

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE
ESCUELA DE POSGRADO



TRABAJO DE POSGRADO

PLAN ESTRATÉGICO PARA LA TOMA DE DECISIONES A TRAVÉS DEL ROL
DE LA BANCA COMERCIAL EN EL CRECIMIENTO Y DESARROLLO DE LAS
EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL DEPARTAMENTO DE SANTA
ANA, EL SALVADOR

PARA OPTAR AL GRADO DE
MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

PRESENTADO POR
LICENCIADA ADRIANA ROCIO CUÉLLAR DE AGUILAR
LICENCIADA GABRIELA LIZETH CUÉLLAR DE GUERRERO

DOCENTE ASESOR
MAESTRO WILFREDO ALEXANDER MEDRANO

NOVIEMBRE, 2023
SANTA ANA, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICANA

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
AUTORIDADES



ING. JUAN ROSA QUINTANILLA QUINTANILLA

RECTOR

DRA. EVELYN BEATRIZ FÁRFAN MATA

VICERRECTORA ACADÉMICA

M.Sc. ROGER ARMANDO ARIAS ALVARADO

VICERRECTOR ADMINISTRATIVO

LICDO. PEDRO ROSALÍO ESCOBAR CASTANEDA

SECRETARIO GENERAL

LICDA. ANA RUTH AVELAR VALLADARES

DEFENSORA DE LOS DERECHOS HUMANOS UNIVERSITARIOS

LICDO. CARLOS AMILCAR SERRANO RIVERA

FISCAL GENERAL

FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE
AUTORIDADES



M. Ed ROBERTO CARLOS SIGUENZA CAMPOS

DECANO

DR. JOSÉ GUILLERMO GARCÍA ACOSTA

VICEDECANO

LICDO. JAIME ERNESTO SERMEÑO DE LA PEÑA

SECRETARIO

M.Sc. MARTA RAQUEL QUEVEDO CIERRA

DIRECTORA ESCUELA DE POSGRADO

Damos gracias a Dios por permitirnos alcanzar este nuevo triunfo profesional.

Gracias a nuestra familia que son nuestro motor diario para seguir
esforzándonos día con día.

A nuestros catedráticos que siempre nos guiaron para alcanzar la excelencia
académica.

Maestría dedicada a Mauricio Amílcar Cuéllar, nuestro padre, quién desde el
cielo nos mira alcanzar este logro, que no es solo nuestro, sino también suyo. Y
que desde el 5 de julio del presente año nos acompaña en espíritu y nos da la
fuerza necesaria para ser mujeres valientes.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	ix
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1 Delimitación del problema.....	13
1.1.1 Dimensión teórica	13
1.1.2 Dimensión temporal	13
1.1.3 Dimensión espacial.....	13
1.1.4 Variables o categorías	14
1.1.5 Situación problemática y localización	14
1.2 Preguntas de investigación.....	15
1.3 Objetivos de la investigación.....	15
1.3.1 Objetivo general.....	15
1.3.2 Objetivos específicos	15
1.4 Justificación.....	15
1.5 Límites y alcances.....	17
1.5.1 Limitantes	17
1.5.2 Alcances	17
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO DE REFERENCIA.....	19
2.1 Antecedentes del problema	19
2.2 Teorías y conceptos básicos.....	22
2.2.1 El banco hipotecario	22
2.2.2 El banco de fomento agropecuario (BFA).....	22
2.2.3 El banco multisectorial de inversiones (BMI)	22
2.2.4 Otras instituciones que apoyan el financiamiento productivo	23
2.2.5 Instrumentos financieros para potenciar el rol de la banca comercial salvadoreña.....	24
2.2.6 Perspectivas de políticas gubernamentales para mejorar y ampliar la disponibilidad de crédito.....	27
2.2.7 El producto interno bruto (PIB)	28
2.2.8 Crecimiento económico	29
2.2.9 Clasificación y características de créditos en el sistema financiero: un análisis detallado	32
2.2.10 Gobierno corporativo de una entidad bancaria.....	37
2.2.11 Plan	44

2.3	Marco jurídico.....	49
2.3.1	Ley de registro de comercio (2008)	49
2.3.2	Código de comercio (2013).....	49
2.3.3	Código tributario (2019)	50
2.3.4	Código de trabajo (2019)	50
2.3.5	Ley de impuestos a la actividad económica del municipio de Santa Ana, departamento de Santa Ana (2010)	50
2.3.6	NIIF para empresas (2019).....	50
2.3.7	NIIF completas (2020)	50
2.3.8	Institucionalidad del sector financiero	51
2.4	Contextualización.....	53
2.5	Estado del arte	55
CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO		58
3.1	Diseño de la investigación.....	58
3.1.1	Descriptivo	58
3.1.2	Cuantitativo	58
3.1.3	Alcance transversal.....	58
3.1.4	No experimental.....	58
3.2	Población y muestra.....	58
3.2.1	Población	58
3.2.2	Muestra.....	59
3.3	Recolección de datos.....	59
3.4	Instrumento de medición.....	59
3.5	Análisis de datos	59
3.6	Consideraciones éticas	59
3.7	Limitaciones	59
3.8	Hipótesis	60
3.9	Variables	60
3.9.1	Variable independientemente	60
3.9.2	Variable dependiendo	60
3.10	Operacionalización de variables	61
3.11	Instrumento	62
3.12	Discusión.....	108
CONCLUSIONES.....		116
REFERENCIAS.....		117

Anexos	120
Anexo 1. Operacionalización de variables	121
Anexo 2 - encuesta	123
Anexo 3. Guía de evaluación	126

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. _Producto interno bruto (pib) 2019-2022 tasa de variación anual.....	311
Figura 2. _Pib enfoque de la población tasa de crecimiento anual	311
Figura 3. _Genero de los encuestados	644
Figura 4. _¿cuál es el tamaño de la empresa en términos de empleados?	665
Figura 5. _Préstamos por sector económico año 2022	100
Figura 6. _Préstamos por sector económico año 2023	100
Figura 7. _Crecimiento de la actividad económica provenientes de créditos	104
Figura 8. _Utilidades bancarias.....	106
Figura 9. _Índice de solvencia.....	106

INTRODUCCIÓN

La historia del sistema bancario de El Salvador se origina en 1880 con la formación del primer banco que tenía la capacidad de emitir billetes al portador. En sus primeros años, no había regulación para el sector bancario, y no fue sino hasta 1898 que se promulgó la primera Ley de Bancos de Emisión. Posteriormente, en 1934, se estableció el Banco Central de Reserva como una entidad anónima con participación de los bancos existentes y la exclusividad para emitir billetes.

En 1961, se promulgó la Ley de Reorganización de la Banca de la Nación, que transformó al Banco Central de Reserva en una entidad de carácter público y creó la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF), encargada de supervisar y regular las actividades del sistema financiero. En 1973, se estableció la Junta Monetaria con el propósito de cumplir con un mandato constitucional y orientar la política monetaria para el desarrollo económico.

La banca en El Salvador se nacionalizó en 1980 con el objetivo de mejorar la distribución de ingresos, pero esta medida duró una década y dejó al país con un sistema financiero desorganizado y problemas de solvencia. En 1990, el gobierno impulsó un Programa de Fortalecimiento y Privatización del Sistema Financiero para devolver la banca a manos privadas, lo que incluyó un proceso de saneamiento para aumentar la eficiencia y competitividad.

En ese mismo año, se promulgaron varias leyes, incluyendo la Ley de Casas de Cambio, la Ley de Saneamiento y Fortalecimiento de Bancos y Asociaciones de Ahorro y Préstamo, la Ley de Privatización de Bancos y Asociaciones de Ahorro y Préstamo y la Ley Orgánica de la Superintendencia del Sistema Financiero. Estas leyes proporcionaron un marco legal para la privatización de la banca y fortalecieron la supervisión y regulación de las instituciones financieras.

Para que la privatización tuviera éxito, se llevaron a cabo varias etapas para sanear la cartera de créditos morosos de los bancos. A finales de 1989, las instituciones bancarias tenían un patrimonio negativo de aproximadamente 2.212 millones de colones, lo que representaba un 37.4% de morosidad crediticia en la cartera total de préstamos.

La reestructuración del sistema financiero comenzó con la creación y aplicación de la Ley de Saneamiento, que a través del Fondo de Saneamiento y Fortalecimiento Financiero (Fosaffi), saneó y fortaleció los bancos comerciales y asociaciones de ahorro y préstamo. El proceso incluyó la reestructuración de las juntas directivas de las instituciones financieras, la evaluación de la cartera de créditos y la compra de activos de los bancos comerciales, incluyendo la cartera morosa, por parte del Banco Central de Reserva.

Un hito significativo en el desarrollo del sistema financiero ocurrió el 1 de enero de 2001, cuando entró en vigor la Ley de Integración Monetaria, que adoptó el dólar estadounidense como moneda de curso legal y redefinió las funciones del Banco Central de Reserva.

El sistema financiero de El Salvador se rige por cuatro instituciones principales: la Superintendencia del Sistema Financiero, la Superintendencia de Valores, la Superintendencia de Pensiones y el Banco Central de Reserva, cada una con un papel específico en la supervisión y regulación de las actividades financieras.

La actividad bancaria se originó en estrecha relación con las necesidades del mundo comercial, inicialmente abarcando el cambio de moneda, pero con el tiempo, su alcance se expandió considerablemente, incluyendo operaciones como la compensación de saldos, la custodia y transferencia de fondos, y la provisión de préstamos, entre otras funciones cruciales.

El éxito de las empresas del sector comercio a nivel global se encuentra intrínsecamente ligado a la existencia de sistemas bancarios eficientes que agilizan sus operaciones. De hecho, prácticamente todo el comercio a nivel mundial hace uso de servicios bancarios en alguna etapa de sus transacciones. Los sistemas bancarios no solo financian estas operaciones, sino que también desempeñan un papel fundamental en el comercio global, siendo un pilar esencial para la inserción en cadenas regionales y globales de alto valor. En América Latina y el Caribe, las empresas del sector comercio acceden a soluciones financieras y de cobertura de riesgos que se adaptan a sus necesidades, mejorando así su potencial comercial y su capacidad de integración en la economía global.

En el contexto de El Salvador, las empresas del sector comercio recurren a los servicios bancarios para una variedad de propósitos, que van desde impulsar la productividad y la expansión hasta mantener un flujo de efectivo estable y favorecer las relaciones con clientes y proveedores. La financiación bancaria se ha convertido en una opción esencial, ya que reduce la carga fiscal, proporciona estabilidad financiera y acelera el crecimiento económico sostenible. En palabras de Víctor Calderón, director general de Arcanto: "Aquellos que no aprovechan el financiamiento bancario crecen más lentamente, o en ocasiones, ni siquiera logran crecer, perdiendo valiosas oportunidades".

Los productos bancarios más utilizados por estas empresas se clasifican en función del plazo, propiedad, control y origen de los recursos. Antes de tomar decisiones financieras, es esencial evaluar estas características para obtener información sobre tasas, costos, plazos y procesos de obtención de financiamiento.

En la actualidad, es imperativo que quienes toman decisiones empresariales posean un profundo conocimiento sobre el papel de la banca en la obtención y gestión inteligente de recursos financieros. Este conocimiento es esencial para dirigir las operaciones de la empresa hacia la generación y maximización de beneficios. La presente investigación ofrece una propuesta que busca hacer de la banca comercial la primera opción para las empresas del sector comercio en el departamento de Santa Ana, El Salvador. El período de investigación abarcará de febrero a julio de 2023, centrándose en las decisiones de crecimiento y desarrollo para el año 2022.

La interacción entre las empresas del sector comercio y la banca comercial es una pieza fundamental del rompecabezas económico en Santa Ana, El Salvador. A medida que las empresas buscan expandirse y prosperar en un entorno competitivo, se hace cada vez más evidente la importancia de una asociación sólida con el sector bancario. La banca no solo proporciona el apoyo financiero necesario, sino que también ofrece una red de servicios que facilita la operación diaria y la toma de decisiones estratégicas.

Esta investigación surge en un momento crucial, ya que se concentra en optimizar las relaciones financieras y estratégicas entre las empresas y la banca comercial, maximizando así el potencial de crecimiento y desarrollo en Santa Ana. Además, se espera que los resultados de este estudio no solo beneficien a las empresas y al

bienestar económico de la región, sino que también contribuyan al avance del conocimiento en el ámbito académico y se conviertan en un recurso valioso para futuros investigadores, estudiantes y profesionales interesados en el campo de la gestión empresarial y la economía. La investigación no solo es un reflejo del presente, sino una inversión en el futuro de Santa Ana, que busca impulsar la prosperidad económica y el enriquecimiento intelectual en la zona occidental del país.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Delimitación del problema.

La delimitación del problema de investigación se refiere a la descripción detallada de los aspectos clave que serán abordados en el estudio, situándolos en un contexto teórico, temporal y espacial específico. En el caso del tema "Plan Estratégico para la toma de decisiones a través del rol de la banca comercial en el crecimiento y desarrollo de las empresas del sector comercio del departamento de Santa Ana, El Salvador", la delimitación del problema se presenta de la siguiente manera:

1.1.1 Dimensión teórica

Este estudio se enmarca en la dimensión teórica de la gestión empresarial y la economía, centrándose en la influencia y el papel de la banca comercial en el crecimiento y desarrollo de las empresas en el sector comercio. La investigación explorará las estrategias y decisiones que las empresas comerciales pueden adoptar con base en la colaboración con instituciones financieras.

1.1.2 Dimensión temporal

La investigación se llevará a cabo en un período específico de tiempo, que abarca de enero a diciembre del año 2022. Este período se elige para capturar las condiciones económicas y empresariales en el departamento de Santa Ana, El Salvador, durante un intervalo determinado.

1.1.3 Dimensión espacial

El estudio se concentra en el departamento de Santa Ana, El Salvador, situado en América Central. Este espacio geográfico es de particular interés debido a su relevancia económica y su dinámica en el sector comercial, donde se analizarán las relaciones entre las empresas del sector comercio y las instituciones de banca comercial en esta zona.

1.1.4 Variables o categorías

Las principales variables y categorías que se abordarán en la investigación incluyen:

- 1) Rol de la Banca Comercial: Se analizará el papel de las instituciones financieras en el apoyo al crecimiento y desarrollo de las empresas del sector comercio en Santa Ana, El Salvador.
- 2) Toma de Decisiones Estratégicas: Se examinarán las decisiones estratégicas que las empresas comerciales toman en colaboración con la banca comercial para impulsar su crecimiento.
- 3) Crecimiento y Desarrollo Empresarial: Se evaluará el impacto de las estrategias financieras en el crecimiento y desarrollo de las empresas en el sector comercio de Santa Ana.
- 4) Sector Comercio en Santa Ana: Se investigará el estado y la dinámica del sector comercio en el Departamento de Santa Ana, considerando su estructura, tamaño y desafíos.

1.1.5 Situación problemática y localización

La situación problemática que motiva esta investigación radica en la necesidad de comprender y optimizar las relaciones entre las empresas del sector comercio en Santa Ana y la banca comercial. Esta colaboración es esencial para el crecimiento económico de la región y el fortalecimiento de las empresas. Sin embargo, existen desafíos y oportunidades que deben abordarse de manera estratégica. La localización de este problema se centra en el departamento de Santa Ana, donde se evidencian estas dinámicas y desafíos específicos.

En síntesis, la delimitación del problema proporciona una visión general de los aspectos clave que serán investigados en relación con el papel de la banca comercial en el crecimiento y desarrollo de las empresas del sector comercio en el departamento de Santa Ana, El Salvador, durante un período de tiempo definido.

1.2 Preguntas de investigación.

- ¿Cuál es el rol de la banca comercial en el crecimiento y desarrollo de las empresas del sector comercio del departamento de Santa Ana, El Salvador?
- ¿Cuáles serían los activos y pasivos de la banca comercial a los cuales pueden optar las empresas en El Salvador?
- ¿Cuál es el efecto del uso del portafolio bancario utilizadas por las empresas del sector comercio en el departamento de Santa Ana, El Salvador?
- ¿Cuáles son los efectos que genera el utilizar la banca comercial para el funcionamiento de las empresas?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar el rol de la banca comercial en el crecimiento y desarrollo de las empresas del sector comercio en el departamento de Santa Ana, El Salvador en el periodo 2022.

1.3.2 Objetivos específicos

- 1) Diseñar un plan estratégico para la toma de decisiones que potencialice el crecimiento a través de la banca comercial a las empresas.
- 2) Establecer el efecto del uso del portafolio bancario utilizadas por las empresas del sector comercio en el departamento de Santa Ana, El Salvador.
- 3) Determinar los usos en los que se implementan las herramientas bancarias en las empresas del sector comercio.

1.4 Justificación

Se llevó a cabo una investigación exhaustiva que se centra en analizar y desarrollar un plan estratégico para mejorar la colaboración entre las empresas del sector comercio en el departamento de Santa Ana, El Salvador, y las instituciones de banca comercial. Este plan se basa en una comprensión profunda de las dinámicas financieras y estratégicas entre ambos sectores.

Esta investigación se apoya en varios motivos esenciales. En primer lugar, el sector comercio desempeña un rol crucial en la economía del departamento de Santa Ana, y el crecimiento de estas empresas influye directamente en el bienestar económico de la localidad. Además, existe una clara necesidad de tomar decisiones fundamentales y basadas en información adecuada para garantizar el éxito de estas empresas. Esto permite a los actores empresariales tomar decisiones más estratégicas e informadas. Por último, la investigación también aporta un valor significativo a la comunidad académica al contribuir al conocimiento en la gestión empresarial y la economía. Los hallazgos y el plan estratégico desarrollados pueden servir como referencia para investigaciones futuras en la gestión empresarial y la economía.

Los beneficiarios de esta investigación abarcan un amplio espectro. Las empresas del sector comercio en Santa Ana se beneficia al recibir un plan estratégico que mejora sus relaciones financieras con la banca comercial, estimulando su crecimiento. Las instituciones de banca comercial podrán adaptar y mejorar sus servicios para atender de manera más efectiva las necesidades de los clientes del sector comercio. Las autoridades locales y regionales podrán utilizar los hallazgos para desarrollar políticas y estrategias que fomenten el crecimiento económico y la prosperidad en Santa Ana. Además, la comunidad académica se enriquecerá con nuevos conocimientos en áreas relacionadas con la gestión empresarial, la economía y la colaboración entre empresas y bancos, lo que beneficiará a estudiantes, académicos y profesionales de la gestión empresarial y la economía.

La relevancia de este estudio se manifiesta en su capacidad para impulsar el desarrollo económico y empresarial sostenible en el departamento de Santa Ana, El Salvador. A su vez, este trabajo contribuye al enriquecimiento del conocimiento en la comunidad académica, proporcionando una perspectiva práctica en el ámbito de la gestión empresarial. Al mejorar las relaciones financieras y estratégicas entre las empresas del sector comercio y la banca comercial, se promueve el crecimiento y el bienestar en la región, al mismo tiempo que se enriquece el cuerpo de conocimiento académico, ofreciendo una base valiosa para investigaciones futuras y la enseñanza en la gestión empresarial y la economía.

1.5 Límites y alcances

1.5.1 Limitantes

Limitación de datos históricos

Dado que la investigación se centra en las decisiones de crecimiento y desarrollo empresarial para el año 2022, los datos históricos anteriores pueden estar sujetos a limitaciones, lo que podría afectar la precisión de algunos análisis retrospectivos.

Disponibilidad de información financiera

La obtención de datos financieros detallados y confiables de las empresas del sector comercio puede ser un desafío debido a la naturaleza privada de esta información. Esto podría influir en la profundidad del análisis financiero.

Condiciones económicas cambiantes

Las condiciones económicas y comerciales pueden estar sujetas a cambios rápidos e imprevistos, lo que podría afectar la aplicabilidad de las estrategias propuestas en el plan estratégico a largo plazo.

1.5.2 Alcances

Plan estratégico para la toma de decisiones

El principal alcance de esta investigación es desarrollar un plan estratégico específico para optimizar la toma de decisiones de crecimiento y desarrollo de las empresas del sector comercio en Santa Ana, El Salvador, con un enfoque en el año 2022.

Impacto en el sector comercio local

Se busca ofrecer directrices que ayuden a las empresas a aprovechar al máximo la colaboración con la banca comercial, mejorando así su competitividad, estabilidad y crecimiento.

Aportes a la comunidad académica

Los resultados de la investigación se presentarán en un contexto académico y contribuirán al cuerpo de conocimiento en áreas relacionadas con la gestión empresarial, la economía y la colaboración entre empresas y bancos.

Recomendaciones para la toma de decisiones

Se proporcionarán recomendaciones prácticas y aplicables que las empresas y las instituciones financieras pueden utilizar para mejorar sus estrategias de colaboración, lo que puede tener un impacto significativo en la economía local y regional.

Si bien existen ciertas limitaciones, este estudio se enfocará en superar obstáculos y proporcionar pautas concretas para el beneficio de las empresas del sector comercio en Santa Ana y la comunidad académica. El plan estratégico desarrollado se espera que tenga un impacto positivo en el crecimiento económico y el desarrollo sostenible en la región.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO DE REFERENCIA

2.1 Antecedentes del problema

Históricamente, en América Latina, incluyendo El Salvador, la banca comercial ha desempeñado un papel fundamental en el apoyo al crecimiento y desarrollo de las empresas del sector comercio. Esto se debe a que las instituciones bancarias ofrecen una serie de servicios esenciales para estas empresas, como financiamiento, servicios de cuentas comerciales, transacciones, asesoramiento financiero y gestión de riesgos.

El interés de las empresas del sector comercial ha crecido en los últimos años debido a su importancia en la economía. En este contexto, el Centro Regional de Promoción inició un proyecto respaldado por varios países para apoyar a las empresas en el acceso a los mercados regionales. El Banco Central de Reserva (BCR) de El Salvador asumió el reto de caracterizar a las empresas exportadoras desde 2015, incluyendo toda empresa (Cenpromype, 2020). El BCR clasificó estas empresas según el valor de sus exportaciones y el número de empleados. Antes de esto, el Organismo Promotor de Exportaciones e Inversiones de El Salvador (PROESA) había realizado una caracterización inicial. El objetivo es comprender la estructura empresarial de las empresas exportadoras y cómo contribuyen al crecimiento económico (BCR, 2016).

En los años ochenta, la banca en El Salvador fue nacionalizada, pero en la década de los noventa, se revirtió este proceso debido a cambios políticos. La reforma financiera se centró en promover un mercado libre y reducir la intervención estatal. Las instituciones estatales de desarrollo financiero continuaron operando siempre que se ajustaran a las políticas definidas. El enfoque principal se dirigió a la limpieza y privatización de la banca, con la esperanza de que esta nueva estructura financiera contribuyera al desarrollo económico del país sin interferir en las reglas del mercado. Esto resultó en la disminución y desaparición de entidades estatales como el Banco Nacional de Fomento Industrial (BANAFI) y otros. Se fortaleció el sistema financiero con la creación del Banco Multisectorial de Inversiones, y se mantuvieron instituciones como el Banco de Fomento Agropecuario y el Banco Hipotecario para respaldar a sectores específicos. Se establecieron dos nuevas instituciones, Fondo Solidario para la Familia Microempresaria (FOSOFAMILIA) y Fondo Nacional para Vivienda Popular (FONAVIPO), para atender a

segmentos marginados. El sistema de Cajas de Crédito se fortaleció y se liberó de la intervención estatal. Estas medidas se tomaron con el propósito de respaldar actividades productivas, especialmente para empresas del sector comercial (Campos et al., 2021).

En 2009, el banco tenía una participación modesta en el sistema financiero salvadoreño. A partir de 2004, se les encargó el apoyo a las empresas. Realizó una permuta de activos con FOSAFFI, lo que mejoró su rentabilidad y modernizó sus servicios. Experimentó un crecimiento significativo en su cartera de préstamos y activos totales en los siguientes años (Campos et al., 2021).

Durante 2016 y 2017, las tasas de interés experimentaron un aumento, especialmente en la tasa activa. Estos años fueron notables para la banca en El Salvador, ya que presenciaron un proceso de internacionalización, con la adquisición de bancos por parte de inversionistas extranjeros, lo que aumentó la liquidez y permitió la implementación de políticas para reducir costos financieros mediante financiamiento externo. La tasa de interés pasiva promedio en 2006 disminuyó en comparación con el año anterior, lo que contribuyó a aumentar los márgenes de ganancia bancaria (Campos et al., 2021).

En 2017, la economía experimentó un crecimiento económico sólido y la liquidación de activos nacionales aumentó la liquidez en la economía, lo que resultó en recursos disponibles para el sector privado. Sin embargo, las tasas de interés se mantuvieron en torno al 9.7 por ciento, lo que generó márgenes brutos de intermediación más amplios. En 2008, hubo señales económicas mixtas, con un crecimiento económico más lento y una disminución en la demanda de créditos debido a la incertidumbre global y a las elecciones locales. Esto llevó a la implementación de medidas para aumentar las reservas de liquidez y a la obtención de préstamos del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para mantener el flujo de recursos al sector privado. Estos eventos resultaron en un aumento de las tasas de interés, particularmente en las tasas activas a partir de octubre de ese año (Salvador, 2019).

En 2019, la economía salvadoreña se contrajo debido a una disminución significativa en las remesas familiares y las exportaciones, principalmente a Estados Unidos. La banca mantuvo políticas de crédito restrictivas, priorizando actividades de

menor riesgo, y las tasas de interés continuaron aumentando, a pesar de la disponibilidad de liquidez. Esta tendencia al alza de las tasas de interés se atribuyó en parte a la incertidumbre tanto a nivel local como global. Es relevante mencionar que la tasa efectiva de financiamiento, que incluye costos adicionales como comisiones y trámites, aumentó en promedio en un punto porcentual. La Superintendencia del Sistema Financiero (SSF) obligó a las instituciones financieras a publicar estas tasas en periódicos de circulación nacional (CEPAL., 2020).

En términos de espacio-tiempo, los desafíos y oportunidades para las empresas del sector comercio en Santa Ana han evolucionado con el tiempo. Los cambios en las políticas gubernamentales, las condiciones económicas nacionales e internacionales, y las tendencias del mercado han influido en la dinámica entre las Empresas del Sector Comercial y la banca comercial en la región. Además, eventos recientes, como la pandemia de COVID-19 en el 2020, han tenido un impacto significativo en la economía y en la forma en que las Empresas del Sector Comercial acceden a servicios bancarios y toman decisiones estratégicas (CEPAL, 2021).

En un contexto de globalización, expandir los mercados internacionales es atractivo, pero desafiante. Esta investigación se enfoca en el papel de la banca comercial en el crecimiento de las empresas del sector comercio en Santa Ana, El Salvador, en 2022. El estudio busca entender cómo los servicios bancarios influyen en el desarrollo económico y la competitividad de las empresas, incluyendo las orientadas a la exportación.

El departamento de Santa Ana, en particular, ha sido un centro de actividad comercial en El Salvador. Su economía ha dependido en gran medida de las empresas del sector comercio, incluyendo minoristas y mayoristas. El acceso a financiamiento y servicios bancarios adecuados ha sido crucial para el funcionamiento y el crecimiento de estas empresas.

2.2 Teorías y conceptos básicos

2.2.1 El banco hipotecario

El Banco Hipotecario de El Salvador otorga préstamos con garantía hipotecaria y emitir sus propias obligaciones. Con el tiempo se incorporó a una ley de saneamiento y fortalecimiento bancario. Cambió su estructura de accionistas, pasando a ser en su mayoría propiedad del Fondo de Saneamiento y Fortalecimiento Financiero (FOSAFFI). A pesar de planes iniciales de privatización, el banco se mantuvo bajo control estatal (Campos et al., 2021).

2.2.2 El banco de fomento agropecuario (BFA)

El Banco de Fomento Agropecuario (BFA) de El Salvador es una institución oficial de crédito con un enfoque en el sector agropecuario. Tiene una estructura de gobierno conformada por una Asamblea de Gobernadores y una Junta de Directores, y sus objetivos principales son fomentar el desarrollo agrícola y servir como agente financiero para programas de bienestar rural y reformas agrarias (Banco de Fomento Agropecuaria, 2019).

A lo largo de su historia, el BFA ha enfrentado dificultades financieras y ha estado involucrado en resoluciones de problemas económicos nacionales. En los últimos años, ha experimentado una serie de capitalizaciones y ventas de cartera para mejorar su situación financiera. También ha trabajado en la modernización de sus servicios y la adopción de tecnología financiera. A pesar de ser una institución de tamaño pequeño en comparación con otros bancos, continúa enfocado en el sector agropecuario y el microcrédito rural. Sin embargo, la falta de una política sectorial clara y decisiones reactivas a eventos económicos han afectado su gestión y capacidad para planificar a largo plazo (Salvador, 2019).

2.2.3 El banco multisectorial de inversiones (BMI)

El Banco Multisectorial de Inversiones (BMI) de El Salvador, una institución pública de crédito fue establecido en 1994 con el propósito de promover proyectos de inversión en el sector privado para impulsar el desarrollo económico. Su creación marcó la separación de la función crediticia del Banco Central de Reserva y su enfoque estaba

en actuar como un banco de segundo piso, canalizando recursos a través de instituciones financieras que cumplieran con los requisitos establecidos por el BMI (García, 2017; Salvador, 2019).

El Banco tiene la autoridad para obtener financiamiento de diversas fuentes, emitir obligaciones negociables, avalar deudas de instituciones financieras y realizar operaciones de intermediación para apoyar proyectos de inversión. Su junta directiva está compuesta por representantes de diversas instituciones gubernamentales y del sector privado, y su presidente es designado por el Consejo Directivo del Banco Central (CEPAL., 2020).

2.2.4 Otras instituciones que apoyan el financiamiento productivo

A lo largo de su existencia, el BMI ha trabajado en el fortalecimiento del sistema financiero y en programas de capacitación, asesoría y asistencia técnica para apoyar a la empresa del sector comercial. Ha desarrollado mecanismos de garantía y fondos de inversión, y ha promovido la canalización de remesas hacia la adquisición de viviendas y la reestructuración de la deuda cafetalera. Sin embargo, el Banco se ha enfrentado a desafíos debido a la naturaleza cíclica del crédito y la alta concentración del sistema financiero. A pesar de sus esfuerzos innovadores, la falta de políticas sectoriales claras ha limitado su capacidad para impactar significativamente el crecimiento económico del país (CEPAL., 2020).

Se debe destacar un grupo de instituciones privadas que apoyan la actividad económica, específicamente en lo relacionado con el financiamiento productivo. Entre estas instituciones se encuentran el Banco Agrícola, Banco Davivienda Salvadoreño, Banco Cuscatlán, Banco de América Central, Banco Abank, Banco Industrial de El Salvador, Banco Atlántida de El Salvador y Banco Azul, junto con la Federación de Cajas de Crédito y Bancos de los Trabajadores, que opera a nivel nacional con 48 puntos de servicio. También está la Federación de Asociaciones Cooperativas de El Salvador, FEDECACES, que tiene una red de puntos de servicio en todo el país, y un conjunto significativo de organismos no gubernamentales enfocados en microfinanzas. Al 30 de septiembre de 2008, Micro enfoque reportó un total de 93 microfinancieras con 404,300 créditos activos por un valor de US\$898.6 millones (CEPAL., 2020).

En conjunto, estas instituciones proporcionan una estructura bien desarrollada para canalizar recursos hacia los sectores productivos, especialmente hacia las Empresas del Sector Comercial que no tienen acceso al sistema financiero tradicional. La mayoría de las microfinancieras no pueden captar recursos del público, dependiendo de donaciones, préstamos locales y reinversión de utilidades. Algunos bancos del sistema, mediante el uso de tecnologías adecuadas para la gestión de carteras dirigidas a empresas del sector comercio, han logrado convertir en negocios rentables ciertos nichos que incluso no son atractivos para entidades estatales, como se evidencia en el caso de Banco Atlántida y su financiamiento para el cultivo de maíz (CEPAL., 2020).

2.2.5 Instrumentos financieros para potenciar el rol de la banca comercial salvadoreña

2.2.5.1 Fondo salvadoreño de garantías

El Fondo Salvadoreño de Garantías (el Fondo o FSG) fue creado mediante Decreto de Ley N° 847 aprobado por la Asamblea Legislativa de la República de El Salvador el 22 de septiembre de 2011, publicado en el Diario Oficial N° 197 del 21 de octubre de 2011, con vigencia a partir del 19 de enero de 2012. Según esta Ley, el Fondo es un patrimonio especial con finalidades específicas y será administrado por el Banco de Desarrollo de El Salvador (BANDESAL) (Informe de Revisión de Información Financiera Intermedia, 2014).

El Fondo fue constituido con un aporte de US\$5,000.0 efectuado por el Banco de Desarrollo de El Salvador. De conformidad a su Ley de creación el Fondo tiene como finalidad facilitar el acceso al financiamiento de los sectores productivos, de la empresa del sector comercio del país, entre otros, por medio del otorgamiento de fianzas, avales y de cualquier otro compromiso de pago de créditos u operaciones financieras, que se denominan en la Ley como garantías.

La Junta Directiva del BANDESAL deberá establecer políticas y mecanismos de administración necesarios para el cumplimiento de las finalidades del Fondo.

El Programa ofrece garantías adicionales a los emprendedores, principalmente para créditos relacionados con diversas necesidades empresariales. Esto incluye

financiamiento para capital de trabajo, maquinaria, reparaciones, locales, vehículos de transporte y estudios, tanto a nivel académico como de formación profesional, tanto dentro como fuera del país.

- **Cobertura:** proporciona garantías que pueden cubrir hasta un 70 por ciento del monto del crédito para empresarios en la industria y en el sector de minas y canteras, mientras que la cobertura para el transporte colectivo es de hasta el 25 por ciento.
- **Monto Máximo Garantizado:** El programa garantiza un máximo de US\$57,143.01 para empresas en la industria y US\$80,000 para nuevos proyectos de transporte colectivo.
- **Comisión:** Los beneficiarios del programa deben pagar una comisión, que varía del 1.5 al 2 por ciento del saldo garantizado, y esta comisión se liquida anualmente por adelantado.
- **Plazo:** La garantía tiene una duración de un año, y es posible renovarla por períodos adicionales, siempre que se cumpla con el pago oportuno de la comisión correspondiente.

Este programa tiene como objetivo respaldar a los empresarios al brindar garantías que facilitan su acceso al financiamiento necesario para una variedad de propósitos comerciales y de desarrollo personal.

2.2.5.1.1 SGR

La Sociedad de Garantías Recíprocas proporciona una serie de servicios especialmente diseñados para satisfacer las necesidades de las empresas del sector comercio. A continuación, se detallan estos servicios (Superintendencia del Sistema Financiero, 2020):

1. **Garantías Financieras:** Estas garantías se emiten en beneficio de un tercero y respaldan el pago de un préstamo otorgado a un socio participante.
2. **Garantías Comerciales:** Estas garantías se emiten en favor de un tercero y aseguran el cumplimiento de pagos que surgen de transacciones comerciales.
3. **Garantías Técnicas:** Estas garantías garantizan el cumplimiento de obligaciones relacionadas con actividades técnicas o profesionales.

4. Servicios de Asesoría, Información y Capacitación: Además de garantías, la Sociedad de Garantías Recíprocas también ofrece servicios de asesoramiento, información y capacitación.

En síntesis, la Sociedad de Garantías Recíprocas brinda un conjunto integral de servicios que abarcan desde garantías financieras y comerciales hasta garantías técnicas, así como servicios de asesoría y formación para satisfacer las diversas necesidades de las empresas (Superintendencia del Sistema Financiero, 2020).

2.2.5.1.2 FITEX

El Fideicomiso de Apoyo en la Generación de Techo Industrial (FITEX) tiene como principal objetivo estimular el desarrollo de instalaciones industriales privadas que se ubiquen fuera del área metropolitana de San Salvador. Su enfoque se centra en la construcción de naves industriales en zonas francas, parques industriales y cualquier otro proyecto relacionado con este tipo de infraestructuras, siempre y cuando se encuentren fuera del área metropolitana de San Salvador. Los recursos provienen de las instituciones financieras y del crédito ofrecido por el Banco de Desarrollo de El Salvador (BMI). Durante los primeros tres años de vigencia del crédito, se establece una compensación anual del 3% sobre el saldo del crédito otorgado (BANDESAL, 2020).

2.2.5.1.3 FONTRA

El propósito del FONTRA es proporcionar respaldo financiero a la transformación del sector de transporte público de pasajeros a través de la compensación de intereses a empresarios privados que acceden a créditos para renovar su flota de vehículos y modernizar sus compañías de transporte. Este programa se orienta hacia la adquisición de autobuses nuevos o usados con un límite de siete años de antigüedad, destinados al transporte público de pasajeros dentro del territorio de El Salvador. Asimismo, tiene como objetivo mejorar las instalaciones de las empresas de transporte de pasajeros y facilitar la reestructuración de saldos de créditos en respuesta a la implementación del nuevo sistema. Los recursos para el programa provienen de las instituciones financieras y del Banco de Desarrollo de El Salvador (BMI). Durante los tres primeros años de vigencia del crédito, se ofrece una compensación anual del 3% sobre el saldo del crédito otorgado (BANDESAL, 2020).

2.2.6 Perspectivas de políticas gubernamentales para mejorar y ampliar la disponibilidad de crédito

El sistema financiero en El Salvador ha experimentado un desarrollo significativo en las últimas dos décadas, caracterizado por un proceso planificado. Este progreso ha llevado a la creación de un sector económico bien estructurado, con reglas claras y mejorables, que ha demostrado su resiliencia incluso en medio de una crisis financiera global. Se considera que la infraestructura existente debería ser aprovechada antes de plantear reformas significativas (CEPAL, 2023).

Las recomendaciones de política se dividen en dos categorías, estratégicas y operativas. En un nivel estratégico:

1. Es urgente definir directrices estratégicas para reactivar la economía, lo que aumentaría la confianza de los agentes económicos y proporcionaría una comprensión más profunda de los riesgos asociados con los prestatarios en el futuro. Estas directrices deberían incluir inversiones estratégicas en la economía.
2. Se resalta la fortaleza del proceso de internacionalización de la banca salvadoreña, lo que podría potenciarse a nivel local y regional para impulsar el sector como motor de la economía. Se sugiere la creación de políticas que aceleren la integración regional del mercado financiero para aumentar las oportunidades de flujo de capitales.
3. Se identifican bancos como Agrícola, Cuscatlán, Banco Davivienda Salvadoreño y Banco de América Central con una participación destacada en el financiamiento de la industria local, especialmente en sectores como productos alimenticios, textiles y vestuario, industria de papel y cartón, entre otros. Se sugiere el desarrollo de programas de apoyo para fortalecer su conocimiento de estas actividades industriales y promover cadenas productivas.
4. Se destaca el papel de Banco Atlántida en el financiamiento del sector agropecuario en condiciones de mercado, incluso en actividades cuestionadas como el maíz y la ganadería. Se recomienda desarrollar programas de

transferencia de tecnología en colaboración con instituciones como el Banco de Fomento Agropecuario para expandir el financiamiento a este sector.

5. La participación de las Instituciones Microfinancieras no supervisadas por la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF) es crucial para cualquier proceso de reactivación económica. Se aboga por el fortalecimiento institucional de estas entidades y la canalización de recursos a través de ellas para ampliar los servicios financieros.
6. La financiación de la banca a otras instituciones financieras, por un monto significativo, sugiere que existen instituciones microfinancieras que podrían beneficiarse de mecanismos de financiamiento más eficientes a través de la banca estatal, lo que podría traducirse en tasas más bajas para los prestatarios finales.

En un nivel operativo, se hacen recomendaciones adicionales para mejorar la gestión y el funcionamiento del Banco de Fomento Agropecuario, incluyendo la separación de programas asistencialistas y la gestión crediticia, el desarrollo de un sistema de seguro agrícola y la suscripción de acuerdos de transferencia de tecnología con bancos que cuentan con mayor desarrollo para explotar el desarrollo de este sector, entre otras medidas (CEPAL, 2023).

En síntesis, las recomendaciones estratégicas buscan potenciar las fortalezas existentes en el sistema financiero salvadoreño, mientras que las operativas apuntan a mejorar la gestión de instituciones específicas. Estas medidas tienen como objetivo impulsar la economía y fortalecer el sector financiero en el país.

2.2.7 El producto interno bruto (PIB)

El Producto Interior Bruto en algunos países de habla hispana, es un indicador económico fundamental que se utiliza para medir el valor total de todos los bienes y servicios finales producidos en un país durante un período de tiempo específico, por lo general, un año o un trimestre. El PIB es una de las principales medidas del tamaño y la salud de una economía.

El PIB se calcula de varias maneras, pero la más común es la "metodología del gasto", que suma los siguientes componentes:

- Consumo (C): Este es el gasto de los consumidores en bienes y servicios, como alimentos, vivienda, ropa, atención médica, educación, entre otros.
- Inversión (I): Este componente se refiere a la inversión realizada por las empresas en equipos, edificios, maquinaria y otros activos. También incluye la inversión en inventarios.
- Gasto del gobierno (G): Esto representa el gasto del gobierno en bienes y servicios públicos, así como transferencias y subsidios.
- Exportaciones netas (X - M): Este es el valor de las exportaciones de un país menos el valor de las importaciones. Un superávit en este componente contribuye positivamente al PIB, mientras que un déficit tiene un impacto negativo.

El cálculo del PIB se puede expresar con la siguiente fórmula:

$$\text{PIB} = C + I + G + (X - M)$$

Ahora bien, el PIB es un indicador clave para evaluar la fortaleza de una economía y su crecimiento. Se utiliza para comparar el desempeño económico entre diferentes países, para rastrear la evolución de una economía a lo largo del tiempo y para tomar decisiones de política económica. Sin embargo, el PIB no mide todos los aspectos del bienestar económico de una sociedad, ya que no tiene en cuenta factores como la distribución de la riqueza, la calidad de vida, la salud o la sostenibilidad ambiental. Por lo tanto, se utiliza junto con otros indicadores para obtener una imagen más completa de la situación económica y social de un país.

2.2.8 Crecimiento económico

El crecimiento económico se refiere al aumento en la producción de bienes y servicios en una economía durante un período de tiempo específico, generalmente medido de manera anual. Este aumento se suele expresar en términos de la renta nacional o el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita. Es una métrica clave para evaluar el progreso económico de un país, una región o un grupo de países, como en el caso de la Unión Europea o cualquier otro bloque económico.

A continuación, hay algunos puntos clave para entender el crecimiento económico:

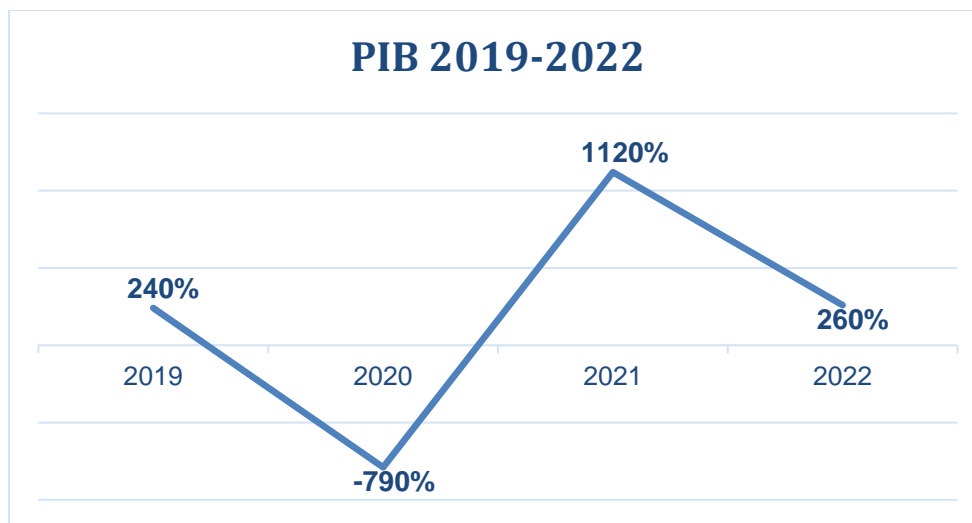
Tabla 1. Puntos Clave para Entender el Crecimiento económico

Aspecto	Descripción
Medición del crecimiento	La medida más común para el crecimiento económico es el aumento en el PIB, que es el valor total de todos los bienes y servicios producidos en una economía en un año dado. El PIB per cápita se calcula dividiendo el PIB entre la población total. Esto permite evaluar cuánto de la producción económica se traduce en un ingreso promedio por persona.
Importancia del crecimiento	El crecimiento económico es fundamental para mejorar el nivel de vida de una población. Cuando la economía crece, las personas tienden a tener más empleos, mayores ingresos y acceso a una mayor cantidad de bienes y servicios. Además, el crecimiento económico a menudo se asocia con un aumento en la inversión en infraestructura, educación y servicios públicos.
Factores que impulsan el crecimiento	El crecimiento económico puede ser impulsado por varios factores, incluyendo la inversión en capital físico (como infraestructura y maquinaria), el aumento de la productividad, la innovación tecnológica, la educación de la fuerza laboral y una variedad de políticas económicas, como la liberalización del comercio y la inversión, la estabilidad macroeconómica y la promoción del emprendimiento.
Ciclos económicos	El crecimiento económico no es constante; las economías a menudo experimentan ciclos que incluyen períodos de expansión y recesión. Estos ciclos son influenciados por diversos factores económicos y financieros, y pueden ser gestionados en parte a través de políticas gubernamentales y monetarias.
Desafíos y consideraciones	El crecimiento económico sostenible es un objetivo importante, pero debe ser equilibrado con otros objetivos, como la equidad, la sostenibilidad ambiental y la estabilidad económica. Un crecimiento desigual o no sostenible puede tener efectos negativos en la sociedad y el medio ambiente.

Fuente: Cepal (2021)

Figura 1.

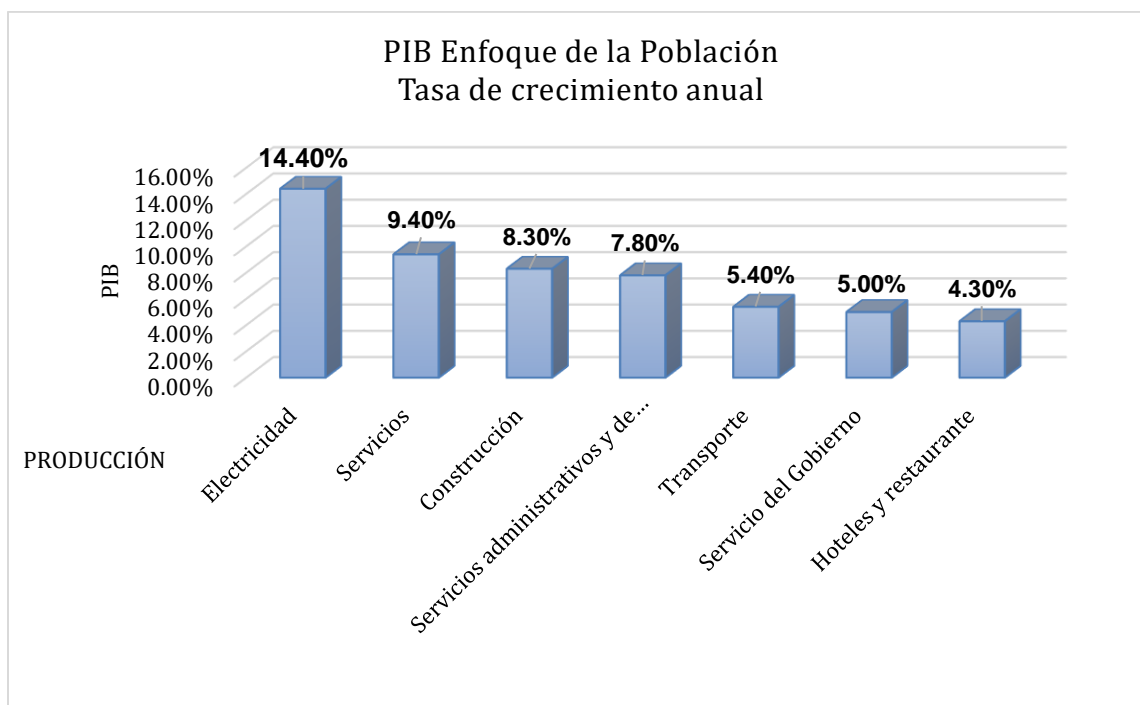
Producto Interno Bruto (PIB) 2019-2022 Tasa de variación anual



Fuente: Banco Central de Reserva de El Salvador (2022)

Figura 2.

PIB Enfoque de la Población Tasa de Crecimiento Anual



Fuente: Banco Central de Reserva de El Salvador (2022)

Tabla 2.

Principales determinantes del crecimiento económico

Factores al alza de la proyección	Factores a la baja de la proyección
Impacto positivo de Seguridad pública	Guerra entre Rusia y Ucrania
Aumento del Turismo, eventos internacionales – cuentas de viajes	Inflación internacional aún encima de niveles históricos
Grandes proyectos de inversión pública en infraestructura y otras políticas en apoyo al desempeño económico	Desaceleración crecimiento económico de socios comerciales
Continuidad de la inversión privada y nuevos proyectos	Desaceleración en el crecimiento de las remesas
Aceleración del consumo de los hogares por más empleo e ingresos, y cambios de patrones de consumo	Aumento de tasas de interés de E.E.U.U.

Fuente: Banco Central de Reserva de El Salvador (2022)

2.2.9 Clasificación y características de créditos en el sistema financiero: un análisis detallado

Crédito Decreciente: Es aquel crédito pactado para un plazo determinado, estableciendo cuotas de pago iguales y sucesivas hasta finalizar el crédito o aquellos que son contratados para pago de plazo fijo.

Crédito Rotativo: Es aquel crédito en el cual el monto del financiamiento otorgado puede ser utilizado (rotado) varias veces, dependiendo de la disponibilidad que se genere de las amortizaciones que se efectúen al capital.

Crédito Decreciente no Rotativo: Es aquel crédito que se pacta con desembolsos parciales programados, pero no crea disponibilidad de fondos por pagos efectuados.

Sobregiro: Es aquel financiamiento a través de la utilización de la cuenta corriente del cliente, sobregirando su cuenta con previa autorización del banco, o por un sobregiro eventual.

Tarjeta de Crédito: Es aquel financiamiento otorgado a través de las tarjetas de crédito.

Créditos en Cobro Judicial: Son créditos que han pasado al área jurídica para su cobro por la vía judicial.

Cartera Vencida: Se considerará como cartera vencida, aquellos créditos que tienen mora de más de noventa días de una cuota o del saldo de capital e intereses, lo que ocasionará que el saldo de capital se clasifique en cartera vencida. Los intereses provisionados y los que en el futuro se devenguen se controlarán en las cuentas de orden, siempre que exista morosidad

Créditos Refinanciados: Se entiende por crédito refinanciado el otorgado por un banco para cancelar, total o parcialmente, otra u otras obligaciones de la misma entidad. Para efecto de determinar la categoría de riesgo de un deudor, no se considerarán refinanciamientos, cuando se trate de la consolidación de deudas que no hayan tenido mora en los últimos tres meses.

Las renovaciones de las líneas de crédito rotativas no se consideran refinanciamiento siempre que se renueven dentro del plazo de la misma.

Se entiende por consolidación de deudas, los créditos otorgados para pagar obligaciones que el cliente tiene con el banco otorgante o con otra entidad del Sistema Financiero; siempre que tales deudas no hayan tenido mora en los últimos tres meses, en caso contrario se tomará como refinanciamiento

Créditos Saneados: Son todos los créditos liquidados contra las reservas de saneamiento, ya sea porque se hayan eliminado del activo por prescripción, por

sentencia judicial, porque la entidad acreedora lo considera irrecuperable o en cumplimiento de normas emitidas por la Superintendencia.

Para efectos de estas Normas se considerarán créditos, las operaciones que se realizan bajo los conceptos siguientes:

- a. Préstamos,
- b. Descuentos,
- c. Pagos por cuenta ajena,
- d. Intereses y otros productos por cobrar,
- e. Deudores varios,
- f. Otros créditos no clasificados,
- g. Créditos contingentes y
- h. Anticipos para la adquisición de bienes o servicios, entregados a personas relacionadas.

Destino del Crédito: Es la codificación que las entidades financieras deben asignar al crédito, para clasificar el destino económico del mismo, de acuerdo al Manual de Clasificación del Crédito, el cual ha sido diseñado tomando como base la Clasificación Internacional Industrial Uniforme de las Naciones Unidas (CIIU), que facilita el marco de referencia para la clasificación de las cuentas nacionales y permite además la compatibilidad internacional. Por ende, este código identifica la actividad para lo cual ha recibido el financiamiento el deudor.

Fuente de Recursos: Indica con qué recursos la institución está financiando el crédito.

Giro de la Empresa: Para efectos de estas Normas se entenderá como Giro o Actividad Económica de la empresa o persona natural, la principal actividad que le genera el mayor flujo de caja, debiendo coincidir dicho código con el asignado por el Ministerio de Hacienda, para efectos de la declaración del impuesto del valor agregado (IVA.)

Gastos Corrientes de una Empresa: Para los fines de estas Normas se entenderá por gastos corrientes el mismo concepto de capital de trabajo, entendiéndose

por estos los desembolso efectuado por la entidad financiera para atender las actividades del negocio del deudor, relativas a la producción, comercialización y venta, por lo general estos gastos se aplican al costo de producción de un mismo período y para gastos indirectos, tales como el pago de sueldos y salarios, alquiler de bienes, compra de semillas para cultivos, fertilizantes, pago de servicios veterinarios etc. Se excluyen los créditos otorgados para la adquisición de activos fijos y los destinados para el pago de deudas, las reprogramaciones y las consolidaciones de deuda.

Gastos para Formación de Capital de Trabajo: Son aquellos gastos destinados para la adquisición de bienes o servicios cuyo valor es aplicable al costo de la producción de más de un ejercicio contable, que contribuyen o son instrumentos de producción o que incrementan la capacidad de producción de dicha empresa.

Prórroga: Para los fines de estas Normas, se entiende por prórroga la prolongación del plazo que otorga el banco para el pago de una obligación, según el documento contractual, lo que no implica la modificación del número de la referencia. No se consideran prórrogas las necesarias para hacer coincidir el vencimiento del crédito con el vencimiento de la fuente de pago.

Tasa de Interés Contractual o Nominal: Se refiere a la tasa de interés para operaciones activas de crédito pactada en el contrato y es la que resulta de sumar o restar a la tasa de referencia, el diferencial correspondiente.

Tasa de Referencia: Se refiere a la tasa de interés única para operaciones activas de crédito que la entidad hace del conocimiento público para sus operaciones de préstamos en moneda nacional y otra para sus operaciones de préstamos en moneda extranjera.

Tasa Efectiva: Se refiere a la tasa de interés para operaciones activas de créditos, cuyo calculo se hará tomando en cuenta la totalidad de los cargos que el banco cobrará al cliente, incorporando el plazo y modalidades para redimir la obligación.

Monto Desembolsado: Es la cantidad que el usuario retira, en el mes reportado, de acuerdo con el plan de desembolsos aprobado, con el objeto de conocer el flujo de dinero que entra a la economía mensualmente. Esto aplica para todos los créditos y en

especial para las Tarjetas de Crédito, Sobregiros y Líneas de Crédito Rotativas, ya que el monto otorgado o el límite autorizado puede ser utilizado parcialmente o varias veces en el mes, y reportar al final del mes saldo igual a cero si el cliente pago antes de la fecha de corte de la información. Se entenderá como consumo los retiros de efectivo que se realicen por medio de las Tarjetas de Crédito.

Sistema de Validación de Información Contable: Con el objeto de que la información proporcionada en el Sistema de la Central de Riesgos satisfaga los estándares mínimos de consistencia y calidad de la misma que le permita a la Superintendencia cumplir sus fines, el sistema validador efectuará antes de generarse el envío ciertas conciliaciones con las cifras que contiene el Balance Mensual de cada entidad, considerándose como válida la información contable.

Las siguientes conciliaciones son aplicables para las entidades que manejan su contabilidad a través del Catálogo de Cuentas Contables para Bancos, Seguros, Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito.

SECTOR BANCARIO Durante el segundo semestre de 2022, el sector bancario ha experimentado un crecimiento superior al ritmo de expansión de la actividad económica (IVAE diciembre 2022: +3.3%). Una mayor dinamización se observó en los préstamos dirigidos hacia el sector empresarial, principalmente para atender nuevos proyectos e impulsar la inversión privada en el país. Por otra parte, el sector ha continuado innovando para fortalecer sus plataformas tecnológicas y estructuras de protección para fraude electrónico.

Los activos del sector bancario registraron un aumento de 3.5%, para acumular un saldo de USD21,797.6 millones a diciembre de 2022. La cartera crediticia mostró una expansión interanual del 10.4%; explicada por el aumento en la demanda de crédito destinado a construcción (+29.1%), seguido por el crédito al sector comercio (+18.0%) y consumo (+7.9%). Las inversiones financieras aumentaron 6.4% y representaron el 13.5% del total de activos (diciembre 2021: 13.2%). La liquidez medida por las disponibilidades más inversiones versus las obligaciones financieras, reflejó una disminución al ubicarse en 31.6% (diciembre 2021; 36.3%).

El sistema bancario comercial está compuesto por 12 instituciones. A diciembre de 2022, 3 bancos concentraron el 57.7% del total de activos de todo el sistema. Banco Agrícola con el 25.6%, Banco Cuscatlán el 17.9% y Banco de América Central el 14.3%).

2.2.10 Gobierno corporativo de una entidad bancaria

Entiéndase por gobierno corporativo la regulación de normas, principios, políticas que guiarán la relación entre el Consejo de Administración, la Alta Dirección, los accionistas y el resto de las partes interesadas (empleados, clientes, proveedores y otros actores) y, con ello, las reglas para la toma de decisiones para el control y desarrollo responsables de la entidad y su negocio.¹

Los principales aspectos en los que vela el gobierno corporativo son los referentes a las siguientes actividades:

- ✓ La fijación de los objetivos corporativos.
- ✓ La estrategia de las operaciones.
- ✓ La protección de los intereses de los clientes, accionistas, empleados, etc.
- ✓ La aplicación de las acciones correctivas necesarias ante las dificultades por las que se pueda atravesar.
- ✓ La aplicación de mecanismos de control y equilibrio de poderes para evitar actividades inapropiadas de personal con información privilegiada o de accionistas mayoritarios.
- ✓ La garantía de seguridad y solidez de las actividades y el comportamiento de la entidad, mediante el cumplimiento normativo y reglamentos en vigor.

2.2.10.1 Principales rasgos de las políticas de crédito

Las políticas de crédito establecen los lineamientos para el otorgamiento de créditos. Es responsabilidad de la alta gerencia establecer dichas políticas, que contribuirán a dejar claro las directrices que busca la empresa, factores que dependerán del efectivo, volumen de ventas, condiciones del mercado, sector empresarial, entre otros. Los aspectos que se toman en cuenta para la creación de políticas de crédito se destacan:

- ✓ Tiempo máximo concedido para el pago.

¹ <https://www.globalsuitesolutions.com/es/gobierno-corporativo-compliance-entidades-financieras>

- ✓ Plazos para el pago
- ✓ Descuentos
- ✓ Compra mínima a crédito
- ✓ Investigación del solicitante
- ✓ Intereses corrientes y moratorios
- ✓ Cupo de crédito
- ✓ Cancelación de cupos.
- ✓ Traspasos y cambios de razón social.

Cabe destacar, que existen dos tipos de políticas que pueden ser duras o blandas.

2.2.10.2 Condiciones que permiten una política blanda

- ✓ Situación financiera equilibrada
- ✓ Necesidad de crear una mayor fuente de recursos
- ✓ Apertura de nuevos mercados o absorción de una mayor porción de éste.
- ✓ Trabajar con un amplio punto de equilibrio en ventas.
- ✓ Necesidad de realizar inventarios en demasía o que se compone de productos de baja rotación o perecederos.
- ✓ Cuando se trabaja con alta rentabilidad.
- ✓ Cuando determinados productos tienden a volverse obsoletos.
- ✓ Cuando es necesario enfrentar una acentuada competencia en precio y plazo.

2.2.10.3 Condiciones que permiten una política dura

- ✓ Situación financiera que impide asumir amplios riesgos crediticios.
- ✓ Mayor demanda que oferta de los productos y carencia de posibilidades de ampliar la oferta.
- ✓ Ser líderes del mercado o tener el monopolio de éste.
- ✓ Vender productos de escasa rentabilidad, cuyo benéfico depende de la velocidad de la rotación.
- ✓ Condiciones macroeconómicas circunstanciales
- ✓ Producir artículos de elevado costo para clientes específicos.

2.2.10.4 Las 5 “c” del crédito

Los factores de mayor importancia que deben tenerse en cuenta para decidir si se otorga o no el crédito y bajo qué condiciones, se reúnen en lo que se ha dado llamar en el lenguaje crediticio las cinco "c" del crédito: Carácter, Capacidad, Capital, Condiciones Externas y Colateral. Que evalúan los elementos del riesgo crediticio, y que estudia la solvencia y la capacidad para afrontar las obligaciones financieras.

2.2.10.5 Carácter

Consiste en el comportamiento habitual de un cliente respecto a los compromisos adquiridos en los créditos que le han sido concedidos. Los siguientes son algunos de los principales aspectos del carácter o moralidad del solicitante, que deben ser investigados y validados.

- ✓ Moralidad y tradición comercial: El mejor análisis, el mejor estudio financiero y las más cuidadosas precauciones pueden fracasar, ante un solicitante deshonesto. Las referencias (comerciales, bancarias, personales) y toda la investigación comercial juegan un papel definitivo en el estudio.
- ✓ Identificación plena del cliente: con frecuencia empresas y socios, que muestran alguna solidez y solvencia económica, esgrimen argumentos de tipo fiscal, de aprobación de licencias de importación o de cualquier otro, para contratar sus préstamos a través de empresas de bolsillo o de cadena de sociedad, con tales laberintos de tipo jurídico, que finalmente diluyen totalmente la responsabilidad de los directos beneficiarios del crédito.
- ✓ Situación legal: Es de vital importancia que el crédito se conceda con el cumplimiento de todos los requisitos legales, los cuales se basan en un adecuado estudio jurídico sobre la existencia y constitución de la compañía, limitaciones para contraer obligaciones, atribuciones del representante legal, licencias para operar y giro inscrito.
- ✓ La existencia legal de una empresa, así como los demás aspectos importantes de ella están contenidos en el Certificado de Constitución y Gerencia. Anualmente se debe renovar, para ver si ha habido

modificaciones, que puedan afectar al crédito. El que una empresa no este registrada en Ministerio de Hacienda o en Registro de Comercio es un elemento negativo.

- ✓ Habilidad administrativa: Los montos de crédito a que pueda hacerse acreedora una empresa, entre otros aspectos, están en relación directa con la habilidad que tenga para administrarlos con eficiencia; es decir, de su eficiencia para invertirlos en una actividad productiva, para colocarlos en el mercado y para recuperar la cartera en tiempo oportuno, logrando un margen suficiente, que, además de permitirle cubrir los costos operativos y financieros, le proporcionen razonable utilidad. En resumen: todo crédito debe otorgarse evitando prestar más de lo pueda administrar.
- ✓ Conocimiento del giro de la empresa: Las exigencias en cuanto a profundidad en el análisis de la actividad económica del solicitante dependen de la complejidad del negocio y de la cuantía del crédito. Si se trata de personas naturales o de pequeñas industrias, el simple conocimiento del cliente, unido a la trayectoria del manejo de sus negocios con el que va a conceder el crédito son elementos suficientes para decidir, Pero, a medida que crece la complejidad del negocio y/o de la cuantía del crédito, serán necesarios un análisis y una información más detenida.

2.2.10.6 Capacidad

Un deudor con moralidad de pago cumplirá sus obligaciones, sin embargo, valorar la capacidad de pago que posee ayudará al acreedor a tener una certeza más clara de que se cumplirá su política de “conoce a tu cliente” implementada en el ítem de la primera “C”, carácter. Entre los aspectos que se miden en la capacidad para personería jurídica se encuentran:

- ✓ Manejo del uso de los recursos personales de los socios, accionistas o propietarios de la empresa.
- ✓ La habilidad comercial de estas personas. Los siguientes atributos determinan la habilidad comercial:

- Buena salud física y mental; energía y recursos suficientes; agresividad y astucia; temperamento y sentido común.
 - Mando e iniciativa. Habilidad para organizar, manejar y dirigir todos los esfuerzos de los subordinados, sin que haya resentimientos.
 - Competencia técnica; Tener conocimientos de los ramos particulares del negocio y de sus operaciones, incluyendo las ventajas del lugar y de la habilidad para aplicar este conocimiento a una empresa.
- ✓ La innovación, la sustitución y el prestigio son factores determinantes de la permanencia de una empresa y están fundamentalmente subordinados a la capacidad técnica; es decir, a las posibilidades de la adaptación a las cambiantes condiciones de la oferta y de la demanda. Puede afirmarse que la esperanza de recuperación de un crédito otorgado se basa en un alto grado en esta ciencia técnica de la empresa para satisfacer las necesidades de su clientela actual y/o potencial, de acuerdo a las exigencias del mercado.
- ✓ La antigüedad de la empresa: es un elemento importante por conocer. Si es antigua y muestra un desarrollo constante y utilidades y con todas las cuentas pagadas oportunamente, es signo de que en ella hay una buena habilidad comercial. En cambio, si se trata de empresas nuevas, este historial del negocio no existe y, por consiguiente, el riesgo es mucho mayor.

Además de estos elementos, que podríamos llamar personales y que ayudan a medir la capacidad de pago del solicitante, existen otros, llamados financieros, que se conocen mediante el análisis financiero. Esta es una evaluación de la capacidad de la empresa para pagar el préstamo. La capacidad es evaluada por varios componentes, entre ellos los siguientes:

- ✓ Flujo de efectivo se refiere a los ingresos que una empresa genera frente a los gastos que se necesitan para operar el negocio analizado durante un período de tiempo específico, generalmente dos o tres años. Si el negocio está en la puesta en marcha, prepare un estado de flujo de efectivo mensual para el Año 1.
- ✓ Historial de pago se refiere a la puntualidad de los pagos que se han hecho sobre los préstamos anteriores.

- ✓ Fuentes contingentes para el reembolso son fuentes adicionales de ingresos que pueden ser utilizados para pagar un préstamo. Estos podrían incluir los bienes personales, de ahorro o cuentas corrientes, y otros recursos que podrían ser utilizados. Para las empresas, el ingreso de un cónyuge empleado fuera de la empresa se considera comúnmente.

2.2.10.7 Capital

Este carácter nos responderá las preguntas relacionadas a ¿Cómo me pagará? O ¿Cuánto puede pagar? Para fines crediticios capital significa poder financiero que el deudor tienen según los activos que posee. Capital es aquello que el acreedor podrá embargar para obligar al pago de la deuda. El capital en los negocios se refiere principalmente al capital de trabajo (Activos corrientes menos pasivos corrientes) y desierito modo, da la seguridad que a un deudor se le podrá obligar a pagar, si fallan el carácter y/o la capacidad.

Aunque el análisis del capital de una empresa se hace específicamente con el análisis de los estados financieros, es de mucha importancia verificar la existencia, la correcta ubicación e identificación de los bienes, que. en caso de incumplimiento, podrán embargarse.

Así mismo debe averiguarse sí los citados bienes están libres de embargo, secuestro, hipotecas, etc. Para lograrlo y cuando se trate de créditos de cierta importancia, debe exigirse el certificado de libertad y tradición.

El énfasis de la investigación en este rubro del capital debe ponerse en los activos corrientes más que en cualquier otro, ya que, como se sabe, los activos fijos no son de interés, pues sólo pueden convertirse en efectivo a través de la liquidación de la empresa y nadie concede crédito, si el pago va a depender de que se liquide la empresa.

Una empresa con mucho capital en activos fijos podría estar en una posición de obtener préstamos y así utilizar el efectivo para pagar a sus acreedores, pero el gerente de crédito no debe basar la evaluación de una empresa en la habilidad de ésta para conseguir préstamos a un plazo largo. Necesita que su deudor le pague oportunamente y, por lo tanto, está directamente interesado en el capital de trabajo, para así contar con

una fuente de fondos en caso de que el flujo de efectivo sea inadecuado para liquidar todos sus compromisos.

2.2.10.8 Condiciones

A pesar de lo digna que pueda ser una persona natural o jurídica a causa de su carácter, capital y capacidad, no siempre podría ser un buen negocio otorgarle crédito, ya que esto depende también en parte de las condiciones económicas dentro de las cuales se desenvuelven las personas.

Las condiciones generales de las actividades comerciales y económicas sobre las que las personas tienen control pueden alterar la capacidad de pago de aún los más solventes para cumplir con sus obligaciones.

Al evaluar las condiciones económicas deben tenerse en cuenta las fluctuaciones y cambios de los créditos tanto a largo como a corto plazo; por esto el gerente de crédito debe tomar el pulso a las condiciones e intuir el sentido u orientación que toman los cambios.

Las alteraciones políticas y económicas tienen una especial influencia en la situación de los deudores en general y sobre algunos en especial. Los cambios en materia legislativa y administrativa, así como la jurisprudencia, pueden tener influencia en los riesgos del crédito.

Las condiciones competitivas que enfrenta una determinada industria o negocio influyen también sobre la evaluación de los riesgos crediticios y ello no es conveniente para el acreedor, ya que en vista a la competencia que enfrenta, se ve obligado a seguir una política blanda o de mayor riesgo al otorgar el crédito. Para lograr una correcta evaluación de los posibles cambios y de la forma como las actuales circunstancias pueden influir en el futuro, es preciso que el gerente de crédito esté en permanente contacto con la realidad tanto nacional como internacional, especialmente en el área en que se desenvuelve el solicitante y la suya propia.

2.2.10.9 Colateral

El colateral (también conocido como aval o garantía) se refiere a cualquier activo que tenga la empresa y que pueda ser usado para asegurar o garantizar el préstamo que solicita. El colateral se utilizará para compensar la falta de pago, en otras palabras, el

banco tendrá la potestad de realizar gestiones para embargar el activo, sino se cumple con lo acordado en las condiciones de aprobación del crédito.

Las instituciones financieras pueden aceptar diferentes tipos de colateral: equipo comercial, bienes inmuebles, capital de trabajo (en forma de inventario y cuentas por cobrar), maquinaria, entre otros activos de la empresa.

2.2.10.10 Negocio

Un negocio consiste en una actividad, sistema, método o forma de obtener dinero, a cambio de ofrecer alguna forma de beneficio a otras personas. Es un conjunto de actividades y productos que satisface una necesidad particular en un mercado externo, este concepto explica en qué está comprometida la empresa. Negocio es una actividad comercial o social que se ha pensado y que se desea desarrollar.

2.2.11 Plan

Un plan se define como "El conjunto coordinado de metas, directrices, acciones y disposiciones que, relacionadas con las estrategias y tácticas requeridas para el desarrollo de un determinado modelo económico-social, instrumenta un proceso para alcanzar objetivos predeterminados. Es un proceso dinámico que requiere de la interacción entre los sectores considerados en él, así como de la coherencia y coordinación interinstitucional"

2.2.11.1 Tipos de planes

En un mundo en que prevalece la incertidumbre, con economías y mercados en constante cambio, la actividad empresarial actual debe estar cada vez más sistematizada y basada en adecuados instrumentos de control de gestión.

Es decir, que se necesita análisis dinámicos de los cambios del macro entorno y micro entorno empresarial, cuya eficacia consiste en reducir la probabilidad de que ocurran hechos fortuitos dentro del proceso de planificación y organización de la empresa, los cuales, en términos generales, son causa del aumento del nivel de riesgo en esta área.

Es importante reconocer que solamente la intuición empresarial no es un requisito suficiente para crear una empresa firme y estable en el largo plazo. Para obtener tal

resultado, el proceso de planificación adquiere un lugar preponderante, enfocando la visión empresarial, no sólo como una estrategia, sino como un instrumento operativo. El plan de negocios es el instrumento justo de esta conducta gerencial, para entender el concepto de plan de negocios a continuación se definirá cada uno de sus elementos.

La planeación se hace con base en planes, un plan es un proceso metodológico, es un “esquema que establece anticipadamente aquello que ha de hacerse”. De acuerdo al periodo que abarcan los planes se pueden clasificar así:

2.2.11.2 Planes estratégicos

Un plan estratégico es una herramienta que recoge lo que la organización quiere conseguir para cumplir su misión y alcanzar su propia visión (imagen futura). El plan estratégico define también las acciones necesarias para lograr ese futuro. El objetivo de la planificación es diseñar un futuro deseable y crear el camino para conseguirlo.

2.2.11.3 Planes tácticos o funcionales

Estos determinan planes más específicos que se refieren a cada uno de los departamentos de la empresa y se subordinan a los planes estratégicos. Son establecidos y coordinados por los directivos de nivel medio con el fin de poner en práctica los recursos de la empresa. Estos planes por su establecimiento y ejecución se dan a mediano plazo y abarcan un área de actividad específica. Por ejemplo, la planeación de un producto o su publicidad.

2.2.11.4 Planes operativos

Los cuales se enfocan en cómo una organización llevará a cabo el plan estratégico y se encuentran referidos al período de un año. Como, por ejemplo: el establecimiento de actividades, programas, políticas, procedimientos, métodos, normas y la elaboración de presupuestos a corto plazo (no mayores a un año).

2.2.11.5 Plan estratégico

El plan estratégico es un documento en el que los responsables de una organización reflejan cual será la estrategia a seguir por su compañía en el mediano plazo. Por ello, un plan estratégico se establece generalmente con una vigencia que oscila entre 1 y 5 años (por lo general, 3 años).

Un plan estratégico es cuantitativo, manifiesto y temporal. Es cuantitativo porque indica los objetivos numéricos de la compañía. Es manifiesto porque especifica unas políticas y unas líneas de actuación para conseguir esos objetivos. Finalmente, es temporal porque establece unos intervalos de tiempo, concretos y explícitos, que deben ser cumplidos por la organización para que la puesta en práctica del plan sea exitosa.

Para el caso de cualquier empresa, el plan estratégico debe de contar con ciertos elementos que le permitan poder lograr los objetivos que se planteen, entre ellos se tienen:

- ✓ Objetivos numéricos y temporales que permitan definir un tiempo específico ya sea en el corto, mediano o largo plazo, pero para todos ellos se debe de definir una fecha de cumplimiento.
- ✓ Políticas y conductas internas, son variables sobre las que la empresa puede influir directamente para favorecer la consecución de sus objetivos.
- ✓ Diagnóstico de la empresa que le permita identificar los puntos críticos y agruparlos en función de sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, para lo cual se utiliza el análisis FODA.

2.2.11.6 Importancia del plan estratégico

Elaborar adecuadamente un plan estratégico, permite al empresario dedicar un tiempo a la planificación para determinar hacia donde se quiere ir o qué rumbo tomará la empresa en el futuro para lograr los objetivos que se establezcan. En otras palabras, la importancia de un plan estratégico radica en usarlo como una herramienta de medición. Traza el éxito o el fracaso al alcanzar las metas y objetivos de manera regular, ya sea mensual o trimestralmente.

Un plan estratégico es básicamente determinar hacia dónde se desea ir como empresa, las amenazas y oportunidades que se encuentran durante el proceso de elaboración del plan estratégico y cómo aprovechar las oportunidades, lograr minimizar las amenazas con nuestras fortalezas y debilidades que se tienen como empresa. De esta manera le permitirá al empresario poder prevenir errores poco evidentes, le ayudará a identificar los principales puntos críticos para alcanzar el éxito.

2.2.11.7 Objetivos generales del plan estratégico

El objetivo principal de un plan estratégico es el de trazar un mapa de la organización, que señale los pasos para alcanzar nuestra visión. Convertir los proyectos en acciones (tendencias, metas, objetivos, reglas, verificación y resultados).

El plan estratégico debe de constituir la herramienta principal en la dirección y en la toma de decisiones de una empresa, y en él se definen cuáles son las prioridades a abordar y la forma en que se desarrollarán.

2.2.11.8 Ventajas de la utilización de un plan estratégico

- ✓ Permite conocer mejor la realidad de la organización.
- ✓ Permite identificar los cambios y desarrollar que se puede esperar.
- ✓ Permite pensar en el futuro, visualizar nuevas oportunidades y amenazas.
- ✓ Permite preparar al futuro, aunque sea impredecible.
- ✓ Permite enfocar la misión de la organización y orientar de manera efectiva su rumbo.
- ✓ Permite plantear la estrategia, pilotearla y evaluarla correctamente.
- ✓ Permite mejorar la coordinación de las actividades.
- ✓ Permite mejorar manejo de recursos.
- ✓ Permite medir el impacto futuro de las decisiones estratégicas que se toma hoy.
- ✓ Permite mantener un enfoque sistémico.
- ✓ Características de un plan estratégico
- ✓ Un plan debe de contar con los siguientes requisitos:
- ✓ Definir diversas etapas que faciliten la medición de los resultados.
- ✓ Establecer las metas a corto y mediano plazo.
- ✓ Definir con claridad los resultados finales esperados.
- ✓ Identificar posibles oportunidades para aprovecharlas en su aplicación.
- ✓ Involucrar en su elaboración a los responsables de la empresa para que participen en su aplicación.
- ✓ Prever las dificultades que puedan presentarse y las posibles medidas correctivas.

- ✓ Fases de un plan estratégico
- ✓ En la elaboración de un plan estratégico se pueden definir tres fases las cuales son las siguientes:
- ✓ Diagnóstico de la situación actual
- ✓ Definición de objetivos, políticas y estrategias
- ✓ Plan de ejecución de estrategias

Para ello se utilizará la siguiente estructura que servirá de base para el desarrollo del plan estratégico:

- 1. Diagnóstico de la situación actual**
 - a. Visión y misión
 - b. Análisis del entorno
 - c. Análisis FODA
 - d. Análisis del entorno PEST
 - e. Análisis de la competencia
 - f. Análisis del sector
 - g. Análisis del consumidor
- 2. Definición de objetivos y políticas**
 - a. Objetivos corto y largo plazo
 - b. Políticas:
 - c. Políticas de personal
 - d. Políticas de mercadeo
 - e. Políticas de producción
 - f. Políticas de compras
 - g. Políticas de proveedores
 - h. Políticas de efectivo
- 3. Plan de ejecución**
 - a. Estrategias
 - b. Estrategias administrativas
 - c. Comercialización
 - d. Producción
 - e. Finanzas

4. Diagnóstico de la situación actual

Para la realización de un diagnóstico para una empresa se requiere partir desde el origen de la empresa de su misión, visión, y estructura. Con base a ellos se fijan las estrategias necesarias para lograrlos. Cada estrategia irá encaminada hacia la consecución de cada uno de los objetivos establecidos por la empresa.

2.3 Marco jurídico

El marco jurídico relevante para la investigación incluye una serie de leyes y regulaciones que son fundamentales en el contexto de la toma de decisiones en el ámbito comercial y financiero en El Salvador. A continuación, se presenta una descripción de las leyes más destacadas en relación con el tema de estudio:

2.3.1 Ley de registro de comercio (2008)

Esta legislación, promulgada en 2008, regula los procedimientos para la inscripción de matrículas de comercio, balances generales, patentes de invención, marcas de comercio, derechos reales sobre naves y otros elementos comerciales, así como actos y contratos mercantiles. Estas formalidades se realizan en el Registro de Comercio, una entidad dependiente del Ministerio de Justicia.

2.3.2 Código de comercio (2013)

El Código de Comercio de 2013 rige las actividades de los comerciantes individuales (personas naturales que poseen empresas mercantiles) y las empresas comerciales. Establece regulaciones para actos de comercio, incluyendo su organización, transformación y disolución, y aborda aspectos esenciales de las empresas con fines lucrativos, así como cuestiones relacionadas con distintivos comerciales, patentes y títulos valores. Este código también establece los requisitos esenciales para la práctica del comercio en el país, así como los tipos de sociedades que pueden constituirse, los libros requeridos y los parámetros para la reserva legal, de acuerdo con el tipo de sociedad. Además, nombra las entidades gubernamentales que ejercen supervisión, como la Superintendencia del Sistema Financiero, la Superintendencia de Valores, la Superintendencia de Pensiones y la Superintendencia de Obligaciones Mercantiles.

2.3.3 Código tributario (2019)

El Código Tributario de 2019 establece los principios y normas aplicables a los tributos internos en El Salvador. Define quiénes son los sujetos pasivos y regula la emisión de documentos, presentación de declaraciones, retenciones y percepciones de impuestos. También describe aspectos relacionados con inventarios, métodos de valuación y otros requisitos, y cuenta con un reglamento que detalla la aplicación de estas normas. Adicionalmente, existen dos leyes complementarias relacionadas con este código: la Ley de Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y la Prestación de Servicios de 2019 y la Ley de Impuesto sobre la Renta de 2019.

2.3.4 Código de trabajo (2019)

El Código de Trabajo de 2019 tiene como objetivo armonizar las relaciones entre empleadores y trabajadores, estableciendo sus derechos y responsabilidades. Regula cuestiones como contratos de trabajo, jornadas laborales, descansos, salario mínimo, vacaciones, sindicatos y más.

2.3.5 Ley de impuestos a la actividad económica del municipio de Santa Ana, departamento de Santa Ana (2010)

Esta ley tiene como objetivo establecer el marco normativo y los procedimientos necesarios para que el Municipio de Santa Ana ejerza su potestad tributaria en materia de impuestos municipales.

2.3.6 NIIF para empresas (2019)

Las Normas Internacionales de Información Financiera para Empresas (NIIF para EMPRESAS) son regulaciones contables emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB) que deben ser adoptadas por empresas clasificadas como las empresas del sector comercio en El Salvador. Estas normas brindan una guía para la elaboración de estados financieros.

2.3.7 NIIF completas (2020)

Las Normas Internacionales de Información Financiera completas (NIIF completas) emitidas por el IASB (Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad) disponen que una entidad usará estas pautas como su principal guía para la preparación

de sus informes financieros en situaciones en las cuales está legalmente obligada a hacer públicas sus cuentas. Esta obligación se aplica a empresas que cotizan en bolsas de valores nacionales o extranjeras, lo que implica que negocian activamente instrumentos de deuda o patrimonio en dichos mercados.

Estas leyes y regulaciones proporcionan el contexto legal que afecta directamente a las empresas y su interacción con las entidades financieras en El Salvador, lo que es fundamental para la investigación sobre el rol de la banca comercial en el crecimiento y desarrollo de las empresas del sector comercio en el Departamento de Santa Ana.

2.3.8 Institucionalidad del sector financiero

El sistema financiero salvadoreño está regido por cuatro grandes instituciones: la Superintendencia del Sistema Financiero, la cual se encarga de supervisar y regular las actividades de la banca comercial, las sociedades de seguros, los almacenes de depósito, casas de cambio y otros relacionados con las actividades financieras; la Superintendencia de Valores, cuya misión es supervisar las actividades del mercado de valores; la Superintendencia de Pensiones, destinada a regular a las Administradoras de Fondos de Pensiones, y el Banco Central de Reserva, cuya tarea es promover y mantener la estabilidad monetaria y desarrollar un sistema financiero eficiente y competitivo (Ley Orgánica Del Banco Central de Reserva de El Salvador, 2009).

El marco legal del sistema financiero se compone de un amplio conjunto de leyes que se detallan a continuación:

- a) La Ley de Bancos, emitida bajo el Decreto Legislativo N.º 697 el 2 de septiembre de 1999 y sus reformas, en vigencia desde el 25 de septiembre del 2002, proporciona el marco regulatorio de la función de intermediación financiera y las otras operaciones realizadas por los bancos.
- b) La Ley Orgánica del Banco Central de Reserva de El Salvador, emitida bajo el Decreto Legislativo N.º 746 el 12 de abril de 1991, especifica las funciones y obligaciones del Banco Central de Reserva, proporciona la autonomía necesaria

para su operación, la organización y las funciones del Consejo Directivo y del presidente del BCR. Además, indica la interacción que el BCR tendrá con las demás instituciones reguladoras del sistema financiero.

- c)** La Ley Orgánica de la Superintendencia del Sistema Financiero, Decreto Legislativo N.º 628 con vigencia a partir del 13 de octubre de 1996, en la cual se definen las atribuciones de la misma, así como también los aspectos relacionados con la selección de sus funcionarios y sus atribuciones. Proporciona además el marco legal de respaldo para que la SSF pueda cumplir a cabalidad su función reguladora y fiscalizadora de las entidades que conforman el sistema financiero nacional.
- d)** La Ley de Integración Monetaria, emitida bajo el Decreto Legislativo N.º 201 con vigencia a partir del 1 de enero de 2001. En ella se establece un tipo de cambio fijo e inalterable de 8 con 75 centavos de colón por dólar americano. Determina que el dólar americano será aceptado como moneda de curso legal y estipula que todas las operaciones del sistema financiero se contabilizarán en la nueva moneda. Decreta el ajuste de las tasas de interés activa y pasiva nacionales a la tasa de interés en dólares, antes moneda extranjera. Deroga la facultad del BCR de emitir moneda. Ordena una reserva de liquidez de acuerdo con los pasivos y obligaciones de los bancos del sistema, la cual deberá ser remunerada (Legislativo, 1996).
- e)** El Código de Comercio, emitido bajo el Decreto Legislativo N.º 671, interacciona con el sistema financiero en lo concerniente al registro y establecimiento de nuevas instituciones financieras, el registro de compras, cambios de denominación y fusiones entre las instituciones del sistema financiero. Además, enumera las disposiciones por medio de las cuales se regirán las emisiones de obligaciones bancarias (Código de Comercio, 1996).
- f)** Ley Contra la Usura, esta ley destaca la prohibición del cobro de intereses sobre intereses. En este caso el interés solo deberá aplicarse al capital que el cliente recibe en concepto de préstamo. Se establecen segmentos de crédito para la fijación de tasas máximas de interés, ya sea de acreedor supervisado por la

Superintendencia del Sistema Financiero (SSF), o no supervisado por esta entidad. Se han determinado cuatro categorías, entre ellas, crédito de consumo para personas naturales con orden de descuento o cargo a cuenta, y sin orden de descuento; además, préstamos otorgados a través de tarjetas de crédito, créditos para vivienda y crédito para empresa. Lo anterior ayuda a establecer los techos de interés dependiendo del riesgo que supone cada segmento. Esta ley sufrió reforma en el año 2022.

La institución rectora del sistema financiero definida por ley es la Superintendencia del Sistema Financiero, integrada al BCR con autonomía en lo administrativo, presupuestario y en el ejercicio de las atribuciones que le confiere la ley. De acuerdo con la Ley Orgánica de la SSF, la dirección de la institución está a cargo de un consejo directivo, un superintendente y dos intendentes a cargo de las intendencias de Supervisión y Jurídica. El superintendente es un funcionario nombrado por el consejo de ministros y aprobado por el Presidente de la República, el cual es elegido tomando en cuenta las restricciones estipuladas en la ley (Decreto 627, 2018).

2.4 Contextualización

La investigación propuesta se centra en el departamento de Santa Ana, El Salvador, y aborda el papel crucial de la banca comercial en el desarrollo y crecimiento de las empresas del sector comercio en este territorio durante el año 2022. El contexto del problema es relevante dado que Santa Ana es una región con una actividad comercial significativa que engloba diversos tipos de empresas.

En este departamento, la economía local depende en gran medida de la prosperidad y la eficacia de las empresas comerciales. Por lo tanto, entender cómo la banca comercial influye en su desarrollo es esencial para mejorar la toma de decisiones y diseñar estrategias que impulsen el crecimiento económico en Santa Ana.

El área de investigación se extiende a lo largo y ancho de la cabecera departamental de Santa Ana, considerando una amplia gama de empresas en el sector comercial, abarcando sectores como minoristas, mayoristas y servicios relacionados con el comercio. La población de interés incluye tanto a empresarios y dueños de negocios

como a los clientes y consumidores que participan en la actividad económica local. Delimitar esta área geográfica y este grupo de población permite una investigación más enfocada y pertinente para abordar los objetivos planteados.

En síntesis, el contexto de esta investigación radica en la importancia del sector comercial en Santa Ana, El Salvador, y busca comprender cómo la banca comercial contribuye a su desarrollo en el año 2022. Los objetivos específicos de la investigación están diseñados para analizar en detalle este contexto y brindar recomendaciones estratégicas para mejorar la toma de decisiones en las empresas comerciales de la región.

Las empresas del sector comercio desempeñan un papel de vital importancia en la economía del país. Según datos de la revista Economía y Negocios, estas empresas son responsables del 35% del Producto Interno Bruto (PIB) y representan entre el 92% y el 96% del total de empresas en diversos sectores. Además de generar una amplia variedad de bienes y servicios, también son una fuente fundamental de empleo.

A pesar de su relevancia en la economía salvadoreña, las empresas del sector comercio enfrentan desafíos que limitan su crecimiento. Algunos de estos obstáculos clave incluyen:

1. **Política fiscal:** Las obligaciones fiscales varían según el tamaño de la empresa, lo que a menudo empuja a muchas empresas a operar en la informalidad debido a la carga fiscal. Esto, a su vez, desincentiva su crecimiento y desarrollo.
2. **Acceso limitado a crédito bancario competitivo:** La mayoría de las empresas tienen dificultades para acceder a préstamos bancarios a tasas competitivas, lo que se traduce en un mayor costo de capital y menores ganancias. Además, los requisitos para obtener estos créditos suelen ser complejos y difíciles de cumplir.
3. **Falta de inversión en tecnología:** La revolución tecnológica es un hecho innegable, y las empresas deben adaptarse a ella para satisfacer las demandas de los clientes. Las empresas en su mayoría, han quedado rezagadas en cuanto a la inversión en tecnología, lo que les dificulta competir en un mercado cada vez más digitalizado.

4. **Ausencia de un modelo de negocio sólido:** Muchas empresas del sector comercio carecen de un modelo de negocio definido que sirva de guía para la creación de estrategias orientadas a la generación de valor. Un modelo de negocio sólido es esencial para el crecimiento sostenible de una empresa y para lograr los resultados deseados.

La falta de crecimiento en las empresas del sector comercio tiene un impacto significativo en la economía en general. Menos crecimiento en estas empresas se traduce en menores rendimientos para los propietarios, una creación de empleo más lenta, menor consumo de bienes y servicios, una disminución de los ingresos fiscales y, en última instancia, un menor crecimiento económico, lo que afecta negativamente la calidad de vida de la población.

Este estudio se enfoca en las empresas del sector comercio ubicadas en la zona urbana del municipio de Santa Ana, departamento de Santa Ana, donde se observan los desafíos mencionados.

2.5 Estado del arte

El estudio realizado por Ayala (2021) se centra en la descripción de las características relacionadas con el financiamiento de las Empresas del Sector comercio en Perú, tomando como caso de estudio a la empresa "Comercial Mary E.I.R.L." en Huaraz durante el año 2018. La investigación tiene como objetivo principal comprender el papel del financiamiento externo en el desarrollo de estas empresas, su relevancia en la economía del país como generadoras de ingresos y empleo, y analizar un caso específico de financiamiento proporcionado por el banco BBVA Continental en enero de 2018 a "Comercial Mary E.I.R.L." Estos análisis se realizan a través de una metodología de diseño no experimental y descriptiva, utilizando una encuesta con 12 preguntas como instrumento de recolección de datos. Los resultados obtenidos muestran la importancia del financiamiento a largo plazo en el aumento del capital de trabajo y su impacto positivo en el crecimiento de estas empresas.

Huerta (2018) se enfoca en caracterizar el financiamiento de las Empresas en el sector del comercio en Perú, específicamente en la venta de computadoras, a través del estudio de caso de Multiservicios Hiro E.I.R.L. en Pomabamba durante el año 2016. Su

investigación tiene como objetivo principal determinar las características más destacadas del financiamiento de las Empresas del Sector Comercial en Perú, centrándose en la situación de Multiservicios Hiro E.I.R.L. Para llevar a cabo su estudio, Huerta Vega emplea una metodología descriptiva, de diseño no experimental, bibliográfica, documental y de caso. Utiliza la técnica de la encuesta-entrevista y recopila información a través de fichas bibliográficas y un cuestionario pre-estructurado que se administra a la gerente o representante legal de la empresa en análisis. Los resultados de su investigación revelan varias conclusiones significativas. En su revisión bibliográfica, destaca la tendencia de las entidades bancarias a favorecer a las grandes y medianas empresas, relegando a las empresas del sector comercio y otorgándoles créditos con tasas de interés elevadas, lo que limita su potencial de crecimiento y desarrollo económico. En el caso específico de Multiservicios Hiro E.I.R.L., se identifica que las tasas de interés altas representan la principal barrera para acceder al financiamiento, ya que los bancos otorgan préstamos basados en la capacidad y declaración de la empresa, lo que resulta en montos menores a los solicitados. Esto, a su vez, restringe el crecimiento y desarrollo económico de la empresa.

Suárez (2018) en su trabajo "Crecimiento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito frente a los Bancos Comerciales en El Salvador," se enfoca en analizar el papel del cooperativismo en el contexto de los países en vías de desarrollo, específicamente en Latinoamérica. Su investigación resalta la relevancia de las cooperativas como una herramienta esencial para fomentar la inclusión social y económica de las personas que enfrentan dificultades en el acceso a los beneficios de las economías de mercado, como el ahorro, el crédito y la posibilidad de ser accionistas en empresas. En el caso de El Salvador, Suárez examina cómo las Cooperativas de Ahorro y Crédito han ganado importancia en la economía del país, ofreciendo una alternativa a los servicios proporcionados por los Bancos Comerciales. Su investigación tiene como objetivo destacar el desarrollo de estas cooperativas en El Salvador y concienciar sobre su relevancia en la sociedad salvadoreña. Asimismo, busca promover el apoyo gubernamental a estas asociaciones como un medio para fortalecer la inclusión financiera y el acceso a servicios bancarios en la población.

El trabajo de Velasco (2019) se centra en el tema "Perfil de los microempresarios que adquieren financiamiento en el Municipio de Sensuntepeque, Departamento de Cabañas." El objetivo principal de esta investigación es identificar las características y preferencias de los microempresarios que buscan financiamiento para el crecimiento de sus negocios en esta región. Para alcanzar este objetivo, Velasco realizó una encuesta dirigida a un grupo de 75 microempresarios. Estos empresarios se seleccionaron de un total de 1,272 empresas registradas en el Municipio de Sensuntepeque, que incluyen todas las empresas. Cabe destacar que, en esta municipalidad, no se contaba con datos detallados, sino con información general sobre las entidades económicas registradas. Estas entidades desempeñan un papel importante en el desarrollo del país, ya que generan empleo y contribuyen al Producto Interno Bruto (PIB) de El Salvador. La metodología utilizada para esta investigación se basó en una encuesta aplicada a los 75 microempresarios seleccionados. Las preguntas de la encuesta ayudaron a cumplir con los objetivos de la investigación, que incluían determinar las preferencias de los microempresarios al elegir una entidad para obtener financiamiento, así como los desafíos que enfrentan al buscar financiamiento para el crecimiento de sus negocios.

La investigación de Padilla (2019) se centra en la falta de financiamiento externo y su posible influencia en el cierre prematuro de empresas del sector comercio en San Salvador de Jujuy, Argentina. El objetivo principal de este estudio es comprender si la falta de acceso al financiamiento es un factor determinante en la desaparición temprana de estas empresas. Se empleó una metodología empírica que involucra entrevistas con los propietarios de cinco empresas, tres de las cuales cerraron y dos están en proceso de crecimiento. El enfoque de la investigación es identificar las restricciones que enfrentaron las empresas y las razones detrás de su renuencia a solicitar créditos. Los resultados de las entrevistas buscan arrojar luz sobre el motivo principal que condujo al cierre anticipado de estos negocios. En última instancia, la investigación busca proporcionar una revisión de este tema, dado que las dificultades financieras de las Empresas no se han resuelto por completo en la región.

CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 Diseño de la investigación

3.1.1 Descriptivo

Se elige un diseño descriptivo porque el objetivo principal de la investigación es describir el rol de la banca comercial en el crecimiento de las empresas en Santa Ana, El Salvador. Este diseño permite recopilar datos objetivos y detallados sobre el tema.

3.1.2 Cuantitativo

Se utiliza un enfoque cuantitativo porque se pretende medir y cuantificar variables específicas, como el impacto de las herramientas bancarias y el uso del portafolio bancario en el crecimiento de las empresas. Esto facilita la obtención de datos numéricos y análisis estadísticos.

3.1.3 Alcance transversal

El enfoque de alcance transversal se selecciona para recopilar datos en un momento específico, en este caso, durante el período de 2022. Esto es adecuado ya que no se sigue a las mismas empresas a lo largo del tiempo, sino que se obtiene una instantánea de múltiples empresas en un punto en el tiempo.

3.1.4 No experimental

El diseño no experimental se elige porque no se manipulan deliberadamente variables ni se introducen intervenciones controladas en el entorno de las empresas. En lugar de ello, se observa y se recopilan datos sobre el comportamiento de las empresas y su relación con la banca comercial tal como ocurre en la realidad.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población objetivo estará constituida por las empresas del sector comercio ubicadas en el departamento de Santa Ana, El Salvador.

3.2.2 Muestra

Se seleccionará una muestra representativa de empresas dentro del sector comercio en Santa Ana. La determinación del tamaño de la muestra se basará en técnicas de muestreo probabilístico para garantizar la representatividad de los datos.

3.3 Recolección de datos

Se recopilarán datos cuantitativos a través de encuestas estructuradas a las empresas del sector comercio en Santa Ana. Las encuestas contendrán preguntas relacionadas con el uso de servicios bancarios y la percepción sobre el papel de la banca en el crecimiento y desarrollo de sus negocios.

3.4 Instrumento de medición

El instrumento será un cuestionario diseñado específicamente para este estudio, con preguntas cerradas y escalas de medición, que permitirán obtener datos cuantitativos.

3.5 Análisis de datos

Se utilizará software estadístico (por ejemplo, SPSS) para analizar los datos recopilados. Para el objetivo específico 1, se realizará un análisis estadístico descriptivo que incluirá la presentación de estadísticas resumen, como promedios y desviaciones estándar. Para los objetivos específicos 2 y 3, se emplearán análisis de regresión y correlación para establecer relaciones y efectos entre las variables estudiadas.

3.6 Consideraciones éticas

Se obtendrá el consentimiento informado de las empresas antes de la recopilación de datos. Se garantizará la confidencialidad de la información recopilada y se seguirán los principios éticos de la investigación.

3.7 Limitaciones

La investigación se basa en datos auto reportados por las empresas, lo que podría estar sujeto a sesgos. La muestra podría no representar completamente a todas las empresas del sector comercio en Santa Ana.

Esta metodología proporcionará datos cuantitativos que permitirán cumplir con los objetivos específicos de la investigación y brindar información relevante sobre el rol de la banca comercial e el crecimiento y desarrollo de las empresas del sector comercio en Santa Ana, El Salvador, durante el periodo 2022.

3.8 Hipótesis

La implementación de un plan estratégico que optimice la toma de decisiones mediante el uso efectivo de la banca comercial fortalecerá el crecimiento y desarrollo de las empresas del sector comercio en el departamento de Santa Ana, El Salvador, durante el periodo 2022.

Esta hipótesis sugiere que si las empresas del sector comercio en Santa Ana, El Salvador, desarrollan e implementan un plan estratégico que aproveche eficazmente los servicios y recursos de la banca comercial, es probable que experimenten un crecimiento y desarrollo empresarial más sólido en el año 2024.

3.9 Variables

3.9.1 Variable independientemente

Rol de la Banca Comercial

Esta variable representa el factor principal que se investiga y que se considera como una influencia en el proceso de toma de decisiones de las empresas del sector comercio en Santa Ana, El Salvador. Incluye aspectos como los servicios financieros ofrecidos por la banca comercial, las relaciones bancarias y las estrategias financieras utilizadas por las empresas.

3.9.2 Variable dependiendo

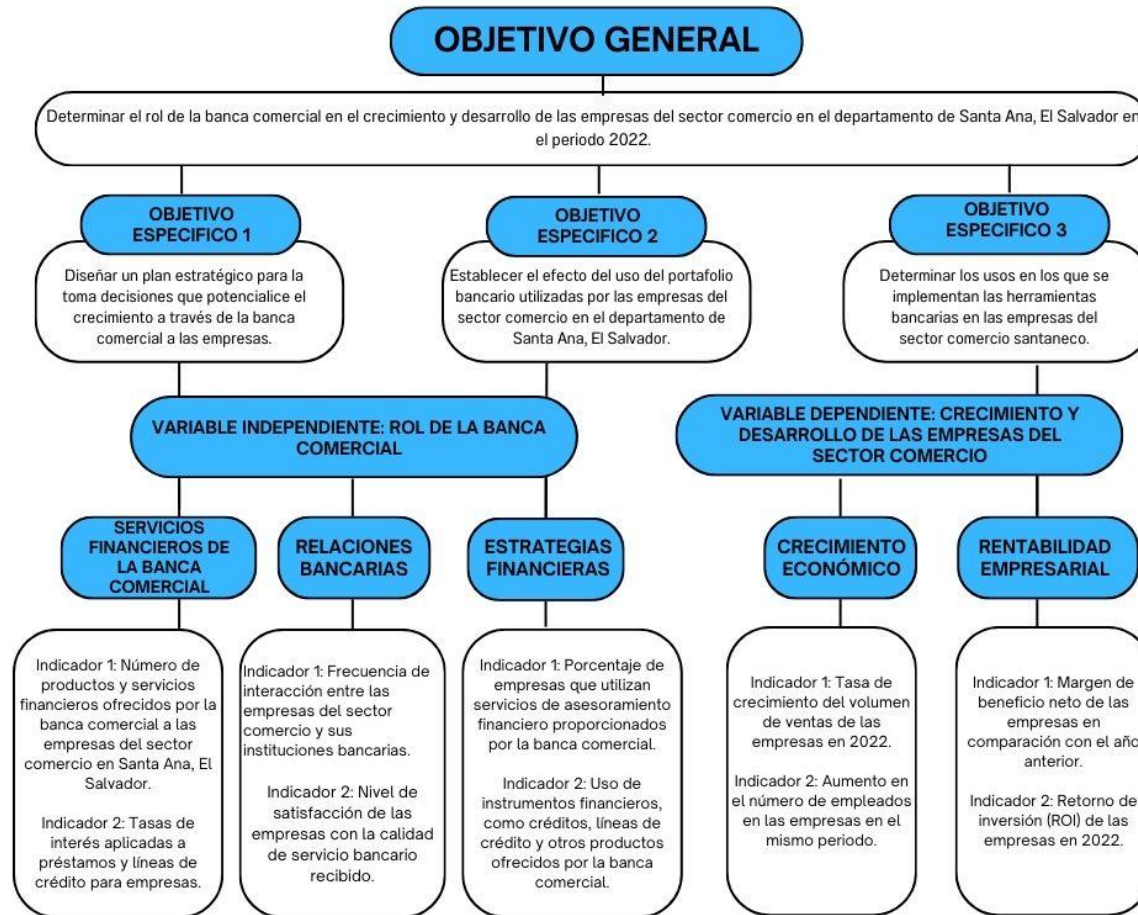
Crecimiento y Desarrollo de las Empresas del Sector Comercio

Esta variable depende de las decisiones tomadas por las empresas en relación con el rol de la banca comercial. Se refiere al crecimiento económico, la expansión de negocios, el aumento de la rentabilidad y el desarrollo general de las empresas del sector comercio en el departamento de Santa Ana.

3.10 Operacionalización de variables

Tabla 1.

Operacionalización de Variables



Elaboración Propia

3.11 Instrumento

Cuestionario

A continuación, se presenta el cuestionario tiene como objetivo recopilar información vital para la investigación sobre el papel de la banca comercial en el crecimiento y desarrollo de las empresas del sector comercio en el departamento de Santa Ana, El Salvador, en el período 2022. Esta investigación se enmarca en la elaboración de un "Plan Estratégico para la toma de decisiones", centrándose en el análisis de cómo las empresas utilizan los servicios y herramientas proporcionados por la banca comercial para potenciar su crecimiento y desarrollo. Las preguntas se han diseñado para obtener una comprensión más profunda de la relación entre las empresas y las instituciones financieras, evaluando aspectos como el uso de servicios bancarios, la influencia en la toma de decisiones empresariales y los efectos de esta colaboración en el desarrollo económico en el departamento de Santa Ana.

- Parte I: Información General (Preguntas 1-5)

Esta sección busca recopilar información básica sobre las empresas y la relación con la banca comercial. Las respuestas a estas preguntas nos ayudarán a contextualizar la experiencia y perspectiva en la encuesta.

- Parte II: Uso de Servicios Bancarios (Preguntas 6-10)

En esta parte, indagamos sobre los servicios y productos bancarios que la empresa utiliza y cómo han influido en la toma de decisiones y en el desarrollo del negocio.

- Parte III: Impacto de la Banca Comercial (Preguntas 11-15)

Aquí evaluamos el impacto de la colaboración con la banca comercial en el crecimiento de las empresas. Con el fin de conocer si estos servicios han contribuido positivamente a los negocios encuestados.

Parte IV: Estrategias de Desarrollo (Preguntas 16-19)

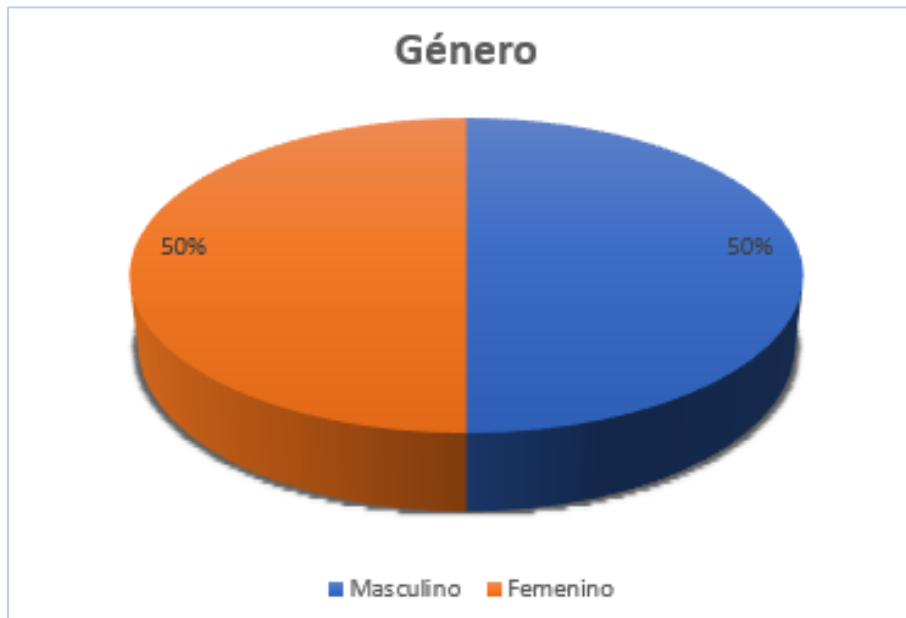
En esta sección, nos interesa conocer si las empresas cuentan con un plan estratégico que involucre a la banca comercial en la toma de decisiones y cómo se relaciona con el crecimiento y desarrollo de la misma.

En total, el cuestionario consta de 19 preguntas divididas en cuatro partes.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Figura 3.

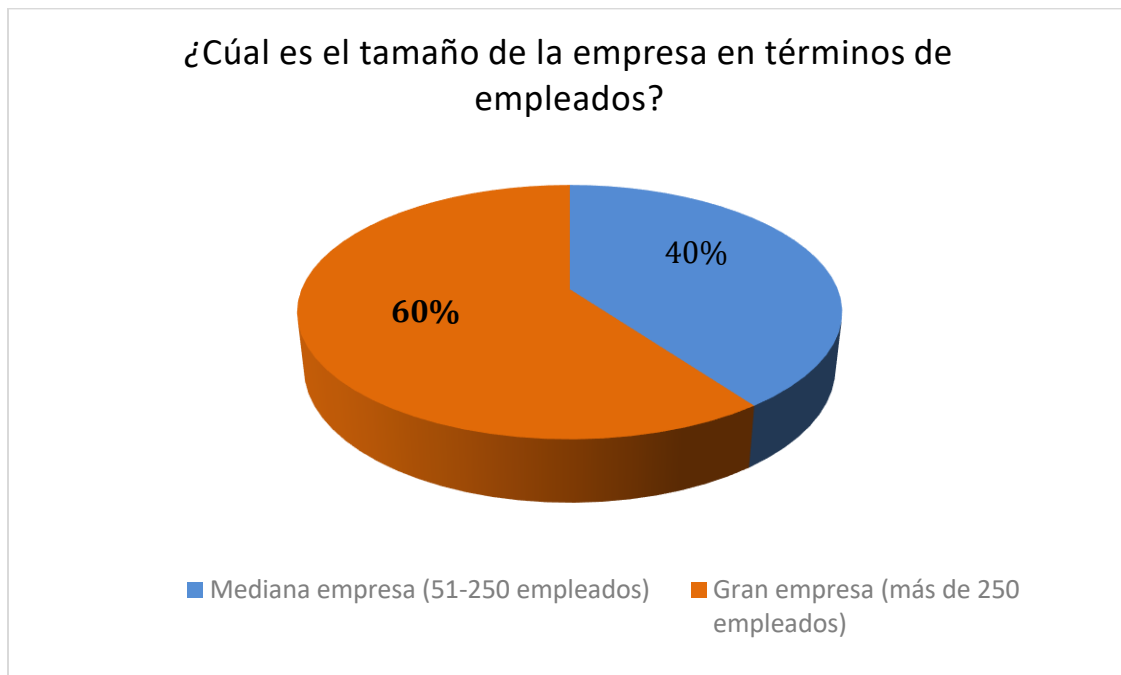
Genero de los Encuestados



El 50% de los entrevistados son hombres y el 50% son mujeres, lo que demuestra que se ha logrado una distribución equitativa de género en la muestra de empresas del sector comercio en Santa Ana, El Salvador. Esta distribución equitativa es importante, ya que proporciona un equilibrio en las perspectivas de género en el estudio, lo que contribuye a la representatividad de las experiencias y opiniones de la población objetivo.

Figura 4.

¿Cuál es el tamaño de la empresa en términos de empleados?



El 60% de las personas entrevistadas consideran que su empresa se clasifica como "Gran empresa", ya que tienen más de 250 empleados. Esto indica que una proporción significativa de las empresas en el sector comercio de Santa Ana, El Salvador, son organizaciones de mayor tamaño en términos de su fuerza laboral. Mientras que el 40% de las personas entrevistadas consideran que su empresa se clasifica como "Mediana empresa" (51-250 empleados). Indicando que la mayoría de las empresas entrevistadas en el sector comercio de Santa Ana son "Grandes empresas", lo que sugiere que es importante investigar cómo estas empresas gestionan sus relaciones con la banca comercial y cómo utilizan los servicios financieros. Esta información es relevante para entender cómo la banca comercial impacta en empresas medianas y grandes.

II. RELACIÓN CON LA BANCA COMERCIAL

1. ¿Su empresa cuenta con productos financieros de alguna institución bancaria en Santa Ana? En caso afirmativo, ¿podría proporcionar detalles sobre el tipo de crédito o servicio que ofrece?

Respuestas

- E1. Sí. Crédito para comprar otro terreno y expansión de bodega de almacenamiento de mercadería.
- E2. También para compra de flota de camiones que se utilizan para repartir los productos.
- E3. Sí, servicios de banca en línea: transferencias, planilla, entre otros.; POS; cajero automático.
- E4. Si, depósitos a plazo, cuenta corriente
- E5. Sí, cuenta empresarial y crédito para negocio



Análisis de contenido temático.

Las respuestas proporcionadas por los entrevistados sobre si cuentan con productos financieros de alguna institución bancaria en Santa Ana y los detalles sobre esos productos y servicios revela información valiosa sobre la relación entre las empresas y la banca comercial.

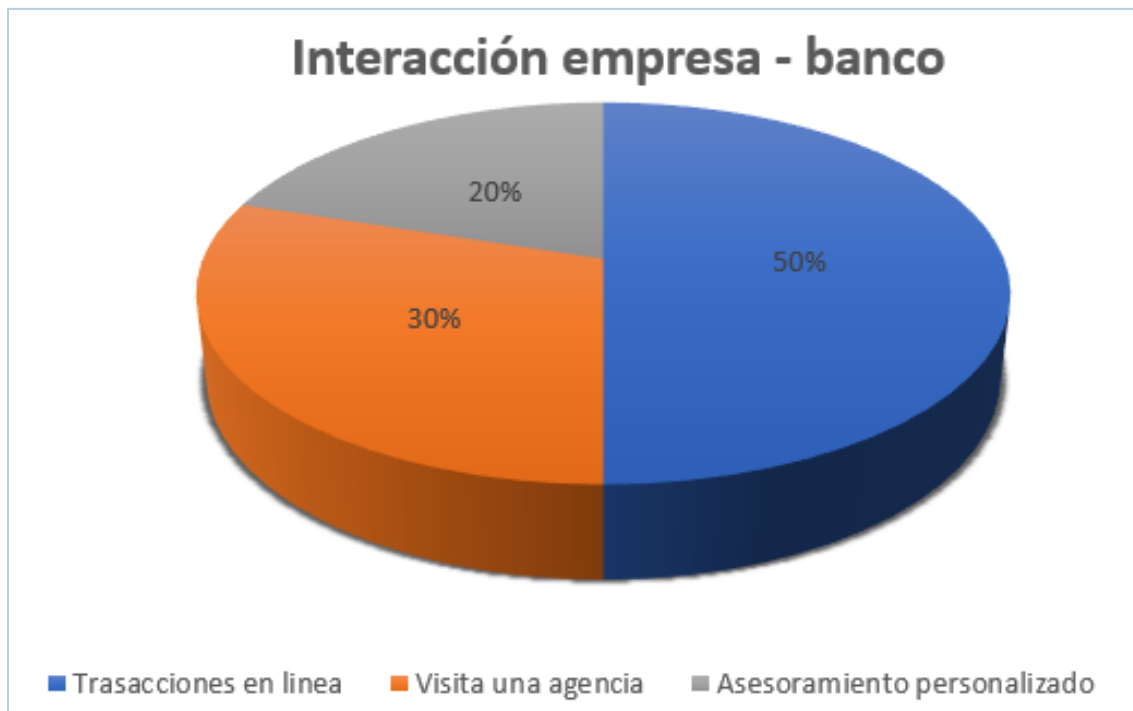
- 1) **Diversidad de productos y servicios:** Las respuestas muestran una diversidad de productos y servicios financieros utilizados por las empresas entrevistadas. Estos incluyen créditos para diversas finalidades, servicios bancarios en línea, cuentas corrientes, tarjetas de crédito, líneas de crédito rotativas y seguros para flotas de vehículos y mercancías. Esto indica que las empresas utilizan una amplia gama de servicios financieros para satisfacer sus necesidades específicas.
- 2) **Uso de créditos para crecimiento y expansión:** Varias empresas mencionaron que utilizan créditos bancarios para financiar la expansión de sus operaciones, como la compra de terrenos o la adquisición de flotas de camiones. Esto sugiere que la banca comercial desempeña un papel importante en el apoyo al crecimiento y desarrollo de estas empresas al proporcionar financiamiento.
- 3) **Servicios bancarios en línea:** La presencia de servicios bancarios en línea, como transferencias y servicios de nómina, indica que las empresas están adoptando tecnologías financieras modernas para simplificar sus operaciones financieras y mejorar su eficiencia.
- 4) **Variedad de cuentas bancarias:** Las empresas también mencionaron el uso de cuentas corrientes y cuentas empresariales, lo que sugiere que utilizan cuentas bancarias para la gestión de efectivo y transacciones comerciales cotidianas.
- 5) **Seguros:** Algunas empresas mencionaron el uso de seguros para proteger sus activos, como flotas de vehículos y mercancías. Esto demuestra una preocupación por la gestión de riesgos y la protección de los activos comerciales.

En síntesis, estas respuestas indican que las empresas del sector comercio en Santa Ana tienen una relación activa con la banca comercial y utilizan una variedad de productos y servicios financieros para apoyar sus operaciones, crecimiento y gestión de riesgos. Estos datos respaldan la importancia de la investigación sobre el rol de la banca comercial en el crecimiento y desarrollo de estas empresas.

2. ¿Con qué frecuencia interactúa con su institución bancaria? (Por ejemplo, visita la sucursal, realiza transacciones en línea, posee un asesor personalizado, entre otros).

Respuestas

- **E1.** Me visitan en mi empresa mi asesor, realizó pagos en línea a proveedores.
- **E2.** Visita al banco 2 veces al mes
- **E3.** Realizamos transacciones en línea por lo menos 3 veces a la semana. Sí poseemos asesor personalizado.
- **E4.** Visita de sucursal y transacciones en línea
- **E5.** Transacciones en línea



Análisis de contenido temático.

Las respuestas proporcionadas por los entrevistados sobre la frecuencia de interacción de las empresas con su institución bancaria proporcionan información sobre cómo estas empresas utilizan los servicios bancarios y cómo mantienen su relación con el banco.

- 1) **Variedad en la frecuencia de interacción:** Las respuestas indican una variedad en la frecuencia de interacción con las instituciones bancarias. Algunas empresas visitan las sucursales bancarias regularmente, mientras que otras realizan transacciones en línea con frecuencia. Esto muestra que las empresas tienen diferentes preferencias en la forma en que eligen interactuar con su banco.
- 2) **Uso de servicios en línea:** Varias empresas mencionan que realizan transacciones en línea con frecuencia. Esto sugiere una adopción activa de la banca en línea, lo que puede aumentar la eficiencia en la gestión de sus finanzas y operaciones comerciales.
- 3) **Visitas de asesores bancarios:** La presencia de un asesor bancario que visita la empresa es un indicio de una relación más personalizada entre el banco y la empresa. Esto podría ser beneficioso para las empresas que requieren asesoramiento financiero personalizado.
- 4) **Frecuencia de visitas a sucursales:** Algunas empresas aún visitan las sucursales bancarias de manera regular (por ejemplo, dos veces al mes). Esto puede indicar que valoran la interacción en persona con el personal bancario para ciertas transacciones o consultas.

En síntesis, estas respuestas reflejan la diversidad en la forma en que las empresas del sector comercio en Santa Ana interactúan con sus instituciones bancarias. Algunas empresas prefieren la banca en línea para su conveniencia, mientras que otras mantienen una relación más cercana con el banco a través de visitas regulares o asesoramiento personalizado. Esto destaca la importancia de comprender las preferencias y necesidades individuales de cada empresa al analizar cómo la banca comercial impacta en su desarrollo y crecimiento.

3. ¿Está satisfecho con la calidad de los servicios financieros proporcionados por su banco?

Respuestas

- E1. Si
- E2. Sí porque tengo varios productos con los bancos. Cuentas de depósito, crédito, tarjeta de crédito y seguro
- E3. Sí, muy satisfecho
- E4. No, he experimentado demoras en la aprobación de préstamos y siento que el proceso es complicado y lento.
- E5. No estoy satisfecho con la calidad de los servicios financieros debido a las altas tarifas y comisiones que me cobran regularmente



Análisis de contenido temático.

Las respuestas proporcionadas por los entrevistados sobre la satisfacción con la calidad de los servicios financieros proporcionados por el banco proporcionan información valiosa sobre la percepción de las empresas entrevistadas sobre sus experiencias con las instituciones financieras.

- 1) **Respuestas positivas de satisfacción:** Las respuestas E1, E2 y E3 muestran una satisfacción general con la calidad de los servicios financieros. Algunas empresas están satisfechas debido a la diversidad de productos que tienen con el banco y expresan un alto nivel de satisfacción. Esto puede indicar que estas empresas han tenido experiencias positivas con el banco y están contentas con la gama de servicios que reciben.
- 2) **Respuestas negativas de insatisfacción:** Las respuestas E4 y E5 indican insatisfacción con la calidad de los servicios financieros. E4 menciona demoras en la aprobación de préstamos y percepciones de complicaciones y lentitud en el proceso. E5 destaca las altas tarifas y comisiones como motivo de insatisfacción. Estas respuestas sugieren que algunas empresas han enfrentado problemas con los servicios bancarios, lo que ha llevado a una percepción negativa de la calidad de los servicios.
- 3) **Diversidad de opiniones:** La diversidad de respuestas muestra que la satisfacción con los servicios financieros puede variar significativamente entre las empresas entrevistadas. Algunas empresas pueden estar muy satisfechas, mientras que otras pueden experimentar dificultades y estar insatisfechas.
- 4) **Importancia de las experiencias individuales:** Estas respuestas resaltan la importancia de las experiencias individuales de las empresas con los servicios bancarios. Las opiniones y la satisfacción pueden estar influenciadas por factores como la eficiencia en la aprobación de préstamos, la simplicidad de los procesos y las tarifas y comisiones asociadas.

En síntesis, estas respuestas indican que la satisfacción con los servicios financieros varía entre las empresas entrevistadas, y algunas empresas han tenido experiencias positivas, mientras que otras han enfrentado desafíos y están insatisfechas. Esto subraya la importancia de investigar más a fondo las áreas de mejora identificadas por las empresas insatisfechas y considerar cómo estas percepciones pueden influir en la relación entre las empresas y la banca comercial en Santa Ana.

III. USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS BANCARIOS

4. ¿Su empresa ha recibido servicios de asesoramiento financiero ofrecidos por instituciones bancarias comerciales? Si es así, ¿podría proporcionar más detalles al respecto?

Respuestas

- E1. Sí, con los pagos de planilla para los empleados, un asesor realizó charlas sobre los beneficios de contar con el sistema de pago bancarizado, así como los convenios y la asesoría en seguros tanto para el negocio como para los empleados.
- E2. No.
- E3. Sí, para el uso de la plataforma en línea (Banca móvil) con el fin de facilitar las transacciones diarias.
- E4. Sí, para la compra de material necesario para el negocio.
- E5. Sí, al poseer varios productos con la entidad bancaria.



Análisis de contenido temático.

- 1) **Utilización de servicios de asesoramiento financiero:** La respuesta E1 indica que algunas empresas han utilizado los servicios de asesoramiento financiero proporcionados por los bancos. En este caso, se mencionan charlas sobre los

beneficios del sistema de pago bancarizado, así como asesoría en seguros tanto para el negocio como para los empleados. Esto sugiere que algunas empresas valoran el asesoramiento financiero como una herramienta para mejorar la gestión de su negocio y proteger sus activos.

- 2) Empresas que no han utilizado servicios de asesoramiento:** La respuesta E2 indica que algunas empresas no han contratado servicios de asesoramiento financiero de instituciones bancarias. Esto puede deberse a varias razones, como falta de necesidad, desconocimiento de los servicios disponibles o preferencia por otras fuentes de asesoramiento financiero.
- 3) Uso de servicios en línea:** La respuesta E3 menciona la utilización de la plataforma en línea (Banca móvil) para facilitar transacciones diarias. Esto muestra cómo algunas empresas optan por soluciones tecnológicas proporcionadas por los bancos para mejorar la eficiencia en sus operaciones financieras.
- 4) Asesoramiento relacionado con compras comerciales:** La respuesta E4 indica que algunas empresas han contratado servicios de asesoramiento financiero específicamente para la compra de material necesario para el negocio. Esto sugiere que estas empresas valoran el asesoramiento en decisiones financieras claves relacionadas con su actividad comercial.
- 5) Utilización de servicios debido a la relación con el banco:** La respuesta E5 señala que algunas empresas han utilizado servicios de asesoramiento debido a su relación más amplia con la entidad bancaria, lo que sugiere que la relación con el banco puede influir en la decisión de buscar asesoramiento financiero.

En síntesis, estas respuestas indican que algunas empresas aprovechan los servicios de asesoramiento financiero ofrecidos por las instituciones bancarias comerciales para diversos fines, como mejorar la gestión financiera, facilitar transacciones diarias y tomar decisiones comerciales importantes. Sin embargo, también se observa que algunas empresas no han utilizado estos servicios, lo que destaca la diversidad de necesidades y preferencias en la relación entre las empresas y los bancos en términos de asesoramiento financiero.

5. ¿Ha obtenido créditos o líneas de crédito de una institución bancaria para financiar las actividades de la empresa?

Respuestas

- E1. Sí.
- E2. Sí, desde cuando inicié el negocio. El primer crédito fue para construir el lugar donde tengo la sala de ventas principal. Después, para construir y expandirnos a una casa matriz que sirve como bodega, área administrativa y sala de ventas. También, para invertir en más productos para la venta y la compra de maquinaria para el negocio.
- E3. Sí.
- E4. Sí, para la compra de mercadería.
- E5. Sí, hemos obtenido créditos bancarios para financiar nuestras actividades comerciales.



Análisis de contenido temático.

Las respuestas proporcionadas por los entrevistados sobre la obtención de créditos o líneas de crédito de una institución bancaria para financiar las actividades de la empresa revelan información importante sobre la relación entre las empresas y el sector bancario en términos de financiamiento.

- 1) **Amplia utilización de créditos:** La mayoría de las respuestas indican que las empresas han utilizado créditos o líneas de crédito de instituciones bancarias para financiar sus actividades. Esto sugiere que el acceso al financiamiento bancario es una práctica común y esencial para muchas de estas empresas.
- 2) **Diversidad en el propósito del financiamiento:** La respuesta E1 proporciona detalles específicos sobre cómo se ha utilizado el financiamiento bancario para diversas necesidades, como la construcción de instalaciones, la expansión de la empresa y la adquisición de maquinaria. Esto muestra la versatilidad del financiamiento bancario para abordar diferentes aspectos de las operaciones comerciales.

Las respuestas proporcionadas muestran detalles específicos sobre cómo se han utilizado los fondos obtenidos a través de créditos bancarios. Estos detalles incluyen la construcción de instalaciones, la expansión de la empresa, la compra de maquinaria y la adquisición de más productos para la venta. Esto demuestra que las empresas utilizan el financiamiento bancario para respaldar una variedad de necesidades comerciales, desde infraestructura hasta adquisiciones de activos y operaciones comerciales diarias.

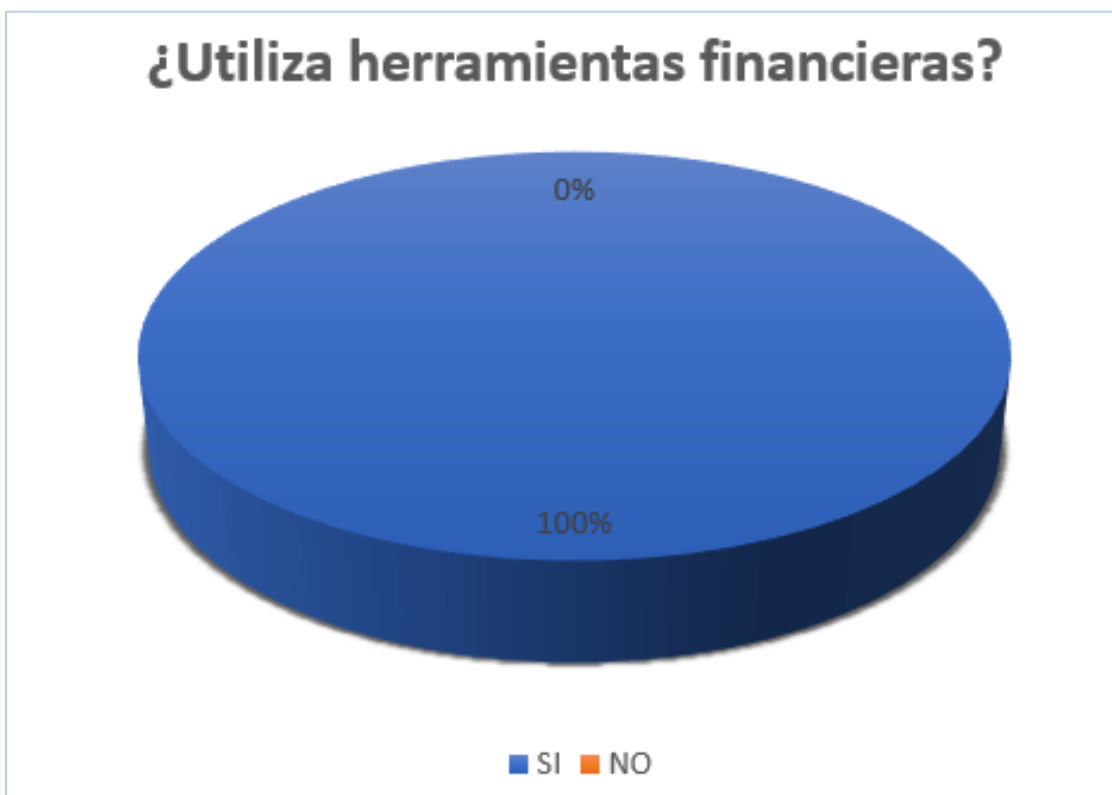
En síntesis, las respuestas a esta pregunta indican que el financiamiento bancario es una fuente común de fondos para las empresas del sector comercial en Santa Ana, y se utiliza para una amplia gama de propósitos comerciales. Esto sugiere que las empresas de la región reconocen la utilidad y la flexibilidad del financiamiento bancario como una herramienta para apoyar y hacer crecer sus actividades comerciales.

En resumen, la mayoría de las empresas encuestadas han utilizado créditos o líneas de crédito bancarios para financiar sus actividades, y estas respuestas proporcionan información valiosa sobre cómo se utilizan los fondos y la importancia del sector bancario en el apoyo a las empresas en Santa Ana, El Salvador. Sin embargo, es necesario corregir la etiqueta repetida (E1) para cada respuesta para evitar confusiones.

6. ¿La empresa utiliza herramientas financieras como cartas de crédito, sobregiros o préstamos para sus operaciones?

Respuestas

- E1. Préstamos y tarjeta de crédito empresarial
- E2. Si
- E3. Préstamos, sobregiros
- E4. Si
- E5. Préstamos



Análisis de contenido temático.

Las respuestas proporcionadas por los entrevistados sobre si la empresa utiliza herramientas financieras como cartas de crédito, sobregiros o préstamos para sus operaciones proporciona información relevante sobre cómo la empresa administra su flujo de efectivo y capital de trabajo.

Utilización de herramientas financieras: Las respuestas indican que la mayoría de las empresas encuestadas utilizan herramientas financieras en sus operaciones comerciales. Esto sugiere que estas herramientas son comunes en el sector comercial de Santa Ana y son una parte integral de la gestión financiera de las empresas.

Aunque la respuesta E2 y E4 es una respuesta afirmativa simple, las respuestas E3 y E5 proporcionan detalles adicionales al mencionar específicamente "préstamos" y "sobregiros". Estos detalles demuestran que algunas empresas utilizan múltiples herramientas financieras para gestionar sus operaciones.

En síntesis, las respuestas a esta pregunta indican que la mayoría de las empresas utilizan herramientas financieras en sus operaciones comerciales, con algunos mencionando específicamente préstamos y sobregiros. Aunque siempre hay una posibilidad en el mercado que puede mostrar una negativa que no todas las empresas recurren a estas herramientas, lo que resalta la variabilidad en las prácticas de gestión financiera dentro del sector comercial en Santa Ana, El Salvador.

7. ¿Utiliza productos financieros en moneda extranjera para transacciones comerciales?

Respuestas

- E1. No
- E2. Solo transferencias cablegráficas para envíos internacionales para importar productos que son los que vendemos en las sucursales
- E3. Sí
- E4. No, todas nuestras transacciones son en moneda local.
- E5. Sí, utilizamos productos financieros en moneda extranjera para transacciones internacionales y para diversificar nuestras operaciones comerciales.



Análisis de contenido temático.

Las respuestas proporcionadas por los entrevistados sobre el uso de productos financieros en moneda extranjera para transacciones comerciales proporcionan información sobre la exposición de las empresas a divisas extranjeras y su nivel de internacionalización en las operaciones.

- 1) **Uso de productos financieros en moneda extranjera:** Las respuestas muestran una variedad de enfoques por parte de las empresas encuestadas. Algunas empresas, como la respuesta E2, utilizan transferencias cablegráficas para envíos internacionales relacionados con la importación de productos que luego se venden en las sucursales. Esto indica una presencia internacional limitada pero estratégica en las operaciones comerciales.
- 2) **Exposición limitada:** Las respuestas E1 y E5 indican que algunas empresas no utilizan productos financieros en moneda extranjera y realizan todas sus transacciones en moneda local. Esto sugiere una exposición limitada a riesgos cambiarios y un enfoque predominantemente local en sus operaciones comerciales.
- 3) **Nivel de internacionalización:** Las respuestas E3 y E6 muestran que algunas empresas utilizan productos financieros en moneda extranjera para transacciones internacionales. Esto sugiere un nivel de internacionalización más alto en sus operaciones comerciales y la necesidad de gestionar los riesgos asociados con las fluctuaciones de divisas.

En síntesis, las respuestas a esta pregunta reflejan la diversidad en la exposición de las empresas a moneda extranjera y su grado de internacionalización en las operaciones comerciales. Algunas empresas utilizan productos financieros en moneda extranjera para operaciones internacionales, mientras que otras se centran principalmente en transacciones en moneda local. Esto puede depender de la naturaleza y el alcance de las operaciones comerciales de cada empresa en Santa Ana, El Salvador.

IV. PLAN ESTRATÉGICO PARA LA TOMA DE DECISIONES

8. ¿Tiene un plan estratégico que guía la toma de decisiones en la empresa?

Respuestas

- E1. No
- E2. Si
- E3. Sí. Las decisiones se toman según la temporada del año en la cual tenemos definidos los meses en los cuales nos inyectamos de capital para invertir y cuando es para expandir el negocio como aperturas sucursales, compra de activos o inventario.
- E4. No, nuestras decisiones se basan principalmente en circunstancias actuales y no tenemos un plan estratégico formal.
- E5. Sí, tenemos un plan estratégico que guía nuestras decisiones, y lo revisamos y actualizamos periódicamente para asegurarnos de que esté alineado con nuestros objetivos comerciales a largo plazo.



Análisis de contenido temático.

Las respuestas proporcionadas por los entrevistados sobre si la empresa tiene un plan estratégico que guía la toma de decisiones proporciona información importante sobre la planificación y la orientación de las operaciones comerciales.

- 1) Existencia de un plan estratégico:** Las respuestas revelan que algunas empresas tienen un plan estratégico (E2, E3 y E5), mientras que otras no lo tienen (E1 y E4). Esto sugiere que la presencia de un plan estratégico varía entre las empresas encuestadas.
- 2) Detalles sobre el plan estratégico:** La respuesta E3 proporciona detalles específicos sobre cómo se toman decisiones según el plan estratégico. Esto incluye la consideración de la temporada del año y la asignación de capital para inversiones y expansión del negocio. Esta respuesta indica que la empresa tiene un enfoque estructurado en la toma de decisiones basado en su plan estratégico.
- 3) Falta de un plan estratégico formal:** La respuesta E4 indica que una empresa no tiene un plan estratégico formal y que sus decisiones se basan principalmente en circunstancias actuales. Esto sugiere que la empresa puede carecer de una dirección a largo plazo claramente definida en su toma de decisiones.

En síntesis, las respuestas a esta pregunta reflejan la diversidad en la presencia y el enfoque de los planes estratégicos en las empresas encuestadas. Algunas empresas tienen planes estratégicos estructurados que guían sus decisiones, mientras que otras pueden depender más de las circunstancias actuales para tomar decisiones. Esto resalta la importancia de la planificación estratégica en la gestión empresarial y cómo puede variar en su aplicación en el sector comercial en Santa Ana, El Salvador.

9. ¿Considera que la banca comercial ha sido un factor importante en la elaboración y ejecución del plan estratégico?

Respuestas

- E1. Si
- E2. Sí, porque el negocio no siempre puede con recursos propios es necesario contar con el financiamiento para materializar la realidad que se encuentra en el pensamiento y las ideas se generan al tener capital disponible
- E3. No utilizamos uno
- E4. Si porque en temporada alta invierto con financiamiento bancario
- E5. Si



Análisis de contenido temático.

Las respuestas proporcionadas por los entrevistados sobre si la banca comercial ha sido un factor importante en la elaboración y ejecución del plan estratégico proporciona información sobre la influencia de la banca en la planificación y ejecución de estrategias empresariales.

- 1) **Reconocimiento de la importancia de la banca:** Las respuestas E1, E2 y E4 indican que algunas empresas consideran que la banca comercial ha sido un factor importante en la elaboración y ejecución de su plan estratégico. Esto sugiere que estas empresas valoran el acceso al financiamiento bancario como un habilitador clave para llevar a cabo sus estrategias comerciales.
- 2) **Razones detrás de la importancia:** La respuesta E2 proporciona una razón específica por la cual la banca comercial es considerada importante. Menciona que el negocio no siempre puede contar con recursos propios y que el financiamiento bancario es esencial para materializar las ideas y planes de negocio. Esto destaca la necesidad de capital externo para respaldar el crecimiento y desarrollo de la empresa.
- 3) **Ausencia de plan estratégico:** La respuesta E3 indica que al menos una empresa no utiliza un plan estratégico, por lo que no considera la influencia de la banca en la elaboración y ejecución de un plan que no tiene. Esto resalta que no todas las empresas pueden tener un enfoque estructurado de planificación estratégica.

En síntesis, las respuestas a esta pregunta reflejan que algunas empresas reconocen la importancia de la banca comercial en la elaboración y ejecución de sus planes estratégicos debido a la necesidad de financiamiento externo. Esto destaca la relación entre el acceso al financiamiento bancario y la capacidad de llevar a cabo estrategias empresariales. Además, la respuesta E3 señala que no todas las empresas utilizan planes estratégicos, lo que subraya la diversidad en las prácticas empresariales en la región.

10. ¿Qué importancia le dan a la financiación y el acceso a créditos en el plan estratégico?

Respuestas

- E1. Muy importante porque si no todo queda en idea y no se materializa
- E2. No utilizamos uno
- E3. Mucha importancia ya que se han obtenido aumentos de productividad, un mayor acceso a la innovación tecnológica
- E4. Me ayuda a tener liquidez
- E5. Es muy importante porque no poseemos mucho conocimiento del tema, pero cuando me explican el funcionamiento se pueden tomar mejores decisiones.



Análisis de contenido temático.

Las respuestas proporcionadas por los entrevistados sobre la importancia de la financiación y el acceso a créditos en el plan estratégico proporcionan información sobre cómo las empresas valoran estos aspectos en su planificación estratégica. Aquí está el análisis:

- 1) **Importancia fundamental:** La respuesta E1 indica que la financiación y el acceso a créditos se consideran "muy importantes" en el plan estratégico. Se destaca que, sin financiamiento, las ideas y planes no se pueden materializar. Esto sugiere

que esta empresa reconoce la necesidad crítica de recursos financieros para ejecutar sus estrategias comerciales.

- 2) **Ausencia de plan estratégico:** La respuesta E2 señala que la empresa no utiliza un plan estratégico, por lo que no se aplica la importancia de financiación y acceso a créditos en este contexto. Esto refleja que algunas empresas pueden no tener un enfoque estructurado en la planificación estratégica.
- 3) **Impacto en productividad e innovación:** La respuesta E3 destaca la importancia de la financiación y el acceso a créditos al mencionar que han resultado en aumentos de productividad y un mayor acceso a la innovación tecnológica. Esto sugiere que, para esta empresa, el financiamiento no solo es necesario para la ejecución de planes, sino que también tiene un impacto positivo en su desempeño y capacidad de innovación.
- 4) **Liquidez y toma de decisiones informadas:** Las respuestas E4 y E5 subrayan la importancia de la financiación y el acceso a créditos para mantener la liquidez y tomar decisiones informadas. Estas respuestas sugieren que estas empresas valoran la capacidad de contar con recursos financieros para mantener la fluidez en sus operaciones y para respaldar decisiones comerciales bien fundamentadas.

En síntesis, las respuestas a esta pregunta reflejan que diferentes empresas atribuyen diferentes niveles de importancia a la financiación y el acceso a créditos en sus planes estratégicos. Algunas consideran que son fundamentales para materializar sus ideas y planes, mientras que otras pueden no utilizar planes estratégicos o pueden valorar el impacto positivo en la productividad y la innovación. Esto resalta la diversidad en la forma en que las empresas abordan la planificación estratégica y la financiación en Santa Ana, El Salvador.

V. Crecimiento y Desarrollo Empresarial

11. ¿Cómo ha evolucionado el volumen de ventas de la empresa en 2022?

Respuestas

- E1. Después del COVID del año pasado, ha habido un incremento en la economía. La empresa busca maximizar los recursos para obtener ganancias y recuperar lo que perdimos en años anteriores.
- E2. Consideramos que fue un año atípico, en el que como consecuencia del ahorro de las personas durante 2020 y 2021, las personas tuvieron un mayor poder adquisitivo, lo que ocasionó que el volumen de ventas en 2022 fuera mayor que en 2021 y 2020.
- E3. De manera positiva.
- E4. Ha incrementado.
- E5. Ha incrementado considerablemente, en gran parte debido al COVID y también porque ofrecemos más alternativas de pago.

Análisis de contenido temático.

Las respuestas proporcionadas por los entrevistados sobre la evolución del volumen de ventas de la empresa en 2022 proporcionan información sobre el desempeño de la empresa y los factores que pueden haber contribuido a dicho desempeño.

- 1) **Impacto del COVID-19:** Las respuestas E1 y E5 hacen referencia al impacto del COVID-19 en el desempeño de la empresa. E1 menciona un incremento en la economía después del COVID-19, lo que sugiere una recuperación económica en 2022. E5 atribuye un incremento considerable en las ventas al COVID-19, destacando su influencia en el comportamiento del consumidor y las opciones de pago.
- 2) **Año atípico:** La respuesta E2 describe el año 2022 como atípico debido al ahorro de las personas durante 2020 y 2021, lo que resultó en un mayor poder adquisitivo. Esto condujo a un aumento en el volumen de ventas en 2022 en comparación con los años anteriores (2021 y 2020).

3) Respuestas concisas: Las respuestas E3 y E4 son concisas y expresan que el volumen de ventas ha evolucionado de manera positiva y ha incrementado, respectivamente. Aunque estas respuestas no proporcionan detalles específicos, indican un resultado positivo en el desempeño de ventas de la empresa en 2022.

En síntesis, las respuestas a esta pregunta reflejan un aumento en el volumen de ventas en 2022, con diferentes perspectivas sobre las razones detrás de este aumento. La influencia del COVID-19, el ahorro de las personas y la oferta de alternativas de pago son factores mencionados como contribuyentes al incremento en las ventas. Esto sugiere una recuperación económica y cambios en el comportamiento del consumidor que impactaron positivamente en el desempeño de la empresa durante el año 2022.

12. ¿La empresa ha experimentado un aumento en el número de empleados durante el año pasado?

Respuestas

- E1: Si
- E2. El incremento realmente es poco, ya que aún estamos en proceso de adaptación y de aprovechar el talento humano que se tiene para no invertir en más recurso
- E.3 Sí
- E4. No
- E5. Sí, hemos experimentado un aumento significativo en el número de empleados durante el año pasado debido a nuestra expansión y aumento en la demanda de nuestros servicios.



Análisis de contenido temático.

Las respuestas proporcionadas por los entrevistados sobre el aumento en el número de empleados durante el año pasado proporcionan información sobre la evolución de la fuerza laboral de la empresa y los factores que pueden haber contribuido a dicho cambio. Aquí está el análisis:

- 1) **Aumento de empleados:** Las respuestas E1, E3 y E5 indican que algunas empresas han experimentado un aumento en el número de empleados durante el año pasado. Esto sugiere un crecimiento en la fuerza laboral de estas empresas durante ese período.
- 2) **Incremento modesto:** La respuesta E2 menciona un aumento modesto en el número de empleados y explica que la empresa está en proceso de adaptación y aprovechamiento del talento humano existente para no invertir en más recursos. Esto refleja una estrategia de gestión de recursos humanos para optimizar el talento actual antes de realizar nuevas contrataciones.
- 3) **Ausencia de aumento:** La respuesta E4 indica que al menos una empresa no experimentó un aumento en el número de empleados durante el año pasado y mantuvo su fuerza laboral sin cambios.
- 4) **Crecimiento y expansión:** La respuesta E5 destaca un aumento significativo en el número de empleados debido a la expansión de la empresa y un aumento en la demanda de servicios. Esto sugiere que el crecimiento empresarial y la demanda del mercado fueron los principales impulsores de este incremento en la fuerza laboral.

En síntesis, las respuestas a esta pregunta muestran una variedad de situaciones en cuanto al aumento en el número de empleados durante el año pasado. Algunas empresas han experimentado un crecimiento modesto, mientras que otras han experimentado un aumento significativo debido a la expansión y la demanda del mercado. La respuesta E2 resalta la importancia de gestionar eficazmente el talento humano existente antes de considerar nuevas contrataciones. Esto proporciona una visión completa de las dinámicas laborales en las empresas de la muestra.

13. ¿La rentabilidad de la empresa ha mejorado en comparación con el año anterior?

Respuestas

- E1. Si
- E2. Sí. Las ventas han crecido, el producto no se ha escaseado con los proveedores
- E3. No tengo información sobre esto.
- E4. Sí. Las ventas han aumentado
- E5. No, la rentabilidad de la empresa se ha mantenido constante en comparación con el año anterior debido a factores como la competencia en el mercado y los costos operativos.



Análisis de contenido temático.

Las respuestas proporcionadas por los entrevistados sobre la mejora de la rentabilidad de la empresa en comparación con el año anterior proporcionan información sobre el desempeño financiero de la empresa y las razones detrás de cualquier cambio en la rentabilidad. Aquí está el análisis:

- 1) **Mejora en la rentabilidad:** Las respuestas E1 y E4 indican que algunas empresas han experimentado una mejora en su rentabilidad en comparación con el año anterior. Esto sugiere que estas empresas han sido capaces de aumentar sus ingresos o gestionar sus costos de manera efectiva.
- 2) **Crecimiento de ventas:** La respuesta E2 destaca que el crecimiento de las ventas ha contribuido a la mejora de la rentabilidad. Además, menciona que no ha habido escasez de productos por parte de los proveedores, lo que sugiere una gestión eficiente de la cadena de suministro.
- 3) **Falta de información:** La respuesta E3 señala que no se dispone de información sobre la mejora de la rentabilidad. Esto puede deberse a la falta de seguimiento o acceso a datos financieros por parte de la empresa.
- 4) **Mantenimiento de la rentabilidad:** La respuesta E5 indica que la rentabilidad de la empresa se ha mantenido constante en comparación con el año anterior. Se mencionan factores como la competencia en el mercado y los costos operativos como razones detrás de la falta de mejora en la rentabilidad.

En síntesis, las respuestas a esta pregunta reflejan una variedad de situaciones en cuanto a la rentabilidad de las empresas en comparación con el año anterior. Algunas han experimentado mejoras debido al crecimiento de las ventas y una gestión eficaz de los costos, mientras que otras han mantenido su rentabilidad constante debido a desafíos como la competencia y los costos operativos. La falta de información en una respuesta subraya la importancia de llevar un seguimiento adecuado de los indicadores financieros para evaluar el rendimiento de la empresa.

14. ¿La empresa ha diversificado sus líneas de productos o servicios?

Respuestas

- E1. No
- E2. Sí
- E3. Si
- E4. Si, se han ido agregando nuevos productos
- E5. No, la empresa ha mantenido su enfoque en sus líneas de productos o servicios existentes sin agregar nuevas ofertas.



Análisis de contenido temático.

Las respuestas proporcionadas por los entrevistados sobre la diversificación de las líneas de productos o servicios de la empresa proporcionan información sobre la estrategia de crecimiento y expansión del negocio. Aquí está el análisis:

- 1) **No ha diversificado:** La respuesta E1 indica que la empresa no ha diversificado sus líneas de productos o servicios, lo que sugiere que ha mantenido un enfoque constante en su oferta actual.

- 2) **Diversificación:** Las respuestas E2 y E3 señalan que la empresa ha diversificado sus líneas de productos o servicios. Esto indica que la empresa ha ampliado su oferta más allá de su producto o servicio principal.
- 3) **Diversificación con detalles:** La respuesta E4 indica que la empresa ha agregado nuevos productos a su oferta. Esto sugiere un enfoque proactivo en la expansión y la búsqueda de oportunidades en el mercado.
- 4) **Mantenimiento de enfoque:** La respuesta E5 destaca que la empresa ha mantenido su enfoque en sus líneas de productos o servicios existentes sin agregar nuevas ofertas.

En síntesis, las respuestas a esta pregunta muestran que algunas empresas han diversificado sus líneas de productos o servicios, mientras que otras han optado por mantener su enfoque en su oferta actual. La respuesta E4, que proporciona detalles sobre la adición de nuevos productos, indica un enfoque de crecimiento y expansión más activo por parte de la empresa, mientras que la respuesta E5 indica un enfoque más conservador en la oferta existente.

15. ¿Se ha considerado la expansión geográfica o la apertura de nuevas sucursales o puntos de venta?

Respuestas

- E.1 Sí. Actualmente contamos con 5 sucursales bien establecidas, pero queremos seguir creciendo, en las afueras de Santa Ana solo tenemos 1 sucursal y podemos potenciar unas 2 sucursales más en las entradas de la ciudad
- E2. Sí, hemos evaluado la posibilidad de expandir nuestras operaciones a nuevas ubicaciones geográficas. A medida que nuestro negocio ha crecido, estamos explorando oportunidades para llegar a un público más amplio y atender a nuevas comunidades.
- E3. Si se ha considerado como una opción para el próximo año
- E.4 No, en este momento no hemos considerado la expansión geográfica o la apertura de nuevas sucursales o puntos de venta. Nuestra atención se centra en mejorar y optimizar nuestras operaciones actuales.
- E.5 Si, hemos estado planificando cuidadosamente la apertura de nuevas sucursales para llegar a áreas donde vemos un potencial de mercado. Estamos emocionados por la posibilidad de crecer y ofrecer nuestros productos y servicios a una base de clientes más amplia.



Análisis de contenido temático.

Las respuestas proporcionadas por los entrevistados sobre la expansión geográfica o la apertura de nuevas sucursales o puntos de venta indican que las empresas tienen diferentes enfoques y planes en relación con su crecimiento y expansión. Estos enfoques pueden clasificarse en las siguientes categorías:

- 1) Expansión Activa:** Algunas empresas tienen planes sólidos y concretos para expandirse geográficamente. Están comprometidas con el crecimiento y ya han establecido objetivos específicos para abrir nuevas sucursales en áreas estratégicas.
- 2) Exploración de Oportunidades:** Otras empresas están en una etapa de evaluación y exploración de oportunidades. Han considerado la posibilidad de expandirse, pero aún no han tomado decisiones definitivas. Están dispuestas a considerar nuevas ubicaciones a medida que su negocio crece.
- 3) Planificación Futura:** Algunas empresas tienen planes para considerar la expansión en un futuro cercano, como el próximo año. Aunque no proporcionan detalles específicos, tienen la expansión en mente como parte de su estrategia de crecimiento.
- 4) Enfoque en Operaciones Actuales:** En contraste, algunas empresas han decidido no considerar la expansión geográfica en este momento. Prefieren concentrarse en mejorar y optimizar sus operaciones existentes y no están buscando abrir nuevas sucursales en el corto plazo.
- 5) Planificación Estratégica:** Algunas empresas están planificando cuidadosamente la apertura de nuevas sucursales y tienen una visión estratégica para llegar a nuevas áreas con potencial de mercado. Están entusiasmadas con la posibilidad de crecimiento a través de la expansión.

En síntesis, las respuestas reflejan una variedad de enfoques y estrategias de crecimiento entre las empresas encuestadas. Esto demuestra que la expansión geográfica es una decisión estratégica importante que depende de las circunstancias y objetivos específicos de cada empresa en el sector comercial de Santa Ana, El Salvador

VI. Comentarios Finales

16. ¿Tiene algún comentario adicional sobre la relación entre la banca comercial y el crecimiento de la empresa?

Respuestas

- E1. No, en nuestra experiencia, el crecimiento de la empresa se ha basado más en la innovación de productos y estrategias de marketing que en la relación con la banca comercial. Consideramos que es fundamental mantener un flujo de efectivo positivo y una gestión eficiente de costos.
- E2. Sí, hemos notado que la relación con la banca comercial ha sido un factor importante en nuestro crecimiento. A través de préstamos y líneas de crédito, hemos financiado la expansión de nuestras operaciones y hemos invertido en nuevas oportunidades de mercado. La banca comercial ha sido un aliado valioso en nuestro camino hacia el crecimiento.
- E3. Resuelvo más fácil las cuentas por pagar
- E4. La clave está en buscar los servicios bancarios que abonen a la empresa, porque el crecimiento de la empresa es el enfoque para ambos, al creer como empresa también el banco gana.
- E5. No, aunque reconocemos la importancia de la banca comercial, creemos que el crecimiento de la empresa depende principalmente de la calidad de nuestros productos y servicios, así como de nuestra capacidad para satisfacer las necesidades de nuestros clientes. Aunque hemos utilizado servicios bancarios, no consideramos que sea el factor principal en nuestro crecimiento.

Análisis de contenido temático.

Las respuestas proporcionadas por los entrevistados sobre la relación entre la banca comercial y el crecimiento de la empresa ofrecen perspectivas diversas. Aquí está el análisis:

- 1) **Enfoque en la innovación y gestión eficiente:** La respuesta E1 destaca que el crecimiento de la empresa se ha centrado más en la innovación de productos y estrategias de marketing que en la relación con la banca comercial. También

enfatisa la importancia de mantener un flujo de efectivo positivo y una gestión eficiente de costos.

- 2) **Apoyo financiero para el crecimiento:** La respuesta E2 resalta que la relación con la banca comercial ha sido un factor importante en el crecimiento de la empresa. Mediante préstamos y líneas de crédito, han financiado la expansión de sus operaciones y han invertido en nuevas oportunidades de mercado.
- 3) **Facilidad en cuentas por pagar:** La respuesta E3 menciona la mejora en la resolución de cuentas por pagar como un beneficio de la relación con la banca comercial, aunque no ofrece detalles sobre su impacto en el crecimiento general de la empresa.
- 4) **Aliado estratégico:** La respuesta E4 subraya la importancia de buscar servicios bancarios que beneficien a la empresa y considera que el crecimiento de la empresa y el banco están interrelacionados.
- 5) **Equilibrio entre factores:** La respuesta E5 reconoce la relevancia de la banca comercial, pero sugiere que el crecimiento de la empresa depende principalmente de la calidad de sus productos y servicios, así como de la satisfacción de las necesidades de sus clientes.

En síntesis, las respuestas proporcionadas revelan diversas percepciones sobre la influencia de la banca comercial en el crecimiento empresarial, desde aquellas que destacan su importancia como fuente de financiamiento y apoyo hasta otras que enfatizan factores internos como la innovación y la satisfacción del cliente como motores clave del crecimiento empresarial. Estas perspectivas variadas reflejan la complejidad de la relación entre la banca comercial y el crecimiento de la empresa.

17. ¿Tiene alguna sugerencia o recomendación para mejorar los servicios financieros ofrecidos por la banca comercial a las empresas del sector comercio en Santa Ana, El Salvador?

Respuestas

- E1. Mayor flexibilidad para obtener productos. Cuando se está iniciando es lo más difícil en mi caso que ya tengo tiempo de trabajar con el banco no se me es difícil porque soy conocido, pero para un principiante sí. Políticas adaptadas a la realidad de cada empresa
- E2. No, creo que gracias a la pandemia se logró un gran avance en relación a lo tecnológico.
- E3. Creo que la banca comercial podría mejorar sus servicios financieros ofreciendo programas de capacitación financiera para las empresas del sector comercio. Muchos empresarios, especialmente aquellos que recién comienzan, pueden beneficiarse de una mejor comprensión de cómo funcionan los productos y servicios financieros, así como de consejos sobre cómo gestionar sus finanzas empresariales de manera más efectiva. Esto no solo ayudaría a las empresas a tomar decisiones financieras más informadas, sino que también fortalecería la relación entre la banca comercial y sus clientes al brindar un valor adicional a través de la educación financiera.
- E4. Cobro de menos intereses en los préstamos
- E5. Simplicidad para que todos podamos entender y así poder optar a los productos que más favorezcan

Análisis de contenido temático.

Las respuestas proporcionadas por los entrevistados sobre sugerencias para mejorar los servicios financieros ofrecidos por la banca comercial revelan varios puntos clave:

- 1) **Mayor flexibilidad y adaptación:** La respuesta E1 destaca la necesidad de una mayor flexibilidad en la obtención de productos financieros, especialmente para las empresas que están comenzando. También enfatiza la importancia de que las políticas bancarias se adapten a las necesidades individuales de cada empresa, reconociendo que las empresas en diferentes etapas pueden requerir enfoques financieros diferentes.
- 2) **Avance tecnológico:** La respuesta E2 señala que la pandemia ha impulsado un gran avance en tecnología en el sector financiero. Esto sugiere que algunas empresas pueden estar satisfechas con la dirección actual de los servicios financieros, con un enfoque en la digitalización y la tecnología.
- 3) **Educación financiera:** La respuesta E3 propone la idea de que la banca comercial podría mejorar sus servicios ofreciendo programas de capacitación financiera. Esto destaca la importancia de la educación financiera para los empresarios, especialmente aquellos que están comenzando. Proporcionar información y recursos adicionales puede ayudar a las empresas a tomar decisiones más informadas y eficientes en cuanto a sus finanzas.
- 4) **Reducción de intereses:** La respuesta E4 sugiere la posibilidad de reducir los intereses en los préstamos, lo que beneficiaría a las empresas al disminuir sus costos financieros.
- 5) **Simplicidad y accesibilidad:** La respuesta E5 aboga por la simplicidad en los productos financieros para que todos puedan entenderlos y acceder a ellos. Esto podría hacer que los servicios financieros sean más accesibles y efectivos para una amplia gama de empresas.

En síntesis, las respuestas muestran una variedad de enfoques y necesidades en cuanto a los servicios financieros. Algunas empresas valoran la flexibilidad y la adaptación, mientras que otras reconocen el valor de la tecnología y la educación financiera. Reducir los costos financieros y hacer que los productos sean más simples y accesibles también son consideraciones importantes para algunas empresas.

Figura 5.

Préstamos por sector económico año 2022

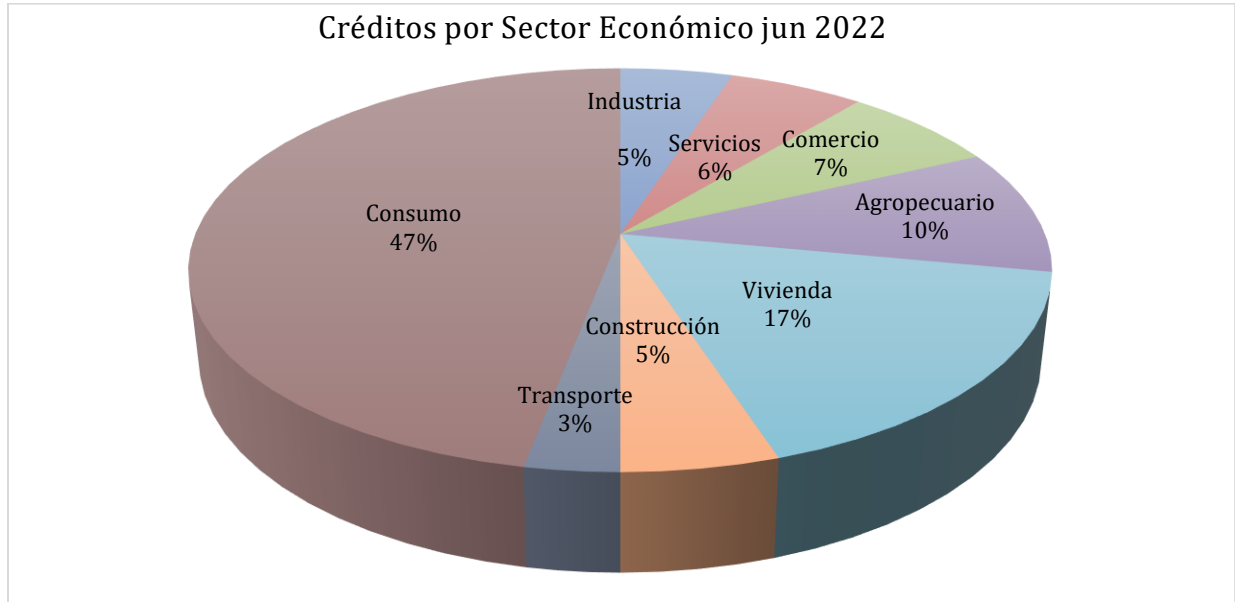
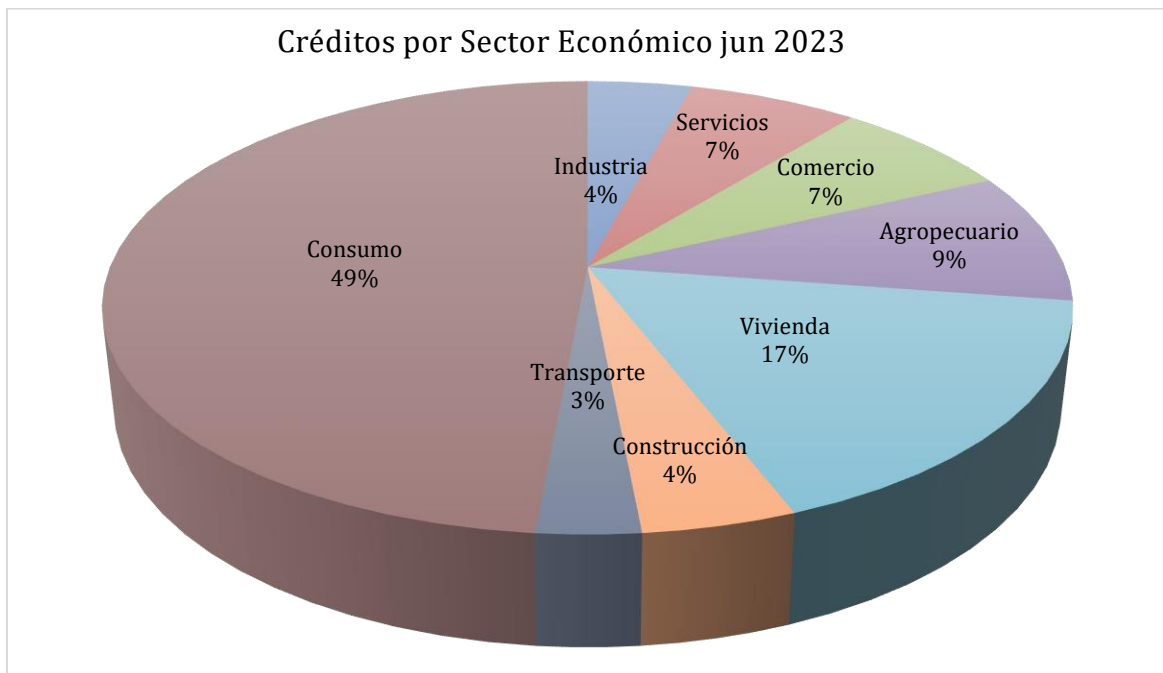


Figura 6.

Préstamos por sector económico año 2023



Análisis de datos

Se observa en las dos figuras la variación de sectores en el refinanciamiento crediticio. En el segundo año, el total de refinanciamiento de créditos ha aumentado de \$654.00 millones a \$663.2 millones. Esto indica un aumento en la actividad crediticia en el departamento de Santa Ana.

En términos de distribución porcentual, el sector de "Consumo" sigue siendo el más grande en ambos años, representando aproximadamente el 47% y el 49% del total, respectivamente. Esto sugiere que el consumo es una parte significativa de la economía local en ambos años.

Los sectores de "Agropecuario" y "Vivienda" también muestran una distribución de créditos similar en ambos años, representando aproximadamente el 10% y el 17% del total, respectivamente. Sin embargo, el sector de "Comercio" ha experimentado un aumento del 7% al 7% en términos de porcentaje, lo que podría ser relevante para tu investigación sobre el rol de la banca comercial en el sector comercio.

Los sectores de "Industria", "Construcción" y "Transporte" muestran una disminución en términos de porcentaje en el segundo año. Esto podría indicar un cambio en la distribución de créditos hacia otros sectores.

Ahora bien, el sector de "Industria" y el sector de "Comercio" representan el 5% y el 7% del refinanciamiento de créditos, respectivamente, en el primer año. Estos sectores son esenciales para la producción y venta de bienes y servicios. La banca comercial desempeña un papel crucial al proporcionar financiamiento a las empresas en estos sectores para adquirir activos, financiar inventarios y expandir sus operaciones. Esto facilita el crecimiento y desarrollo de las empresas en el sector comercio al permitirles aumentar su capacidad productiva y mejorar sus operaciones.

El sector de "Transporte" representa el 3% del refinanciamiento de créditos en el primer año. El transporte es fundamental para la distribución eficiente de productos y servicios. Las empresas en el sector de transporte dependen en gran medida de la financiación de la banca comercial para adquirir vehículos, equipos y mantener sus flotas

en funcionamiento. Una banca comercial sólida facilita la expansión y mejora de la infraestructura de transporte, lo que a su vez beneficia a las empresas del sector comercio al garantizar una distribución eficiente de sus productos.

El sector de "Consumo" representa el 47% y el 49% del refinanciamiento de créditos en ambos años. Esto indica una demanda significativa de crédito de consumo por parte de los individuos. Las empresas del sector comercio se benefician indirectamente de esta situación, ya que un mayor acceso al crédito de consumo impulsa el gasto de los consumidores en productos y servicios. La banca comercial desempeña un papel fundamental al proporcionar el financiamiento necesario para satisfacer esta demanda de crédito de consumo, lo que, a su vez, beneficia a las empresas del sector comercio al aumentar sus ventas y su crecimiento.

En síntesis, la banca comercial tiene una influencia significativa en el crecimiento y desarrollo de las empresas del sector comercio en Santa Ana, El Salvador. Financia la producción, distribución y consumo, aspectos esenciales para el éxito de estas empresas. Además, la relación entre la banca comercial y estos sectores demuestra cómo su papel va más allá de simplemente proporcionar financiamiento, ya que impulsa la actividad económica en la región y contribuye al desarrollo empresarial.

El Crecimiento de la actividad económica que demanda mayores recursos provenientes del crédito para impulsar la producción y el gasto

El crecimiento de la actividad económica es fundamental para el desarrollo de las empresas del sector comercio en el departamento de Santa Ana, El Salvador. Esto se evidencia en el aumento de los saldos en millones de dólares en febrero de 2023 en comparación con febrero de 2022.

Tabla 3*Crecimiento de la actividad económica provenientes del crédito*

Saldo en millones				
US\$	feb-22	feb-23	US\$	%
Empresas	7841.5	8978.4	1136.9	14.5%
Consumo	5429.4	5933.3	503.9	9.3%
Vivienda	2773.5	2833.5	60	2.2%
Total	16044.4	17745.2	1700.8	10.6%

Fuente: Adaptado de Banco Central de Reserva de El Salvador (2023)

Análisis de datos

El saldo de crédito para las empresas experimentó un aumento significativo de \$7,841.5 millones a \$8,978.4 millones en un año, lo que representa un aumento de \$1,136.9 millones o un 14.5%. Este crecimiento indica una mayor inversión y expansión por parte de las empresas del sector comercio, lo que a su vez impulsa el crecimiento económico en la región.

El crédito de consumo también aumentó, pasando de \$5,429.4 millones a \$5,933.3 millones en el mismo período. Esto representa un aumento de \$503.9 millones o un 9.3%. El aumento en el crédito de consumo puede estar relacionado con un mayor gasto de los consumidores, lo que a su vez beneficia a las empresas del sector comercio al aumentar la demanda de productos y servicios.

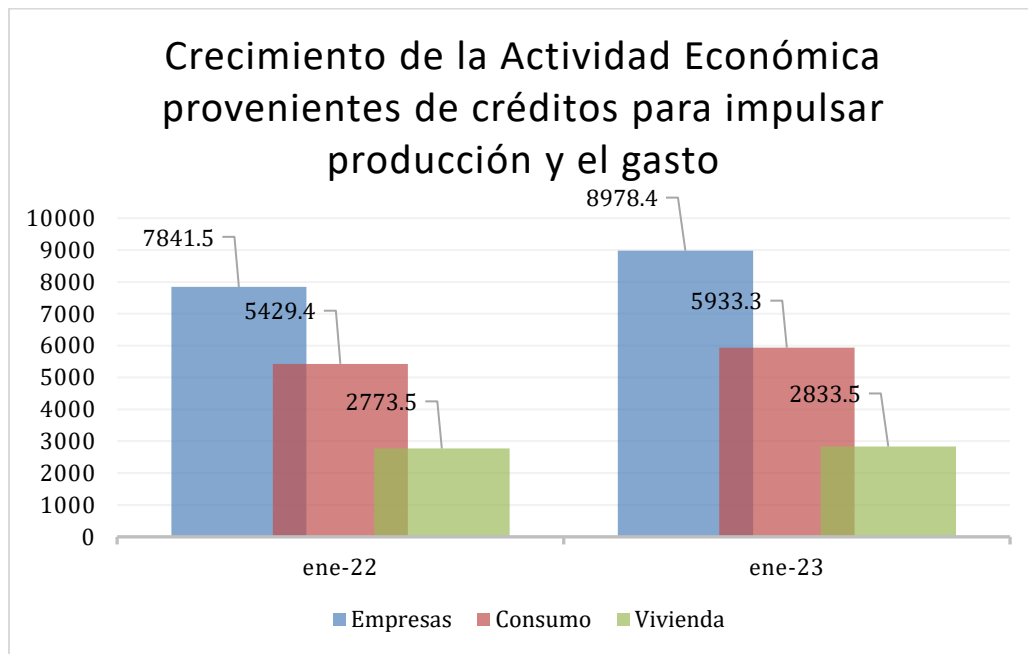
Aunque el saldo de crédito para vivienda aumentó en \$60 millones de febrero de 2022 a febrero de 2023, el crecimiento en este sector es relativamente bajo en comparación con los otros dos sectores mencionados. Esto sugiere que el enfoque principal del crecimiento económico en la región se encuentra en las empresas y el consumo.

En síntesis, el crecimiento de la actividad económica, especialmente en las empresas y el consumo, es un indicador positivo para el desarrollo del sector comercio en Santa Ana, El Salvador. La banca comercial desempeña un papel crucial al

proporcionar el financiamiento necesario para impulsar este crecimiento, lo que respalda el objetivo de tu investigación sobre el rol de la banca comercial en el crecimiento y desarrollo de las empresas del sector comercio en la región durante el periodo 2022.

Figura 7.

Crecimiento de la Actividad Económica provenientes de créditos



Fuente: Adaptado de Banco Central de Reserva de El Salvador (2023)

Análisis de datos

Se observa el crecimiento de la actividad económica en el departamento de Santa Ana, El Salvador, en términos de saldos de crédito en millones de dólares en febrero de 2022 y febrero de 2023. Aquí está el análisis de este cuadro en relación con el tema de tu investigación sobre el rol de la banca comercial en el crecimiento y desarrollo de las empresas del sector comercio:

- 1) **Empresas:** El saldo de crédito para las empresas experimentó un aumento significativo de \$7,841.5 millones a \$8,978.4 millones en un año, lo que representa un aumento de \$1,136.9 millones o un 14.5%. Este aumento indica un crecimiento

sólido en la inversión y la expansión de las empresas en el sector comercial. La banca comercial desempeña un papel crucial al proporcionar financiamiento a estas empresas para que puedan expandir sus operaciones, adquirir activos y desarrollar nuevos proyectos. Este crecimiento es un indicador positivo del impacto positivo de la banca comercial en el sector empresarial de Santa Ana.

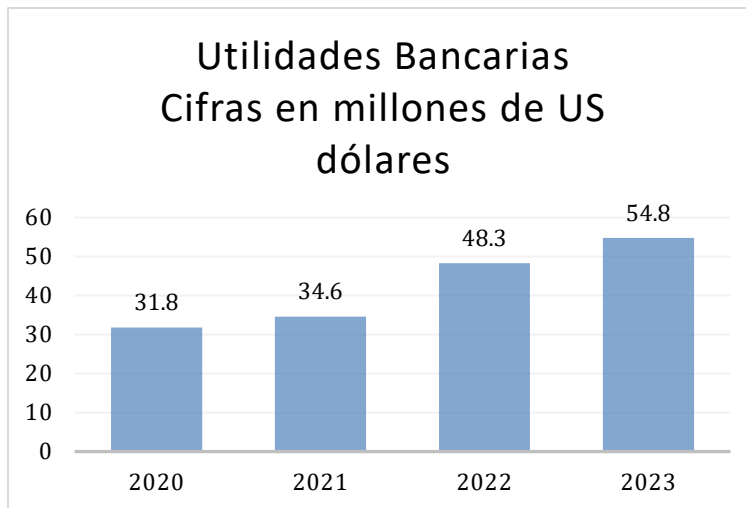
- 2) **Consumo:** El saldo de crédito de consumo también aumentó, pasando de \$5,429.4 millones a \$5,933.3 millones en el mismo período. Esto representa un aumento de \$503.9 millones o un 9.3%. El crecimiento en el crédito de consumo sugiere un mayor gasto de los consumidores en bienes y servicios. Las empresas del sector comercio se benefician directamente de este aumento en el gasto de los consumidores, ya que aumenta la demanda de sus productos y servicios. La banca comercial juega un papel importante al facilitar el acceso al crédito de consumo, lo que a su vez impulsa el crecimiento de las empresas del sector comercio.
- 3) **Vivienda:** Aunque el saldo de crédito para vivienda aumentó en \$60 millones de febrero de 2022 a febrero de 2023, el crecimiento en este sector es relativamente bajo en comparación con los otros dos sectores mencionados. Esto indica que el enfoque principal del crecimiento económico en la región se encuentra en las empresas y el consumo, en lugar del sector de vivienda.
- 4) **Total:** En general, el total de créditos aumentó de \$16,044.4 millones a \$17,745.2 millones en el período mencionado, lo que representa un aumento de \$1,700.8 millones o un 10.6%. Este aumento en el total de créditos es un indicador positivo del crecimiento general de la actividad económica en Santa Ana. La banca comercial desempeña un papel fundamental al proporcionar el financiamiento necesario tanto a las empresas como a los consumidores para impulsar la producción y el gasto, lo que a su vez contribuye al crecimiento económico en la región.

En síntesis, el crecimiento de la actividad económica en Santa Ana, El Salvador, es impulsado en gran medida por el financiamiento proporcionado por la banca comercial a las empresas y los consumidores. Este crecimiento beneficia directamente a las empresas del sector comercio, lo que respalda el objetivo de la investigación sobre el rol de la banca comercial en el crecimiento y desarrollo de estas empresas en la región.

Las utilidades bancarias han incrementado considerablemente debido principalmente al aumento de los ingresos provenientes de intereses de la cartera crediticia, acorde al fuerte crecimiento del crédito.

Figura 8.

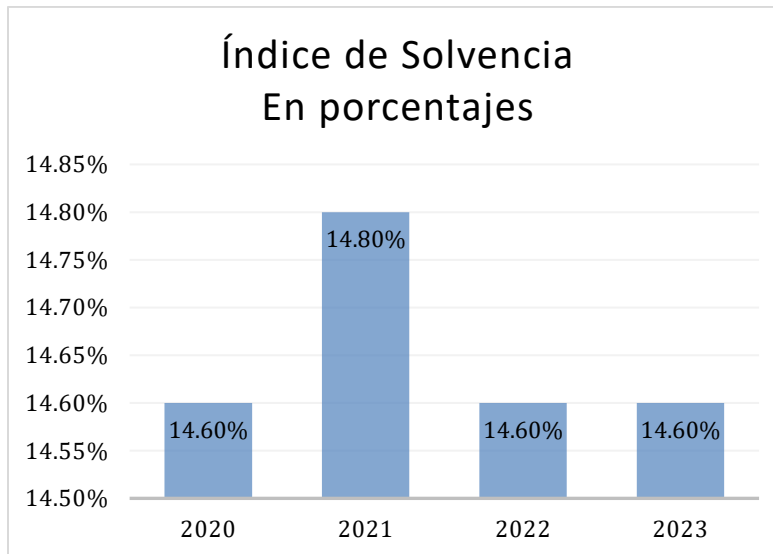
Utilidades Bancarias



Fuente: Adaptado de Banco Central de Reserva de El Salvador (2023)

Figura 9.

Índice de Solvencia



Fuente: Adaptado de Banco Central de Reserva de El Salvador (2023)

Análisis de datos

Las utilidades bancarias han experimentado un aumento constante a lo largo de los años. En 2020, las utilidades bancarias fueron de \$31.8 millones, aumentaron a \$34.6 millones en 2021, \$48.3 millones en 2022 y finalmente alcanzaron \$54.8 millones en 2023. Este aumento sostenido en las utilidades bancarias indica una salud financiera sólida en el sector bancario de la región.

El índice de solvencia de los bancos se ha mantenido constante en el 14.60% desde 2020 hasta 2023. El índice de solvencia es una medida importante de la salud financiera y la capacidad de los bancos para cumplir con sus obligaciones. Un índice de solvencia estable indica que los bancos tienen suficientes activos para respaldar sus pasivos y continuar operando de manera segura.

En relación con la presente investigación sobre el rol de la banca comercial en el crecimiento y desarrollo de las empresas del sector comercio, estos datos sugieren que el sector bancario en Santa Ana, El Salvador, es sólido y rentable. Los bancos tienen la capacidad de generar utilidades crecientes, lo que puede traducirse en una mayor capacidad para proporcionar financiamiento a las empresas del sector comercio.

Además, el índice de solvencia constante indica que los bancos están bien capitalizados y pueden desempeñar un papel importante en la financiación de proyectos y el apoyo al crecimiento de las empresas. Esto respalda la importancia de la banca comercial y su capacidad para desempeñar un papel activo en el crecimiento y desarrollo económico de la zona occidental del país.

En síntesis, la evolución positiva de las utilidades bancarias y el índice de solvencia estable en la región sugieren que la banca comercial está en una posición sólida para respaldar el crecimiento y desarrollo de las empresas del sector comercio en Santa Ana, El Salvador, durante el período de la investigación.

3.12 Discusión

Este estudio ha revelado que las empresas del sector comercio en Santa Ana tienen una relación activa con la banca comercial. La amplia variedad de productos y servicios financieros que utilizan, incluyendo créditos, tarjetas de crédito, sobregiros y otros, refleja la importancia de la banca comercial en sus operaciones. La banca comercial se ha convertido en un socio integral en el respaldo financiero que necesitan para su crecimiento, innovación y gestión de riesgos. Estos resultados validan la hipótesis de que la banca comercial desempeña un papel crucial en el tejido empresarial del territorio.

Además, es interesante destacar la diversidad en la forma en que las empresas interactúan con sus instituciones bancarias. Algunas empresas prefieren la banca en línea para obtener comodidad y eficiencia en sus operaciones financieras, mientras que otras mantienen relaciones más cercanas a través de visitas regulares y asesoramiento personalizado. Esta diversidad demuestra la importancia de adaptar los servicios bancarios a las necesidades individuales de cada empresa. Es evidente que no hay un enfoque único que funcione para todas las empresas, lo que subraya la necesidad de la flexibilidad en la oferta de servicios financieros.

En esa misma línea, el estudio también revela una variedad de niveles de satisfacción con los servicios financieros proporcionados por la banca comercial. Mientras que algunas empresas han tenido experiencias positivas y se sienten satisfechas con los servicios recibidos, otras han enfrentado desafíos y expresan insatisfacción. Estos desafíos pueden incluir tasas de interés, costos financieros y la percepción de la falta de transparencia. Es esencial que las instituciones bancarias aborden estos desafíos y busquen continuamente mejorar sus servicios para mantener y fortalecer las relaciones con las empresas del sector comercio.

De eso se desprende un hallazgo interesante: algunas empresas reconocen la importancia de la banca comercial en la elaboración y ejecución de sus planes estratégicos, especialmente en lo que respecta a la necesidad de financiamiento externo. Esto destaca la estrecha relación entre el acceso al financiamiento bancario y la capacidad de llevar a cabo estrategias empresariales. Sin embargo, es importante

señalar que no todas las empresas utilizan planes estratégicos, lo que indica que existe una variabilidad en las prácticas empresariales en la región.

En ese mismo contexto, el estudio también pone de manifiesto que las empresas valoran de manera diferente la financiación y el acceso a créditos en sus planes estratégicos. Algunas consideran que son fundamentales para materializar sus ideas y planes, mientras que otras pueden no utilizar planes estratégicos o pueden valorar el impacto positivo en la productividad y la innovación. Esto subraya la diversidad en la forma en que las empresas abordan la planificación estratégica y la financiación en Santa Ana, El Salvador.

Por lo tanto, en tal sentido, los datos demuestran un aumento en el volumen de ventas y el número de empleados en 2023 en las empresas encuestadas. Este crecimiento está relacionado con la influencia de la banca comercial al proporcionar financiamiento, servicios y apoyo para modernizar y expandir las operaciones. La recuperación económica y los cambios en el comportamiento del consumidor, como se menciona en las respuestas, han contribuido al crecimiento de estas empresas.

Las sugerencias proporcionadas por las empresas encuestadas, como la necesidad de servicios financieros más accesibles, tecnológicamente avanzados, transparentes y con tasas de interés competitivas, son valiosas para la banca comercial. Estas sugerencias indican áreas de mejora identificadas por las empresas y proporcionan orientación para el fortalecimiento de la relación entre las empresas y la banca comercial en Santa Ana.

La diversidad en las estrategias de crecimiento de las empresas también se refleja en las respuestas sobre la expansión geográfica o la apertura de nuevas sucursales. Algunas empresas ya han establecido sucursales, mientras que otras consideran esta opción en el futuro o no la han considerado en absoluto. Esto muestra que la expansión es una decisión estratégica que depende de las circunstancias y objetivos específicos de cada empresa.

Las respuestas sobre la relación entre la banca comercial y el crecimiento de la empresa reflejan diversas percepciones. Desde aquellas que destacan su importancia como fuente de financiamiento y apoyo hasta otras que enfatizan factores internos como

la innovación y la satisfacción del cliente como motores clave del crecimiento empresarial. Estas perspectivas variadas reflejan la complejidad de la relación entre la banca comercial y el crecimiento de la empresa.

En efecto, los resultados de este estudio resaltan la importancia de la banca comercial en el crecimiento y desarrollo de las empresas del sector comercio en Santa Ana, El Salvador. La diversidad en las prácticas y percepciones empresariales destaca la necesidad de un enfoque personalizado por parte de las instituciones bancarias para satisfacer las necesidades cambiantes de las empresas. Las sugerencias proporcionadas por las empresas ofrecen oportunidades para la mejora continua de los servicios financieros y la fortaleza de la relación entre las empresas y la banca comercial.

Crecimiento de la Actividad Crediticia:

Las figuras muestran un aumento constante en el refinanciamiento crediticio en el departamento de Santa Ana durante los años 2022 y 2023. Este aumento, de \$654.00 millones a \$663.2 millones, refleja un crecimiento en la actividad crediticia en el país. Esta tendencia es un indicador positivo, ya que sugiere un mayor acceso al financiamiento por parte de empresas y consumidores, lo que a su vez impulsa la actividad económica.

Distribución por Sectores Económicos:

El análisis de la distribución de los préstamos por sector económico revela datos interesantes. En ambos años, el sector de "Consumo" lidera en términos de participación, representando alrededor del 47% y el 49% del total, respectivamente. Esto indica que el consumo es una parte fundamental de la economía local en ambos períodos, y el acceso al crédito de consumo desempeña un papel importante en el gasto de los consumidores.

Los sectores de "Agropecuario" y "Vivienda" también mantienen una distribución similar de créditos en ambos años, aproximadamente el 10% y el 17% del total, respectivamente. Sin embargo, el sector "Comercio" experimenta un aumento del 7% al 7% en términos de porcentaje, lo que podría ser relevante para la investigación sobre el papel de la banca comercial en el sector comercio.

Por otro lado, los sectores de "Industria," "Construcción," y "Transporte" experimentan una disminución en su participación en términos de porcentaje en el segundo año, lo que sugiere un cambio en la distribución de créditos hacia otros sectores.

Papel de la Banca Comercial:

Los sectores de "Industria" y "Comercio" representan el 5% y el 7% del refinanciamiento de créditos, respectivamente, en el primer año. Estos sectores son fundamentales para la producción y venta de bienes y servicios. La banca comercial desempeña un papel crucial al proporcionar financiamiento a las empresas en estos sectores, lo que facilita el crecimiento y desarrollo al permitirles aumentar su capacidad productiva y mejorar sus operaciones.

El sector de "Transporte" también es importante, representando el 3% del refinanciamiento de créditos en el primer año. Las empresas en este sector dependen en gran medida de la financiación de la banca comercial para adquirir vehículos y equipos, lo que beneficia a las empresas del sector comercio al garantizar una distribución eficiente de sus productos.

El sector de "Consumo" representa una parte significativa de la actividad crediticia en ambos años, lo que impulsa el gasto de los consumidores en productos y servicios, beneficiando indirectamente a las empresas del sector comercio.

Crecimiento de la Actividad Económica:

La tabla muestra un crecimiento constante en el saldo de crédito para las empresas, el crédito de consumo y la vivienda en febrero de 2023 en comparación con febrero de 2022. Estos aumentos indican una mayor inversión y expansión de las empresas, así como un aumento en el gasto de los consumidores, lo que respalda el crecimiento económico en la región.

En general, el total de créditos aumentó en un 10.6%, lo que es un indicador positivo del crecimiento de la actividad económica en Santa Ana. La banca comercial juega un papel fundamental al proporcionar financiamiento tanto a las empresas como a los consumidores para impulsar la producción y el gasto, contribuyendo al crecimiento económico en la región.

Utilidades Bancarias y Solvencia:

El análisis de las utilidades bancarias muestra un aumento constante a lo largo de los años, lo que indica una salud financiera sólida en el sector bancario de la región. El índice de solvencia estable sugiere que los bancos están bien capitalizados y pueden desempeñar un papel importante en la financiación de proyectos y el apoyo al crecimiento de las empresas.

En conclusión, los datos analizados respaldan la importancia de la banca comercial en el crecimiento y desarrollo de las empresas del sector comercio en Santa Ana, El Salvador. La banca comercial facilita el acceso al financiamiento, impulsa el crecimiento de diferentes sectores económicos y contribuye al aumento de la actividad económica en la región, lo que respalda la investigación sobre su papel en el desarrollo empresarial en tu área de estudio.

PLAN ESTRATÉGICO PARA EL CRECIMIENTO EMPRESARIAL A TRAVÉS DE LA BANCA COMERCIAL

Objetivo General

Potenciar el crecimiento y desarrollo de las empresas del sector comercio en el departamento de Santa Ana, El Salvador, mediante la optimización del uso del portafolio bancario y la implementación efectiva de herramientas bancarias.

Objetivos Específicos:

1. Evaluar el portafolio bancario actual de las empresas del sector comercio en Santa Ana para identificar áreas de mejora y oportunidades de optimización.
2. Determinar los usos específicos de las herramientas bancarias en las empresas del sector comercio, identificando aquellas que mejor se adapten a sus necesidades.
3. Fomentar la diversificación de fuentes de financiamiento para reducir la dependencia de un solo proveedor y fortalecer la posición financiera de las empresas.
4. Promover la elaboración y ejecución de planes estratégicos personalizados que incorporen el acceso eficiente a servicios financieros como un componente clave.
5. Medir y evaluar periódicamente la satisfacción de las empresas con los servicios financieros y la relación con las instituciones bancarias.

Estrategias

1. Análisis y Optimización del Portafolio Bancario

- a. Realizar un diagnóstico exhaustivo de los productos y servicios financieros utilizados por las empresas, identificando costos, tasas de interés y beneficios; para realizar dicho diagnóstico se recomendaría la utilización de herramientas tales como entrevistas, elaboración de FODA, análisis de gráficas, realizar un análisis PEST, poseer en práctica el estudio de las cinco fuerzas de Porter.
- b. Negociar con las instituciones bancarias para mejorar las condiciones de los productos financieros existentes, a través de asesoramiento bancario en las

diferentes instituciones, realizando una comparación de beneficios para la empresa.

- c. Identificar oportunidades para agregar nuevos productos financieros que se alineen con las necesidades y objetivos de las empresas, las oportunidades se pueden hacer notar por la misma necesidad de crecimiento y acoplamiento para el funcionamiento del negocio, y siempre es bueno tomar en consideración las recomendaciones de los usuarios o clientes.

2. Identificación de Herramientas Bancarias Clave

- a. Realizar un análisis detallado de las herramientas bancarias disponibles, incluyendo banca en línea, servicios de pago, líneas de crédito y otros.
- b. Consultar a expertos en banca para identificar las herramientas (implementación de banca electrónica, transferencias internacionales, chequeras, tarjetas de crédito o débito corporativas, entre otros) más adecuadas para cada tipo de empresa y sus objetivos específicos.
- c. Capacitar a las empresas en el uso efectivo de estas herramientas, incluyendo la gestión de riesgos asociados.

3. Diversificación de Fuentes de Financiamiento

- a. Fomentar la búsqueda de financiamiento a través de múltiples instituciones bancarias y otras fuentes como inversores, programas de apoyo gubernamental, y financiamiento colectivo.
- b. Desarrollar una estrategia de diversificación financiera que reduzca la dependencia de un solo proveedor de servicios financieros.

4. Planificación Estratégica Personalizada

- a. Trabajar en conjunto con las empresas para desarrollar planes estratégicos que incluyan el acceso eficiente a servicios financieros como un componente clave (ver anexo 3 para la guía personalizada de un plan estratégico).
- b. Establecer métricas y KPIs específicos relacionados con el uso de servicios bancarios en los planes estratégicos.

- c. Para la planificación estratégica se deberá considerar principalmente estar abierto a aprender sobre la banca, ya que hacer uso de los servicios que estos ofrecen es un requisito obligatorio.

5. Medición y Evaluación de Satisfacción:

- a. Realizar encuestas y entrevistas regulares con las empresas para medir su nivel de satisfacción con los servicios financieros y la relación con las instituciones bancarias.
- b. En conjunto con el apartado a, cada empresa podría medir su efectividad con los márgenes de ganancia a través del ahorro de tiempo, intereses, procesos, los cuales se verán claramente traducidos en los estados de resultados de cada empresa, la liquidez y los estados de cuentas.
- c. Utilizar los resultados de las evaluaciones para realizar ajustes y mejoras continuas en la estrategia de acceso a servicios financieros.

Implementación y Seguimiento

El plan estratégico se implementará en etapas, comenzando con el análisis del portafolio bancario y la identificación de herramientas bancarias clave. Luego, se avanzará hacia la diversificación de fuentes de financiamiento, la planificación estratégica personalizada y la medición continua de la satisfacción de las empresas. Se asignarán responsabilidades específicas a un equipo de trabajo y se establecerán plazos para cada etapa. Es importante en paralelo llevar una matriz que determine las responsabilidades, un cronograma de actividades, y el seguimiento para que el plan marche de la forma esperada y con resultados favorables.

CONCLUSIONES

- Se diseñó un plan estratégico personalizado que permitió a las empresas del sector comercio en Santa Ana aprovechar al máximo la banca comercial. Durante las entrevistas con los líderes empresariales, se identificaron metas y desafíos específicos, lo que llevó al desarrollo de estrategias concretas para impulsar su crecimiento. Estas estrategias se basaron en las necesidades individuales de cada empresa, brindando una orientación valiosa sobre cómo utilizar los servicios financieros de manera más efectiva. Este enfoque estratégico tiene el potencial de fortalecer aún más la relación entre las empresas y la banca comercial en el futuro.
- Se evaluó una muestra representativa de empresas dentro del sector comercio en base a un muestreo de cinco empresas sobre el efecto del uso del portafolio bancario en las empresas de Santa Ana. Las entrevistas proporcionaron una visión en profundidad de cómo las empresas utilizaban una amplia variedad de productos y servicios financieros para fortalecer sus operaciones. Estos hallazgos confirmaron la importancia crítica de la banca comercial en el desarrollo empresarial de la región. Aquellas empresas que aprovecharon al máximo estos servicios financieros, como préstamos, servicios en línea como pagos, transferencias locales e internacionales, experimentaron un crecimiento más significativo y una mayor capacidad de innovación. Estos resultados respaldan la hipótesis de que la banca comercial desempeña un papel fundamental en el tejido empresarial de Santa Ana.
- Se determinaron los usos concretos de las herramientas bancarias en las empresas del sector comercio santaneco. Las entrevistas proporcionaron ejemplos concretos de cómo estas herramientas se integraban en las operaciones diarias de las empresas. Desde la gestión de nóminas y la administración de cuentas por pagar hasta la optimización de flujos de efectivo y la inversión de excedentes de efectivo, se demostró que las herramientas bancarias son componentes clave de la eficiencia operativa. Estos hallazgos subrayan la importancia de la banca comercial como socio estratégico para las empresas del sector comercio en Santa Ana, proporcionando las herramientas necesarias para mejorar la gestión financiera y respaldar el crecimiento empresarial en la región.

REFERENCIAS

- Decreto 627, Asamblea Legislativa de la República de El Salvador 11 (2018).
<https://ssf.gob.sv/wp-content/uploads/ssf2018/MarcoLegal-Leyes-Financieras/Ley de Saneamiento y Fortalecimiento.pdf>
- Ayala, J. (2021). Caracterización de los factores relevantes del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa Comercial Mary EIRL de Huaraz, 2018. In *Universidad Católica Los Ángeles*.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/23712/COMERCIO_FINANCIAMIENTO_AYALA_ROJAS_JUAN_MANUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Banco Central de Reserva de El Salvador. (2022). *Noticias BCR*. Bcr.Gob.Sv.
<https://www.bcr.gob.sv/2023/03/28/la-economia-salvadorena-crecio-2-6-en-2022/#:~:text=El valor nominal del Producto,respecto al PIB de 2021.>
- Banco de Fomento Agropecuaria. (2019). *Marco Institucional*. Bfa.Gob.Sv.
<https://www.bfa.gob.sv/marco-institucional/>
- BANDESAL. (2020). *Fideicomisos*. Bandesal.Gob.Sv.
<https://www.bandesal.gob.sv/fideicomisos/>
- BCR. (2016). Caracterización del Sector Exportador. In *Banco Central de Reserva de El Salvador*.
<https://www.bcr.gob.sv/bcrsite/uploaded/content/category/1610701248.pdf>
- Campos, G., La Torre, M., Quintana, D., Guzmán, N., del Castillo, A., Pedro, W., Rodríguez, L., Torre, M., Quintana, D., Guzmán, N., del Castillo, A., Pedro, W., and Rodríguez, L. (2021). ANTECEDENTES. In
<https://www.bcr.gob.sv/bcrsite/uploaded/content/category/1610701248.pdf>.
<https://www.bcr.gob.sv/bcrsite/uploaded/content/category/1610701248.pdf>
- Cenpromype. (2020). *Centro Regional para la Promoción de la Micro y Pequeña Empresa en Centroamérica CENPROMYPE*. SICA Sistema de La Integración Centroamérica. <https://www.sica.int/Instancias/InstanciasDetails/25>
- CEPAL. (2020). La banca de desarrollo en El Salvador. In *Figuroa, S.*

- <https://repositorio.cepal.org/items/3625aedb-8450-43c2-8310-e68edd83b1cd>
- CEPAL. (2021). Comercio Internacional y desarrollo inclusivo. In *CEPAL*.
<https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/8e326903-88e6-41eb-a001-f38e9e80117a/content>
- CEPAL. (2023). *Panorama Fiscal de América Latina y el Caribe*. Cepal.Org.
<https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/56d99221-fc28-4f10-8aa2-b88f70bdc2e8/content>
- Cepal, N. U. (2021). *Crecimiento de América Latina y el Caribe en 2021 no alcanzará a revertir los efectos adversos de la pandemia*. Comisión Económica Para América Latina y El Caribe.
- CODIGO DE COMERCIO, Corte Suprema de Justicia de el Salvador 260 (1996).
https://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic3_slv_comercio.pdf
- Ley Orgánica del Banco Central de Reserva de El Salvador, LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPUBLICA DE EL SALVADOR (2009).
<https://www.bcr.gob.sv/bcrsite/uploaded/content/category/604298526.pdf>
- García, M. (2017). Políticas públicas para el financiamiento del desarrollo rural en la República de El Salvador. In IDEAS (Vol. 11, No. 1, pp. 200-225). In *Programa de Pós-Graduação de Ciências Sociais em Desenvolvimento, Agricultura e Sociedade. Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7517449>
- Huerta, J. (2018). Caracterización del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú-rubro venta de computadoras: caso Multiservicios Hiro EIRL Pomabamba, 2016. In *Universidad Católica los Angeles Chimbote*. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/3454>
- Informe de Revisión de Información Financiera Intermedia. (2014). *FONDO SALVADOREÑO DE GARANTÍAS (Patrimonio Especial con Finalidad Específica)*. KPMG.
- Legislativo, O. (1996). LEY ORGANICA DE LA SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO. *Corte Suprema de Justicia de El Salvador*, 18.

https://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic3_slv_superintendencia.pdf

Padilla, G. (2019). La falta de financiamiento externo en Pymes del sector comercial, Jujuy 2019. In *Bachelor's thesis*. <https://repositorio.21.edu.ar/handle/ues21/22179>

Salvador, G. del. (2019). El Salvador Productivo, Educado y Seguro. In *Plan quinquenal de desarrollo*.

<https://observatorioplanificacion.cepal.org/sites/default/files/plan/files/ELSAL.pdf>

Suárez, C. (2018). Crecimiento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito frente a los Bancos Comerciales en El Salvador. In *Universidad Católica de E Salvador*.

<http://18.235.180.106:8080/jspui/bitstream/123456789/220/1/13CooperativasAN2018.pdf>

Superintendencia del Sistema Financiero. (2020). *Entidades del sistema de garantía recíproca*. Ssf.Gob.Sv. <https://ssf.gob.sv/2022/01/03/entidades-del-sistema-de-garantia-reciproca/>

Velasco, V. (2019). MICROEMPRESAS Y FINANZAS. In *Universidad Luterana Salvadoreña*.

<https://www.uls.edu.sv/sitioweb/images/2022/INVESTIGACION/REPOSITORIO/2019/1.LAE-2019.Perfil-de-los-microempresarios-que-adquieren-financiamiento-en-el-Municipio-de-Sensuntepeque.pdf>

Anexos

Anexo 1. Operacionalización de variables

Objetivos	Variables	Dimensión	Ítem
<p>Determinar el rol de la banca comercial en el crecimiento y desarrollo de las empresas del sector comercio en el departamento de Santa Ana, El Salvador en el periodo 2022.</p> <p>Objetivos específicos.</p> <p>1) Diseñar un plan estratégico para la toma de decisiones que potencialice el crecimiento a través de la banca comercial a las empresas.</p>	<p>Variable Independiente: Rol de la Banca Comercial</p>	<p>Servicios Financieros de la Banca Comercial</p>	<p>Indicador 1: Número de productos y servicios financieros ofrecidos por la banca comercial a las empresas del sector comercio en Santa Ana, El Salvador.</p> <p>Indicador 2: Tasas de interés aplicadas a préstamos y líneas de crédito para empresas.</p>
		<p>Relaciones Bancarias</p>	<p>Indicador 1: Frecuencia de interacción entre las empresas del sector comercio y sus instituciones bancarias.</p> <p>Indicador 2: Nivel de satisfacción de las empresas con la calidad de servicio bancario recibido.</p>
		<p>Estrategias Financieras</p>	<p>Indicador 1: Porcentaje de empresas que utilizan servicios de asesoramiento financiero proporcionados por la banca comercial.</p>

2) Establecer el efecto del uso del portafolio bancario utilizadas por las empresas del sector comercio en el departamento de Santa Ana, El Salvador.			Indicador 2: Uso de instrumentos financieros, como créditos, líneas de crédito y otros productos ofrecidos por la banca comercial.
3) Determinar los usos en los que se implementan las herramientas bancarias en las empresas del sector comercio santaneco.	Variable Dependiente: Crecimiento y Desarrollo de las Empresas del Sector Comercio	Crecimiento Económico	Indicador 1: Tasa de crecimiento del volumen de ventas de las empresas en 2022. Indicador 2: Aumento en el número de empleados en las empresas en el mismo periodo.
		Rentabilidad Empresarial	Indicador 1: Margen de beneficio neto de las empresas en comparación con el año anterior. Indicador 2: Retorno de inversión (ROI) de las empresas en 2022.
		Desarrollo Empresarial	Indicador 1: Diversificación de líneas de productos o servicios ofrecidos por las empresas. Indicador 2: Expansión geográfica o apertura de nuevas sucursales o puntos de venta.

Elaboración Propia

Anexo 2 - encuesta

Rol de la Banca Comercial en el Crecimiento y Desarrollo de Empresas del Sector Comercio

Instrucciones: Por favor, responde a estas preguntas con sinceridad y en base a su experiencia con la banca comercial y el crecimiento de tu empresa en Santa Ana, El Salvador.

I. Datos Demográficos:

1) Género:

- Masculino
- Femenino
- Otro

2) Edad:

- Menos de 25
- 25-34
- 35-44
- 45-54
- 55 o más

3) ¿Cuál es el tamaño de la empresa en términos de empleados?

- Microempresa (1-10 empleados)
- Pequeña empresa (11-50 empleados)
- Mediana empresa (51-250 empleados)
- Gran empresa (más de 250 empleados)

II. Relación con la Banca Comercial

- 1) ¿Posee su empresa productos de una institución bancaria en Santa Ana?

- 2) ¿Con qué frecuencia interactúa con su institución bancaria? (Por ejemplo, visita la sucursal, realiza transacciones en línea, posee un asesor personalizado, entre otros).

- 3) ¿Estás satisfecho con la calidad de los servicios financieros proporcionados por su banco?

III. Uso de Productos y Servicios Bancarios

- 1) ¿Su empresa ha utilizado servicios de asesoramiento financiero proporcionados por la banca comercial?
- 2) ¿Has obtenido créditos o líneas de crédito de tu institución bancaria para financiar las actividades de la empresa?
- 3) ¿La empresa utiliza herramientas financieras como cartas de crédito, sobregiros o préstamos para sus operaciones?
- 4) ¿Utiliza productos financieros en moneda extranjera para transacciones comerciales?

IV. Plan Estratégico para la Toma de Decisiones

- 1) ¿Tienes un plan estratégico que guía la toma de decisiones en la empresa?
- 2) ¿Consideras que la banca comercial ha sido un factor importante en la elaboración y ejecución del plan estratégico?
- 3) ¿Qué importancia le dan a la financiación y el acceso a créditos en el plan estratégico?

V. Crecimiento y Desarrollo Empresarial

- 1) ¿Cómo ha evolucionado el volumen de ventas de la empresa en 2022?

- 2) ¿La empresa ha experimentado un aumento en el número de empleados durante el año pasado?
- 3) ¿La rentabilidad de la empresa ha mejorado en comparación con el año anterior?
- 4) ¿La empresa ha diversificado sus líneas de productos o servicios?
- 5) ¿Se ha considerado la expansión geográfica o la apertura de nuevas sucursales o puntos de venta?

VI. Comentarios Finales

- 1) ¿Tiene algún comentario adicional sobre la relación entre la banca comercial y el crecimiento de la empresa?
- 2) ¿Tiene alguna sugerencia o recomendación para mejorar los servicios financieros ofrecidos por la banca comercial a las empresas del sector comercio en Santa Ana, El Salvador?

¡Gracias por su participación! Su retroalimentación es valiosa para nuestra investigación.

Anexo 3. Guía de evaluación

Guía para evaluación estratégica actual y futura de la empresa.

Instrucciones: este cuestionario esta dirigido a empresas que deseen implementar un plan estratégico con base a servicios financieros de la banca comercial.

1) ¿Actualmente utiliza servicios financieros para su empresa?

Si _____ No _____

2) Posee un plan estratégico para la toma de decisiones financieras

Si _____ No _____

3) ¿Qué productos financieros conoce?

Prestamos

Sobregiros

Tarjetas de crédito

Otros: _____

4) ¿Cuáles son las formas de pago que utiliza con sus clientes?

Efectivo

Transferencias

Pago con tarjetas

Cheque

Otros _____

5) Adicional a las formas de pago que ya utiliza en su negocio, sus clientes la han solicitado alguna otra forma de pago:

Pagos con tasa cero

Pagos con link

Pagos con QR

Otras: _____

6) ¿Cuáles han sido sus limitantes para no adoptar las nuevas formas de pago sugeridas?

Falta de información

Comisiones cobradas por los bancos

Poco flujo de clientes solicitando nuevas formas de pago

Otras: _____

7) ¿Considera que el financiamiento bancario es un factor clave para el crecimiento de su empresa?

Si _____ No _____

8) Estaría en disposición de participar en una capacitación de asesoría financiera para su equipo administrativo.

Si _____ No _____

9) Conociendo los beneficios del sistema financiero los pondría en práctica

Si _____ No _____

10) ¿Cuáles serían los factores que consideraría como éxitos en el crecimiento de su empresa?

Infraestructura

Crecimiento en ventas

Maquinaria

Otro: _____

Comentarios adicionales sobre su relación con el sistema bancario, respecto a su empresa:
