	TAMAÑO DE LA MUESTRA ↓ 304.77
Nivel de Confianza (95%)	Z2=	1.96	
Valor estimado conocido	P=	0.5	
Valor estimado desconocido	1-P=	0.5	
Error Estándar	e=	0.05	

El tamaño de la muestra para esta investigación es de 305, según calculo electrónico de Asesoría Económica & Marketing.

n = Tamaño de la muestra

z = nivel de confianza deseado

p = Proporción de la población con la característica deseada (éxito)

q = Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)

e = nivel de error dispuesto a cometer

N = tamaño de la población.

3.3.3 UNIDAD DE ANÁLISIS

La unidad de análisis indica quiénes van a ser medidos, o sea, los participantes o casos a quienes en última instancia vamos a aplicar el instrumento de medición, para esta investigación nuestra unidad de análisis serán los propietarios de negocios calificados como Micro, pequeña y mediana empresa, en El Progreso, Yoro, dentro y fuera de las instalaciones de la empresa el objeto de investigación serán cliente externo que consta de 305 encuestas que serán aplicadas de forma aleatoria.

3.3.4 UNIDAD DE RESPUESTA

La unidad de respuesta de la investigación será el resultado de las preguntas que se realizan a los propietarios de negocios, para poder recolectar la información relacionada al perfil, a las necesidades y sectores financieros, se tienen unidades de respuesta informativas, cerradas, abiertas y otras que expresen frecuencia o aceptación, con escala de intensidad y escala Likert.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS APLICADOS

Los datos se recolectan por medio de diversas técnicas o métodos y que también pueden cambiar en el transcurso del estudio: observaciones, entrevistas, análisis de documentos y registros. Mediante las técnicas se pretende obtener datos necesarios para luego ordenarlos y poder analizarlos.

3.4.1 INSTRUMENTOS

El instrumento utilizado fue el cuestionario, el cual consta de una serie de interrogantes a ser expuestas a los micros, pequeños y medianos empresarios de la ciudad de El Progreso, Yoro, las que se derivan de cada uno de los indicadores establecidos en la operacionalización de las variables.

El cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos del proyecto de investigación. Se trata de un plan formal para recabar información de la unidad de análisis objeto de estudio y centro del problema de investigación (...) consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables que van a medirse. (Bernal Torres, 2010, p. 250).

El cuestionario es el instrumento ideal para la recolección de datos cuantitativos, especialmente si se aplican mediante la técnica de muestreo probabilístico, una vez obtenidos, los resultados se pueden tabular para obtener una estadística real sobre el tema de investigación.

3.4.2 TÉCNICAS

Las técnicas utilizadas fueron la encuesta y la entrevista, las que sirvieron como medio para recolectar los datos necesarios con el propósito de analizarlos. Bernal Torres, (2010), “La encuesta siendo aún una técnica que va perdiendo credibilidad por el sesgo que pudiera producirse al momento que respondan al encuestado, es muy utilizada. Se basa en el cuestionario mediante preguntas para obtener la información” (p.194).

Otra técnica utilizada es la entrevista, Hernández Sampieri, Fernández Collado, et al., (2010), definen: “Las entrevistas implican que una persona calificada (entrevistado) aplica el cuestionario a los participantes; el primero hace las preguntas a cada entrevistado y anota las respuestas” (p. 239). Las cuales se realizaron a las micro, pequeña y mediana empresa.

3.5 FUENTES DE INFORMACIÓN

La tarea de revisar la literatura de investigación comprende la selección y análisis crítico de la información existente sobre el tema a estudiar, estas fuentes de información necesarias para llevar a cabo esta investigación incluyen las fuentes primarias y secundarias que dan sustento a los planteamientos aquí presentados y enriquecen los conceptos de los temas pertinentes del estudio.

3.5.1 FUENTES PRIMARIAS

Dentro de las fuentes primarias se encuentra la información obtenidas mediante las encuestas aplicadas la muestra poblacional seleccionada. Estas incluyen la información brindada por los sectores económicos (micro, pequeña y mediana empresa), así como también entrevistas realizadas a la municipalidad y cámara de comercio e industrias, en El Progreso, Yoro.

3.5.2 FUENTES SECUNDARIAS

“Las fuentes secundarias son todas aquellas que ofrecen información sobre el tema que se va investigar, pero que no son la fuente original de los hechos o a las situaciones, sino que solo los referencian” (Bernal Torres, 2010, p. 192). Las principales fuentes secundarias para la elaboración de este estudio fueron la información obtenida de enciclopedias, libros de textos, monografías, estudios relacionados, diccionarios y el Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) de UNITEC.

3.6 LIMITACIONES DEL ESTUDIO

Arias, (2012) refiere a las limitaciones de un estudio, las que vienen a constituirse en factores externos al equipo de investigadores que se convierten en obstáculos que eventualmente pudieran presentarse durante el desarrollo de un estudio de investigación y que por lo general escapan al control del investigador mismo. Estos aspectos son las razones o motivos por la cuales durante un estudio no se puede recolectar toda la información necesaria y de utilidad para su completo desarrollo y que afectan de alguna manera la realización del estudio, entre las limitantes de la presente investigación se pueden mencionar las siguientes:

- 1) Carencia bibliográfica: Debido a que no se encontraron estudios previos al tema diagnóstico sectorial para la creación de Banca Pyme, en El Progreso, Yoro, para aplicarlo al Banco de Occidente, S.A.
- 2) La veracidad de la información: por ser un tema sensible y en algunos aspectos subjetivos, ya que algunas personas no hablan abiertamente con la verdad y en algunos casos evitan cierta información importante o no expresan lo que realmente está sucediendo en cuanto a su situación en particular.
- 3) Tiempo: El factor tiempo también es una limitante a considerar ya que para este tipo de estudio se requiere mayor espacio de tiempo poder realizar un análisis más exhaustivo de las variables e indicadores presentados para obtener así, una información que represente más fielmente el tema estudiado.

4) Confidencialidad y obtención de la información: Aunque se dispone de cierta información y colaboración, no se puede ahondar a profundidad porque se habla de cantidades monetarias reales que por cuestiones de seguridad se debe mantener en algunos aspectos la confidencialidad, también se considera una limitante que alguna información no se encuentra a nivel de reportes seccionada según las necesidades de esta investigación, con datos estadísticos actuales de la ciudad de El Progreso, Yoro., no existen bases de datos en general.

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS Y RESULTADOS

En este capítulo se dan a conocer los resultados obtenidos, de los datos recopilados en el instrumento de medición, la ilustración de los mismos se realiza mediante gráficas y tablas, que a su vez contienen los análisis respectivos sobre los hallazgos encontrados, los que se ordenan en relación de las variables independientes con la dependiente, la que permite diagnosticar el sector económico de las micros, pequeñas y medianas empresas en El Progreso, Yoro., los valores se muestran en porcentajes para lograr una mejor comprensión al analizar cada resultado, de esta manera poder comprender y tomar decisiones más acertadas que permitan la creación de una Banca PyME para Banco de Occidente, S.A., que demuestre un mercado atractivo para la institución.

4.1 VARIABLE PERFIL

En el estudio de esta variable se mostrarán en detalle las dimensiones de información general en donde se estudian los siguientes indicadores como son el género, antigüedad y formalidad de los negocios, también se conoce la dimensión de clasificación como único indicador a estudiar el sector en el que operan los negocios, concluyendo en la dimensión de desempeño en él cual se describen los indicadores de ventas y números de empleados de los negocios.

4.1.1 DIMENSIÓN INFORMACIÓN GENERAL

Esta dimensión muestra información que busca medir aspectos generales de los propietarios de negocios, los micro, pequeños y medianos empresarios, a través de los indicadores de género, antigüedad y formalidad dando a conocer la situación en la que operan sus negocios o empresas.

La figura siguiente da a conocer el género de los propietarios de negocios en porcentajes representativos, es decir cómo se divide la muestra objeto de estudio del sector económico.

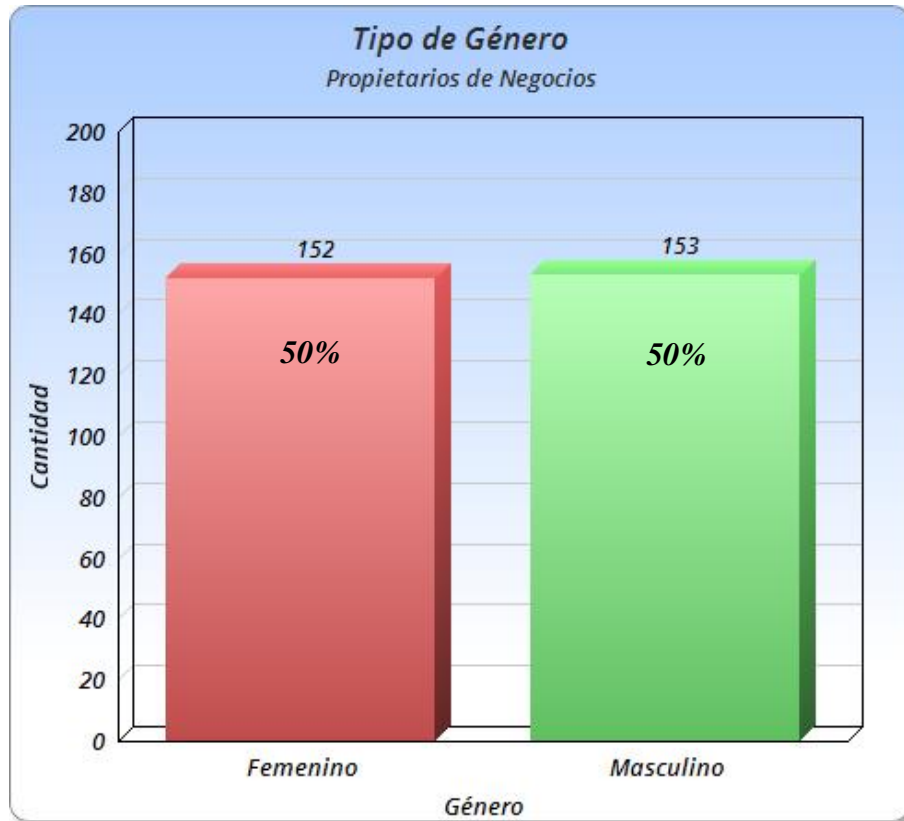


Figura 7. Género

Se observa en la figura anterior que del 100% de los encuestados, 152 personas representan el sexo femenino con un 50% y 153 personas son del sexo masculino representando de igual manera un 50%, lo que indica una equidad de género en los propietarios que operan en sus negocios.

A continuación, se muestra análisis de la antigüedad de los negocios del sector El Progreso.

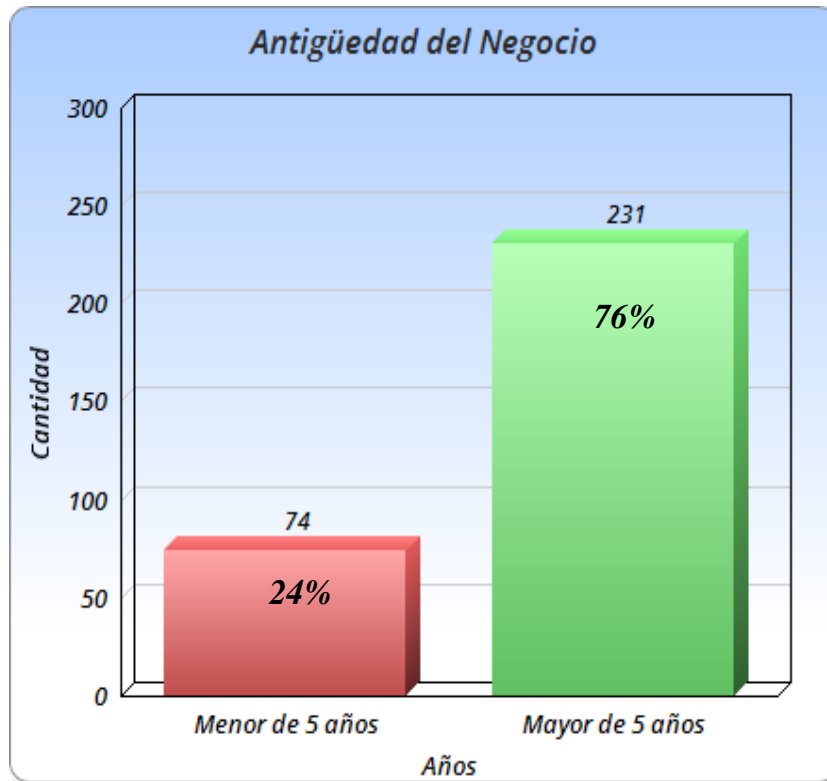


Figura 8. Antigüedad del Negocio

En la gráfica anterior se muestra que de los 305 encuestados 74 de ellos tienen su negocio con una antigüedad menor a 5 años representando el 24% del total, y 231 personas respondieron tener una antigüedad mayor a 5 años en sus negocios representando el 76%, esto indica que la muestra encuestada en su mayor parte son negocios estables y con una antigüedad significativa de operación.

A continuación, se muestra una figura para analizar la formalidad que tienen los propietarios de los negocios en forma general de la muestra encuestada.

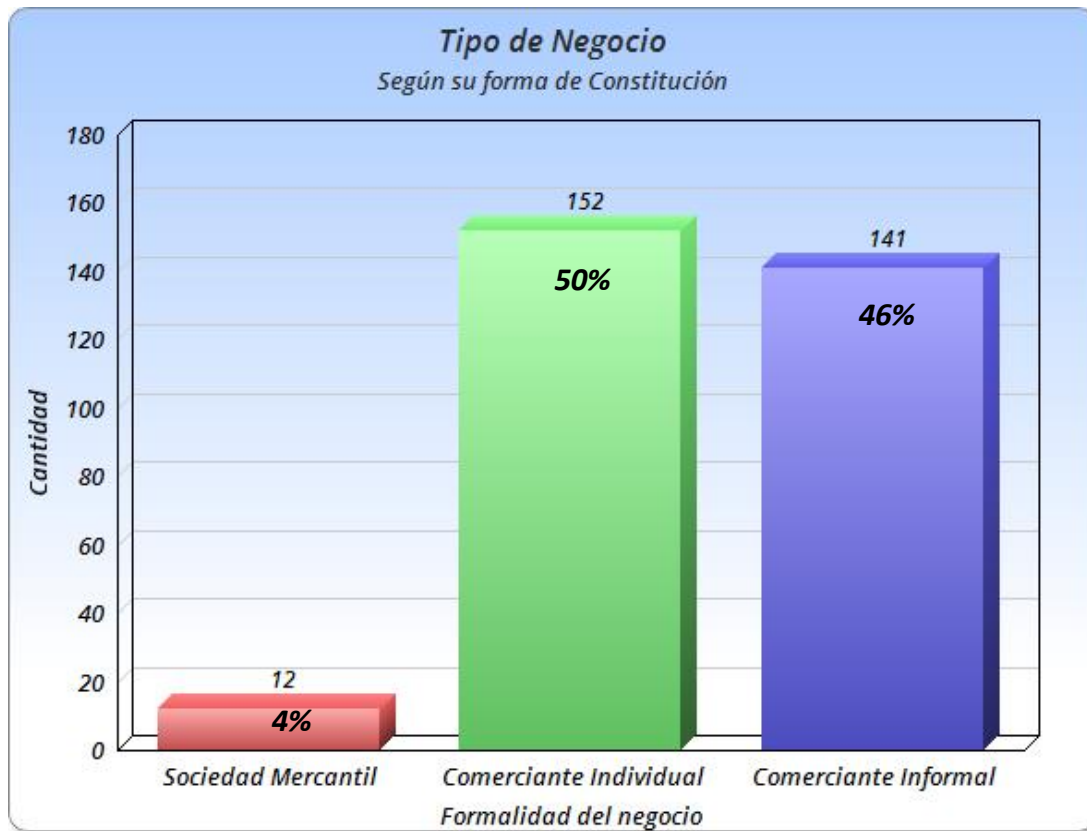


Figura 9. Formalidad de los Negocios

En la figura anterior se muestra que de la consulta realizada a los encuestados la mayoría de los propietarios de negocios están constituidos como comerciantes individuales representando un 50%, seguido con un 46% los comerciantes no constituidos denominados informales y solo con un 4% como sociedades mercantiles. Esto demuestra que el sector MiPyME de El Progreso está conformado por comerciantes formales e informales siendo en su mayoría Micro empresas las que operan en la ciudad. A la vez es importante mencionar que existe un porcentaje significativo de dueños de negocios que emprenden los mismos sin contar con una forma jurídica de constitución, pero a la vez hay un mayor mercado que si cuenta con formalidad como comerciantes individuales.

4.1.2 DIMENSIÓN CLASIFICACIÓN

En la segunda dimensión de esta variable, se estudia el indicador de los sectores, que indica en que sector económico es el que opera la mayor parte de los propietarios de negocios en el mercado a investigar.

La figura siguiente representa los tipos de sectores económicos para su respectivo análisis.

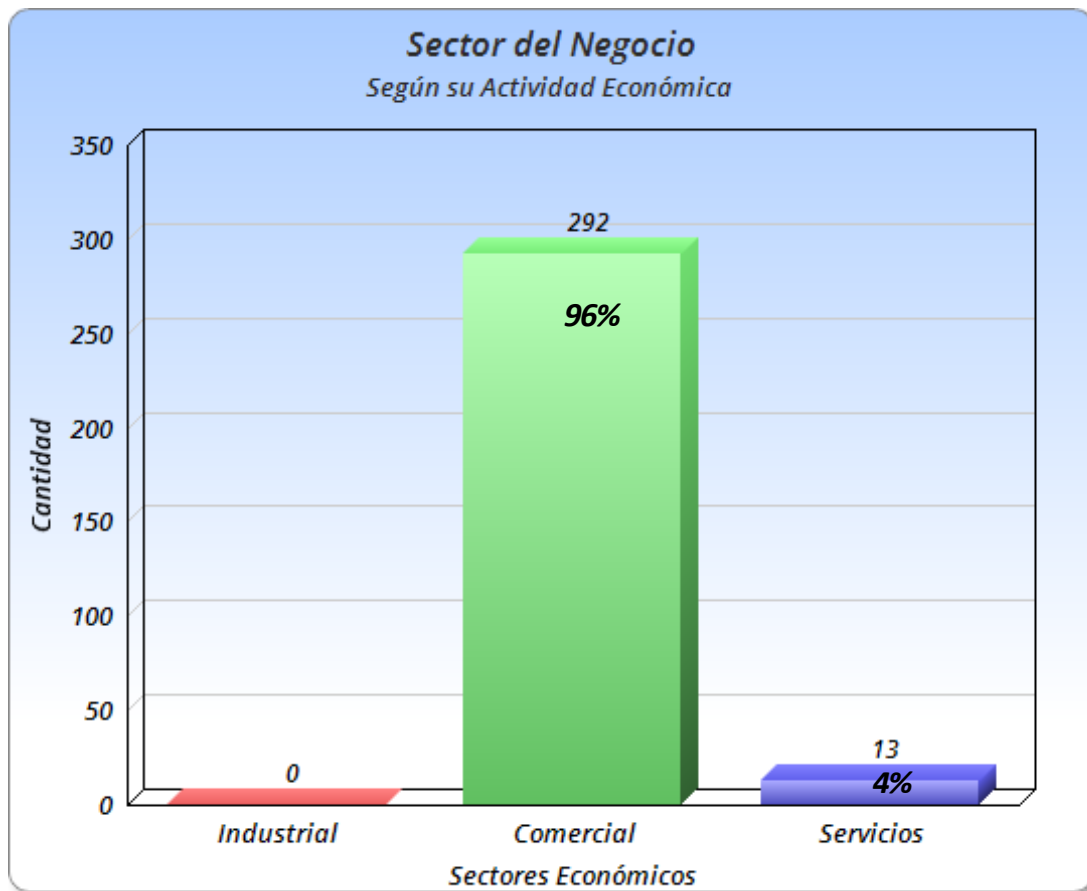


Figura 10. Sectores de los Negocios

En la figura anterior se observa que, del total de la muestra de 305 encuestados, 292 negocios pertenecen al sector comercial representando un 96% y únicamente 13 de los negocios pertenecen al sector de servicios que representa el 4%, por lo que demuestra que el sector MiPyME de la ciudad lo conforman en su mayoría negocios que se dedican a la comercialización de productos.

4.1.3 DIMENSIÓN DESEMPEÑO

En esta tercera dimensión de la variable perfil, se estudian los indicadores de volumen de ventas y números de empleados con que cuentan los negocios de las micros, pequeñas y medianas empresas en la localidad del El Progreso.

A continuación, se presenta la siguiente figura que permite analizar en los rangos de ventas mensuales se presentan los negocios que operan en la ciudad.

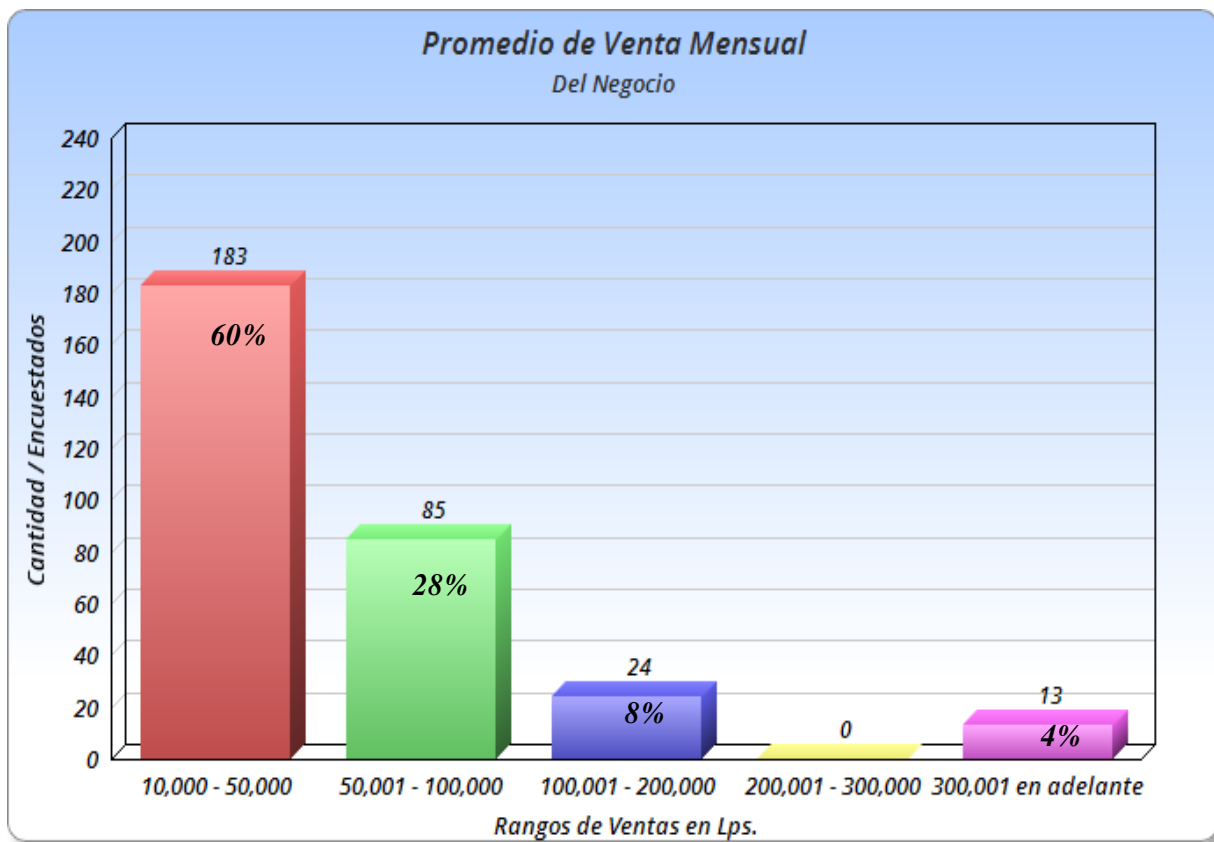


Figura 11. Promedio de Ventas de los Negocios

En los resultados obtenidos que se presentan en la figura anterior se observa que del total de la muestra encuestada 183 son negocios que presentan un promedio de ventas mensuales en el rango de L.10,000 a 50,000 representando un 60% de la muestra, el 28% se encuentra en un rango

de ventas de L.50,001 a 100,000, un 8% en el rango de L.100,001 a 200,000, y únicamente el 4% se presenta en el rango de ventas de L.300,001 en adelante. Estos resultados demuestran que la mayor parte de los negocios de acuerdo al volumen de ventas que presentan según sus rangos son micro empresas.

La siguiente figura muestra el número de empleados con que cuentan y están formados los negocios que operan en esta localidad.

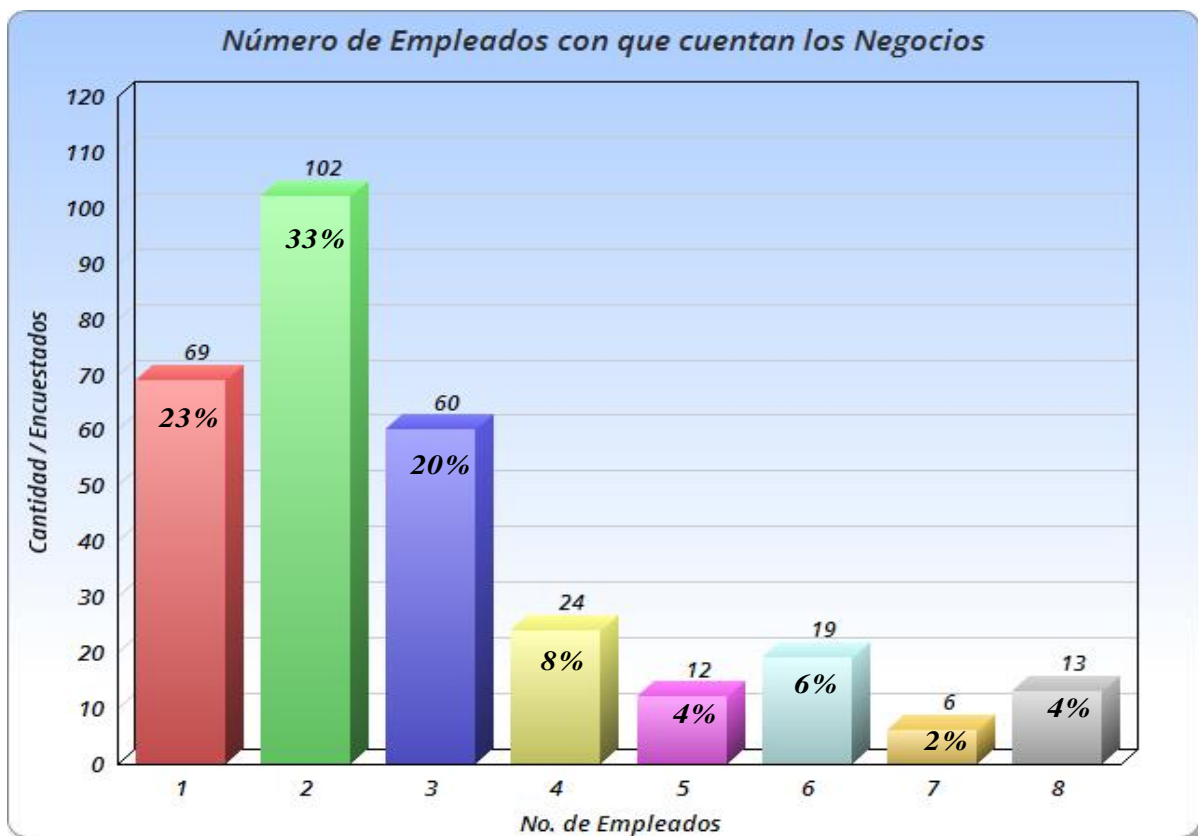


Figura 12. Número de Empleados

En la figura anterior se observa que el 33% de los propietarios de negocios cuentan con dos empleados, un 23% cuenta con un empleado y un 20% de los negocios tienen tres empleados, haciendo un total del 76% de los negocios que cuentan de uno a tres empleados, además hay un 18% que manifestaron tener de cuatro a seis empleados y un 6% de los encuestados respondieron

tener de siete a ocho empleados. Por lo anterior se observa que de acuerdo al número de empleados el sector MiPyME se encuentra clasificado en su mayoría por micro empresas.

La siguiente figura muestra el número de empleados con que cuentan los negocios según el volumen de ventas que presentan, con el fin de determinar la clasificación de dichos negocios, en micro, pequeñas o medianas empresas, de acuerdo a los resultados que se presentan.

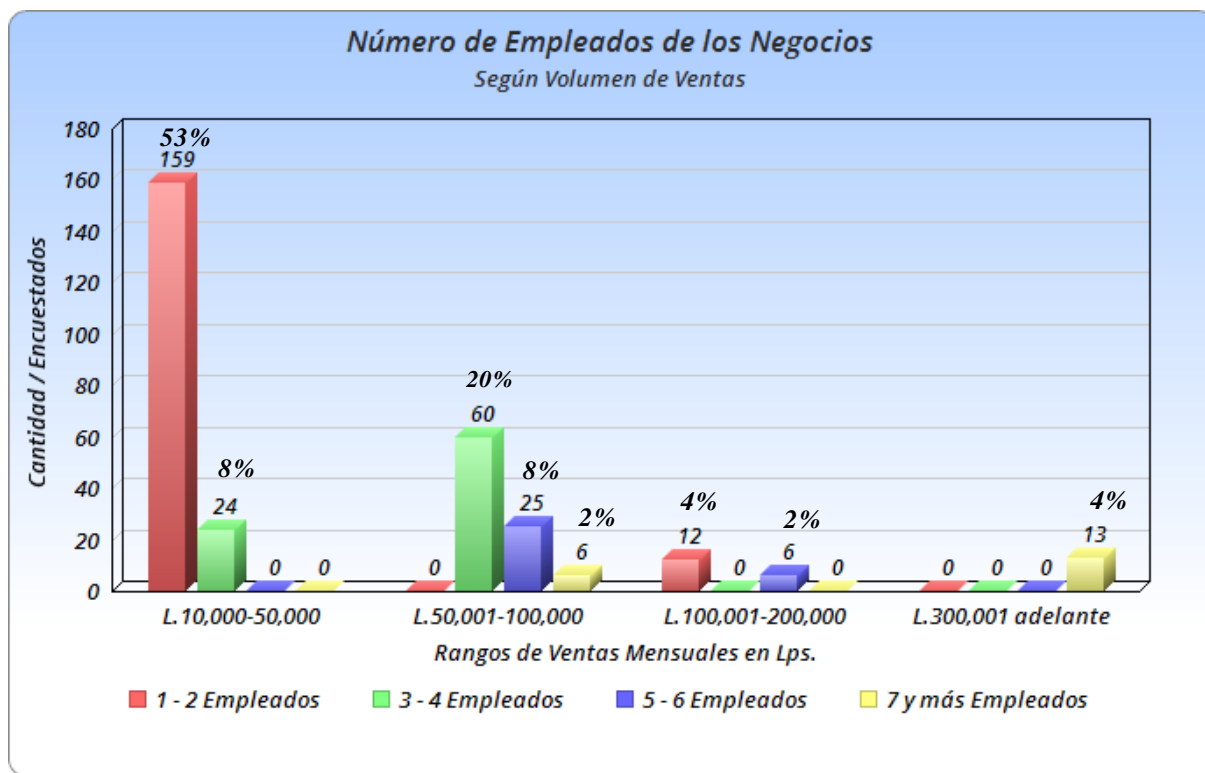


Figura 13. Número de empleados según volumen de ventas de los negocios

En la figura anterior se observa que el 53% de los dueños de negocios con ventas entre L.10,000 y 50,000 tienen de uno a dos empleados, un 28% de los propietarios con ventas entre L.50,000 a 100,000 tienen de tres a cuatro empleados y un 14% con ventas mayores a L.100,001 tienen de cinco a ocho empleados. La presente información fue considerada para clasificar el sector MiPyME de la ciudad de El Progreso, Yoro., basándose en el análisis de las ventas y el número de empleados de los negocios encuestados, quedando clasificada de la siguiente manera:

Tabla 8. Clasificación de las PyMEs en El Progreso, Yoro.

MiPyME Sector Comercial		
Tamaño de Empresa	Rango de Ventas	Rango de Empleados
Micro	De L.10,000 a L.50,000	1 a 2
Pequeña	De L.50,001 a L.100,000	3 a 4
Mediana	Más de L.100,001	5 en adelante

Fuente: (Propia, 2017)

4.2 VARIABLE NECESIDADES

La variable necesidad, tiene como objetivo analizar cuáles son las necesidades que existen en el sector MiPyME de El Progreso, Yoro., con el propósito de conocer y evaluar de qué manera se pueden dar alternativas de financiamiento a los clientes y no clientes, para evaluar la creación de una banca PyME para Banco de Occidente, S.A.

Esta variable analiza tres dimensiones de las micros, pequeñas y medianas empresas como son las necesidades económicas, de educación y de tecnología de los propietarios de los negocios, con el propósito de conocer a más detalle de lo que carecen y que alternativas se les puede brindar.

4.2.1 DIMENSIÓN NECESIDADES ECONÓMICAS

Es la primera dimensión de esta variable, que trata de conocer si las MiPyMEs carecen de necesidades, por lo que se detallan los indicadores relacionadas a esta como ser el capital de trabajo, que permitirá conocer la capacidad que tienen los dueños de negocios para llevar a cabo sus actividades de operación con normalidad en un corto plazo, esta se considera una herramienta fundamental de toda empresa para poder realizar un análisis interno de la misma. Otro indicador es el capital de inversión, que permitirá saber si los propietarios de los negocios están interesados en requerir un financiamiento a un plazo mayor de un año para adquirir activos fijos en sus empresas y darle un mayor valor a la misma.

A continuación, se presenta una figura que indica la necesidad de capital de trabajo que tienen los propietarios de los negocios.

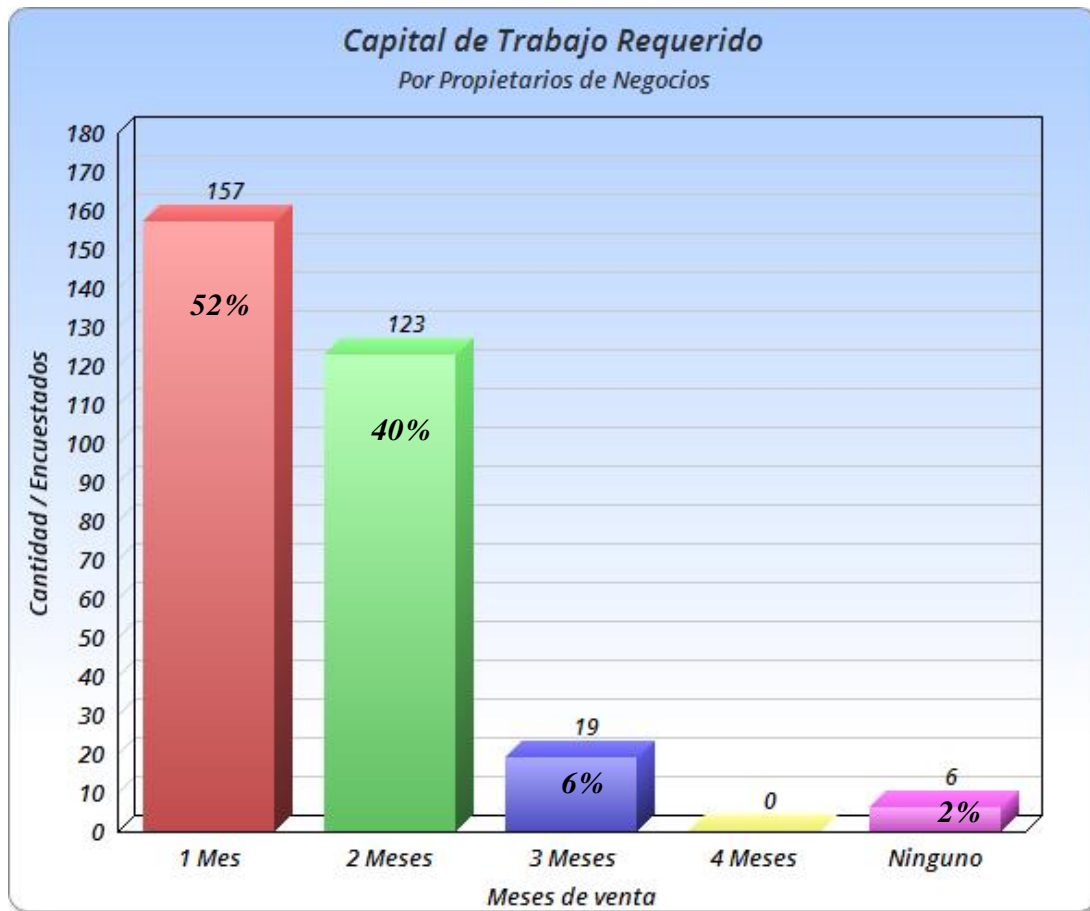


Figura 14. Capital de Trabajo Requerido

La gráfica anterior muestra que necesidad de capital de trabajo tienen los propietarios de los negocios para poder poner en marcha los mismos, de los cuales el 52% necesitan un mes de venta para operar con normalidad, el 40% necesita dos meses de venta, el 6% necesita tres meses de venta y solamente un 2% manifestaron no tener ninguna necesidad de capital de trabajo en su negocio.

La siguiente figura da a conocer si los propietarios de los negocios tienen planeado requerir financiamiento para capital de inversión en activos fijos para sus empresas.

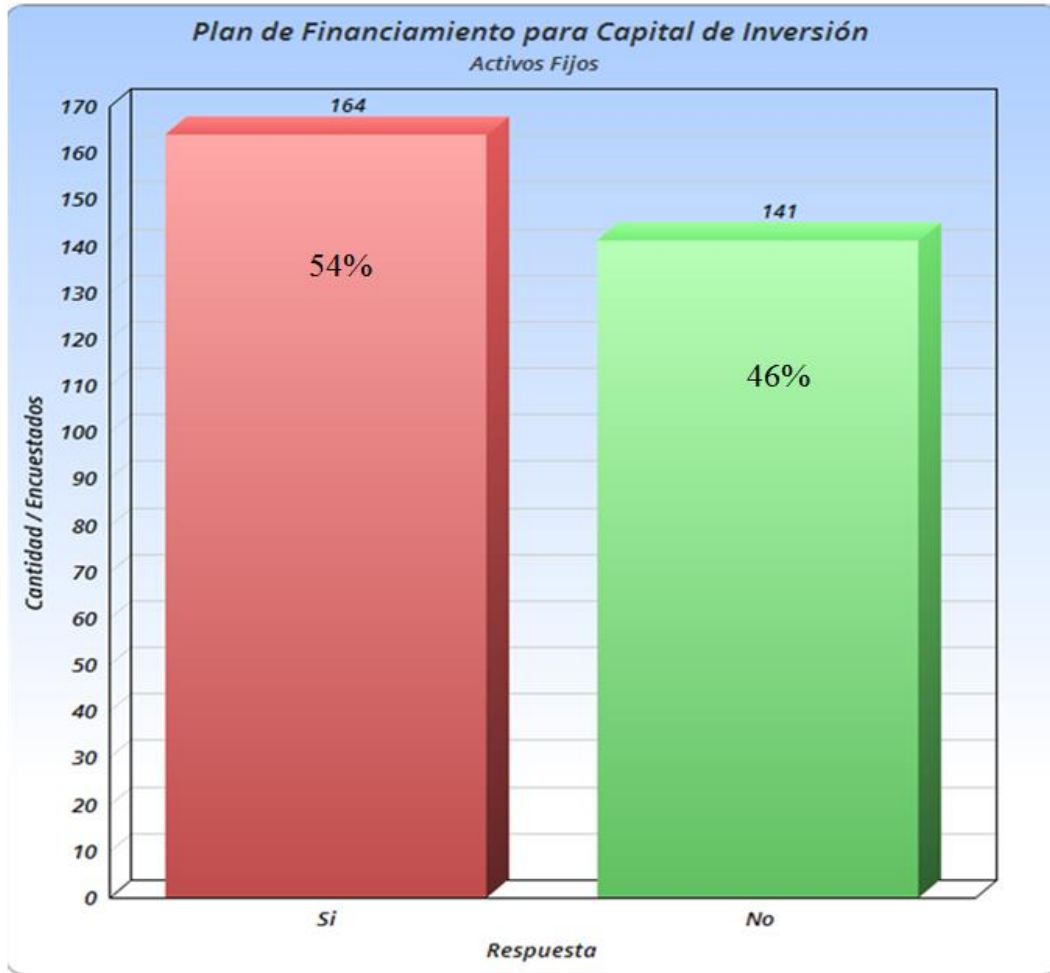


Figura 15. Requerimiento de Financiamiento para Inversión

En la gráfica antes expuesta se observa que un 54% de la muestra encuestada mencionaron que tienen planes de requerir financiamiento para capital de inversión y el 46% no tienen ningún plan para solicitar créditos. Estos resultados indican que existe un interés de los propietarios en darle mayor valor a su empresa al invertir en activos fijos y que harán crecer su patrimonio.

4.2.2 DIMIENSIÓN DE EDUCACIÓN

Esta segunda dimensión de la variable de necesidades permite conocer el nivel educativo de los propietarios de negocios y además saber si tienen conocimientos en temas relacionados a gestión de negocios como ser: ventas, administración, servicio al cliente y otros temas de capacitación que les permita mantenerse a la vanguardia en los negocios.

En la siguiente figura se analizará el grado de educación con que cuentan los propietarios de las micro, pequeñas y medianas empresas del sector económico de El Progreso, Yoro.

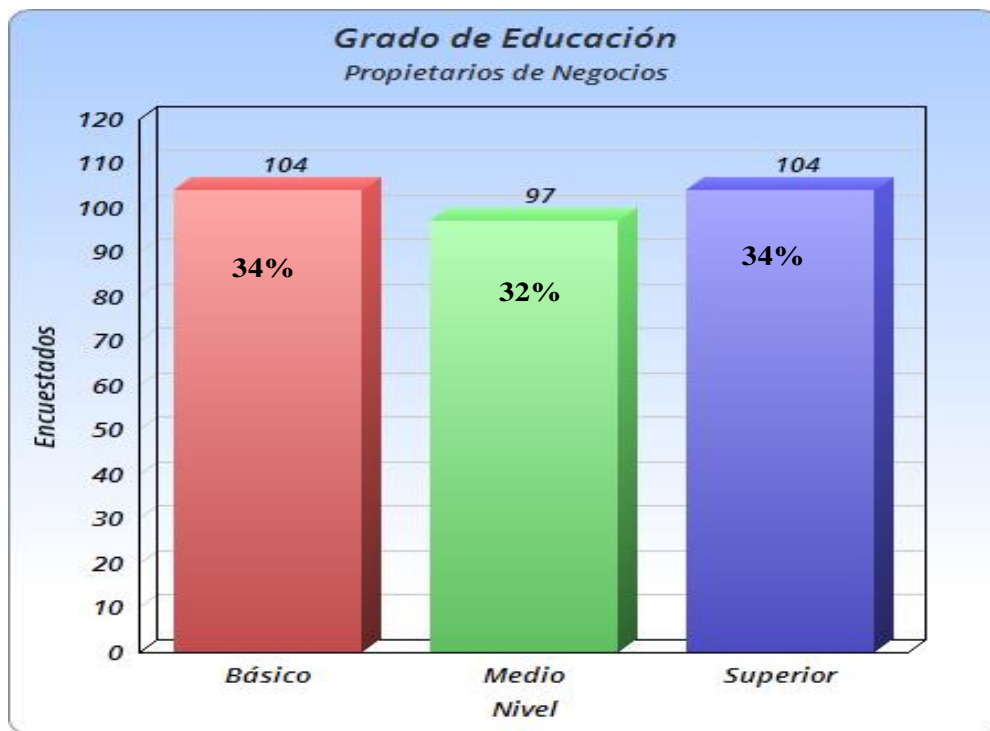


Figura 16. Grado de Educación.

La figura anterior demuestra que del 100% de los encuestados el 34% manifestó tener un nivel de educación básica, igualando en un 34% a los propietarios de negocios que tienen un nivel de educación superior y finalmente el 32% respondió tener un grado de educación media. Estos resultados demuestran el interés en la preparación académica que tienen los dueños de negocios ya que en el pasado el nivel educativo de este sector en su mayoría era básico para todos los negocios,

además es importante mencionar que a mayor grado de educación mayor grado de formalidad presentan los negocios, dato que se puede ver reflejado en la figura 16, donde los comerciantes informales representan el nivel básico educativo y las sociedades junto con los comerciantes constituidos representan el nivel educativo superior.

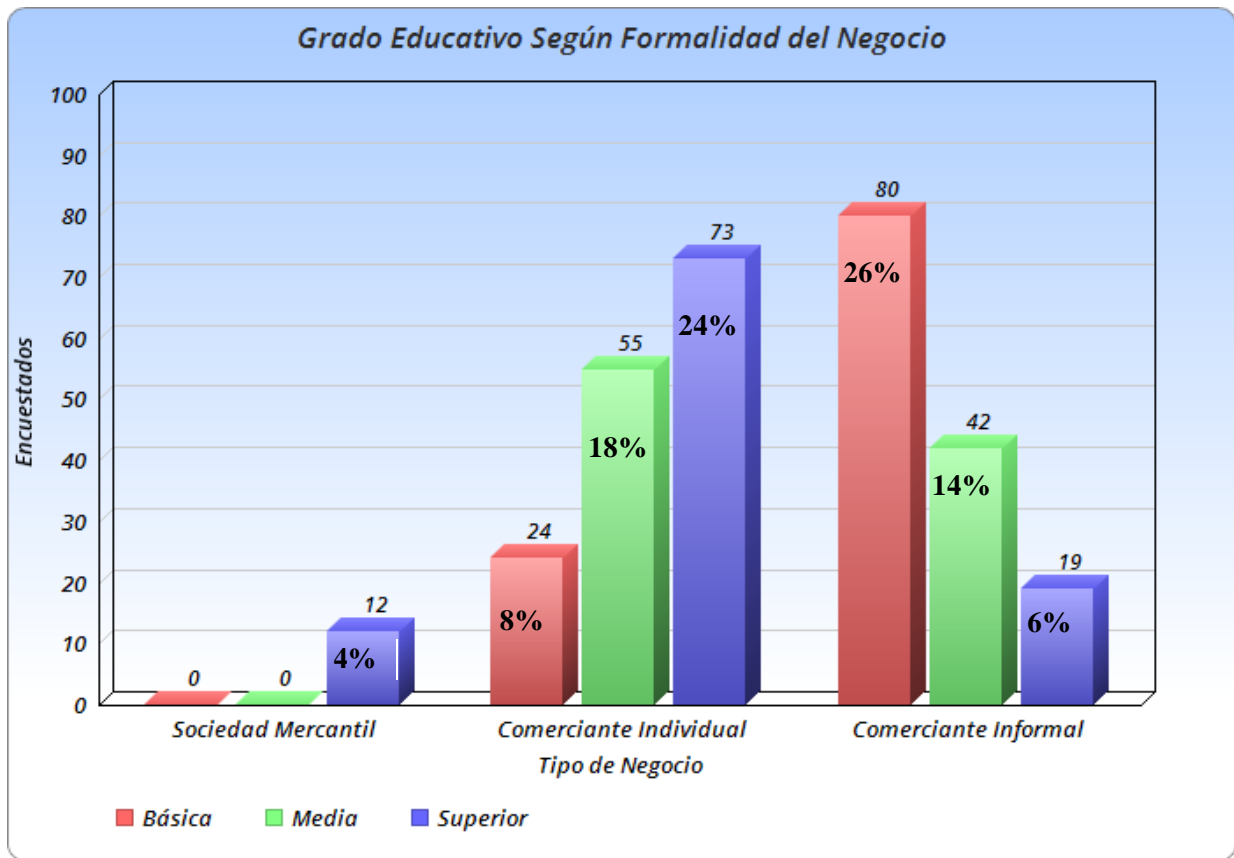


Figura 17. Nivel Educativo Según Tipo de Negocio

En la gráfica anterior se refleja el grado de educación con que cuentan los propietarios de los diferentes tipos de negocios en la ciudad de El Progreso, Yoro, los resultados demuestran que los dueños de las sociedades mercantiles gozan de una educación del grado superior representado en un 4%, los comerciantes individuales también reflejan un mayor nivel educativo del grado superior en un 24%, en cambio los comerciantes del sector informal demuestran un nivel de educación mayor del grado básico en un 26%.

La Figura que a continuación se detalla permitirá saber si los propietarios han recibido capacitaciones que les facilite conocer temas que les ayude a poder mejorar sus conocimientos, habilidades, aptitudes y conductas para emprender y conducir mejor sus negocios.

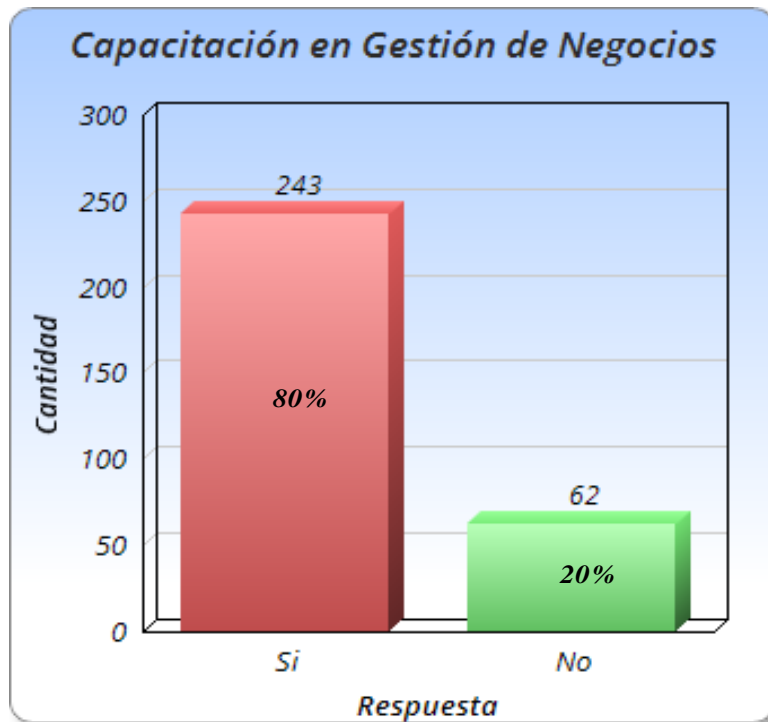


Figura 18. Capacitación en gestión de negocios.

La presente figura muestra que del total de los encuestados el 80% de los propietarios de negocios si han recibido capacitaciones en diferentes áreas y un 20% no han recibido capacitaciones, por lo que es importante saber que en la actualidad los emprendedores de negocios se están interesando por capacitarse y aprovechan los programas impartidos por la municipalidad y La Cámara de Comercio de la localidad las que imparten de forma gratuita.

La siguiente figura representa en qué áreas se han interesado en recibir capacitación.

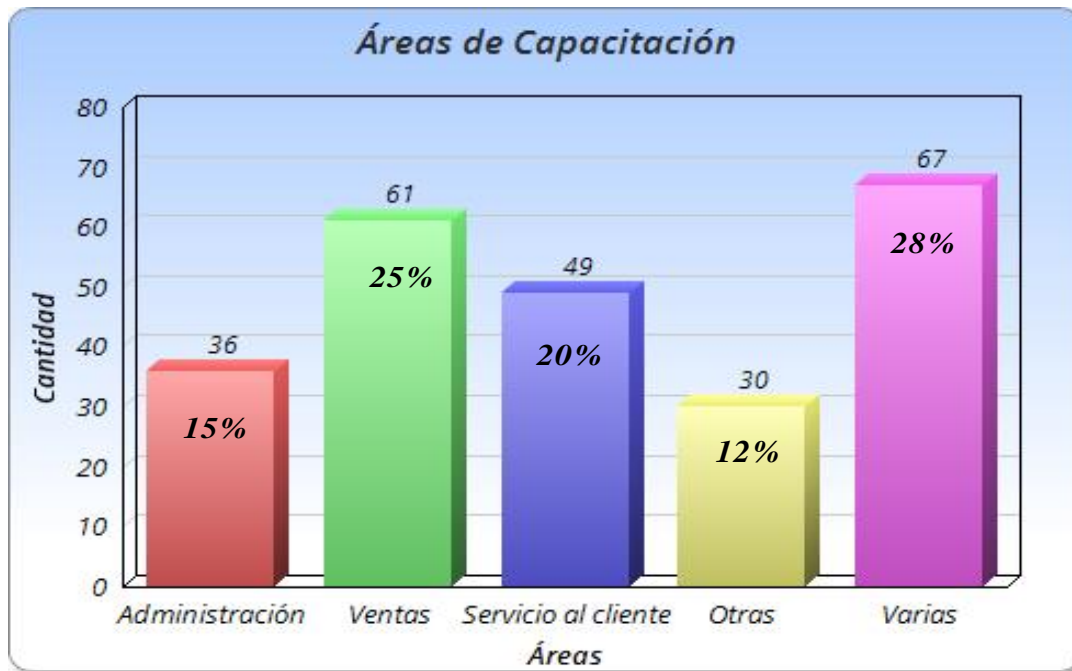


Figura 19. Áreas de Capacitación.

Esta figura demuestra que de los 243 encuestados que si han recibido capacitaciones el 28% respondió haber recibido en varias áreas como ser: administración, ventas y servicio al cliente, y así mismo un 25% de los encuestados se han interesado por recibir capacitaciones en el área específica de ventas, un 20% en temas de servicio al cliente, un 15% en administración y un 12% en otros temas como contabilidad y recursos humanos, lo que demuestra que los propietarios se han interesado en capacitarse, lo que les ayuda a mejorar sus habilidades, destrezas y conocimientos para mantenerse a la vanguardia de sus negocios.

4.2.3 DIMENSIÓN DE TECNOLOGÍA

Esta tercera dimensión permitirá conocer que tan tecnificados se encuentran los empresarios de las MiPyME en esta localidad, además conocer con qué recursos tecnológicos cuentan, la importancia y el nivel de tecnología que tienen en sus negocios, para evaluar las necesidades que actualmente presentan y es muy importante que la institución bancaria las conozca para que pueda ofrecer financiamiento y así lograr que las empresas puedan estar a la vanguardia con tecnología en sus negocios.

La siguiente figura muestra si los negocios cuentan con equipos o sistema de tecnología.

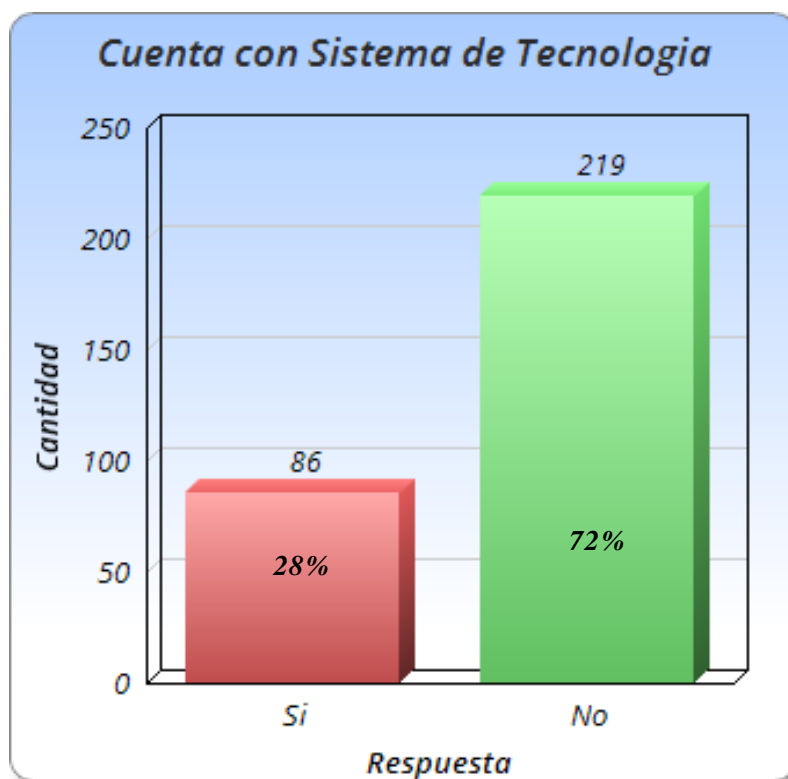


Figura 20. Equipos o Sistemas de Tecnología.

Esta figura demuestra en forma clara que el 72% de los encuestados no cuentan con equipos o sistemas de tecnología y únicamente un 28% de la muestra afirman tener equipos o sistemas tecnológicos en sus negocios. Por lo que este resultado afirma la existencia de un mayor número de micro empresas en la ciudad con potencial de crecimiento.

Además de saber si las empresas cuentan con sistemas y equipos de tecnología consultamos cuáles son los sistemas que actualmente tienen, por lo que a continuación se presenta la siguiente figura que ilustra los resultados.

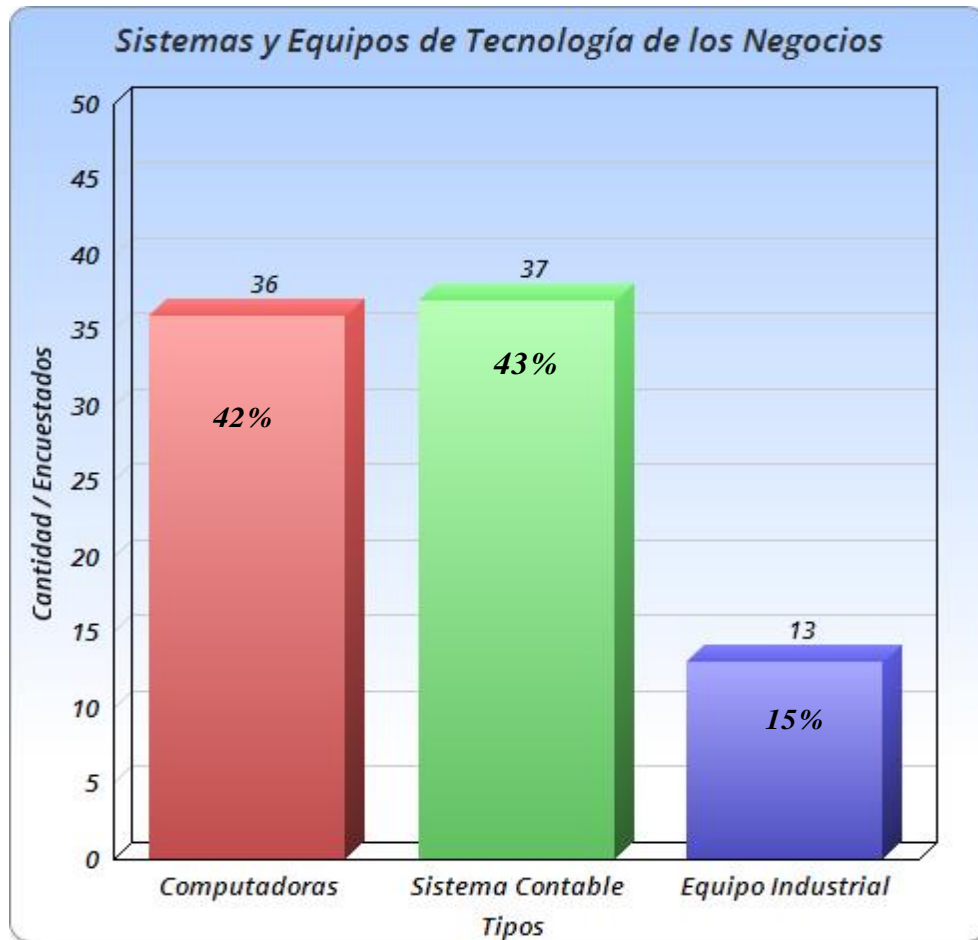


Figura 21. Equipos o Sistemas de Tecnológicos.

La figura anterior muestra que de los 305 encuestados 86 contestaron que cuentan con sistemas y equipos tecnológico, de los cuales el 85% respondieron que cuentan con computadoras y sistema contable en sus negocios y el 15% contestaron con equipo industrial. Esto demuestra que el funcionamiento de sus negocios lo hacen en una forma empírica y que carecen de herramientas tecnológicas en la operación de sus negocios siendo la mayoría micro empresas.

A continuación, se ilustra figura que demuestra la importancia que tiene la tecnología para los dueños de los negocios.

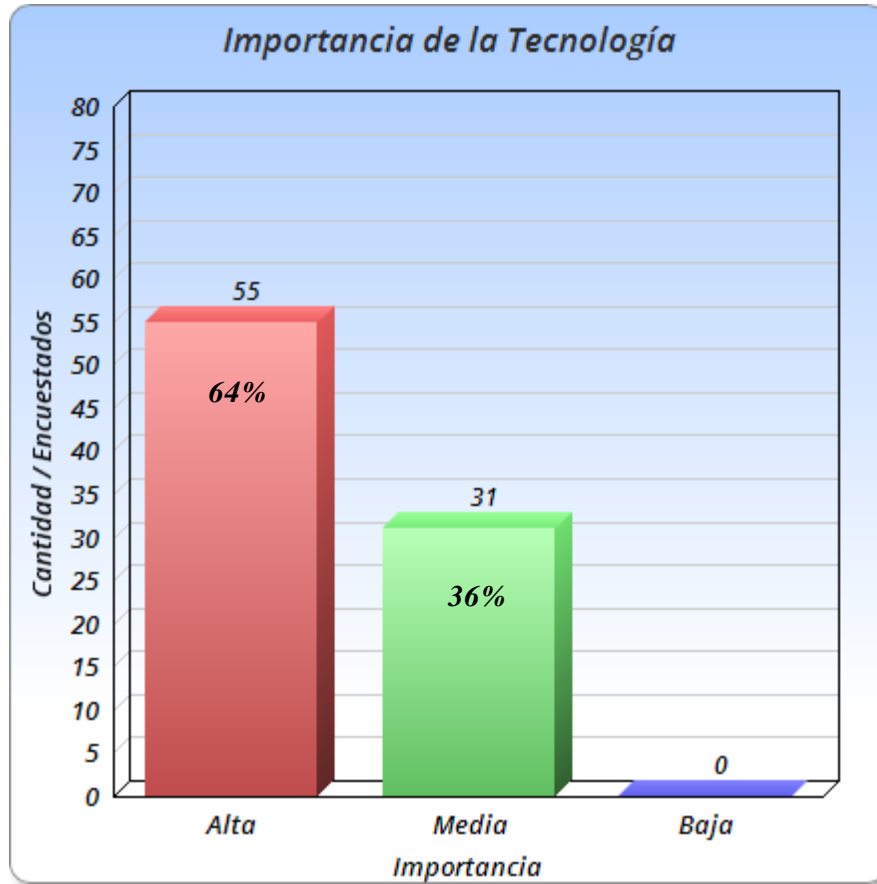


Figura 22. Importancia de la Tecnología.

La gráfica anterior muestra que de los propietarios que contestaron que cuentan con sistemas y equipos tecnológicos, consideran un 64% que la tecnología tiene una importancia alta en sus negocios y el 36% considera que la importancia es media para sus empresas.

La siguiente figura muestra el nivel de tecnología con que cuentan los negocios de los propietarios encuestados.

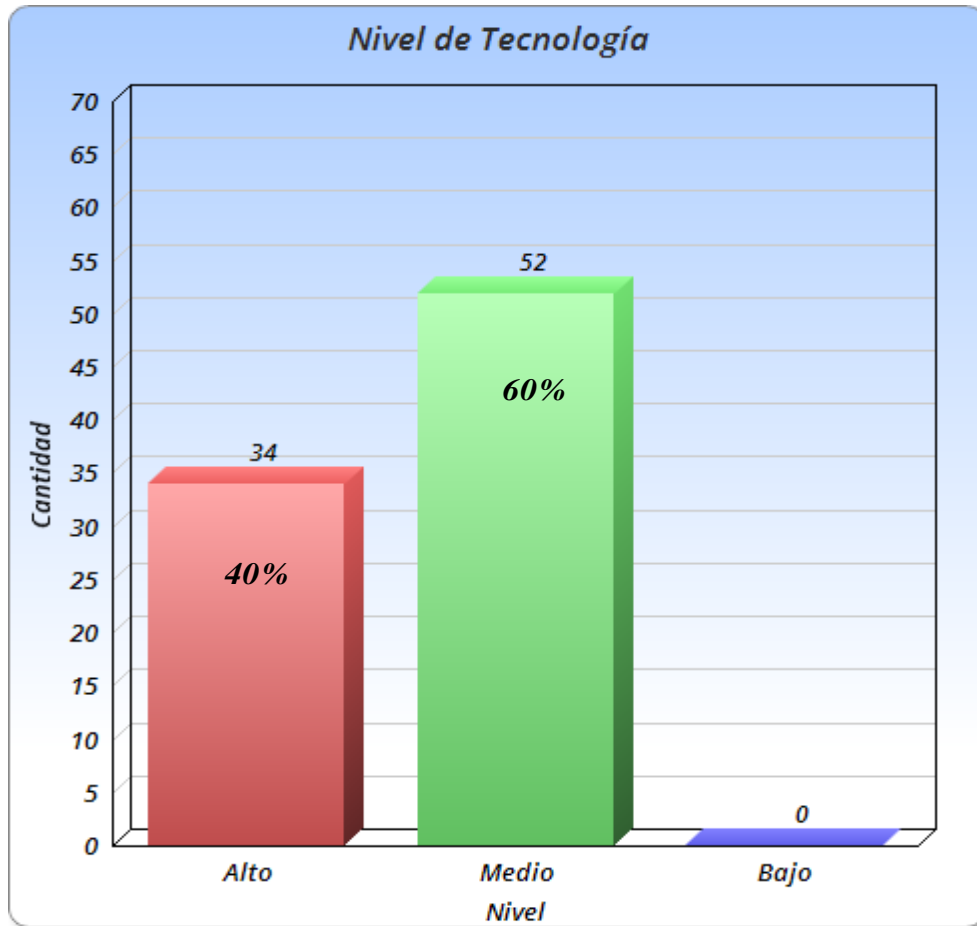


Figura 23. Nivel de Tecnología.

La gráfica anterior muestra que de los propietarios que contestaron que cuentan con sistemas y equipos tecnológicos, el 60% consideran que la tecnología con la que cuentan es de un nivel medio y el 40% considera un nivel alto.

4.3 VARIABLE SECTORES FINANCIEROS

La última variable considerada en la presente investigación y de mucho valor e importancia es la evaluación que los propietarios de los negocios le dan a los sectores financieros por lo que se analizarán las dimensiones de la oferta que ofrecen las diferentes instituciones financieras, las limitaciones que presentan los dueños de los negocios al momento de solicitar apoyo en el financiamiento, así mismo evaluar su opinión en cuanto a satisfacción que ellos tienen de los

productos y servicios que las instituciones financieras ofrecen a su público en especial a este segmento de mercado.

4.3.1 DIMENSIÓN OFERTA

Esta dimensión permite analizar como las instituciones financieras están atendiendo a los propietarios de los negocios, conocer su opinión en cuanto a financiamiento, condiciones y requisitos que les ofrecen.

A continuación, se muestra que instituciones del sector financiero están brindando financiamiento a las micro, pequeñas y medianas empresas.

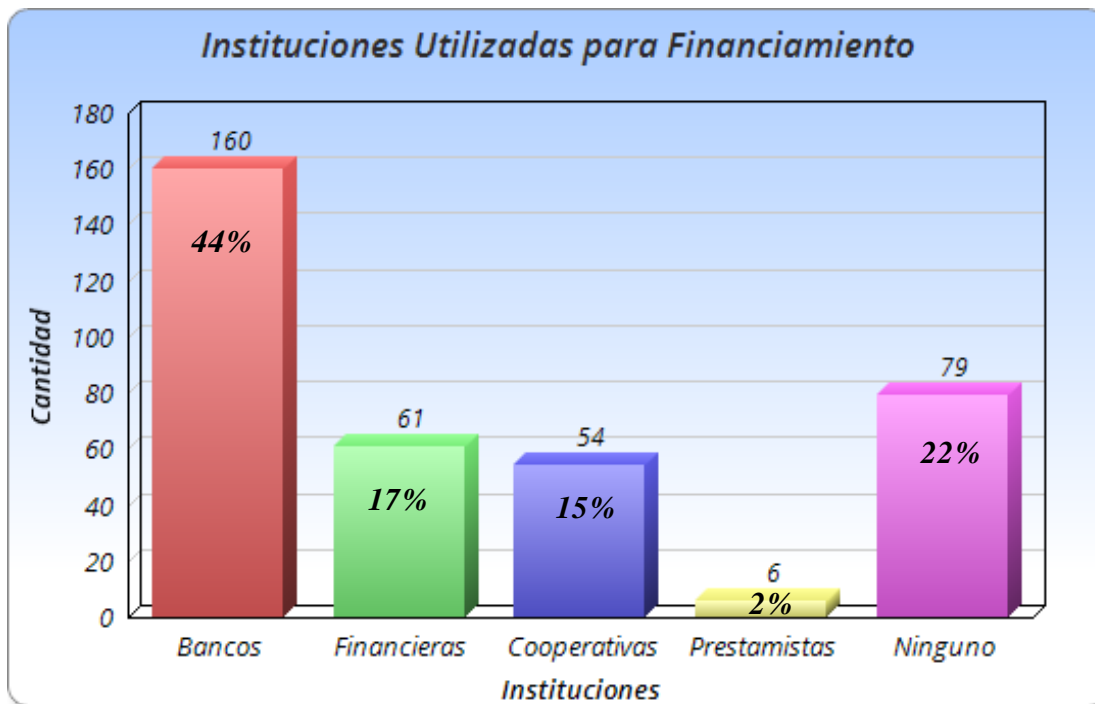


Figura 24. Instituciones Financieras.

La gráfica anterior da a conocer que instituciones están brindando apoyo financiero a los propietarios de los negocios por lo que del total de la muestra encuestada un 44% ha acudido a los bancos, el 17% acude a las financieras y el 15% a cooperativas, pero algo muy importante es que

un 22% de los encuestados no ha acudido a ningún financiamiento siendo el motivo mayor el utilizar capital propio, considerado a este porcentaje de dueños de negocios clientes potenciales.

La siguiente grafica ilustra cual es la opinión de los encuestados en cuanto a las condiciones como ser plazo, tasa y garantías que las instituciones piden al momento de ofrecer un crédito o financiamiento.

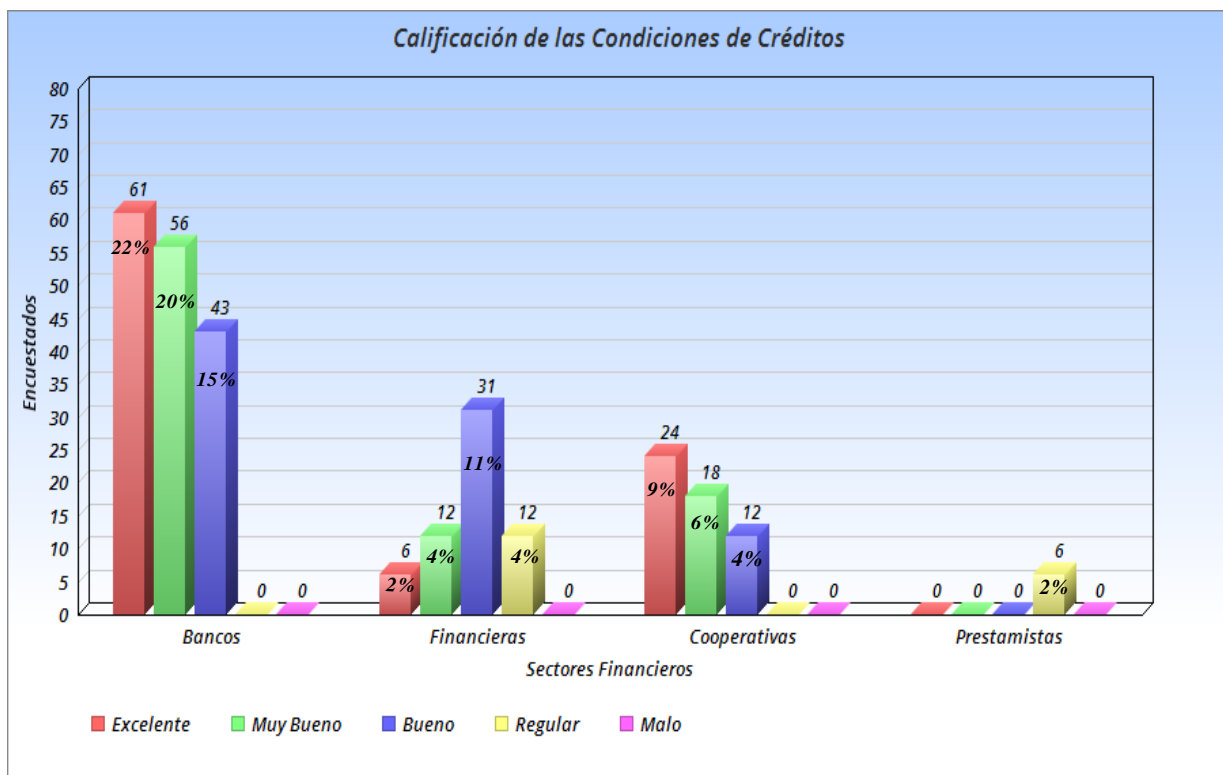


Figura 25. Clasificación de Condiciones de Créditos.

La gráfica anterior muestra que los propietarios de los negocios califican con mejor criterio a los bancos siendo en la escala de excelente con un porcentaje del 22%, seguido por las cooperativas con un 9% y por ultimo las financieras con un 2%. Resultados que demuestran la preferencia por los bancos en cuanto a condiciones de crédito.

A continuación, se muestra gráfica que presenta la forma de cumplimiento de requisitos de créditos del sector financiero evaluado por las MIPYMES.

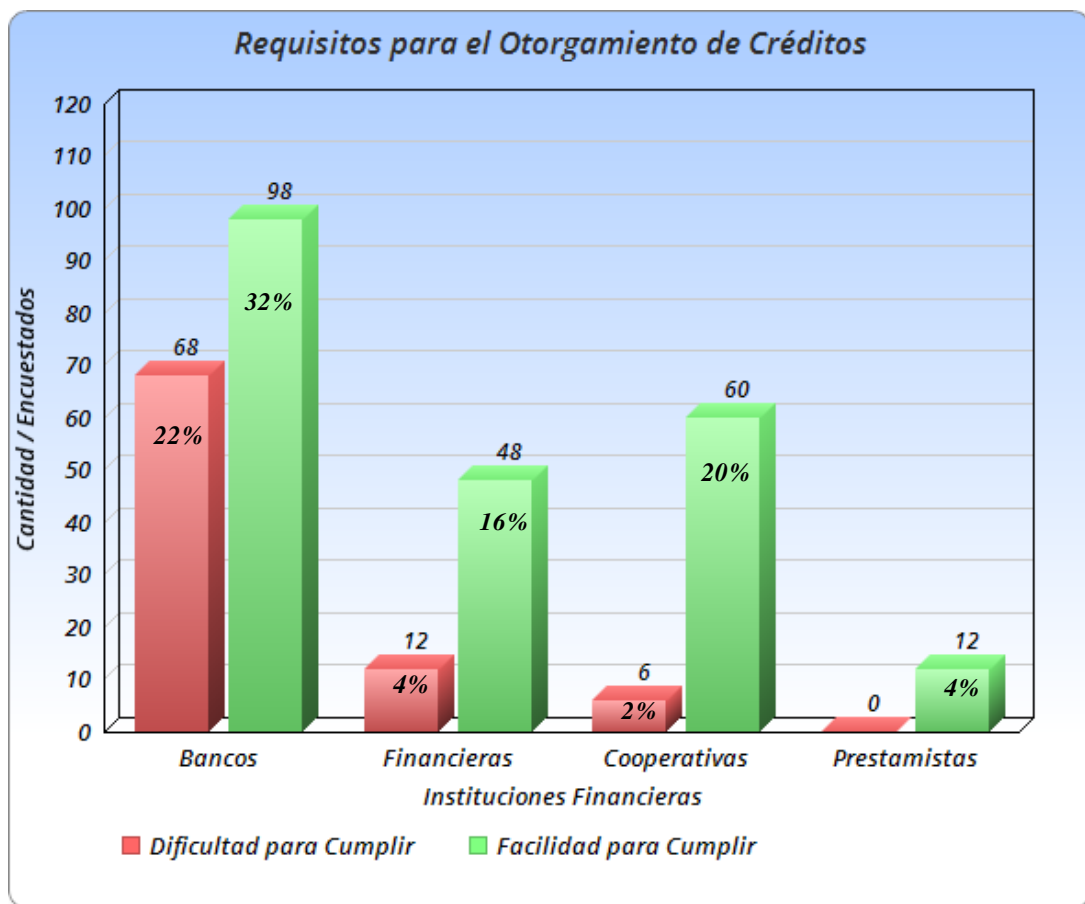


Figura 26. Requisitos de Créditos.

La figura anterior demuestra que de los encuestados que respondieron que utilizan financiamiento consideran a los bancos como instituciones que brindan facilidad en el cumplimiento de requisitos con un 32% y un 22% responde que los requisitos de estos son difíciles de cumplir, dentro de las instituciones las cooperativas se encuentran en segundo lugar con requisitos fáciles de cumplir con un 20% y las financieras en tercer lugar con un 16%. Es importante mencionar que los bancos son considerados por los dueños de los negocios como las instituciones que más les brindan apoyo financiero.

4.3.2 DIMENSIÓN LIMITACIONES

La segunda dimensión de la variable sectores financieros, permitirá evaluar la opinión de los propietarios de los negocios de los indicadores legalización y tiempo, en cuanto a legalización se refiere a conocer cómo afecta en que los negocios no estén legalizados al momento de solicitar un financiamiento y en cuanto al tiempo evaluar a las instituciones financieras si el otorgamiento de créditos es oportuno.

A continuación, se muestra gráfica que demuestra la opinión de los propietarios de negocios si la legalización afecta para el otorgamiento de financiamiento.

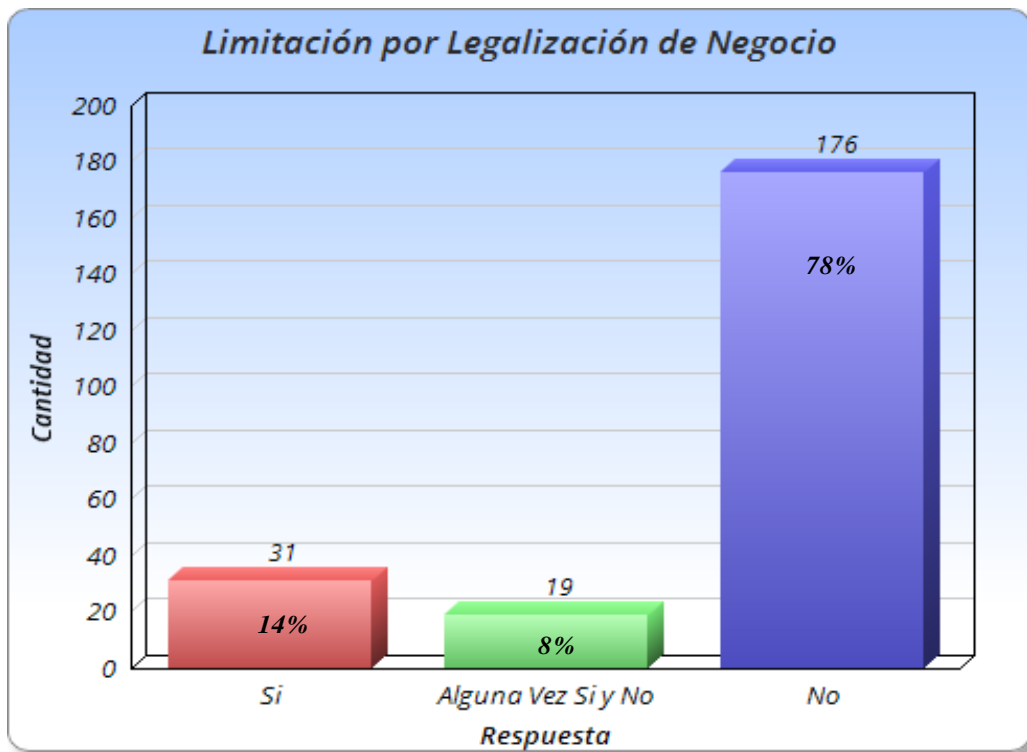


Figura 27. Legalización como Limitación

Se puede observar en esta figura que los propietarios de los negocios no consideran la legalización de sus negocios como una limitante para la obtención de financiamiento en el sector financiero representando un 78%, el 14% afirma que si es una limitante y solo un 8% responde que

algunas veces sí y algunas veces no. Los resultados demuestran el apoyo económico al sector informal por parte de las diferentes instituciones financieras, siendo las micro empresas el tipo de negocio que predomina en la localidad.

La gráfica que se muestra a continuación detalla que tan oportuno es el otorgamiento de créditos por parte de las instituciones financieras para las micros, pequeñas y medianas empresas.

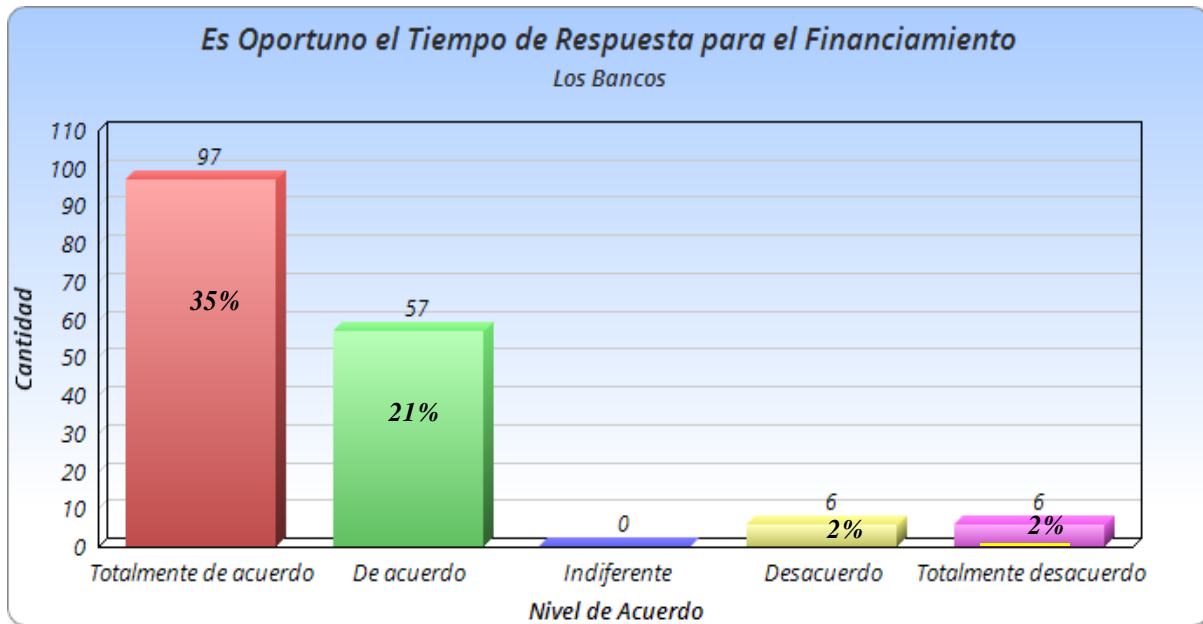


Figura 28. Tiempo Oportuno de los Bancos

En esta figura se observa que el 35% de los propietarios de los negocios está totalmente de acuerdo con el tiempo que tardan los bancos para el otorgamiento de créditos siendo oportuno, un 21% está en la escala de acuerdo y únicamente un 2% está en desacuerdo. Es importante mencionar que de todo el sector financiero las instituciones bancarias representan el mayor porcentaje de opinión favorable sobre el indicador de tiempo de respuesta para el otorgamiento de créditos.

A continuación, se muestra figura que ilustra el tiempo oportuno de las Financieras.

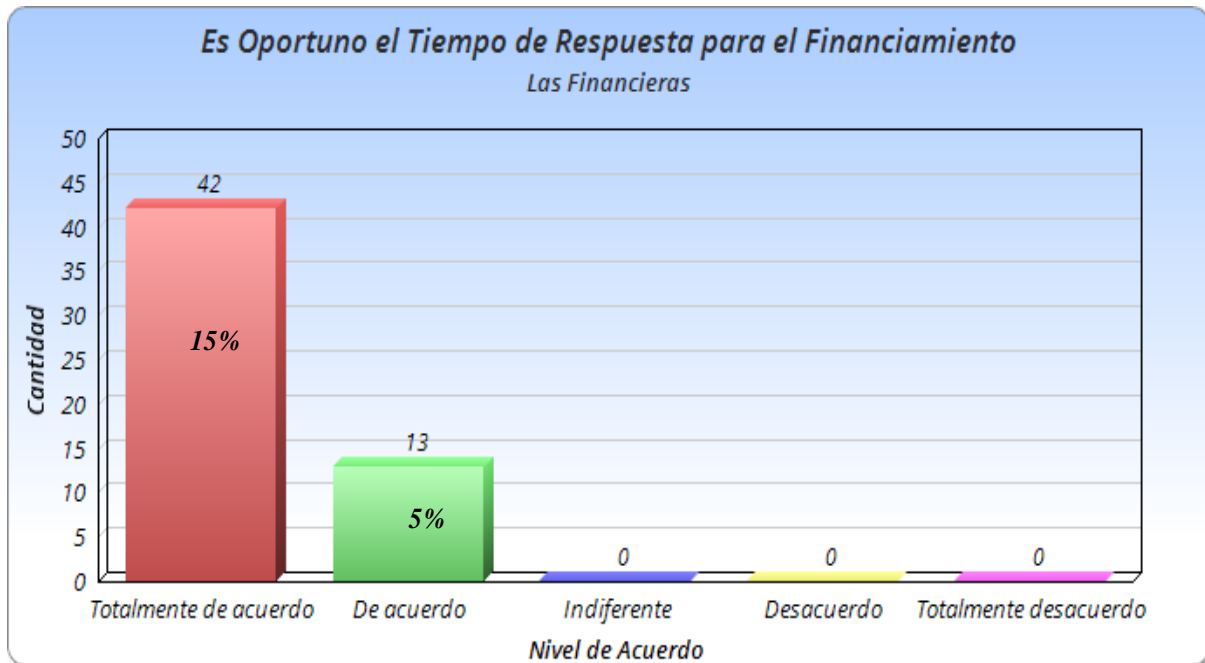


Figura 29. Tiempo Oportuno de las Financieras

En la gráfica anterior se observa que de los propietarios encuestados el 15% se siente totalmente de acuerdo con el tiempo que las Financieras tardan para el otorgamiento de créditos y únicamente un 5% está de acuerdo. Ocupando este tipo de institución el tercer lugar en opinión favorable para el otorgamiento de créditos.

La siguiente figura ilustra el tiempo oportuno de las Cooperativas para el otorgamiento de créditos.

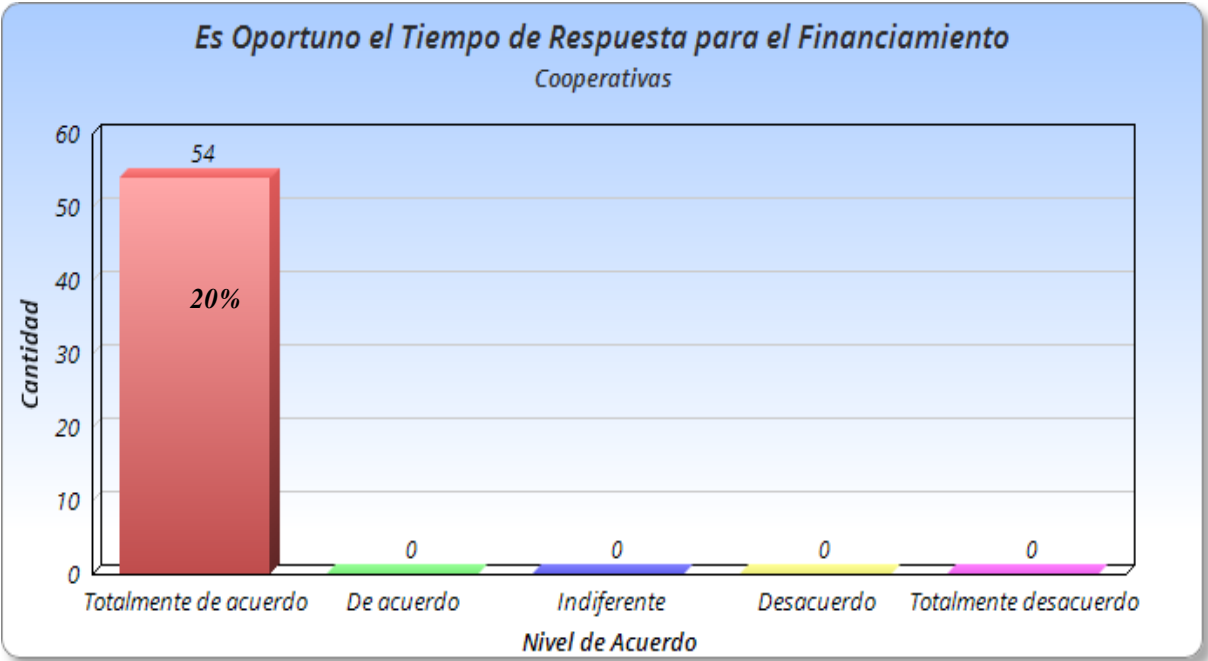


Figura 30 Tiempo Oportuno de las Cooperativas

En la gráfica anterior se observa que el 20% de los propietarios de negocios están totalmente de acuerdo con el tiempo que tardan las cooperativas para el otorgamiento de créditos, ocupando el segundo lugar dentro del sector financiero.

A continuación, se detalla gráfico que demuestra el nivel de satisfacción de los propietarios de negocios en cuanto al tiempo oportuno que tardan las instituciones financieras en el otorgamiento de créditos.

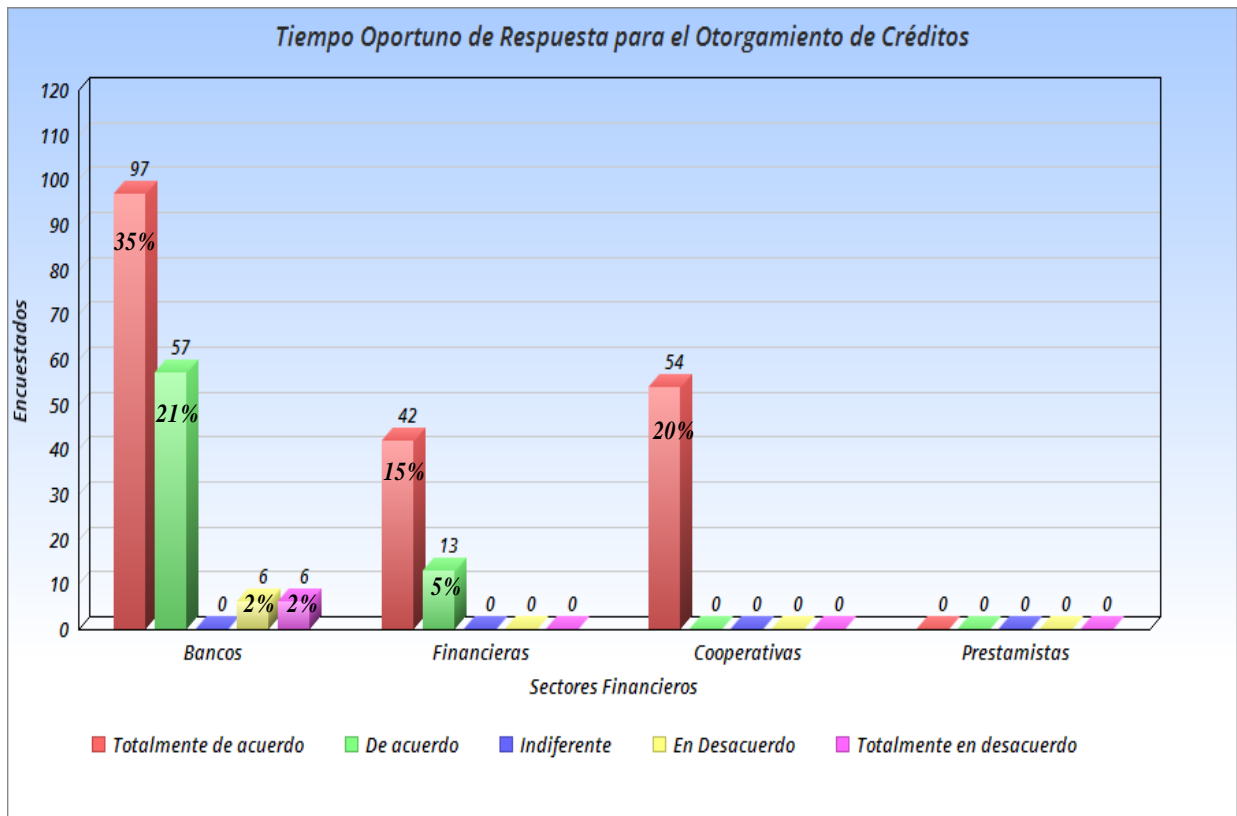


Figura 31. Tiempo Oportuno de Repuestas para el Otorgamiento de Créditos

La figura anterior demuestra en forma general el grado de satisfacción que demuestran los sectores financieros, siendo los resultados de satisfacción mayores para los bancos con un 35%, 20% para las cooperativas y un 15% para las financieras.

4.3.3. DIMIENSIÓN PRODUCTOS Y SERVICIOS

Esta tercera y última dimensión de la variable sectores financieros, ayudara a realizar un análisis y evaluar los indicadores de satisfacción que tienen los propietarios de los negocios en cuanto a las instituciones financieras, así mismo su opinión en cuanto a la calidad y variedad que estas ofrecen en sus productos y servicios.

A continuación, se detalla gráfica que demuestra el nivel de satisfacción que los dueños de los negocios tienen con las diferentes instituciones financieras.

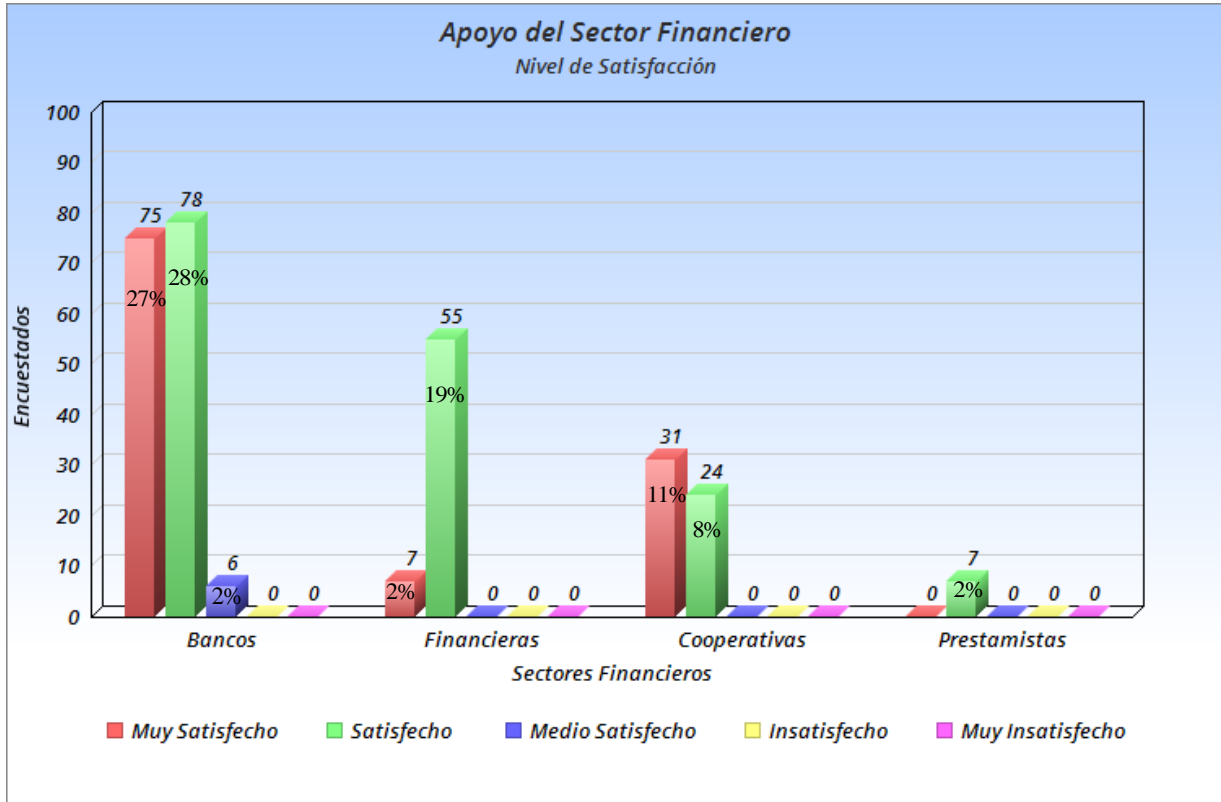


Figura 32. Nivel de Satisfacción

En la figura anterior los resultados demuestran en términos generales que los propietarios de negocios encuentran satisfacción en un 55% con los bancos, en segundo lugar, con 21% las financieras y con un 19% las cooperativas, siendo los prestamistas los que presentan el menor porcentaje con un 2%. Lo que demuestra un incremento en la actualidad del apoyo financiero por parte de las instituciones bancarias a las MIPYMES de la ciudad.

A continuación, se muestra gráfica que ilustra la evaluación de calidad en los productos y servicios que ofrecen las instituciones financieras.

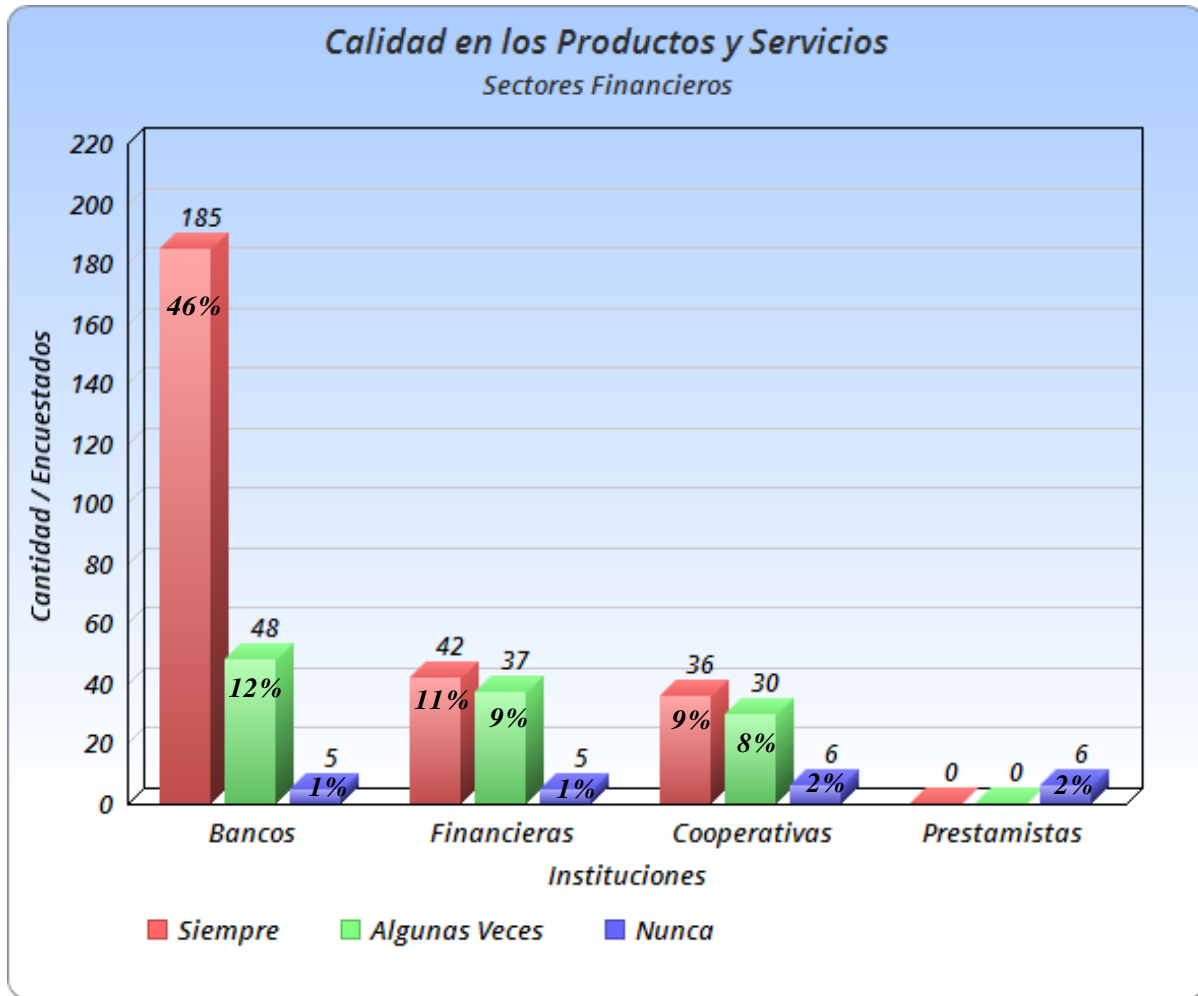


Figura 33. Calidad en Productos y Servicios Financieros.

La gráfica anterior demuestra que los bancos tienen mayor evaluación en cuanto a la calidad en productos y servicios que ofrecen con un 46%, en segundo lugar, las financieras con el 11% y en tercero las cooperativas con el 9%. Siendo los bancos las instituciones que se destacan en brindar calidad en sus productos y servicios según las opiniones de los propietarios de los negocios.

La siguiente gráfica muestra la variedad que las instituciones financieras ofrecen a sus clientes en cuanto a productos y servicios.

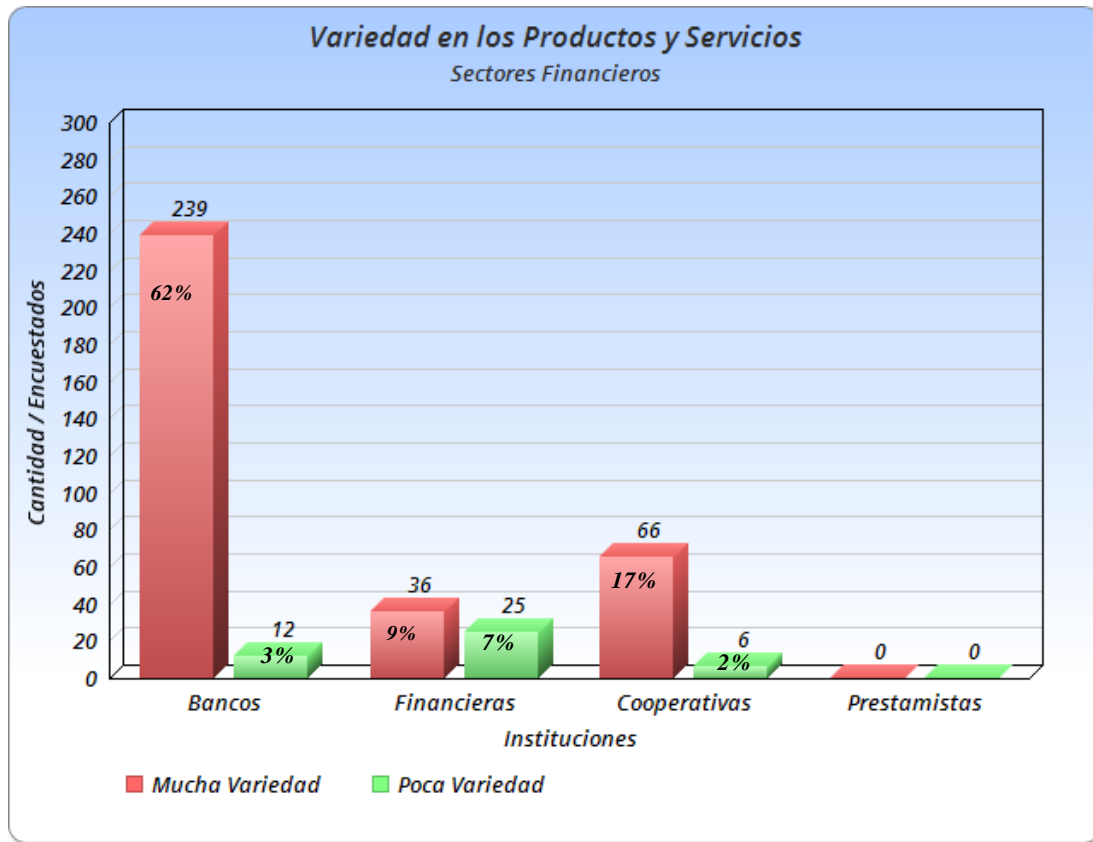


Figura 34. Variedad en Productos y Servicios de los Sectores Financieros

La figura anterior demuestra que los dueños de los negocios respondieron que los bancos son las instituciones que ofrecen una mayor variedad en productos y servicios financieros con un 62%, en segundo lugar, están las cooperativas con un 17% y un 9% las financieras en el ofrecimiento de variedad en sus productos y servicios.

Además de estos indicadores que anteriormente se detallaron se agregaron dos preguntas más a la encuesta realizada para medir, analizar y evaluar la aceptación que los propietarios de los negocios tienen de la Institución Financiera Banco de Occidente, S.A, para la cual se está realizando la presente investigación de diagnosticar el sector para la creación de una Banca Pyme.

A continuación, se muestran gráficas que ilustran la oportunidad para productos y servicios que el banco ofrece.

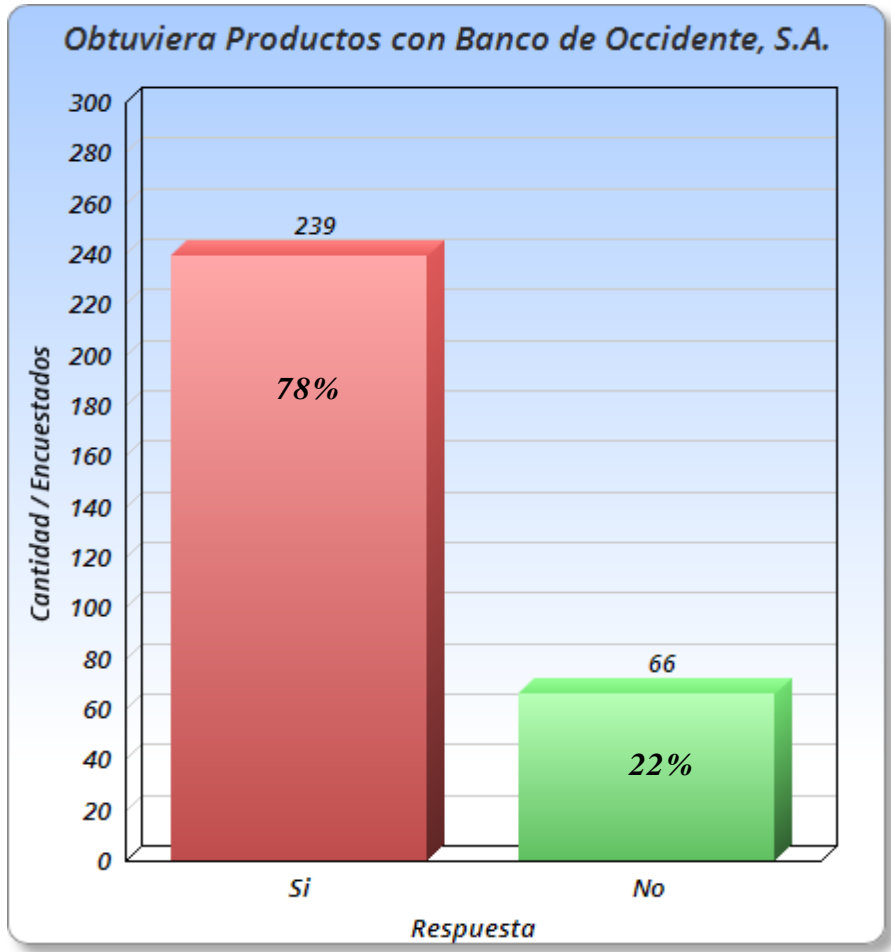


Figura 35. Oportunidad de Productos con Banco de Occidente, S.A.

En la gráfica anterior se refleja que del total de muestra encuestada el 78% si están dispuestos a obtener productos con Banco de Occidente, S.A. y el 22% no muestra interés.

A continuación, se ilustra gráfico que detalla en que productos están interesados los propietarios de los negocios.

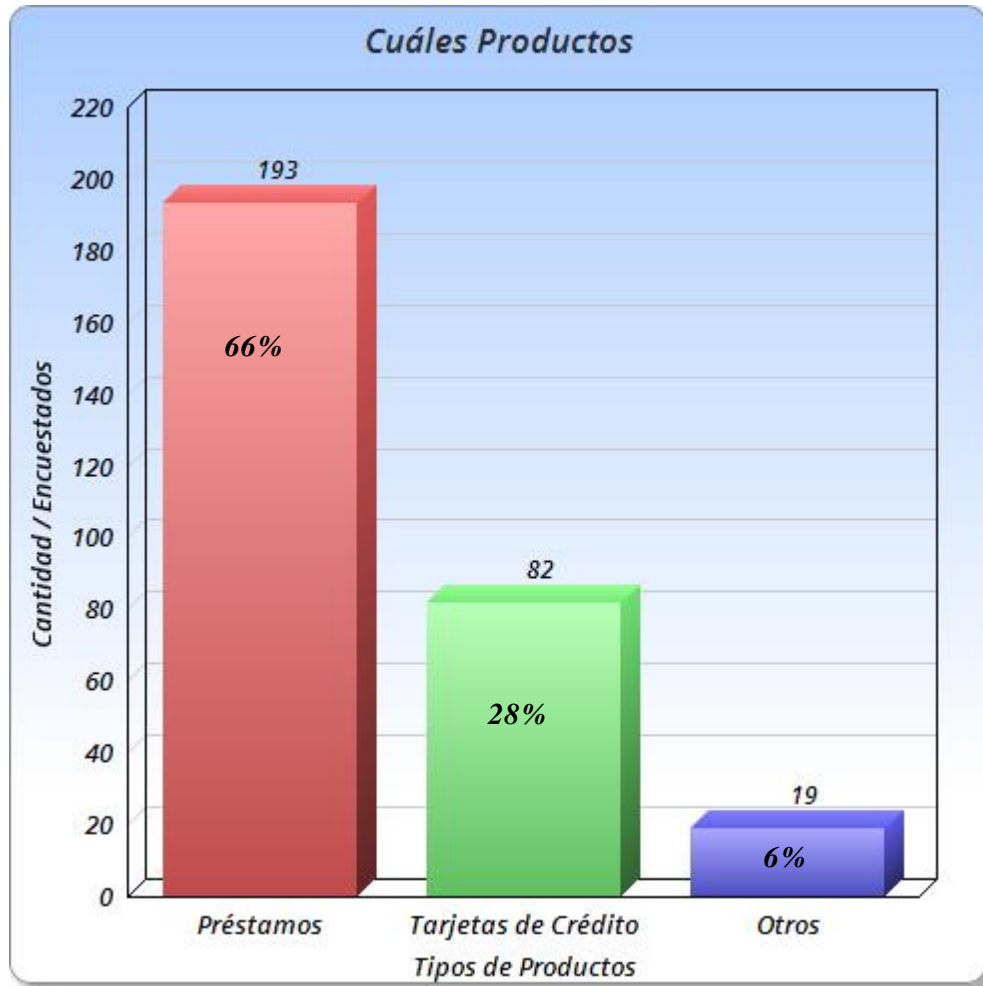


Figura 36. Productos de Interés.

La figura anterior demuestra cuáles son los productos en los que se ven interesados los propietarios de los negocios, en el cual un 66% están interesados en préstamos, un 28% en obtener tarjetas de crédito y el 6% en otros productos de captación como ser ahorros, depósitos a plazo fijo. Lo antes expuesto demuestra la oportunidad de mercado de Banco de Occidente, S.A., en el sector de los micros, pequeños y medianos empresarios.

4.4 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

Después de analizar las variables del presente estudio, se procede a la comprobación de hipótesis con la finalidad de comprobar si los bancos son las instituciones del sector financiero con mayor preferencia por los micros, pequeños y medianos empresarios en El Progreso, Yoro.

Tabla 9. Resultados para comprobación de Hipótesis

RESUMEN DE RESULTADOS PARA COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS
VARIABLE: SECTORES FINANCIEROS

CUADRO PARA SELECCIONAR ALTERNATIVAS	Bancos		Financieras		Cooperativas		Prestamistas	
	%	Escala	%	Escala	%	Escala	%	Escala
ANÁLISIS DE INDICADORES								
INSTITUCIÓN								
¿Qué tipo de instituciones le han brindado financiamiento?	44%	3	17%	2	15%	2	2%	1
CONDICIONES								
¿Cómo califica las condiciones de crédito (tasa, plazo, garantías) del sector financiero que le atiende actualmente?	22%	2	2%	1	9%	1	0%	1
REQUISITOS								
¿Como considera los requisitos de créditos de las instituciones financieras?	32%	3	16%	2	20%	2	4%	1
TIEMPO								
¿Considera que el tiempo que tardan las instituciones financieras para el otorgamiento del crédito es oportuno?	35%	3	15%	2	20%	2	0%	1
SATISFACCIÓN								
¿Se encuentra satisfecho con el apoyo brindado por la institución financiera que le atiende en su localidad?	55%	4	21%	2	19%	2	2%	1
CALIDAD								
¿Qué sectores financieros le brindan Calidad en los productos y servicios que le ofrecen?	46%	3	11%	2	9%	1	0%	1
VARIEDAD								
¿Qué instituciones financieras le ofrecen mayor variedad en productos y servicios?	62%	4	9%	1	17%	2	0%	1
Total		22		12		12		7

ESCALA DE RESULTADOS	1	2	3	4	5
	Muy Bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto
Rangos	1% - 10%	11% - 30%	31% - 50%	51% - 80%	81% - 100%

En tabla anterior se puede observar el valor de la escala de resultados para la comprobación de la hipótesis, siendo el mayor valor para los bancos, en una escala de resultados alto con un valor de 22 puntos, representando un 42% de todas las instituciones financieras. Con lo anterior se confirma que se acepta la hipótesis alternativa que los bancos son las instituciones del sector financiero con mayor preferencia por los micro, pequeños y medianos empresarios en El Progreso, Yoro.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Después de realizados los análisis respectivos con los resultados que se obtuvieron, se procede a formular las conclusiones y recomendaciones, mismas que están basadas en las preguntas de investigación y en cada una de las dimensiones analizadas.

5.1 CONCLUSIONES

Una vez se han analizado los resultados de cada dimensión de acuerdo a los datos recabados, corresponde elaborar las conclusiones respectivas que dan las proposiciones luego del proceso de desarrollo de la investigación.

- 1) Según el análisis de los resultados obtenidos de los diferentes indicadores en función de las dimensiones del perfil como variable de estudio se concluye que la mayoría de los empresarios de la ciudad operan sus negocios como comerciantes individuales e informales, teniendo una antigüedad mayor a cinco años y con una orientación de sus actividades económicas al sector comercial, siendo los propietarios de ambos géneros en un 50% respectivamente.
- 2) El desempeño que demuestran los negocios de acuerdo al indicador de las ventas y números de empleados los clasifican en su mayoría como micro empresas con un rango que predomina en volumen de ventas mensuales de L.10,000.00 a L.50,000.00 y con un número de 1 a 2 empleados, siendo las micro empresas el tipo de negocio de mayor apertura en la ciudad.
- 3) El análisis económico de los negocios en función de sus necesidades como variable de estudio, determina el requerimiento de capital de trabajo de uno a dos meses de sus ingresos por ventas para operar en el corto plazo y que existe la necesidad de financiamiento para inversión de activos en un 54%, siendo este un indicador que refleja el interés de crecimiento por parte de los propietarios de negocios y oportunidad de negocio para la institución.
- 4) Al estudiar la dimensión de tecnología concluimos que en la actualidad los propietarios de los negocios carecen de sistemas y equipos tecnológicos en un 72% y el 28% de los negocios que si tienen presentan un nivel medio en su tecnología dándole una importancia alta a la misma.

Comportamiento que refleja la existencia de un mayor número de micro empresas con potencial de crecimiento.

- 5) Durante la interacción con los empresarios en el tema de la oferta y las limitaciones que se presentan en los sectores financieros afirman que los bancos son las instituciones que les brindan mayor apoyo financiero, calificándolos como excelentes en las condiciones de créditos y en los requisitos actuales, además los consideran como fáciles de cumplir, siendo las cooperativas las segundas instituciones mejor calificadas y en tercer lugar las financieras, resultados que demuestran el interés de la banca en apoyar a este sector económico.
- 6) En cuanto a la dimensión productos y servicios un 55% del total de muestra afirma estar satisfecho con el sector financiero que les atiende considerando los bancos como las instituciones que ofrecen mayor calidad y variedad en productos y servicios, seguido por las cooperativas y financieras, con estos resultados se concluye el crecimiento de parte de la banca en apoyo al sector MIPYME, creando mejores condiciones de créditos para el sector.
- 7) La comprobación de la hipótesis demuestra que se acepta la hipótesis alternativa que describe que los bancos son las instituciones del sector financiero con mayor preferencia por los micros, pequeños y medianos empresarios en El Progreso, Yoro.
- 8) Es importante mencionar que de un 100% de los encuestados el 98% está interesado en adquirir productos con Banco de Occidente, S.A., siendo el producto de mayor interés los préstamos para capital de trabajo e inversión y en segundo lugar las tarjetas de créditos, siendo una oportunidad de mercado para la institución.

5.2 RECOMENDACIONES

Una vez realizadas las conclusiones, es necesario formular las sugerencias respectivas como soluciones posibles para poder hacerle frente al problema estudiado, por lo que a continuación se presenta de acuerdo a cada dimensión.

- 1) De acuerdo a los resultados de las dimensiones de información general y clasificación de la variable perfil se recomienda analizar el indicador formalidad ya que un porcentaje significativo de los encuestados son comerciante informales por lo que deberán realizar un análisis cualitativo y cuantitativo de diligencia de riesgo crediticio a este tipo de negocios.
- 2) En relación a los resultados del indicador desempeño se recomienda a la institución Banco de Occidente, S.A., que, al momento de crear una Banca Pyme, evalúe los diferentes riesgos que se puedan presentar en el otorgamiento de créditos, como ser la relación cuota ingreso y el nivel de endeudamiento de los dueños de negocios, considerando que el mayor sector de la ciudad son las micro empresas quienes actualmente no todas cuenta con un grado de formalidad.
- 3) En relación con el análisis económico en cuanto a las necesidades de financiamiento que presentan los propietarios de negocios, se recomienda a la institución analizar el requerimiento del capital de trabajo y el de capital de inversión brindando a cada solicitud mejores condiciones en cuanto a plazos, tasas y garantías, acomodarlas de acuerdo a la necesidad que se presente para facilitar el pago de las obligaciones y disminuir el riesgo o la probabilidad de perdida.
- 4) En cuanto a la dimensión tecnología, recomendamos a la institución evaluar un poco más a fondo los resultados, considerando que pueden brindar oportunidades de financiamiento que permitan actualizar a los negocios, pero sobre todo a aquellos propietarios que quieran tecnificarse, porque de acuerdo al análisis se observa que se cuenta con mayor existencia de microempresa en la localidad de El Progreso.
- 5) De acuerdo a los resultados en la dimensión de oferta y en cuanto a limitaciones que se presentan en los sectores financieros, los propietarios de negocios afirman que los bancos son las instituciones que les brindan mayor apoyo financiero y con mejores condiciones, además un 78% manifiesta que el no estar legalmente constituido no es una limitante para obtener financiamiento, siendo este un indicador que permite a Banco de Occidente, S.A., considerar la oportunidad de crear una Banca PyME, y poder crecer aún más en cartera crediticia.

- 6) En la dimensión productos y servicios las instituciones bancarias cuentan con mayores porcentajes de aceptación en cuanto a la calidad y variedad en los productos y servicios que ofrecen, por lo que se recomienda implementar el negocio de la banca PyME con un nuevo concepto de financiamiento, que brinde otras alternativas de apoyo a los micro, pequeños y medianos empresarios, asimismo ampliará la gama de productos en la colocación de créditos lo que permitirá ser más competitivo en el sistema financiero.
- 7) De acuerdo a la comprobación de la hipótesis, se recomienda a Banco de Occidente, S.A., crear planes de financiamiento de Banca PyME, considerando que los micros, pequeños y medianos empresarios consideran que los bancos son de mayor preferencia, por lo que les permitirá ser más competitivos con los otros bancos que actualmente están atendiendo a este sector económico.
- 8) De Acuerdo a la importancia e interés que el público demostró en cuanto a adquirir un nuevo producto, la mayoría de los encuestados aceptaron la oportunidad de financiamiento por medio de préstamos y tarjetas de crédito, lo que le indica a la institución considerar la creación o estructura de una Banca Pyme para Banco de Occidente, S.A.

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, I. (2009). Las Pymes en el Desarrollo de la Economía Social. Recuperado a partir de <http://www.revistanegotium.org.ve/pdf/12/Art6.pdf>
- Arias, F. G. (1999). Tesis de investigación. Recuperado a partir de <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/09/planteamiento-del-problema-por-fidias-g.html>
- Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica* (6.^a ed.). Venezuela: EPISTEME. Recuperado a partir de <http://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-C3%93N-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Banco de Occidente S. A. (2016, julio). Manual de Políticas y Procedimientos de créditos.
- Banco Mundial. (2017). El Crecimiento Mundial se Fortalecerá hasta ubicarse en el 2,7% y mejoran las perspectivas. Recuperado a partir de <http://www.bancomundial.org/>
- Behar, R. (2008). *Metodología de la Investigación* (1.^a ed.). A. Rubeira. Recuperado a partir de <http://rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro%20metodologia%20investigacion%20este.pdf>.
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación, Administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3.^a ed.). Colombia: Pearson. Recuperado a partir de <https://docs.google.com/file/d/0B7qpQvDV3vxvUFpFdUh1eEFCSU0/edit>
- clavijero. (s. f.). Concepto, origen y evolución de la empresa: Las Teorías de la Empresa. Recuperado a partir de http://cursos.clavijero.edu.mx/cursos/151_je/modulo1/contenido/tema1.1.html

Cleri, C. A. R. (2007). *El libro de las PyMEs*. Argentina: Ediciones Granica. Recuperado a partir de <https://ebookcentral.proquest.com/auth/lib/bvunitecvirtualsp/login.action>

CNBS. (2015a). Recuperado a partir de www.cnbs.hn

CNBS. (2015b, mayo 18). CIRCULAR CNBS No.023/2015. Recuperado a partir de <http://www.cnbs.gob.hn/files/GE/Compendio/2014/C036-2014.pdf>

Coca, L., López, M., Solís, L., & Soto, A. (2015). Las MIPYMES se están convirtiendo en el motor económico de la economía en Centroamérica. Aun así, enfrentan retos importantes, en especial, el financiamiento. Recuperado a partir de <http://www.revistasumma.com/diagnostico-de-las-pymes-en-centroamerica/>

Decreto 155-2012. (2013). Ley especial para la reactivación económica mediante el apoyo a la micro, pequeña y mediana empresa incluyendo al sector agropecuario. Recuperado a partir de <http://www.tsc.gob.hn/biblioteca/index.php/leyes/453-ley-especial-de-reactivacion-economica-mediante-el-apoyo-a-la-micro-pequena-y-mediana-empresa-incluyendo-el-sector-agropecuario>

definición. de negocio. (s. f.). [definicion.de/negocio]. Recuperado a partir de <https://definicion.de/negocio/>

Desarrollo de las Pyme en Honduras. (s. f.). Recuperado a partir de <https://sites.google.com/site/desarrollodelaspymesenhonduras/pymes-en-honduras/caracteristicas-de-las-pymes-en-honduras>

eco-finanzas. (2016a). CARTERA DE CRÉDITO. Recuperado 19 de noviembre de 2016, a partir de http://www.eco-finanzas.com/diccionario/C/CARTERA_DE_CREDITO.htm

eco-finanzas. (2016b). FINANCIAMIENTO. Recuperado 20 de noviembre de 2016, a partir de <http://www.eco-finanzas.com/diccionario/F/FINANCIAMIENTO.htm>

eco-finanzas. (2016c). INTERÉS. Recuperado 19 de noviembre de 2016, a partir de <http://www.eco-finanzas.com/diccionario/I/INTERES.htm>

economia48.com. (2016). CAPITAL - Enciclopedia de Economía. Recuperado 20 de noviembre de 2016, a partir de <http://www.economia48.com/spa/d/capital/capital.htm>

economia.ws. (2016). ¿Qué son las garantías? Recuperado 19 de noviembre de 2016, a partir de <http://www.economia.ws/garantias.php>

El Heraldo. (2014). Extorsiones lapidan 10,800 MiPymes en la Capital Hondureña. Recuperado a partir de <http://www.elheraldo.hn/metro/586167-213/extorsiones-lapidan-10800-mipymes-en-la-capital-hondurena>

equipo de Derecho.com. (s. f.). Propietario. Recuperado a partir de https://www.derecho.com/c/Persona_jur%C3%ADdica

Esquivel, G. (2017, junio 26). Desigualdad y Política Fiscal. Recuperado a partir de https://elpais.com/economia/2017/06/26/actualidad/1498430954_596007.html

Estadísticas BCH. (2017). Recuperado a partir de <http://www.bch.hn/>

Fondo Monetario Internacional. (2017). Perspectivas de la Economía Mundial. Recuperado a partir de <https://www.imf.org/es/Publications/WEO/Issues/2017/09/19/world-economic-outlook-october-2017>

GestioPolis. (2016). Teoría ciclo económico. Recuperado a partir de <https://www.gestiopolis.com/que-es-el-ciclo-economico/>

Gómez, K. (2014). Pobreza y Falta de educación. *El Heraldo*. Recuperado a partir de <http://www.elheraldo.hn/metro/586271-213/pobreza-y-falta-de-educacion-los-flagelos-de-la-juventud>

Grupo Mass. (2012). Beneficios de la tecnología en las PyMES. Recuperado a partir de <https://grupomass.wordpress.com/2012/12/04/beneficios-de-la-tecnologia-en-las-pymes/>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2010). *Metodología de la investigación* (5a. ed). McGraw-Hill Interamericana. Recuperado a partir de <http://site.ebrary.com/lib/laureatemhe/detail.action?docID=10779867&p00=libro+teoria+sustento>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodológica de la Investigación* (5.^a ed.). México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Recuperado a partir de https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

Kotler, P. (2000). Introducción al Marketing. [<http://descuadrando.com>]. Recuperado a partir de <http://descuadrando.com/Microentorno>

La Gaceta. (2009). Ley para el Fomento y competitividad, de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa. *1470172009*, p. 15.

La Prensa. (2017). Tres acciones para que el microempresario crezca y no desaparezca. *La Prensa*. Recuperado a partir de <http://www.laprensa.hn/economia/marketingempresas/1100821-410/honduras-consejos-microempresario-mipymes>

lendico.es. (2016). Prestatarios | Diccionario Financiero | Lendico.es. Recuperado 19 de noviembre de 2016, a partir de <https://www.lendico.es/diccionario-financiero/prestatarios-144.html>

Luna Correa, J. E. (2012). *Influencia del Capital Humano para la competitividad de las Pymes en el sector Manufacturero de Celaya, Guanajuato*. Universidad de Celaya, México. Recuperado a partir de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2013/jelc/index.htm>

- Maradiaga, J. R. (2014). Las MIPYMES en Honduras. Recuperado a partir de <http://www.latribuna.hn/2014/08/21/las-mipymes-en-honduras/>
- MIPyME Honduras. (2017). Creciendo por Honduras. Recuperado a partir de <http://mipyme.hn/>
- Mochón Morcillo, F., & Beker, V. A. (2008). *Economía, Principios y aplicaciones* (4.^a ed.). México: McGraw-Hill Interamericana. Recuperado a partir de <http://site.ebrary.com/lib/laureatemhe/detail.action?docID=11259636&p00=libro+economia+demanda+oferta>
- Núñez Montenegro, E. (2017). Tabla de Clasificación de PYMES según Funda Pymes. Recuperado a partir de <https://www.fundapymes.com/tabla-de-clasificacion-de-pymes-segun-fundapymes/>
- Ocampo Suarez, V. J. (2011). *Manual de historia económica mundial* (3.^a ed.). España: Ediciones Trea. Recuperado a partir de <http://www.trea.es/books/manual-de-historia-economica-mundial-2>
- Ortego, J. (2016). Análisis PESTEL y la importancia del estudio del Macroentorno. Recuperado a partir de <http://www.javierortego.com/blog-consultoria/pestel/>
- Pedraza Rendón, O. H. (2001). La Matriz de Congruencia: Una Herramienta para Realizar Investigaciones Sociales. Recuperado a partir de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5900518.pdf>
- Pérez. (1994). LAS PYMES Y SU ESPACIO EN LA ECONOMÍA LATINOAMERICANA. Recuperado a partir de <http://www.eumed.net/eve/resum/07-enero/alb.htm>
- Proceso Digital. (2012). BCIE reconoce a instituciones financieras que otorgan financiamiento amigable con la biodiversidad. Recuperado a partir de <http://www.revistamym.com/2015/01/honduras-grandes-empresas-apoyan-a-las-pymes/>

- QuimiNet. (2011). Que son las PYME. Recuperado a partir de <https://www.quiminet.com/articulos/que-son-las-pymes-2643083.htm>
- Riquelme Leiva, M. (2015). Clave para el Éxito de la Empresa. Recuperado a partir de <http://www.5fuerzasdeporter.com/>
- Sanchis Palacio, J. R., & Ribeiro Soriano, D. (1999). *Creación y dirección de Pymes*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos, S.A. Recuperado a partir de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bvunitecvirtualsp/detail.action?docID=3175170>
- Secretaria de Desarrollo Económico. (2013). *ESTRATEGIA DE FOMENTO AL EMPRENDIMIENTO DE HONDURAS* (p. 36). Honduras: Secretaria de Desarrollo Económico. Recuperado a partir de <http://mipyme.hn/assets/pdf/efehp.pdf>
- Shuttlewoth, M. (2017). Definición de un Problema de Investigación [explorable.com]. Recuperado a partir de <https://explorable.com/es/definicion-de-un-problema-de-investigacion?gid=1608>
- significados.com. (s. f.). Significado de Sectores económicos. Recuperado a partir de <https://www.significados.com/sectores-economicos/>
- Tamayo. (2003). *El Proceso de la Investigación Científica* (4.^a ed.). México: Limusa Noriega Editores.
- Thompson, A. A., Peteraf, M. A., Gamble, J. E., & Strickland III, A. J. (2012). *Administración Estratégica* (Cuarta). México: McGRAW-HILL.
- Villafranco, G. (2017, abril 7). Sólo 6% de Pymes aprovecha las tecnologías de la información. Recuperado a partir de <https://www.forbes.com.mx/solo-6-pymes-aprovecha-las-tecnologias-la-informacion/>

ANEXOS

ANEXO 1. ENCUESTA APLICADA

Buen día, somos estudiantes de Maestría en Dirección Empresarial de Unitec, estamos llevando a cabo una investigación sobre un diagnóstico de los sectores económicos, para la creación de Banca Pyme en Banco Occidente, S.A., con el objetivo de promover alternativas de financiamiento a los micros, pequeños y medianos empresarios de nuestra localidad, agradecemos su colaboración en responder las siguientes preguntas:

1.- Género

Femenino Masculino

2.- ¿Cuál es el tiempo de antigüedad de su negocio?

Menor de 5 años Mayor de 5 años

3.- ¿Qué tipo de formalidad tiene su negocio?

Sociedad Mercantil Comerciante Individual Comerciante Informal

4.- ¿En que sector opera su negocio?

Industrial Comercial Servicio

5.- ¿Qué promedio de venta mensual presenta su negocio?

de L.10,000 - 50,000 de L.50,001 - 100,000 de L.100,001 - 200,000
de 200,001 - 300,000 de L.300,001 en adelante

6.- ¿Cuál es el número de empleados con que cuenta su negocio?

No. _____

7.- ¿Cuál es la necesidad de capital de trabajo que tiene su negocio?

1 mes de venta 2 meses de venta 3 meses de venta 4 meses de venta Ninguna

8.- ¿Tiene planeado requerir financiamiento para capital de inversión (Activos Fijos).

Si No

9.- ¿Con que grado de educación cuenta?

Básico Medio Superior

10.- ¿Ha recibido capacitación en temas de gestión de negocios?

Si No

Si su respuesta es Si, en que áreas: _____

11.- ¿Cuenta su negocio con algún tipo de equipo o sistema de tecnología?

Si No

Si su respuesta es SI seleccione:

Computadoras Sistema Contable Equipo industrial

Si su respuesta es NO, pase a la pregunta # 14

12.- ¿Según su opinión que importancia tiene la tecnología que utiliza en su negocio?

Alta Media Baja

13.- ¿Cómo valora el nivel de tecnología en su negocio?

Alto Medio Bajo

14.- ¿Que tipo de instituciones le han brindado financiamiento?

Bancos Financieras Cooperativas Prestamistas Ninguna

Si su respuesta es ninguna pase a la pregunta # 20

15.- ¿Cómo califica las condiciones de crédito (tasa, plazo, garantías) del sector financiero que le atiende actualmente?

Excelente Muy bueno Bueno Regular Malo

16.- ¿Como considera los requisitos de créditos de las instituciones financieras?

	Con dificultad para cumplir	Con facilidad para cumplir
Banco:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Financieras	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cooperativas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prestamistas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17.- ¿Considera que la falta de legalización de su negocio es una limitante para el otorgamiento de créditos?

Si Algunas veces Si, Algunas veces No NO

18.- ¿Considera que el tiempo que tardan las instituciones financieras para el otorgamiento del crédito es oportuno?

Bancos:	Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	De acuerdo	<input type="checkbox"/>	Indiferente	<input type="checkbox"/>
	En Desacuerdo	<input type="checkbox"/>	Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>		
Financieras:	Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	De acuerdo	<input type="checkbox"/>	Indiferente	<input type="checkbox"/>
	En Desacuerdo	<input type="checkbox"/>	Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>		
Cooperativas:	Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	De acuerdo	<input type="checkbox"/>	Indiferente	<input type="checkbox"/>
	En Desacuerdo	<input type="checkbox"/>	Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>		
Prestamistas:	Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	De acuerdo	<input type="checkbox"/>	Indiferente	<input type="checkbox"/>
	En Desacuerdo	<input type="checkbox"/>	Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>		

19.- ¿Se encuentra satisfecho con el apoyo brindado por la institución financiera que le atiende en su localidad?

Muy satisfecho Satisfecho Medio satisfecho Insatisfecho
Muy insatisfecho

20.- ¿Qué sectores financieros le brindan Calidad en los productos y servicios que le ofrecen?

	Siempre	Algunas veces	Nunca
Bancos:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Financieras	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cooperativas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prestamistas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

21.- ¿Qué instituciones financieras le ofrecen mayor variedad en productos y servicios?

	Mucha variedad	Poca variedad
Bancos:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Financieras	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cooperativas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prestamistas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

22.- ¿ Si tuviera la oportunidad de obtener productos financieros con Banco de Occidente, lo consideraría?

SI NO

Indique cuales?: _____

ANEXO 2. CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN

El Progreso, Yoro

30 de Diciembre 2017

Licenciado
Norman Omar Nolasco Toro
Gerente de Agencia
Banco de Occidente, S.A.
El Progreso, Yoro.

Estimado Licenciado, Nolasco Toro:

Reciba un cordial y atento saludo. Por medio de la presente deseamos solicitar su apoyo, dado que somos alumnos de UNITEC y nos encontramos desarrollando el Trabajo de Tesis previo a obtener nuestro título de maestría en Dirección Empresarial. Hemos seleccionado como tema “Diagnóstico Sectorial para la Creación de Banca PYME en Banco de Occidente, S.A., El Progreso”, por lo que estaríamos muy agradecidos de contar con el apoyo de la empresa que usted representa para poder desarrollar nuestra investigación. En particular, dicha solicitud se circunscribe a petitionar que se nos autorice a realizar: encuestas, entrevistas, reuniones, acceso a información y demás que sea de utilidad para el trabajo de tesis.

A la espera de su aprobación, me suscribo de usted. Atentamente,

Mayra C. Nuñez Santos
No. de cuenta: 21613195

Yohny Eswin Cueva Elvir
No. de cuenta: 21613198

Por este medio, Banco de Occidente, S.A.

Autoriza la realización dentro de sus instalaciones el proyecto de investigación de Tesis de Postgrado antes mencionado.

Lic. Norman Omar Nolasco