



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
COMERCIALES**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERÍA COMERCIAL**

TÍTULO DEL PROYECTO

**“CREACIÓN DE UNA EMPRESA DEDICADA A LA RECAUDACIÓN
DE VALORES POR CARTERAS VENCIDAS PARA LAS PEQUEÑAS
Y MEDIANAS EMPRESAS EN EL CANTÓN MILAGRO”.**

**Autores: Carrillo Guerrero Kathiuska Elizabeth
Flores Anzules Luis Armando**

Milagro, Abril 2013

Ecuador

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Por la presente hago constar que he analizado el proyecto de grado presentado por La Sra. Katuska Elizabeth CarrilloGuerrero y el Sr. Luis Armando Flores Anzules, para optar al título de Ingenieros comerciales con el tema “**Estudio de factibilidad para la creación de una recaudadora de carteras vencidas en las pymes del Cantón Milagro**”y que acepto tutorar a las estudiantes, durante la etapa del desarrollo del trabajo hasta su presentación, evaluación y sustentación.

Milagro, a los 26 días del mes de Abril del 2013

Econ. Evelyn Arteaga Arcentales

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Los autores de esta investigación declaran ante el Consejo Directivo de la Universidad Académica Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de nuestra propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título o Grado de una institución nacional o extranjera.

Milagro, a los 26 días del mes de Abril del 2013

Katuska Elizabeth CarrilloGuerrero

CI: 092742018-2

Luis Armando Flores Anzules

CI: 092430733-3

CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

EL TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de **INGENIERÍA COMERCIAL** otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTÍFICA	[]
DEFENSA ORAL	[]
TOTAL	[]
EQUIVALENTE	[]

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

PROFESOR DELEGADO

PROFESOR SECRETARIO

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de tesis a Dios y a mis padres.

A Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, a mis padres y familiares quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento, depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad.

Kathiuska Elizabeth Carrillo Guerrero

DEDICATORIA

La concepción de este proyecto está dedicada a mis padres, pilares fundamentales en mi vida. Sin ellos, jamás hubiese podido conseguir lo que hasta ahora soy. Su tenacidad y lucha insaciable han hecho de ellos el gran ejemplo a seguir y destacar, no solo para mí, sino para mis hermanos y familiares en general.

A ellos dedico este proyecto.

Luis Armando Flores Anzules

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de tesis primeramente me gustaría agradecerle a ti Dios a mis padres por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

A la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional.

A mi directora de tesis, Econ. Evelyn Arteaga por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado en mí que pueda terminar mis estudios con éxito.

También me gustaría agradecer a mis profesores durante toda mi carrera profesional porque todos han aportado con un granito de arena a mi formación.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que me encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

Kathiuska Carrillo Guerrero y Luis Flores Anzules

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Msc. Jaime Orozco Hernández
Rector de la Universidad Estatal de Milagro
Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor del Trabajo realizado como requisito previo para la obtención de nuestro Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue Propuesta para la implementación de un sistema de producción y comercialización piscícola como aporte al desarrollo productivo del Cantón Milagro y que corresponde a la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, 26 de Abril del 2013

Katiuska Elizabeth CarrilloGuerrero

CI: 092742018-2

Luis Armando Flores Anzules

CI: 092430733-3

ÍNDICE

<u>INTRODUCCIÓN</u>	1
<u>CAPÍTULO I</u>	3
<u>1. EL PROBLEMA</u>	3
<u>1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</u>	3
<u>1.1.1 Problematización: Origen y descripción del problema</u>	4
<u>1.1.2 Delimitación del problema</u>	4
<u>1.1.3 Formulación del problema</u>	5
<u>1.1.4 Sistematización del Problema:</u>	5
<u>1.1.5 Determinación del tema</u>	5
<u>1.2 OBJETIVOS</u>	6
<u>1.2.1 Objetivo General</u>	6
<u>1.2.2 Objetivos Específicos de la Investigación</u>	6
<u>1.3 JUSTIFICACIÓN</u>	6
<u>CAPÍTULO II</u>	8
<u>2. MARCO REFERENCIAL</u>	8
<u>2.1. MARCO TEORICO</u>	8
<u>2.1.1 Antecedentes Históricos</u>	8
<u>2.1.2 Fundamentacion Cientifica</u>	9
<u>2.1.3 Fundamentacion Socioeconomica</u>	10
<u>2.1.4 Fundamentacion Comercial</u>	17
<u>2.1.5 Antecedentes Refernciales</u>	17
<u>2.2 MARCO LEGAL</u>	28
<u>2.3 MARCO CENCEPTUAL</u>	35
<u>2.4 HIPOTESIS Y VARIABLES</u>	37
<u>2.4.1 Hipótesis General</u>	37
<u>2.4.2 Hipótesis Particulares</u>	37
<u>2.4.3 Declaración de Variables</u>	37
<u>2.4.4 Operacionalización de variables</u>	38

<u>CAPÍTULO III</u>	39
<u>3. MARCO METODOLÓGICO</u>	39
<u>3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL</u>	39
<u>3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA</u>	41
<u>3.2.1 Características de la población</u>	41
<u>3.2.2 Delimitación de la población</u>	41
<u>3.2.3 Tipo de muestra</u>	42
<u>3.2.4 Tamaño de muestra</u>	48
<u>3.2.5 Proceso de selección</u>	43
<u>3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS</u>	43
<u>3.3.1 Métodos Teóricos</u>	43
<u>3.3.2 Métodos Empíricos</u>	45
<u>3.3.3 Técnicas e Instrumentos</u>	45
<u>3.3.4 Procesamiento Estadístico de la Información</u>	45
<u>CAPÍTULO IV</u>	46
<u>4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</u>	46
<u>4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL</u>	46
<u>4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIAS Y PERSPECTIVAS</u> ..	57
<u>4.2.1 Análisis de la encuesta</u>	59
<u>4.3 RESULTADOS</u>	59
<u>4.4 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS</u>	60
<u>CAPÍTULO V</u>	61
<u>5. PROPUESTA</u>	61
<u>5.1 TEMA</u>	61
<u>5.2 JUSTIFICACIÓN</u>	61
<u>5.3 FUNDAMENTACIÓN</u>	62
<u>5.4 OBJETIVOS</u>	63
<u>5.4.1 Objetivo general de la propuesta</u>	63
<u>5.4.2 Objetivo específico de la propuesta</u>	63
<u>5.5 UBICACIÓN</u>	63
<u>5.6 ESTUDIO DE FACTIBILIDAD</u>	64
<u>5.6.1 Nombre de la empresa</u>	65

<u>5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA</u>	65
<u>5.7.1 Actividades</u>	91
<u>5.7.2 Recursos, análisis</u>	92
<u>Anexos</u>	113

INDICE DE TABLAS

CUADROS	ÍNDICE DE CUADROS O TABLAS	PÁGINA
1	Características de las PYMES en base a los sectores.....	14
2	Volúmenes de crédito otorgados por el sistema financiero privado.....	26
3	Requisitos para ser considerados una microempresa ecuatoriana.....	28
4	Requisitos para la constitución de empresas de acuerdo al Código de la Producción del Ecuador en el año 2010.....	29
5	Requisitos para el funcionamiento de empresas de acuerdo al Código de la Producción del Ecuador en el año 2010.....	30
6	Operacionalización de las variables.....	38
7	Sectorización de las pequeñas y medianas empresas.....	47
8	PYMES que manejan eficientemente los valores monetarios.....	48
9	Aplicación de una recaudadora de fondos.....	49
10	Préstamos excesivamente prolongados.....	50
11	Incidencia de la calificación previa.....	51
12	Evaluación previa para el otorgamiento de préstamos.....	52
13	Definición de estrategias de crédito y cobranza.....	53

14	Personal especializado.....	54
15	No contar con personal especializado	55
16	Creación de una recaudadora de valores.....	56
17	Requerimiento de personal.....	69
18	Actividades.....	91

INDICE DE GRÁFICO

FIGURAS	ÍNDICE DE GRÁFICOS O FIGURAS	PÁGINA
1	Fuerzas competitivas de Porter.....	13
2	Solidez financiera medida por la liquidez y morosidad por tipos de sistemas en el Ecuador.....	25
3	Variaciones de las PYMES por sector.....	26
4	Cartera vencida, vigente y total de los créditos comerciales.....	27
5	Distribución de las PYMES.....	47
6	Porción que manejan eficientemente las PYMES.....	48
7	Ubicación de la recaudadora.....	49
8	Grado de concesión de préstamos.....	50
9	Grado de incidencia sin una calificación previa.....	51
10	Grado de otorgamiento de préstamos.....	52
11	Grado de la no definición de estrategias.....	53
12	Grado de personas con especialidad.....	54
13	Grado de aplicación del personal especializado.....	55
14	Grado de aplicación de una recaudadora de valores.....	56
15	Ubicación de la recaudadora.....	63
16	Nombre de la empresa.....	65
17	5 fuerzas de Porter.....	78
18	Distribución de la recaudadora.....	84

RESUMEN

En los últimos años, la importancia que ha cobrado el control de las operaciones en lo que respecta a la recaudación de valores monetarios.

Este hecho ha provocado que los pequeños comerciantes del Cantón Milagro busquen ayuda de personas empíricas en estos temas ya que no cuentan con los conocimientos necesarios para manejar sus finanzas cumpliendo con las disposiciones legales pertinentes, resultado que se comprobó mediante un estudio de mercado realizado a una estratificación de este sector demostrando índices que superan lo analizado.

Por ello, surgió la imperiosa necesidad de crear una empresa dedicada a la recaudación de valores monetarios basado en satisfacer los requerimientos de los microempresarios, mediante una atención especializada que provea cursos de adiestramiento adaptados a su realidad, y que a la vez mantengan estándares de calidad en la organización financiera.

Este plan va más allá de crear una empresa dedicada a brindar este tipo de asistencia, más bien, considera la conformación de un servicio dedicado exclusivamente al sector microempresarial, donde las instalaciones físicas, así como la metodología, los instructores, las facilidades de pago, el esquema tecnológico y el soporte administrativo están plenamente enfocados a las necesidades que presenta este importante y desatendido sector de la economía.

El punto clave de la idea de negocio es concebir el producto intangible como una herramienta para la mejora de las actividades diarias del comerciante, con el fin de tener un control financiero en base a los reglamentos estipulados por la ley; y a su vez, coadyuvando en el crecimiento socio-económico del Cantón.

ABSTRACT

In recent years, the importance that has taken control of operations with respect to the collection of monetary values .

This has meant that small merchants of Canton Miracle of people seeking help on these issues and empirical that do not have the skills to manage their finances in compliance with the relevant legal provisions, a result that was confirmed by a market study to stratification of the sector showing a rate exceeding the analyzed.

Thus arose the urgent need to create a company dedicated to the collection of monetary values based on meeting the requirements of microentrepreneurs through specialized care to provide training courses adapted to their reality, and while maintaining quality standards in the finance organization.

This plan goes beyond creating a company dedicated to providing this type of assistance, rather, considers the creation of a dedicated service to the microenterprise sector, where physical facilities as well as the methodology, instructors, payment facilities, technological scheme and administrative support are fully focused on the needs presented by this important and neglected sector of the economy.

The key point of the business idea is to develop the intangible product as a tool for improving the daily activities of the merchant, in order to have financial control based on the regulations stipulated by the law, and in turn, contributing to socio-economic growth of the Canton.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, el número de este sector en nuestro país se ha incrementado notoriamente, pese a las dificultades que generan la falta de empleo, la crisis económica, entre otros. Por ello, algunos de los anteriores gobiernos iniciaron un proceso sostenido de atención y fomento a las microempresas. Este proceso ha sido reforzado con la participación de Organismos Internacionales como el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Banco Mundial (BM), Organización Internacional de Trabajo (OIT).

Las microempresas en este contexto encuentran su razón de ser, ya que constituyen los negocios más capaces de generar empleo, con lo que representan un importante factor de política de distribución de ingresos a las clases media y baja, de tal manera que fomentan el desarrollo económico de toda una nación.

El desconocimiento que presentan los pequeños empresarios en los temas de recuperación de carteras vencidas debido a la falta de una evaluación previa al momento de realizar dichos préstamos..

En lo relativo la recuperación de carteras vencidas, es el parámetro diferenciador, que genera desventajas para los microempresarios. Como bien se mencionó en líneas preliminares, este sector ha demostrado grandes condiciones en el crecimiento económico del país, pero no ha tenido la suficiente capacitación en temas afines que ayuden al conocimiento y desarrollo de su negocio para que puedan ampliar sus mercados. Muchos de ellos desconocen sobre el gran beneficio que les brinda una asesoría en lo que respecta a la recuperación de valores por lo que varias veces han depositado su confianza en personas que no cuentan con la actualización suficiente sobre estos temas, logrando perjudicarlos enormemente en su situación financiera.

Es por este motivo el propósito de esta investigación radica en el análisis de los diferentes factores que influyen en el desconocimiento contable-tributario que tienen los microempresarios y que afectan directamente en el desenvolvimiento económico-financiero de sus negocios; ya que a medida que avanza el tiempo surge la necesidad o por no decirlo la obligación de actualizarse constantemente para poder resolver cualquier problema financiero mediante un servicio de calidad que ofrecen las Instituciones de capacitación. De esta manera se logra contribuir en el desarrollo tanto personal como empresarial de los pequeños comerciantes ya que la labor diaria de estos sujetos, constituyen un gran aporte a la economía local y nacional.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Problematización

Las Pequeñas y medianas empresas tienen una participación importante en el Producto Interno Bruto de nuestro país el mismo que bordea aproximadamente un 13% de participación, es de vital importancia enfatizar ya que el mismo contribuye a dinamizar progresivamente la economía, ya que las mismas se han convertido en un mecanismo imprescindible para aliviar factores discordantes como lo son: la desocupación y así de esta forma aliviar en algo la pobreza, ya que genera ingresos que permiten satisfacer las necesidades básicas y más elementales del empresario y de su familia que también participa directamente en dicha actividad.

Esta fracción cubre un sinnúmero de actividades, entre las que principalmente predominan las comerciales, los servicios y las de producción de pequeños industriales, artesanos o micro industriales.

Los problemas que enfrentan las pequeñas y medianas empresas como lo es el manejo ineficiente de la recaudación de valores por carteras vencidas se debe básicamente a que no existe una adecuada gestión lo que conlleva a que se generen problemas en la solvencia y liquidez.

La deficiencia en la administración de las cuentas por cobrar y el aplazamiento de las deudas por tiempos excesivamente prolongados en los cobros hace que el

rendimiento de las empresas se vea limitado y por ende acuda a un mayor endeudamiento para así de esta forma cubrir dicho déficit.

La escasa aplicación de técnicas de evaluación previa al acceso de crédito hace que se corran riesgos los mismos que se relacionan con la solvencia y capacidad económica de los prestamistas, este factor influye directamente en la rentabilidad del empresario.

Por otra parte es importante destacar el hecho de que las políticas de crédito que son inexistentes hasta el momento son las que influyen en el proceso de estabilidad empresarial.

El no contar con personal con conocimientos hace que los procesos de cobro se vean aplazados continuamente y que los procesos de información en gestión de cobro se vean afectados constantemente generando de esta forma carteras vencidas.

Pronóstico

De mantenerse la problemática, lamentablemente las pequeñas y medianas empresas, no lograrían el control eficiente de la recaudación de valores en carteras vencidas en el Cantón Milagro lo que generaría problemas de solvencia y liquidez en el empresario.

Control del pronóstico

El uso y aplicación de un servicio de recuperación de cartera vencida, es la herramienta que podemos ofrecer a los empresarios dedicados a las diferentes actividades económicas que se realizan en el Cantón Milagro, la cual permitiría de una u otra forma mejorar los problemas que se relacionan directamente con la solvencia y liquidez.

1.1.2 Delimitación del problema

- País : Ecuador
- Región : Costa
- Provincia : Guayas

- Cantón : Milagro

- Área : Comercial

- Aspecto : Financiero

Tiempo : Para realizar con éxito el presente proyecto se recopilará la información de los últimos cinco años y nos basaremos con los datos estadísticos del último censo poblacional.

Universo : En relación al universo poblacional comprende: Comercial 1277, Servicios 707, Industrial 82, cuya sumatoria asciende a 2066 las mismas que conforman el sector de las pequeñas y medianas empresas.

1.1.3 Formulación del Problema

¿Qué consecuencias trae consigo el manejo de recaudación de valores de dinero en la productividad de las pymes en el Cantón Milagro?

1.1.4 Sistematización del problema

¿En qué forma conceder plazos de pagos excesivamente prolongados ocasiona problemas de liquidez en la empresa?

¿En qué medida el otorgar crédito sin una evaluación previa a los clientes incide en el aumento del riesgo crediticio hacia la empresa?

¿De qué manera el no definir estrategias de crédito y cobranza generan inestabilidad empresarial?

¿De qué forma incide el no disponer de personal especializado en la gestión de cobros y la influencia que ejerce sobre las carteras vencidas?

1.1.5 Determinación del tema

“Estudio de factibilidad para la creación de una empresa dedicada a la recaudación de valores de carteras vencidas para las pequeñas y medianas empresas del Cantón Milagro”.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General de la propuesta.

Analizar las consecuencias del irrisorio control eficaz del manejo de recaudación de valores de dinero por las Pymes en el Cantón Milagro, mediante un estudio investigativo referente a la recuperación de sus carteras vencidas, para fortalecer la liquidez y solvencia de las mismas.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Definir el impacto y las consecuencias que se originan por establecer periodos largos para la cancelación de créditos otorgados por las microempresas del sector.
- Investigar los parámetros de evaluación de la cartera de clientes de las PYMES para el otorgamiento de créditos y su influencia en el riesgo crediticio para la empresa.
- Identificar las falencias en las estrategias de crédito y cobranza sobre la inestabilidad empresarial.
- Establecer las consecuencias de no disponer de personal especializado en la gestión de cobros y su influencia sobre el retorno de dinero para la empresa.

1.3 JUSTIFICACIÓN

En el Cantón Milagro existen pequeñas y medianas empresas que han crecido desde el inicio de sus actividades, en donde se pueden observar varios cambios en secciones correspondientes de de la Empresa.

La administración de la cartera de cuentas por cobrar de cualquier empresa es muy importante, ya que es donde se establece las cantidades de créditos otorgados, a quienes se los ha facilitado, que montos se han proporcionado y en qué plazo se ha establecido su recuperación.

Sin duda alguna los propietarios, administradores y empleados de dichas entidades se han preocupado por otros aspectos del entorno de la organización y han

minimizado la importancia de la parte crediticia que resulta ser una herramienta que ofrece muchas ventajas y a su vez desventajas si no se lo administra correctamente.

Tal parece que el conocimiento que tienen los miembros que la conforman es muy bajo, por lo tanto ocasiona que no se pueda hacer controles respectivos y por ende no pueden recuperar el dinero en un tiempo conveniente, generando así serios problemas a la microempresa.

El presente estudio investigativo pretende determinar la aceptación de este servicio enfocado a los administradores de las pymes que se encuentran localizadas en el Cantón Milagro, desarrollando el interés que se debe de efectuar para realizar estas actividades de cobros de dinero para evitar pérdidas de dinero y que así se logre recuperar el dinero oportunamente.

Con todo aquello el presente trabajo proporcionará varios usos permitiendo identificar bajo qué argumentos cada una de los miembros que conforman las empresas determinan los créditos a ofrecerse y si poder gestionar las cobranzas en forma eficiente y eficaz para que puedan recuperar su dinero de inmediato.

Hay que enfatizar que el otorgar y cobrar un dinero dado bajo la modalidad de crédito incluye muchas técnicas que son un punto de partida para evaluar situaciones y escoger la más conveniente, ya que dependerá del tipo de cliente, montos de dinero, capacidad de pago entre otros que formarán parte de los argumentos para recaudar y administrar las cuentas por cobrar de cualquier empresa.

Con la finalidad de aportar al desarrollo socioeconómico del Cantón Milagro, determinamos que es necesario realizar un estudio de inspección eficaz en el manejo de recaudación de valores de dinero por carteras vencidas de las pequeñas y medianas empresas, las mismas que ayudaran a optimizar la producción y ser creativos para encontrar nuevas fuentes de ingresos. Se propone en éste estudio obtener datos que faciliten información del sector comercial, definir la situación actual de la comercio proponer ideas sustentadas técnicamente que contribuyan a optimizar el desarrollo comercial existente.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 Antecedentes históricos

El sector no dispone de estadísticas históricas y actualizadas que permitan sacar conclusiones sobre su participación y evolución en el comercio internacional. Si nos remontamos al nacimiento de este núcleo de Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES), encontramos dos formas de surgimiento de las mismas.

Por un lado las que se originan como empresas propiamente dichas, es decir, en las que se puede distinguir correctamente una organización y una estructura, donde existe una gestión empresarial (propietario de la firma) y el trabajo remunerado, en su mayoría son de capital intensivo y se desarrollaron dentro del sector formal de la economía.

Por otro lado están aquellas que tuvieron un origen familiar caracterizadas por una gestión a lo que solo le preocupó su supervivencia sin prestar demasiada atención a temas tales como el costo de oportunidad del capital, o la inversión que permite el crecimiento.

Las PYMES en Ecuador poseen un enorme potencial para generar producción, empleo e ingresos. Si el sector recibiera el suficiente apoyo de las instituciones oficiales y de las organizaciones de asistencia técnica internacional, tiene muchas condiciones para constituirse en el motor del desarrollo y tener mayor participación de producir para el mercado internacional.

No debemos dejar de lado que parte de los problemas a solucionar será tratar de que las PYMES se vuelvan más competitivas y se adapten a un mundo cada vez más globalizado y cambiante, por falta de información, asistencia técnica, crédito y modernización de los organismos oficiales y altos costos de los servicios privados.¹

2.1.2 Fundamentación Científica

En la mayoría de las ocupaciones actuales, donde deben fortalecerse las Pymes y donde los servicios ocupan cada vez más espacio, como así también muchas otras actividades económicas, las personas suelen tener que trabajar en equipo, y es aquí donde las redes virtuales permiten esta tarea grupal, aunque se encuentren en lugares distantes; ya que pueden intercambiar datos, opiniones, imágenes y todo tipo de

Junto con esto podemos mencionar otras herramientas que se van incorporando o mejorando cada año, y que realmente facilitan nuestra tarea, no sin antes dedicarle parte de nuestro tiempo para conocerlas, probarlas e incorporarlas (luego actualizarlas); entre las cuales mencionamos a los grupos, programas online, blogs, páginas web, discos virtuales, álbumes fotográficos y un largo etcétera.

Intrínsecamente relacionado con lo anterior encontramos a los procesadores de texto y a las planillas de cálculo que permitirán a los estudiantes aprender a utilizar poderosas herramientas para manejar grandes cantidades de información y complejas relaciones lógico-matemáticas.

“Las planillas de cálculo se pueden usar además para establecer interrelaciones entre las fórmulas, ordenando y graficando los resultados obtenidos. Asimismo, el uso de indicadores numéricos, porcentajes y gráficos durante el aprendizaje permite promover la reflexión y el debate sobre las diferentes estrategias que se idearon para abordar el problema y las posibles soluciones propuestas”.

Con estas premisas nos disponemos a comenzar nuestro curso abordando primeramente lo que suele llamarse “Seminario Tecnológico” que no es, ni más ni menos, el espacio que nos permitirá conocer y comenzar a utilizar nuestra plataforma virtual, fuerte apoyo de nuestras tareas, e iniciar de esta manera una comunicación que se mantendrá hasta la promoción de los alumnos, teniendo ellos

¹<http://www.elnuevoempresario.com/>

desde ahora la posibilidad de consultar con el docente (vía correo electrónico) fuera de su horario y ámbito escolar; acceder a información de consulta para cumplir los objetivos propuestos (en cualquier momento) y poder utilizar numerosas herramientas en línea (muchas generadas por la cátedra).²

2.1.3 Fundamentación Socioeconómica

Políticas económicas y sociales del sector

Las PYMES no cuentan con todas las herramientas que requieren para desarrollarse, pese al apoyo de sus gremios, esto se da por la falta de leyes de competencia, el no cumplimiento de las leyes existentes, la corrupción como medio de conducta social y la falta de decisión gubernamental. Todo lo anteriormente enunciado conlleva a que las propuestas y soluciones no se implementen en el corto plazo.

Por otra parte, la existencia de leyes discordantes y excesivas perjudica el desenvolvimiento del mercado, especialmente en el sector del COMEX como podemos citar que en los últimos 10 meses se han emitido al menos 10 reformas arancelarias, provocando inestabilidad, éstas políticas cambiantes en tan corto tiempo entorpece y crea trabas que dificultan el normal desenvolvimiento que el sector debería tener.

Las políticas arancelarias del actual Gobierno tratan de incentivar el consumo de la producción local subiendo los aranceles a las importaciones y de esta manera reducirlas significativamente.

Si bien, nuestra compañía está dirigida a captar los trámites de importación que son los que hasta el momento manejan el mayor volumen del comercio exterior, no menos importante es, recalcar que a la par de estas medidas el Gobierno está implementando programas económicos encaminados a lograr que las PYMES fortalezcan su producción y se desarrollen como potenciales exportadoras.

Entre las medidas que se están implementando podemos citar como ejemplo las siguientes:

²<http://soloapuntes2.blogspot.com/p/fundamentacion-y-contenidos.html>

El Programa Socio Semilla, donde a través del Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social se la hace entrega capitales semilla a jóvenes emprendedores ecuatorianos que presentaron sus ideas de proyectos innovadores a través del portal de “Infoinclusión”, fomentando así la producción local y futura exportación de la misma, el monto al que ascienden estos fondos es de \$3.000,00.³

Socio Empresa, constituye una alternativa para los jóvenes emprendedores que tienen una idea definida de negocios, a través de la cual pueden iniciarse en el mundo de los negocios o actividad laboral siendo socios de una empresa, la CFN aportará con el 75% del capital y el beneficiario del programa contribuirá con el 25% del capital.

Uno de los aspectos de este programa es que el socio emprendedor tendrá la posibilidad de adquirir las acciones del socio mayorista que será la CFN, en el transcurso del tiempo, cuyo plazo máximo será 20 años, según el rendimiento del negocio o empresa, hasta convertirse en el propietario único. Los montos máximos por proyecto de negocios serán hasta 250.000 dólares.⁴

El programa de Cooperación Económica entre Ecuador y la Unión Europea, que contribuye a reforzar la capacidad del país para aprovechar las oportunidades de los mercados internacionales, buscando con especial preferencia mejorar el flujo del comercio y de la inversión con la Unión Europea y para fortalecer los flujos de comercio y de inversión intra-regionales a la escala de la CAN.

Para cumplir el programa, las actividades del proyecto estarán orientadas a:

1. Preparar a las PYMES exportadoras y potenciales, para desarrollar su capacidad de aprovechamiento de las ventajas del comercio internacional, en el marco de las exigencias de la OMC, del Mercado Andino y del Mercado Único Europeo.
2. Organizar el tejido empresarial en fuertes asociaciones sectoriales que permitan alcanzar economías de escala en el acceso a los mercados externos.
3. Fortalecer a las instituciones oficiales responsables de la calidad.

³ Información del www.elnuevoempresario.com del 30-ene-09

⁴ Datos tomados de edición impresa de www.eltiempo.com.ec del 17-sep-08

4. Fortalecer la capacidad de las instituciones públicas y privadas en la gestión técnica y administrativa de las actividades relacionadas con el comercio exterior y las inversiones.

Por medio de estos proyectos, el gobierno busca incentivar la producción local de las PYMES para lograr a futuro potenciar las exportaciones, gracias a esto compensaremos la disminución de las Importaciones con el incremento de las exportaciones.

QUE ES PYME

En la estructura de los costos de producción se debe tener en cuenta los costos de fabricación que son asociados en forma directa a la producción del bien o servicio. Los gastos, tanto de administración como los de ventas y los gastos financiero ocasionados por los créditos recibidos.

TIPOS DE PYME

- ❖ Gastos de ventas
- ❖ Ingresos
- ❖ Fuentes de financiación
- ❖ Fuente internas
- ❖ Fuente externas
- ❖ Financiación a corto plazo⁵

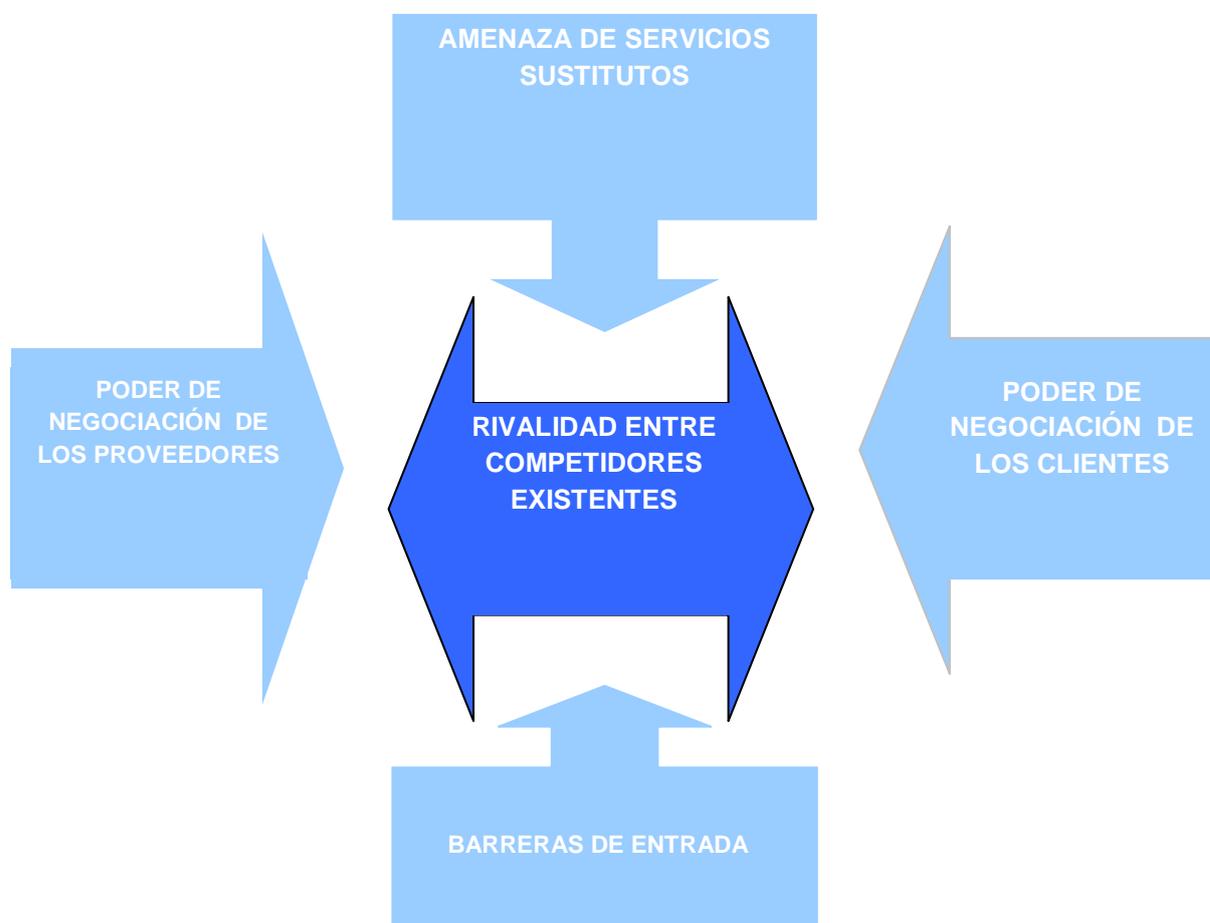
Análisis de Competitividad de Porter

El Modelo de análisis de competitividad de Porter en el mercado nos muestra las 5 mayores fuerzas competitivas que hacen que la estructura de una Industria sea atractiva. Como nos indica la teoría, la combinación de estas fuerzas determinan cómo el valor económico creado en una industria es dividida entre los participantes, refiriéndonos a que cada participante crea estrategias que le permitan incrementar sus utilidades.⁶

⁵FLOREZ, Juan Antonio: "*Proyecto de inversión para los PYME*", Primera Edición, ISBN: 978-958-648-469-5 , 2007

⁶Overview of Electronic Commerce"

Gráfico1 Fuerzas competitivas de Porter



Elaborado por: Carrillo Kathiuska & Flores Luis

Concepto

En Ecuador, de acuerdo a su tamaño, las empresas tienen las categorías siguientes:

- **Microempresas:** emplean hasta 10 trabajadores, y su capital fijo (descontado edificios y terrenos) puede ir hasta 20 mil dólares.
- **Talleres artesanales:** se caracterizan por tener una labor manual, con no más de 20 operarios y un capital fijo de 27 mil dólares.
- **Pequeña Industria:** puede tener hasta 50 obreros
- **Mediana Industria:** alberga de 50 a 99 obreros, y el capital fijo no debe sobrepasar de 120 mil dólares.
- **Grandes Empresas:** son aquellas que tienen más de 100 trabajadores y 120 mil dólares en activos fijos

Cuadro1 Características de las PYMES en base a los sectores

1. El número de empresas y su la participación en la generación de empleo, se resume así:

SECTOR	NUMERO EMPRESAS	PROMEDIO EMPLEADOS POR EMPRESA	TOTAL TRABAJADORES
PYMES	15.000	22	330.000
Artesanías	200.000	3	600.000
Microempresas	252.000	3	756.000
TOTAL	<u>467.000</u>		<u>1'686.000</u>

2. Ubicación geográfica: se da una gran concentración en las ciudades de mayor desarrollo; en Quito y Guayaquil se asientan el 77% de los establecimientos; en Azuay, Manabí y Tungurahua el 15%; y el 8% corresponde a 17 provincias.

3. Los principales hechos y evolución de la industria ecuatoriana, en la que están inmersas las pequeñas industrias, fueron:

❖ En 1972 se dicta la Ley de Fomento Industrial y sus resultados son:

- Entre 1965 y 1981, el producto se multiplican en 3.5 veces, con una tasa del 8.7% anual
- En 1975, la industria representa el 16% del PIB
- Para 1981 sube al 19%

❖ Evolución del sector industrial:

- Período 1982-1990: crece a un promedio anual de 0.13%. Participación en PIB 15.5%:

- Período 1990-1998: crece a un promedio anual de 2.9%; la participación en PIB no varía.
- Su participación en las exportaciones: 1990 representa el 14%, y en 1998 el 24%, en el año 2000 el 25%.
- ❖ La brecha de la productividad del trabajo entre la pequeña y gran industria se amplía. En 1988 el índice es de 0.876 y en 1990 baja al 0.398.
- ❖ Baja productividad hora/trabajador: Ecuador 3.25 dólares; Estados Unidos 30 dólares; Colombia entre 10 y 15 dólares.
- ❖ La competitividad de las PYMES ecuatorianas en el Grupo Andino son: menor respecto a Colombia y Venezuela, y mayor sobre el resto de países.

Indicadores

La situación actual de la pequeña industria se resume a continuación:

- Escaso nivel tecnológico
- Baja calidad de la producción, ausencia de normas y altos costos
- Falta de crédito, con altos costos y difícil acceso
- Mano de obra sin calificación
- Producción se orienta más al mercado interno
- Incipiente penetración de PYMES al mercado internacional
- Ausencia total de políticas y estrategias para el desarrollo del sector
- Son insuficientes los mecanismos de apoyo para el financiamiento, capacitación, y uso de tecnología
- El marco legal para el sector de la pequeña industria es obsoleto

Potencialidades

La pequeña industria ecuatoriana cuenta con un sin número de potencialidades que son poco conocidas y aprovechadas. Principalmente se refieren a:

- Son factores claves para generar riqueza y empleo
- Al dinamizar la economía, diluye los problemas y tensiones sociales, y mejorar la gobernabilidad.
- Requiere menores costos de inversión

- Es el factor clave para dinamizar la economía de regiones y provincias deprimidas
- Es el sector que mayormente utiliza insumos y materias primas nacionales
- Tiene posibilidades de obtener nichos de exportación para bienes no tradicionales generados en el sector
- El alto valor agregado de su producción contribuye al reparto mas equitativo del ingreso
- Mantiene alta capacidad para proveer bienes y servicios a la gran industria (subcontratación)
- Es flexible para asociarse y enfrentar exigencias del mercado

Políticas Estatales de Apoyo al Sector Industrial

El gremio de la Pequeña Industria de Pichincha, propuso al Gobierno del Ecuador las siguientes acciones de promoción de las PYMES.

❖ Generales

- El gobierno con la participación del sector público y privado, y de la sociedad civil, debe definir la visión del país a largo plazo
- Diseñar una estrategia concertada para reactivar la economía

❖ Políticas Sectoriales

- Fortalecer la competitividad y productividad mediante la aplicación de medios para facilitar el acceso al crédito, mejorar la calidad de los programas de capacitación de los recursos humanos, impulsar el desarrollo de nuevas tecnologías, y mejorar el marco jurídico.
- Impulsar el incremento y diversificación la oferta exportable
- Fortalecer a los sectores productivos más vulnerables como son las PYMES, las microempresas, etc.
- Dar el apoyo a la institucionalización de la normalización y calidad de los productos.
- Diseñar y aplicar políticas para el financiamiento de la producción de la pequeña industria.

2.1.4 Fundamentación Comercial

La fundamentación comercial determina la información necesaria para alcanzar estos fines, diseña los métodos de recogida de información, gestiona e implanta los procesos de análisis de datos, analiza los resultados y comunica sus hallazgos y consecuencias.

2.1.5 Antecedentes referenciales

¿QUÉ SON LAS PYMES?

Se conoce como PYMES al conjunto de pequeñas y medianas empresas que de acuerdo a su volumen de ventas, capital social, cantidad de trabajadores, y su nivel de producción o activos presentan características propias de este tipo de entidades económicas. Por lo general en nuestro país las pequeñas y medianas empresas que se han formado realizan diferentes tipos de actividades económicas entre las que destacamos las siguientes:

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

IMPORTANCIA DE LAS PYMES

Las PYMES en nuestro país se encuentran en particular en la producción de bienes y servicios, siendo la base del desarrollo social del país tanto produciendo, demandando y comprando productos o añadiendo valor agregado, por lo que se constituyen en un actor fundamental en la generación de riqueza y empleo.

TRATAMIENTO TRIBUTARIO DE LAS PYMES

Para fines tributarios las PYMES de acuerdo al tipo de RUC que posean se las divide en personas naturales y sociedades. De acuerdo a cual sea su caso Ud.

podrá encontrar información específica para cumplir con sus obligaciones tributarias escogiendo las opciones **Personas Naturales** ó **Sociedades**.⁷

Constituyen entre el 90 y 98 por ciento de las unidades productivas en América Latina, generan alrededor del 63 por ciento del empleo y participan con el 35 y hasta 40 por ciento del Producto total de la región, según coinciden los más recientes estudios de organismos como el Banco Mundial, el Banco Interamericano de Desarrollo y la Comisión Económica para América Latina (Cepal).

Están en todos los sectores, desde el comercio y la industria, hasta los servicios, la salud y el sistema financiero. A ellas se les conoce como pymes –denominación de pequeñas y medianas empresas-, y según las estadísticas del Banco Mundial son el soporte del tejido social de todo el continente, ya que se encuentran en grandes centros urbanos, ciudades intermedias, poblaciones pequeñas y los más remotos y apartados sitios rurales, porque en el campo abundan en las más diversas actividades de la producción agropecuaria.

Sin embargo, las pymes, padecen diversos problemas que les restan eficiencia, productividad y competitividad. “Son tantas sus dificultades como el mismo número de ellas, y aunque no existe Gobierno que las incorporen sus políticas sociales –incluidas leyes, decretos y resoluciones-, su rezago con la gran empresa es apreciable”, afirma el presidente del Instituto Latinoamericano de Liderazgo, consultor internacional y profesor universitario, Jorge Yarce Maya.

De acuerdo con el Instituto, que reúne a líderes de América Latina y cuya sede principal se encuentra en Bogotá, entre los trastornos que afectan a la pequeña y mediana empresa de la región se encuentra la informalidad.

Según el ex decano de la facultad de Administración de Empresas de la Universidad de los Andes de Colombia y actual consultor empresarial, Jorge Hernán Cárdenas, este fenómeno afecta al 50 por ciento de las mipymes, una sigla que cobija a la microempresas -con sus dos y hasta tres empleados- y las pequeñas (cinco a 10 ó 15 empleados, dependiendo el país) y las medianas (hasta 200 empleados).

⁷<http://www.sri.gov.ec/web/10138/32@public>

Este es el caso de Colombia, en donde existen problemas estadísticos amplios y detallados sobre la informalidad. Un estudio de la Fundación para el Desarrollo y la Educación Superior (Fedesarrollo) encontró que el fenómeno llega al 55 por ciento.

“Pero puede ser más porque nuestras encuestas nos arrojan un 63 por ciento”, afirma el presidente de la Asociación de las Micro, Pequeñas y Medianas Industrias (Acopi), un sector que genera en el país el 63 por ciento del empleo en los 32 departamentos y 1.002 municipios del país.

El problema con la informalidad, no radica sólo en la ausencia de un registro mercantil para que las acredite ante los bancos y les aprueben préstamos, la ausencia de apoyo de los organismos institucionales y la carencia de acceso a las agencias de cooperación internacional, sino que generan empleo de mala calidad y se cierran las puertas para ingresar a los mercados externos, reconoce el directivo.

Hugo Betancur, director de Visión, la Unidad de Consultoría y asesoría y formación empresarial de la Universidad de la Sabana, señala que el problema de las pymes está asociado a la ausencia de la gestión empresarial de sus cúpulas directivas. Un factor determinante que contribuye a la informalidad es que muchas de estas unidades productivas nacen de la necesidad de muchos emprendedores y no de una decisión pensada, dice.

En América Latina impera la ley del garrote y la zanahoria. Es decir se amenaza con cierres de aquellos establecimientos que no cumplan con el pago oportuno de impuestos, pero según un Julián Domínguez, presidente de la Cámara de Comercio de Cali, una ciudad industrial de Colombia, hay que inculcar la idea de que estar legal sí paga y que con los requisitos al día las empresas se le abren opciones para el crecimiento, la productividad y la competitividad.

Cristina Rico Carroll, docente de la Universidad del Norte, ubicada en Barranquilla (Colombia), y experta en selección de personal ejecutivo advierte que afortunadamente en los últimos diez años, los directivos de las pymes han entendido que los negocios no se pueden administrar eficazmente sin cumplir al pie de la letra con las normas legales.

“Ahora se observa que presidentes, vicepresidentes y personal directivo van a la universidad a prepararse y capacitarse en temas gerenciales y administrativos”, precisa. Y Agrega: en la academia se les señala la importancia de entrar a la formalidad.

DEFINICIÓN DE ESTRATEGIAS PARA LAS PYMES⁸

- ✓ Estrategia de guerra
- ✓ Estrategias de negocios

Atraso tecnológico

Las pymes también invierten poco en tecnología, y cuando lo hacen, muchas veces adquieren equipos, maquinaria y software que no es la apropiada. ¿Por qué? “Porqué para modernizarse primero hay que enfocarse en el eje del negocio y después sí pensar en la tecnología”, señala Juan Carlos López, ejecutivo de la consultora multinacional de tecnología y negocios Neoris.

Para Germán Andrés Camacho, coordinador del programa Zeiky, un Centro de Información y Asesoría en Comercio Exterior, promovido por la Universidad Sergio Arboleda, muchos directivos pyme ignoran la importancia de la tecnología y las comunicaciones, un componente ineludible de la competitividad en el mundo de los negocios contemporáneos.

“El gerente pyme en América Latina generalmente es empírico y no tiene el hábito de capacitarse y actualizarse permanentemente, que es una exigencia de la sociedad de la información”, afirma Camacho, un experto en finanzas y comercio exterior, con estudios de MBA en la materia.

Un reciente estudio de la Fundación para el Desarrollo Sostenible en América Latina (Fundes), presenta cifras desalentadoras: las pymes, sobre todo las más pequeñas, solo invierten el 2 por ciento de sus presupuestos en tecnología. “Por supuesto, una empresa que no se actualice tecnológicamente, está condenada a un atraso en competitividad y productividad”, advierte Camacho.

⁸SOL, Julio: *“La guerra de las PYMES”*, Página 32, Editorial Nuevo Extremo, Primera Edición, ISBN: 950-9681-76-8, Buenos Aires – Argentina 1999

Para quien fuera el decano de administración de empresas de la prestigiosa Universidad de los Andes, Jorge Hernán Cárdenas, cuando un empresario piensa en presupuesto para tecnología, lo asimila a un gasto y no una inversión. “Adquiere lo más barato o simplemente lo menos apropiado para el foco de su negocio, y entonces el resultado es adverso o por lo menos insuficiente”, dice el experto.

Capital humano, a medias

Pero además, ahora que el paradigma es la especialización, la formación, preparación y actualización permanente del capital humano –denominado en muchas organizaciones como el cliente interno- y la selección por competencias, las pymes están fuera de lugar, con el agravante de que es un defecto generalizado en América Latina, señalan los expertos.

Pedro Niño, director del Inalde, la Escuela de Negocios de la Universidad de la Sabana de Bogotá, señala que lo más importante de las empresas no son las cifras ni su estado de pérdidas y ganancias (P&G) sino su capital humano. En la misma línea se pronuncia Juan Carlos Echeverry, profesor de la Universidad de los Andes:

“En la pequeña y mediana empresa hay ausencia, por supuesto no en todas, de planes de carrera, no existen procesos de selección apropiados que determinen las habilidades, destrezas, aptitudes y conocimientos de los aspirantes”. Echeverri fue promotor de la Ley Mipyme en Colombia que le dio un orden institucional a los programas de apoyo al sector.

En la mayoría de las empresas de menor tamaño de América Latina, sostiene Andrés Escobar, un economista de la Universidad los Andes, con especializaciones en el exterior sobre gerencia pública, la forma más visible de conseguir empleo es a través de recomendaciones.

Un obstáculo llamado mercadeo

En un reciente foro organizado simultáneamente en Bogotá y Caracas por la Corporación Andina de Fomento (CAF), una entidad que ha reorientado su estrategia de desarrollo hacia la población más vulnerable, se coincidió en que las pymes saben producir, pero no saben vender. En opinión de Ángela Enríquez, experta en mercado y docente de universidades como la Sergio Arboleda, con sede

en Bogotá, “les cuesta mucho adoptar una estrategia de marketing en donde el eje del negocio sea el cliente, la segmentación de mercados, la identificación de nuevas oportunidades de negocios y el giro hacia nuevas unidades”.

Generalmente, añade, el gerente pyme considera el marketing como un gasto y no como una inversión, y por tanto su base de clientes difícilmente crece, ni se crean nuevas ofertas de bienes y servicios, así exista un gran potencial en el mercado.

En definitiva, afirma Martha Lucia Restrepo, docente de la Universidad del Rosario, “el cliente es el que hace rentable un negocio, no el producto. Esta afirmación significa que las empresas dependen de los mercados y la forma como estos reaccionan ante sus propuestas de productos o servicios”.

Y explica: “con esta afirmación no se quiere negar, de otra parte, que la eficiencia en el proceso de producción, el manejo de los costos, la administración del canal y demás componentes del precio sean importantes. Pero una vez que se ha garantizado un producto competitivo, la otra parte de la tarea queda en manos del cliente”.

Restricción al crédito

No habrá negocio posible sin la posibilidad de tener acceso al crédito pero, en opinión de los expertos, éste es un bien escaso en las pymes, por varias razones: la informalidad, el desorden administrativo que caracteriza a algunas pequeñas y medianas empresas, la falta de liderazgo, la ausencia de garantías reales y la carencia de información.

Según explica el presidente de Bancolombia, Jorge Londoño, quien dirige la entidad financiera más grande de Colombia, con sucursales en Centroamérica, “la primera condición que todo microempresario debe contemplar es tener transparencia en el suministro de la información y mantener una contabilidad organizada”.

Para Londoño, también es válido buscar asesoría para un diagnóstico de la situación del negocio y poder implementar mecanismos que mejoren su estructura financiera.

Aunque en los países de la Comunidad Andina de Naciones (CAN), conformada actualmente por Perú, Bolivia, Ecuador y Colombia, pues Venezuela se retiró, las

distintas asociaciones de pymes han venido trabajando en la constitución de un Fondo de Garantías Regional, el acceso al crédito sigue siendo limitado.

Si bien la banca se ha abierto a este segmento de la economía y la ve como un buen negocio, la misma calificación de riesgo de las pymes hace que los créditos se ‘castiguen’ con mayores tasas de interés y menores plazos de amortización, señala el presidente de Asociación Colombiana de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, Norman Correa.

La razón es sencilla: al tener mayores niveles de riesgo, los bancos les cobran más y les reducen el tiempo de financiación, lo que en muchas ocasiones las excluye del mercado financiero tradicional, explica el directivo.

¿Y el futuro?

Aunque el diagnóstico anterior parezca poco halagador para un sector que participa tanto en la generación de empleo y la producción, se han emprendido acciones por parte de gobiernos, agencias internacionales de cooperación y organismos multilaterales para promover, impulsar y apoyar al sector pyme. Solo que es un trabajo de largo plazo, tal y como afirmó recientemente en su discurso de presentación de la nueva política de microfinanzas el presidente del BID, Luis Alberto Moreno.

Las pymes, según el BID (Banco Interamericano de Desarrollo) deben trabajar mucho en el tema de la innovación – y Chile, Brasil y México-, son pioneros en la región; en aspectos como la asociatividad para poder competir internacionalmente; y en la creación de cluster para aumentar la productividad y competitividad.

Este sector, según diagnóstico del Banco Mundial, tiene fortalezas como poder acomodarse con mayor flexibilidad a los cambios que demanda en mundo de los negocios contemporáneos. Pero también, dice Ben Schneider, un experto del desarrollo, promoción y divulgación del concepto de Outsourcing o Tercerización, en subcontratar, pues en la región existe la cultura empresarial por parte de las pymes de querer hacerlo todo.

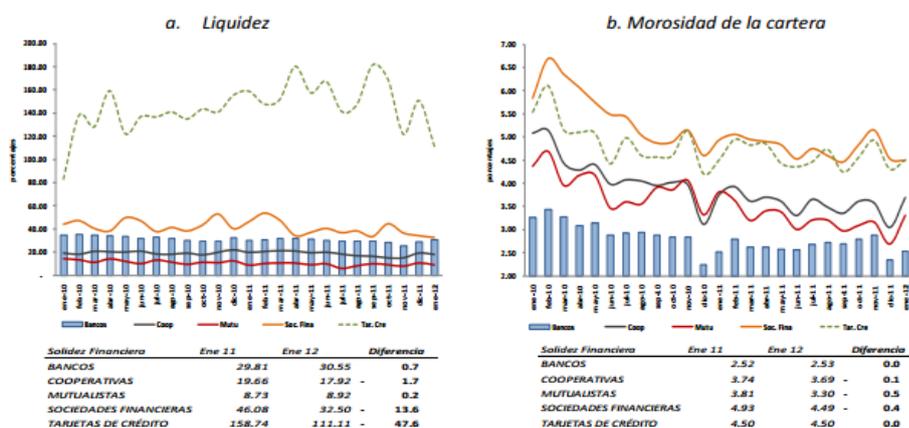
Desde el punto de vista institucional existen en cada país de la región muchos organismos que apoyan la pyme, y que van desde Sebrae en Brasil, Corfo en Chile, Fomipyme y Expopyme en Colombia, hasta la Secretaria de la Pyme y Desarrollo Regional en Argentina, hasta la Secretaria para la Pyme en México y Conapyme en Honduras.

El Propio BID ha delegado en el Fondo Multilateral de Inversiones (Fomin) la responsabilidad de dirigir distintos programas –financiación, tecnología, comercio, capacitación, innovación y modernización, entre otras-, y apoyar al sector. Lo mismo sucede con el Banco Mundial, la Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial (Onudi), la Corporación Andina de Fomento (CAF) y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), que son el brazo derecho de las pymes en la región.

La idea es que este tipo de empresas, señala el presidente del BID (Banco Interamericano de Desarrollo), se inserten en el proceso de globalización y pasen de ser empresas de subsistencia a comportarse como corporaciones, que lo son, con políticas de gobierno corporativo, que participen activamente en las estrategias de la Responsabilidad Social Empresarial y que a la vez formen parte del Pacto Global (de responsabilidad social corporativa), propuesto en 1999 por el entonces Secretario General de la ONU, Kofi Annan.⁹

Gráfico 2 Solidez financiera medida por la liquidez y morosidad por tipo desistemas en el Ecuador

(Porcentajes, 2010-2012)



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador (SBS) y Banco Central del Ecuador

⁹<http://www.emprer>

Por otro lado, la morosidad de la cartera en lo referente a bancos, cooperativas, mutualistas y sociedades financieras registra en promedio una tendencia a la baja desde enero de 2010, de manera que en enero de 2012 el indicador de morosidad se ubica en promedio en 3.70%, lo que indica que las entidades financieras poseen un mejor control en su cartera de créditos.

La morosidad se ubicó para los bancos en 2.53%, mutualistas 3.30% (0.5 puntos porcentuales menos que el mismo mes del año anterior), cooperativas 3.69%, sociedades financieras 4.49% (0.4 puntos porcentuales menos que el enero del año anterior) y tarjetas de crédito 4.50% (Gráfico 5 literal b).

EVOLUCIÓN DEL VOLUMEN DE CRÉDITO POR SEGMENTOS

ANÁLISIS DE LOS VOLÚMENES DE CRÉDITO POR SEGMENTOS OTORGADOS POR EL SISTEMA FINANCIERO PRIVADO

Como indica el en el mes de enero de 2012 la tasa de variación mensual del volumen de crédito otorgado por el sistema financiero, presenta una disminución en seis segmentos de crédito, una ligera reducción en un segmento y un leve crecimiento en un segmento de crédito con relación al mes anterior. En términos anuales la tasa de variación del volumen de crédito otorgado por el sistema financiero se amplía en seis segmentos de crédito, se registra un leve crecimiento en un segmento de crédito y una reducción en un segmento.

En efecto, el volumen de crédito total otorgado por el sistema financiero privado para el mes de enero de 2012 se situó en USD 1,456.2 millones, que representa una disminución de USD 235.3 millones respecto a diciembre de 2011, equivalente a una tasa de variación mensual de -13.91% y anual de 13.42%

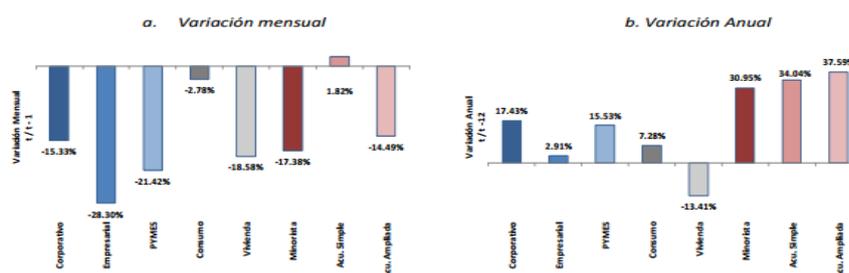
Cuadro 2 Volúmenes de crédito otorgado por el sistema financiero privado

IFI	ene-11	ene-12	Variación ene 11 - ene 12	%	dic-11	ene-12	Variación dic 11 - ene 12	%
PRODUCTIVO								
CORPORATIVO	488.9	574.1	↑ 85.2	17.43%	678.1	574.1	↓ 104.0	-15.33%
EMPRESARIAL	137.2	141.1	↗ 4.0	2.91%	196.8	141.1	↓ 55.7	-28.30%
PYMES	120.7	139.4	↑ 18.7	15.53%	177.4	139.4	↓ 38.0	-21.42%
CONSUMO								
CONSUMO	352.9	378.6	↑ 25.7	7.28%	389.4	378.6	↘ 10.8	-2.78%
VIVIENDA								
VIVIENDA	50.2	43.4	↓ 6.7	-13.41%	53.3	43.4	↓ 9.9	-18.58%
MICROCRÉDITO								
MINORISTA	43.4	56.8	↑ 13.4	30.95%	68.8	56.8	↓ 11.9	-17.38%
AC. SIMPLE	63.1	84.6	↑ 21.5	34.04%	83.1	84.6	↗ 1.5	1.82%
AC. AMPLIADA	27.7	38.1	↑ 10.4	37.59%	44.6	38.1	↓ 6.5	-14.49%
TOTAL	1,283.9	1,456.2	↑ 172.2	13.42%	1,691.5	1,456.2	↓ 235.3	-13.91%

Fuente: Banco Central del Ecuador (BCE)

Autores: Carrillo Katuska & Flores Luis

Gráfico 3 Variaciones de las PYMES por sector



Fuente: Banco Central del Ecuador (BCE).

5 La flecha ↑ representa una variación positiva (más de 5%), ↗ representa una variación positiva moderada (hasta 5%), ↘ representa una variación negativa moderada y ↓ representa una variación negativa.

Fuente: Banco Central del Ecuador (BCE)

Autores: Carrillo Katuska & Flores Luis

La mayor variación mensual en términos relativos se presentó en los segmentos de: Productivo Empresarial con una contracción en el volumen de crédito de 28.30% y Productivo PYMES con una disminución de 21.42%, que significa en términos absolutos USD 55.7 millones y USD 38.0 millones, respectivamente respecto a diciembre de 2011 (Gráfico 6 literal a).

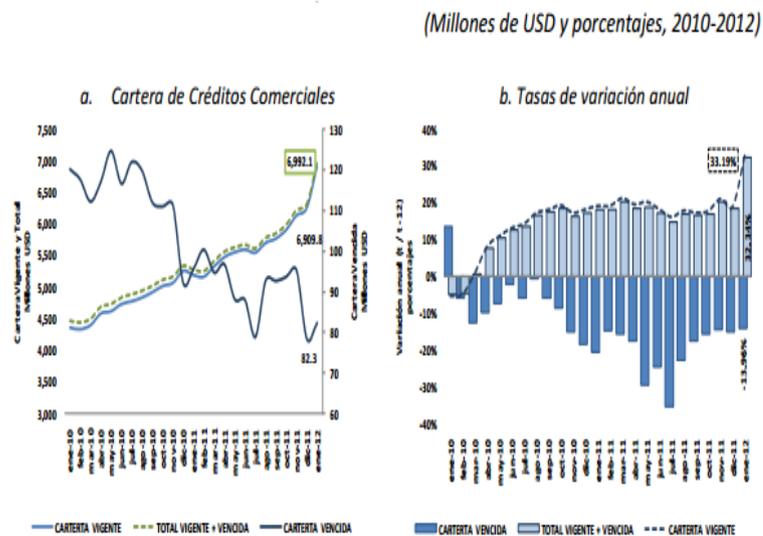
En términos anuales, la mayor variación relativa ocurrió en el segmento Microcrédito de Acumulación Ampliada con un incremento en el volumen otorgado de 37.59%

que representa en términos absolutos USD 10.4 millones y la menor variación relativa se presenta en el segmento Vivienda con una contracción de 13.41% (USD - 6.7 millones) con relación a enero de 2011 (Gráfico 6 literal b).

ANÁLISIS DEL SALDO DE LA CARTERA COMERCIAL

El saldo del crédito comercial o total de cartera por vencer (stock), en enero de 2012 se situó en USD 6,992.1 millones, lo que implicó un crecimiento mensual de 10.41% (USD 659.5 millones más que el mes anterior) y una variación anual de 32.34% (USD 1,708.5 millones más que enero de 2011).

Gráfico4 Cartera vencida, vigente y total de los créditos comerciales



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador (SBS)
y Banco Central del Ecuador
Autores: Carrillo Katiuska & Flores Luis

2.2 MARCO LEGAL

Cuadro 3 Requisitos para ser considerado una microempresa ecuatoriana

ESTRATOS	REQUISITOS		
	Nº DE EMPLEADOS	VALOR BRUTO DE VENTAS ANUALES	ACTIVOS TOTALES
Microempresa	<i>Menos de 10</i>	<i>Hasta USD \$. 100.000,00</i>	<i>Hasta USD \$. 100.000,00</i>
Pequeña Empresa	<i>De 11 hasta 50</i>	<i>De USD \$. 100.001,00 hasta USD \$. 1.000.000,00</i>	<i>De USD \$. 100.001,00 hasta USD \$. 750.000,00</i>
Mediana Empresa	<i>De 51 hasta 199</i>	<i>De USD \$. 1.000.001,00 hasta USD \$. 5.000.000,00</i>	<i>De USD \$. 750.001,00 hasta USD \$. 4.000.000,00</i>
Grandes Empresas	<i>Mayor a 200</i>	<i>Mayor a USD \$. 5.000.000,00</i>	<i>Mayor a USD \$. 4.000.000,00</i>

Fuente: Reglamento del Código orgánico de la producción

Autores: Carrillo Katuska & Flores Luis

FASES DE LA CREACION DE UNA MICROEMPRESA

Cuadro 4. Requisitos para la Constitución de empresas de acuerdo al Código de la Producción del Ecuador en el año 2010

EMPRESAS MERCANTILES	EMPRESAS CIVILES	EMPRESAS DE HECHO	EMPRESAS UNIPERSONALES
<ul style="list-style-type: none"> • Escritura Pública de Constitución de la Compañía. • Aprobación en la Superintendencia de Compañías. • Depósito de un monto de dinero en una cuenta bancaria. • Inscripción en el Registro Mercantil. <p><i>Los tipos de sociedades mercantiles son: Nombre Colectivo, Comandita Simple, Responsabilidad Limitada, Anónima, Economía Mixta y extranjera.</i></p>	<p>Toda actividad económica puede desarrollar su actividad como Empresa Civil, para lo cual necesitamos llenar el estatuto de constitución y legalizarlo ante un Juez de lo Civil o Notario Público.</p>	<p>Ninguno</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Escritura Pública de Constitución de la Empresa Unipersonal. • Inscripción en el Registro Mercantil. • Depósito de USD \$. 2.000,00 en efectivo en una cuenta bancaria.

Fuente: Creación y formación de la microempresa civil

Autores: Carrillo Katuska & Flores Luis

Las **empresas de hecho**, para su constitución no requieren cumplir requisito alguno, pero sí para su funcionamiento como todas las demás empresas. Las **empresas mercantiles**, como las compañías anónimas y limitadas requieren de 2 socios como mínimo, y un capital mínimo de USD 800.00 y USD 400.00 respectivamente; para las sucursales de compañías extranjeras se requieren un capital de USD 30.000. Las **empresas unipersonales** se asemejan mucho a las mercantiles, con la diferencia de que no están controladas por la Superintendencia de Compañías y requieren de un capital mayor que sólo puede ser aportado en dinero efectivo y en su totalidad.

Cuadro 5 Requisitos para el Funcionamiento de empresas de acuerdo al Código de la Producción del Ecuador en el año 2010

EMPRESAS MERCANTILES	EMPRESAS CIVILES	EMPRESAS DE HECHO	EMPRESAS UNIPERSONALES
<ul style="list-style-type: none"> • Registro Único de Contribuyentes (RUC). • Patente. • Dependiendo de la actividad, requiere el Permiso Sanitario. • Debe afiliarse a una de las Cámaras dependiendo de la actividad. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Registro Único de Contribuyentes (RUC).</i> • <i>Patente Municipal.</i> • <i>Permiso Sanitario, dependiendo de la actividad.</i> <i>Ninguna, para actividades de corta duración como compra-venta de 1 vehículo.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Registro Único de Contribuyentes (RUC). • Patente Municipal. • Permiso Sanitario y Otros, dependiendo de la actividad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Registro Único de Contribuyentes (RUC). • Patente Municipal. • Permiso Sanitario y Otros, dependiendo de la actividad.

Fuente: Creación y formación de la microempresa civil

Autores: Carrillo Katuska & Flores Luis

REQUISITOS PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UNA MICROEMPRESA CIVIL

1) REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES (RUC)

El Registro Único de Contribuyentes (RUC) es un instrumento que tiene por función registrar e identificar a los contribuyentes con fines impositivos y como objetivos proporcionar información a la administración tributaria.

Están obligados a inscribirse todas las personas naturales y jurídicas, nacionales y extranjeros, que inicien o realicen actividades económicas en forma permanente u ocasional o que sean titulares de bienes o derechos que generen u obtengan ganancias, beneficios, remuneraciones, honorarios y otras rentas sujetas a tributación en el Ecuador.

Para obtener el RUC se requiere:

- Copia de la Cédula de identidad.

- Copia de la Papeleta de Votación.
- Copia a color del Recibo de agua, luz o teléfono.
- Llenar el formulario.

El plazo para inscribirse es de TREINTA DIAS contados a partir de la constitución o iniciación de las actividades económicas.

La actualización de los datos de inscripción procede siempre y cuando haya:

- Cambiado de actividad económica;
- Cambiado de domicilio;
- Cesado su actividad; y,
- Aumentado o disminuido el capital.

2) PATENTE MUNICIPAL

El Patente Municipal es un comprobante de pago emitido por la Administración zonal correspondiente por la cancelación anual del impuesto respectivo, el cual grava a toda persona natural o jurídica que ejerza una actividad comercial o industrial y opere en el Cantón El Triunfo.

El pago de este impuesto es de inmediato despacho a través de la ventanilla de recaudación.

Para obtener la patente municipal por primera vez en el caso de PERSONAS NATURALES, es necesario presentar:

Formulario de declaración del Impuesto de Patente (original y copia).

- Certificado de no adeudar al municipio.
- RUC original y copia.
- Copia de cédula de ciudadanía y certificado de votación
- Copia de carta de pago del impuesto predial del año en curso.
- Formulario de categorización emitido por la oficina de Control Sanitario (para las actividades comerciales que requieran el permiso sanitario).
- Calificación artesanal (en el caso de los artesanos)

En el caso de las PERSONAS JURÍDICAS, es necesario presentar:

- Formulario de declaración del impuesto de patentes (original y copia).
- Certificado de no adeudar al municipio.
- Escritura de constitución de la compañía (original y copia).

- Resolución de la Superintendencia de Compañías (original y copia).
- Copias de la cédula de ciudadanía y certificado de votación, nombramiento del Representante Legal.
- Copia del RUC

La patente anual para los profesionales en el libre ejercicio será de USD 20.00.

Nota: Para el pago de patente cuando ya existe la inscripción el interesado deberá acercarse a partir del 2 de enero de cada año a la Administración Zonal respectiva.

ORDENANZA QUE ESTABLECE LOS REQUISITOS MUNICIPALES PARA EJERCER ACTOS DE COMERCIO DENTRO DEL CANTÓN EL TRIUNFO Y PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LOCALES DESTINADOS A DESARROLLAR ACTIVIDADES COMERCIALES, INDUSTRIALES, FINANCIERAS, INMOBILIARIAS Y PROFESIONALES QUE REGULAN LA CUANTÍA DEL PAGO DEL IMPUESTO ANUAL DE PATENTES.

Art. 1.- Impuesto.- Se establece el impuesto anual de patentes municipales que se aplicará de conformidad con lo que se determina en los artículos siguientes.

Art. 2.- Sujeto Activo.- Gobierno Municipal del cantón El Triunfo.

Art. 3.- Sujeto Pasivo.- Están obligados a obtener la patente anual y por ende, el pago del impuesto de que trata el artículo primero de esta ordenanza, las personas naturales, jurídicas, sociedades, nacionales o extranjeras, domiciliadas o con establecimientos en el cantón El Triunfo, que ejerzan permanentemente actividades comerciales, industriales, financieras, inmobiliarias y profesionales.

Art. 4.- Base Imponible.- Para ejercer una actividad comercial, industrial o financiera se deberá obtener una patente anual, previa inscripción en el registro de la Jefatura de Rentas. La patente se la deberá obtener dentro de los treinta días siguientes al final del mes en el que se inician esas actividades o dentro de los treinta días siguientes al día final del mes en que termina el año.

La tarifa del impuesto anual en función del patrimonio de los sujetos pasivos de este impuesto dentro del cantón es la siguiente:

3) PERMISO SANITARIO DE FUNCIONAMIENTO DE ACTIVIDADES COMERCIALES EN EL CANTÓN MILAGRO

El permiso sanitario es un documento emitido por la administración zonal correspondiente que autoriza el funcionamiento de los siguientes establecimientos o actividades comerciales sujetos al control sanitario por delegación del ministerio de salud: mercados, supermercados, micro mercados, tiendas de abarrotes y locales de abastos, consignación de víveres y frutas, vendedores ambulantes y estacionarios, bares-restaurantes, restaurantes, cafeterías, heladerías, fuente de soda, soda-bar, picantería, fondas, comedores populares y cantinas, escenarios permanentes de espectáculos, salones de billar, salones de juegos electrónicos, estudios y coliseos, peluquería y salones de belleza.

Los trámites duran un tiempo de quince días laborables. Para la obtención del permiso sanitario es necesario presentar en la administración respectiva lo siguiente:

- Solicitud (formulario) de Permiso Sanitario.
- Copia de cédula de ciudadanía y de votación del propietario del negocio. • Informe de compatibilidad y/o factibilidad de implantación de uso (otorgado por la administración zonal para las actividades comerciales que deben obtener el permiso sanitario por delegación del Ministerio de Salud al Municipio). • Comprobante de pago de patente anterior.
- Comprobante de pago de tasa de permiso sanitario del año.
- Copia del RUC vigente.
- Permiso Sanitario de funcionamiento del año anterior (original) para locales ya existentes.
- Permiso de trabajo en el país, actualizado (para personas extranjeras).

Nota: El plazo máximo para obtener el permiso de funcionamiento es el 30 de junio de cada año, caso contrario se someterán a las sanciones establecidas en el Código de la Salud.

4) CERTIFICADO DE SEGURIDAD DEL CUERPO DE BOMBEROS EN EL CANTÓN EL TRIUNFO.

En esta ciudad es obligatorio obtener el certificado, para lo cual es necesario comprar un extintor y pagar un valor económico que depende del local comercial. La Empresa Pública del Cuerpo de Bomberos del Cantón Milagro es autónoma y no depende del Ministerio de Bienestar Social o del Gobierno Autónomo descentralizado de dicha localidad.

5) REGISTRO COMO ARTESANO O EMPRESARIO DE LA MICROEMPRESA Es necesario registrarse en el MICIP (Ministerio de Comercio Exterior, Industrialización, Pesca y Competitividad) en las oficinas de la Dirección Nacional de Artesanía y Microempresa, Subsecretarías del Litoral y del Austro, o en las Direcciones Regionales de Manabí, Tulcán, Ambato y Loja. Para su registro, deben cumplir con los siguientes requisitos:

- Cédula de Identidad.
- Cédula de Votación.
- Adquirir formulario. Los costos de los Certificados conferidos por el Ente competente son:
 - USD \$. 10,00 para calificarse como “microempresario” que le sirve para obtener la Licencia Sanitaria.
 - USD \$. 10,00 para calificarse como artesano. Además que, los beneficios por calificarse como Artesanos son:
 - Afiliarse al Seguro Social como artesano.
 - Pagar la remuneración establecida para el artesano.
 - Obtener la patente municipal sin costo.

OBTENER PERMISO PARA IMPRIMIR FACTURAS

Trámite Para que la Compañía pueda emitir facturas, el SRI deberá comprobar la dirección de la Compañía.

Documentación

- Solicitud de inspección (formulario que entregan en el SRI).
- Permiso del cuerpo de Bomberos.
- Certificados, contratos o facturas de proveedores de la Compañía.
- Certificado de cuenta bancaria a nombre de la Compañía.
- Registro patronal en el IESS.
- Patente Municipal.
- Facturas que sustenten la propiedad mobiliaria.
- Contrato de compraventa que sustente la propiedad inmobiliaria.
- Panilla de luz, agua, teléfono o carta del pago del impuesto predial a nombre de la Compañía y/o el contrato de arrendamiento, o la carta de autorización de uso gratuito de oficina con reconocimiento de firma.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Arancel: Tarifa oficial que determina los derechos que se han de pagar en determinadas actividades económicas, como lo son el comercio, las aduanas.¹⁰

Asociatividad: Relación dispuesta entre dos o más personas o entidades que comparten fines comunes y que persiguen una misma meta en el alcance de sus objetivos.¹¹

Capital: Elemento o factor de la producción formado por la riqueza acumulada.¹²

¹⁰Salvat Editores: Diccionario Enciclopédico Salvat, Volumen 4, Página 262, Barcelona – España, ISBN: 84-345-4532-2

¹¹<http://www.rinace.net/rlei/numeros/vol3-num1/Rev.%20Ed.%20Inc.%20Vol3,1.pdf>

Competitivas: Por su calidad o sus propiedades son capaces de competir con alguien.¹³

Desalentadoras: Ánimos reducidos.

Eficiencia: Capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios posibles.¹⁴

Empírico: Que procede de la experiencia.¹⁵

Estrategias: Se refiere al conjunto de acciones planificadas anticipadamente, cuyo objetivo es alinear los recursos y potencialidades de una empresa para el logro de sus metas y objetivos de expansión y crecimiento a la empresarial.¹⁶

Innovación: Modificación o creación de un producto y de su introducción al mercado.¹⁷

Outsourcing: La subcontratación o *tercerización* (del inglés *outsourcing*) es el proceso económico en el cual una empresa mueve o destina los recursos orientados a cumplir ciertas tareas hacia una empresa externa por medio de un contrato.¹⁸

Pymes: Se conoce como PYMES al conjunto de pequeñas y medianas empresas que de acuerdo a su volumen de ventas, capital social, cantidad de trabajadores, y su nivel de producción o activos presentan características propias de este tipo de entidades económicas.¹⁹

Remontar: Retroceder en una época pasada.²⁰

Vulnerable: La capacidad de la unidad expuesta para responder al choque ya sea a través de una estrategia adaptativa.²¹

¹²Salvat Editores: Diccionario Enciclopédico Salvat, Volumen 4, Página 710, Barcelona – España, ISBN: 84-345-4532-2

¹³<http://www.wordreference.com/definicion/competitivo>

¹⁴<http://www.wordreference.com/definicion/eficiencia>

¹⁵<http://es.thefreedictionary.com/emp%C3%ADrico>

¹⁶<http://www.calameo.com/books/0014474421407f52c7d37>

¹⁷http://ceni.utralca.cl/pdf/newsletter/newsletter6/ANTECEDENTES_GENERALES_DE_LA_INNOVACION.pdf

¹⁸<http://www.servipres.com.mx/index.php/es/blog>

¹⁹<http://www.sri.gob.ec/web/10138/32@public>

²⁰<http://www.wordreference.com/definicion/remontar>

²¹https://grecdh.upc.edu/publicacions/cursos/documents/ecd_2ed_apuntes.pdf
https://grecdh.upc.edu/publicacions/cursos/documents/ecd_2ed_apuntes.pdf

2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.4.1 Hipótesis General

El escaso control eficaz en el manejo de recaudación de valores de dinero genera problemas de solvencia y liquidez para las pymes del Cantón Milagro.

2.4.2 Hipótesis Particulares

- Conceder plazos de pagos excesivamente prolongados ocasiona problemas de liquidez en la empresa.
- El otorgamiento de créditos sin una evaluación previa genera el aumento del riesgo crediticio en la empresa.
- Las pymes que no cuentan con estrategias de crédito y cobranza ocasionan inestabilidad económica.
- Las pymes que no cuentan con personal especializado en la gestión de cobros origina la acumulación de carteras vencidas.

2.4.3 Declaración de Variables

Variables Independientes

- Control
- Plazos de pagos
- Otorgamiento de créditos
- Estrategias de crédito y cobranza
- Personal especializado

Variables Dependientes

- Solvencia y liquidez
- Liquidez
- Riesgo crediticio
- Inestabilidad
- Carteras vencidas

2.4.4

Cuadro 6 Operacionalización de las Variables

Variables	Definición	Indicadores
Control	Es una etapa primordial en la administración, pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente.	Número de empresarios que usan y aprovechan el control.
Plazos de pago	Los plazos de pago son las fechas en las que las instituciones bancarias o financieras te dan para realizar los pagos de su crédito, por lo general estos plazos son de 6, 12, 18, 24, 36 y 48 meses dependiendo de la cantidad solicitada en el préstamo.	Número de empresarios que consideran fundamental los plazos de pago.
Otorgamiento de crédito	Proceso a través del se otorga una facilidad crediticia a un Cliente que cumple satisfactoriamente con los requisitos y condiciones que se han señalado como obligatorios	Número de empresarios que conceden créditos.
Estrategias de crédito y cobranza	Es la capacidad de cobrar una cuenta pendiente de un cliente hace espacio para generar una nueva venta al liberar parte de su capacidad de crédito.	Número de empresarios que usan y aprovechan las estrategias de crédito.
Personal especializado	Son aquellas personas que se encuentran comprometidas y orientados a cubrir las necesidades.	Número de empresarios que usan y aprovechan al personal capacitado
Solvencia y liquidez	La capacidad de una empresa para cubrir sus costes fijos y lograr expandirse y crecer a largo plazo.	Número de empresarios que consideran que la solvencia y solvencia es un factor decisivo en la rentabilidad de la empresa.
Liquidez	Representa la cualidad de los activos para ser convertidos en dinero efectivo de forma inmediata sin pérdida significativa de su valor.	Número de empresarios que consideran que la liquidez la base de una empresa.
Riesgo crediticio	Posible pérdida que asume un agente económico como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales que incumben a las contrapartes con las que se relaciona.	Número de empresarios que consideran que la disminución en el riesgo crediticio favorece a la estabilidad de la empresa.
Inestabilidad	Es una situación económica caracterizada por la presencia de grandes fluctuaciones en el nivel de renta y empleo, por la existencia de paro involuntario y de subempleo y por la presencia de la inflación.	Número de empresarios que consideran que la inestabilidad de la empresa afecta a la rentabilidad.
Carteras vencidas	Es la porción del total de sus clientes (deudores) que reporta atraso en el cumplimiento de sus obligaciones de pago.	Número de empresarios que la agilidad en los procesos contribuye a la disminución de las carteras vencidas.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL

Para la elaboración del presente proyecto se consideró varias formas de investigación, los cuales se detallan de la siguiente manera:

Según su finalidad

Aplicada

Este tipo de investigación tiene por objetivo la búsqueda y consolidación del saber, y la aplicación de los conocimientos para el enriquecimiento del acervo cultural y científico al servicio del desarrollo integral de un país, orientada principalmente a solucionar problemas reales de la sociedad, aspecto que nos permite aplicarla como uno de los principales tipos de investigación utilizado en este proyecto, ya que ayuda a solucionar un problema socioeconómico como lo son las consecuencias que trae consigo el que no exista un control eficaz en el manejo de recaudación de valores de dinero por las PYMES en el Cantón Milagro.

Según su objetivo genealógico

Explicativa

Es aquella que persigue describir los hechos mediante un acercamiento al problema, intenta encontrar las causas del mismo, implica al sujeto, objeto de estudio, medio y fin para encontrar su relación en el efecto del mismo. Entendiendo por sujeto a quién realiza la investigación, objeto es lo que se investiga o estudia, los medios son las técnicas y métodos para llevar a cabo la actividad de investigación; y el fin, que es lo que se persigue.

Este tipo de investigación está vinculado en todos los procedimientos de la elaboración de éste proyecto, desde su planteamiento identificando las causas y sus respectivos efectos.

Según los medios para obtener los datos

Bibliográfica

Es la etapa de la investigación considerada como el inicio de las demás, ya que entrega información ya existente, resultado de exploraciones escritas por la comunidad científica sobre un determinado tema. Este tipo de investigación fue fundamental durante todo el proceso ya que como bien es conocimiento de todos, cada suceso tiene su historia en el universo.

En este estudio los datos bibliográficos no fueron extensos pero se ha podido concatenar las ideas con referencias electrónicas, lo que nos permitió obtener mayor información actualizada y bibliografías relacionadas para el enriquecimiento de su presentación y aplicación.

De Campo

Tuvo influencia mediante la manipulación de una variable externa no comprobada, en condiciones rigurosamente controladas, con el objetivo de descubrir las causas que producen el acontecimiento.

Este tipo de investigación está basada en el análisis del problema en la sociedad, con el propósito de interpretarlos e inferir en las posibles causas y presentar los enfoques de la investigación como los conocimientos de la realidad y el diagnóstico del problema.

Este tipo de investigación fue realizada en el lugar donde es originario el objeto de estudio, por tal motivo los datos obtenidos son profundos y se los pudo manejar con niveles de seguridad y confianza.

Según el carácter de la medida

Cuantitativa

Fue la investigación que consideró los datos de forma numérica como principal fuente de análisis y presentación, basado específicamente en técnica de campo como lo es la estadística, utilizada en este documento como fuente altamente confiable por haber producido los resultados en forma cuantificable.

Perspectiva General de la Investigación

La investigación identificó las causas que dieron origen al mismo, posteriormente se establecerá la propuesta de solución basada en un análisis sostenible que cuente con sus respectivas corroboraciones de hipótesis por parte de los sujetos en estudio. Los tipos de investigación han sido escogidos por su alcance y aplicación, considerados adecuados para obtener una interpretación concreta, real y confiable.

3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA

3.2.1 Características de la población

El Cantón Milagro cuenta con una población con alta capacidad de consumo y en crecimiento económico, compuesta en su mayor parte por comerciantes, profesionales y, pequeños y medianos agricultores, etc.; características que los convierte en sujetos con información importante y con un alto grado de importancia en el levantamiento de información.

La población milagreña está caracterizada por la variedad de comercio los mismos que mueve el aparato económico del mismo, convirtiéndose así de esta forma en una de las ciudades más prósperas de la Región.

3.2.2 Delimitación de la población

Esta investigación contó con parámetros de levantamiento de información, en el cuál se encuestará a las diferentes pequeñas y medianas empresas.

3.2.3 Tipo de muestra

Se decidió trabajar con una parte representativa de la población de tipo no probabilístico, debido a que los encuestados deben contar con conocimientos y experiencias como requisito fundamental de aseveración de las

afirmaciones planteadas y de las congruencias entre el planteamiento del problema y la propuesta a determinar.

3.2.4 Tamaño de la muestra

La población en lo que respecta a la situación empresarial tiene como base 2066 empresas las mismas que se encuentran repartidas de la siguiente manera Comercial 1277, Servicios 707, Industrial 82, según datos de Fernandez, E. M. (2010). "Estudio del desarrollo productivo y socioeconómico de las pequeñas, medianas y microempresas del Cantón Milagro". Milagro: Unemi., Revista Ciencia Unemi, Edición #6, Diciembre 2011.

Para establecer la muestra de las personas que nos proporcionaran información de utilidad para nuestra investigación, se ha empleado la siguiente fórmula:

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

Donde:

n: tamaño de la muestra

N: tamaño de la población

p: posibilidad que ocurra un evento, $p = 0,5$

q: posibilidad de no ocurrencia de un evento, $q = 0,5$

E: error, se considera el 5%; $E = 0,05$

Z: nivel de confianza, que para el 95%, $Z = 1,96$

Una vez desarrollada la fórmula, se obtiene que:

Si $N = 2066$

Npq

$$n = \frac{\quad}{\quad}$$

$$\frac{(N-1)E^2 + pq}{Z^2}$$

$$2066(0.5) (0.5)$$

$$n = \frac{\quad}{\quad}$$

$$\frac{(2066-1)(0.05)^2 + (0.5) (0.5)}{(1.96)^2}$$

n= 324

Se consideró que el universo total no es manejable, por consiguiente se realizó el cálculo de selección de la muestra, el cual recomienda encuestar a 324 personas para establecer la incidencia de los microempresarios del Cantón Milagro.

3.2.5 Proceso de selección

Para efecto de un levantamiento de información confiable y que permita obtener datos consistentes, se considera encuestar a una parte representativa de la población que aporte información de utilidad, conformada por los microempresarios del Cantón Milagro.

El resultado que se obtuvo al despejar la fórmula fue una muestra de 324, que representa el número de personas que deben ser encuestadas.

3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS

3.3.1 Métodos teóricos

Método Inductivo

Es el razonamiento que consistió en obtener conclusiones generales partiendo de casos particulares. Este método que utiliza como herramienta principal a la observación y formulación de sus premisas, permitió la formación de hipótesis, investigación de leyes científicas y sus respectivas demostraciones, este método es utilizado en el estudio de la primera fase que comprendió la observación del

problema de investigación en un análisis y una división de problemas inherentes en el problema global, derivando el planteamiento de las afirmaciones.

Método Deductivo

Es un método que asevera que la conclusión está implícita en las premisas, se basó en ir encadenando conocimientos que se creen verdaderos de manera tal que se obtuvieron nuevos conocimientos, combina con conocimientos necesarios para deducir nuevas proposiciones.

Este método originó la comprobación y demostración de principios, por lo que fue considerado primordial en este estudio para la verificación de las hipótesis.

Método Inductivo – Deductivo

El método inductivo está basado en el estudio de aspectos elementales y su trascendencia hacia aspectos globales obtenidos a través de la observación del entorno y las conductas particulares de los sujetos, el método deductivo explica estas conductas al verificarlas. Este método fue utilizado en ésta investigación en la etapa del planteamiento del problema en base a la observación, planteamiento de las hipótesis y sus comprobaciones basadas en los resultados que arrojen las técnicas de levantamiento de información.

Método Analítico – Sintético

Comprendió la descomposición de los elementos constitutivos del objeto de estudio, se basa en que para conocer un fenómeno es necesario descomponerlo en sus partes, analizarlos por separado y unificándolos en su todo.

Éste método incide en nuestra investigación al estudiar de forma individual los sub problemas y establecer su inherencia al problema global ya que se considera que cada problema es determinado por un número de situaciones influyentes.

Método Hipotético – Deductivo

Éste método está compuesto por 4 fases:

1. Observación
2. Planteamiento de hipótesis
3. Deducción de conclusiones a partir de los conocimientos previos

4. Y la verificación, es considerado como el método de más utilidad ya que comba el proceso inductivo (en la observación), deductivo (en el planteamiento de hipótesis y en sus deducciones y vuelve a la inducción para su verificación), este método fue aplicable a lo largo de toda la investigación logrando que la experiencia individual no haga perder el sentido a la parte teórica, relacionando la teoría con la realidad.

3.3.2 Métodos Empíricos

Observación

La observación es la base de conocimiento de toda ciencia debido a que su premisa está fundamentada por la percepción de investigador sobre los hechos o fenómenos de estudio. Éste método, sin duda fue el principal ya que determinó el diagnóstico del problema de estudio, será utilizado en el transcurso de la investigación como parte del proceso de la comprobación de las hipótesis planteadas en el capítulo anterior.

3.3.3 Técnicas e instrumentos

La encuesta

La encuesta es una herramienta de recaudación de datos de interés sociológico para el investigador, a través de la utilización de un cuestionario previamente elaborado, donde se puede conocer la opinión o valoración sobre los temas citados por parte de los sujetos seleccionados en la muestra.

Ésta observación generó interés porque a diferencia de la entrevista, no es necesario la presencia de un especialista, ya que cuenta con una estructura lógica que permite la fácil aportaron con sus experiencias, proporcionando como es de esperar una diversidad de respuestas, lo que enriquece la investigación y genera una evaluación profunda de resultados a través de métodos estadísticos.

3.4 PROPUESTA DE PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN

Los resultados y análisis de los métodos aplicados en el levantamiento de información se presenta en tablas y gráficos que dinamicen la visualización de las respuestas y guiados por una redacción inferencial con características de fácil comprensión para el lector.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

La recuperación de cartera vencida, es uno de los rubros en donde se ha centrado la preocupación de las Empresas y esta es una de las actividades en la que contamos igualmente con amplia experiencia, pues con nuestra organización e infraestructura suficiente garantizamos una definición a corto plazo de la viabilidad en la recuperación.

Los rubros se encuentran encaminados a la recuperación total del adeudo o su garantía en plazos realmente cortos, pues nuestros controles nos permiten conocer desde un principio la situación general del deudor y las acciones a seguir, esto es, si perseguir una negociación con garantía suficiente en una fase extrajudicial, o bien actuar con el rigor de la ley en la vía Judicial.

Uno de los factores principales en el análisis del crédito que debe destacarse para poder llegar a una decisión de otorgamiento de crédito es el cliente. El juicio del oficial de créditos y su confianza en dicha persona pesa fuertemente al tomar la decisión.

Para realizar el análisis actual a continuación se presentará los respectivos cuadros y gráficos del proceso de en cuestación.

Análisis de los resultados

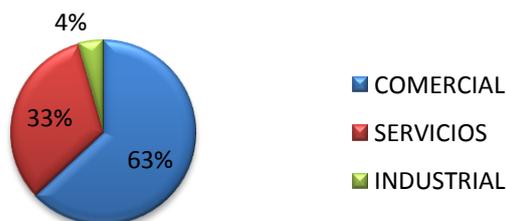
1.- ¿A qué sector pertenece su Pymes?

Cuadro 7 Sectorización de las pequeñas y medianas empresas

ALTERNATIVAS	No. Encuestados	% Porcentaje
COMERCIAL	162	63%
SERVICIOS	84	33%
INDUSTRIAL	11	4%
TOTAL	257	100%

Fuente: Encuesta dirigida a las pequeñas y medianas empresas del Cantón Milagro.

Figura5 Distribución de las PYMES



Fuente: Encuesta dirigida a las pequeñas y medianas empresas del Cantón Milagro.

Autores: Flores Anzules Luis & Carrillo Guerrero Katuska

Análisis

El 63% de la porción pertenece al sector comercial el mismo que se constituye como principal fuente de empleos en la economía local. El sector se ha diversificado y ha adquirido nuevas tendencias para lograr un desarrollo económico, integrado y acelerado; capaz de propiciar un aumento en el número de empleos creados. Este sector da prioridad al desarrollo de una nueva visión donde se amplían los incentivos a los pequeños y medianos empresarios con facilidades y recursos para fomentar la labor de servicios. Mientras tanto que el 33% pertenece al sector de servicios los mismos que abarcan las actividades relacionadas con los servicios materiales no productivos de bienes. El 4% representa al sector industrial el mismo que está ligado a las actividades industriales y aporta a la economía del país; su contribución al PIB (Producto interno bruto) es alrededor del 14%. La rama que más aporta a la producción de este sector es la de alimentos y bebidas.

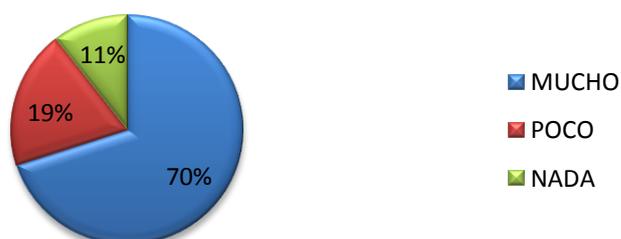
2.- ¿Cree usted que el manejo eficiente de valores monetarios en las pymes contribuye a la solvencia y liquidez?

Cuadro 8 PYMES que manejan eficientemente los valores monetarios.

ALTERNATIVAS	No. Encuestados	% Porcentaje
MUCHO	180	70%
POCO	50	19%
NADA	27	11%
TOTAL	257	100%

Fuente: Encuesta dirigida a las pequeñas y medianas empresas del Cantón Milagro.

Figura 6 Porción que maneja eficientemente valores monetarios



Fuente: Encuesta dirigida a las pequeñas y medianas empresas del Cantón Milagro.

Autores: Flores Anzules Luis & Carrillo Guerrero Katuska

Análisis

Para el 70% de la población el manejo eficiente de valores monetarios en las pequeñas y medianas empresas contribuye a la solvencia y liquidez y este es un factor de vital importancia ya que al mantenerlo se contribuye eficientemente a la productividad de las mismas haciendo de este un aliado en los niveles de productividad. Para 19% de la población es un factor de poca relevancia y este se puede relacionar básicamente a que no existen estudios en los que se determine su grado de importancia dentro de los procesos de eficiencia en el manejo de valores monetarios. Mientras tanto que para el 11% de la población no implica nada y esta es una porción a la que hay que analizar minuciosamente ya que si las mismas no emplean medidas urgentes pueden llegar al fracaso de sus negocios.

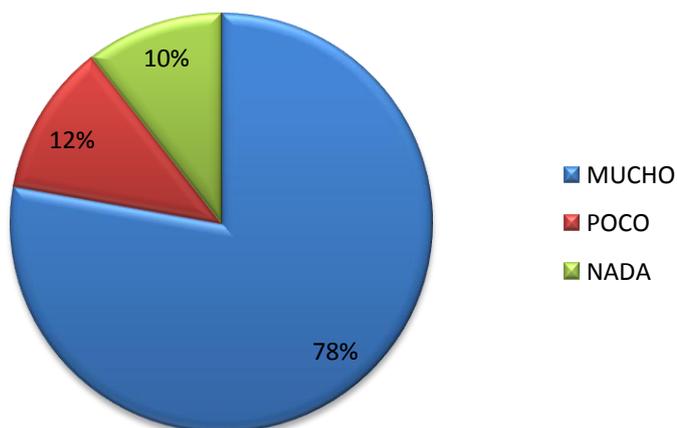
3.- ¿Es acertado conceder préstamos excesivamente prolongados?

Cuadro 9 Aplicación de una recaudadora de fondos

ALTERNATIVAS	No. Encuestados	% Porcentaje
SI	200	78%
NO	30	12%
INDIFERENTE	27	11%
TOTAL	257	100%

Fuente: Encuesta dirigida a las pequeñas y medianas empresas del Cantón Milagro.

Figura 7 Grado de aplicación de una recaudadora de fondos.



Fuente: Encuesta dirigida a las pequeñas y medianas empresas del Cantón Milagro.

Autores: Flores Anzules Luis & Carrillo Guerrero Katiuska

Análisis

Para el 78% de la población encuestada de las pequeñas y medianas empresas es un factor relevante y beneficioso que se emplee una recaudadora de fondos para el manejo eficiente de valores monetarios ya que la misma contribuye beneficiosamente a que exista un constante movimiento en valores dentro de la misma. Para el 12 % de la población no es importante que exista dicha recaudadora. Mientras que para el 11% de la población le es totalmente indiferente si existe dicha recaudadora.

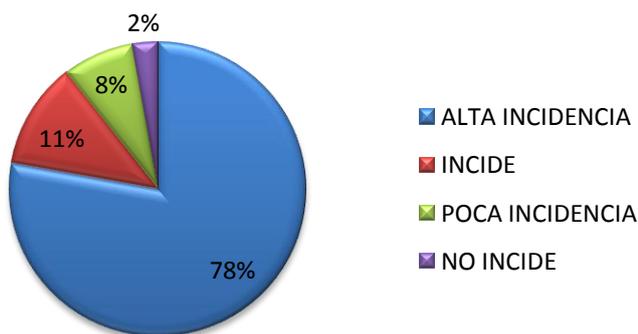
4.- ¿En qué medida cree usted que incide el otorgamiento de préstamos prolongados?

Cuadro10 Préstamos excesivamente prolongados

ALTERNATIVAS	No. Encuestados	% Porcentaje
ALTA INCIDENCIA	200	78%
INCIDE	30	12%
POCA INCIDENCIA	20	8%
NO INCIDE	7	2%
TOTAL	257	100%

Fuente: Encuesta dirigida a las pequeñas y medianas empresas del Cantón Milagro.

Figura 8 Grado de concesión de préstamos excesivamente prolongados.



Fuente: Encuesta dirigida a las pequeñas y medianas empresas del Cantón Milagro.

Autores: Flores Anzules Luis & Carrillo Guerrero Katiuska

Análisis

Para el 78% tiene una alta incidencia el hecho de que el conceder préstamos excesivamente prolongados afecte a la actividad comercial y el buen desempeño de los mismos, para el 11% de la población no es un factor influyente lo que puede ocasionar deficiencias en el desempeño del negocio. Para el 8% es un factor de poca relevancia lo que hace que se convierta en una porción alarmante y hasta cierto punto se vea afectado sus procesos comerciales y resulta mucho más riesgoso el 2% de la porción porque ellos consideran que no incide en el rendimiento de su empresa el conceder préstamos excesivamente prolongados.

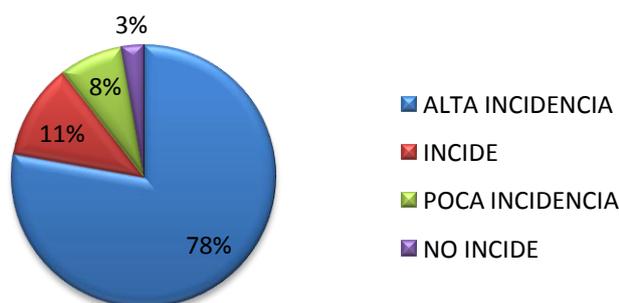
5.- ¿En qué medida cree usted que incide el otorgamiento de préstamos sin una calificación previa?

Cuadro 11 Incidencia de la calificación previa.

ALTERNATIVAS	No. Encuestados	% Porcentaje
ALTA INCIDENCIA	200	78%
INCIDE	30	12%
POCA INCIDENCIA	20	8%
NO INCIDE	7	3%
TOTAL	257	100%

Fuente: Encuesta dirigida a las pequeñas y medianas empresas del Cantón Milagro.

Figura 9 Grado de incidencia sin una calificación previa



Fuente: Encuesta dirigida a las pequeñas y medianas empresas del Cantón Milagro.

Autores: Flores Anzules Luis & Carrillo Guerrero Katiuska

Análisis

Para el 78% de la población es importante la calificación los riesgos que conlleva avalar un préstamo es necesario conocer bien a la persona que se avala así como su solvencia económica y estar consciente de los riesgos que se aceptan asumir para evitar romper la relación personal con el avalado en caso de que este no pueda pagar la deuda. Mientras tanto que el 12% de la población lo hace frecuente lo que eleva los riesgos en las pérdidas por valores económicos. Poco frecuente y no frecuente que equivale al 11% de la población sus riesgos se ven totalmente influenciados ya que el desconocimiento puede conllevar al fracaso comercial.

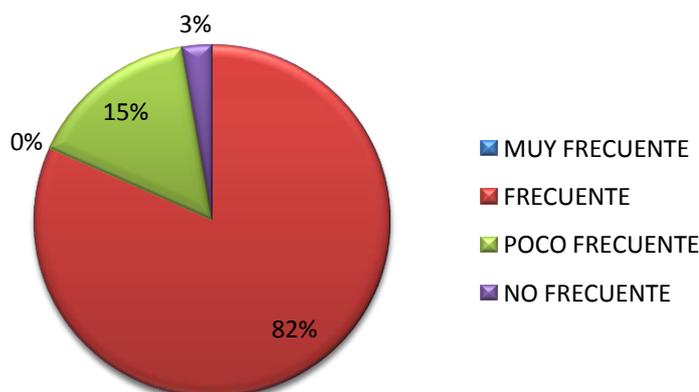
6.- ¿Con qué frecuencia usted hace una evaluación previa para el otorgamiento de un préstamo?

Cuadro 12 Evaluación previa para el otorgamiento de préstamos.

ALTERNATIVAS	No. Encuestados	% Porcentaje
ALTA INCIDENCIA	200	78%
INCIDE	30	12%
POCA INCIDENCIA	20	8%
NO INCIDE	7	3%
TOTAL	257	100%

Fuente: Encuesta dirigida a las pequeñas y medianas empresas del Cantón Milagro.

Figura 10 Grado de otorgamiento de préstamos



Fuente: Encuesta dirigida a las pequeñas y medianas empresas del Cantón Milagro.

Autores: Flores Anzules Luis & Carrillo Guerrero Katuska

Análisis

Para el 82% de la población el hacer una evaluación previa para el otorgamiento de un préstamo es importante ya que contribuye positivamente a la estabilidad del negocio. Para el 15% de la población no consideran importante el hecho de hacer una evaluación previa del otorgamiento de créditos lo cual hace que se generen riesgos para las pequeñas y medianas empresas. El 3% de población encuestada es totalmente indiferente lo que hace los niveles se vean afectados e incidan en el fracaso del mismo.

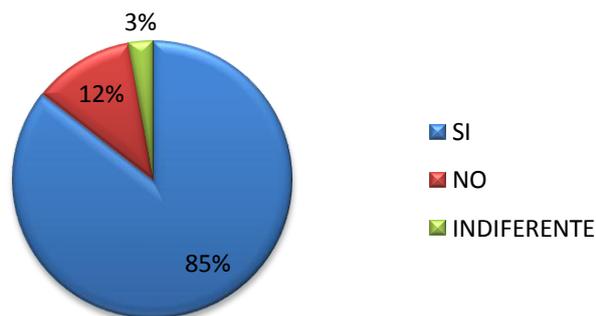
7.- ¿Cree usted que la no definición de estrategias de crédito y cobranza generan inestabilidad empresarial?

Cuadro 13 Definición de estrategias de crédito y cobranza

ALTERNATIVAS	No. Encuestados	% Porcentaje
SI	220	85%
NO	30	12%
INDIFERENTE	7	3%
TOTAL	257	100%

Fuente: Encuesta dirigida a las pequeñas y medianas empresas del Cantón Milagro

Figura 11 Grado de la no definición de estrategias



Fuente: Encuesta dirigida a las pequeñas y medianas empresas del Cantón Milagro.

Autores: Flores Anzules Luis & Carrillo Guerrero Katiuska

Análisis

Para el 85% de la porción encuestada es de vital importancia el establecer estrategias ya que las mismas ayudan a la definición de las diferentes líneas de acción que se deben de seguir dentro de las diferentes pequeñas y medianas empresas, el no aplicarlas implica riesgos comerciales como lo es la inestabilidad empresarial dentro de los mercados mientras que para el 12% de la población encuestada no es factor relevante lo que hace que surjan inconvenientes dentro de la misma como puede ser el caso de ineficiencia en la gestión comercial. Para el 3% le es totalmente indiferente.

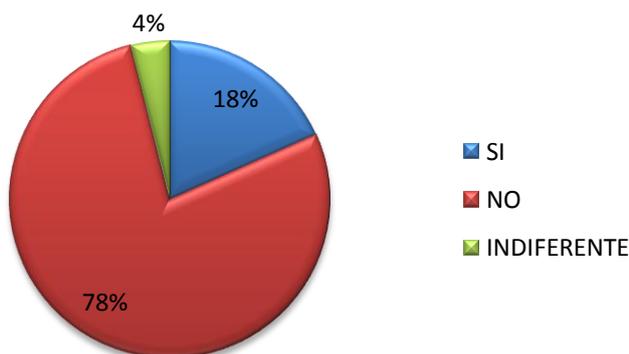
8.- ¿Dispone su empresa de personal especializado en la gestión de cobros y recuperación de cartera?

Cuadro 14 Personal especializado

ALTERNATIVAS	No. Encuestados	% Porcentaje
SI	47	18%
NO	200	78%
INDIFERENTE	10	4%
TOTAL	257	100%

Fuente: Encuesta dirigida a las pequeñas y medianas empresas del Cantón Milagro

Figura 12 Grado de personas con especialidad



Fuente: Encuesta dirigida a las pequeñas y medianas empresas del Cantón Milagro.

Autores: Flores Anzules Luis & Carrillo Guerrero Katiuska

Análisis

El 78% de la población encuestada no posee personal especializado en la gestión de cobros lo que hace que haya una deficiencia en los niveles de rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas y el no destinar personal especializado hace que la atención a la gestión de los resultados se vea limitada. Mientras que para el 18% de la población si posee personal especializado en la gestión de cobros lo que hace que la rentabilidad se vea como un factor eficiente dentro de las mismas. Para el 4% le es totalmente diferente lo cual hace que se vuelvan vulnerables al entorno.

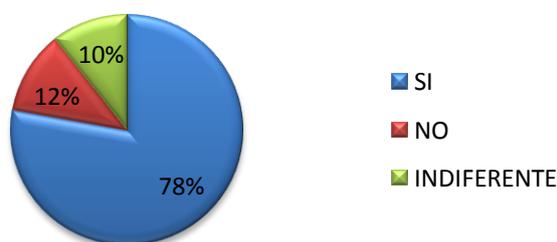
9.- ¿Cree usted que él no contar con personal especializado en el cobro y recuperación de carteras vencidas influye en los índices de rentabilidad y solvencia?

Cuadro 15 No contar con personal especializado

ALTERNATIVAS	No. Encuestados	% Porcentaje
SI	200	78%
NO	30	12%
INDIFERENTE	27	11%
TOTAL	257	100%

Fuente: Encuesta dirigida a las pequeñas y medianas empresas del Cantón Milagro

Figura 13 Grado de aplicación de personal especializado.



Fuente: Encuesta dirigida a las pequeñas y medianas empresas del Cantón Milagro.

Autores: Flores Anzules Luis & Carrillo Guerrero Katiuska

Análisis

El 78% de las pequeñas y medianas empresas no dispone de personal especializado en la gestión cobro y recuperación de carteras vencidas lo que hace los niveles de rentabilidad, solvencia y el mantenerse en el mercado se vean afectados, para el 12% de la población que considera que es de poca importancia el no contar con personal especializado estarían en factores de riesgo ya que el no tener un conocimiento previo puede afectar el mantenerse en competitividad dentro del mercado. Mientras que el 10% es totalmente indiferente.

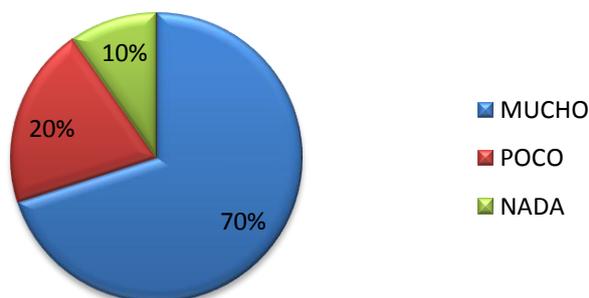
10.- ¿Considera beneficioso usted que se emplee una recaudadora de fondos para el manejo eficiente de valores monetarios en las pymes?

Cuadro 16 Creación de una recaudadora de valores

ALTERNATIVAS	No. Encuestados	% Porcentaje
MUCHO	180	70%
POCO	52	20%
NADA	25	10%
TOTAL	257	100%

Fuente: Encuesta dirigida a las pequeñas y medianas empresas del Cantón Milagro

Figura 14 Grado de aplicación de una recaudadora de valores



Fuente: Encuesta dirigida a las pequeñas y medianas empresas del Cantón Milagro.

Autores: Flores Anzules Luis & Carrillo Guerrero Katiuska

Análisis

Para el 70% de la población encuestada es de vital importancia el crear una recaudadora de fondos para el manejo eficiente de valores monetarios en las pequeñas y medianas; ya que la misma contribuiría al manejo eficiente del mismo y ahorraría tiempo para los empresarios, además se impulsaría un mejoramiento a la economía de las mismas. Para el 20% de la población es de poca importancia la creación de la misma y esto se puede deber a la falta de conocimiento que aportaría una recaudadora, mientras que para el 10% no contribuiría en nada.

4.2 EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS

EVOLUCIÓN

Las PYMES en general y las dedicadas al sector industrial en particular, comenzaron a adquirir importancia dentro de la economía en los años 50' y 60' con el desarrollo de la revolución industrial con el proceso de tejidos, madera, imprenta, metal, minas y alimentos.

Posteriormente, luego de la profunda crisis de 1999 y una época de inestabilidad política en nuestro país, las empresas se preocuparon únicamente por su supervivencia y estabilidad económica interna, buscando obtener los niveles más altos de productividad e ingresos y mejores condiciones de trabajo. Esto parece indicar el comienzo de una segunda etapa en la historia de la evolución de las PYMES, con algunos obstáculos que aún deben superarse.

TENDENCIAS

En el 2012, muchas pymes han comenzado a incorporar a la tecnología en sus modelos de negocio. Algunas de ellas han proyectado su imagen en Internet con una web corporativa, pero no se trata sólo de eso. Las posibilidades que nos ofrecen Internet, y las herramientas que podemos encontrar para mejorar la productividad son prácticamente ilimitadas.

Las pymes han recuperado el contacto con el cliente y con el mercado, el lenguaje se ha vuelto más humano y directo, dejando de lado expresiones rebuscadas y artificiales. Comienzan a no mirarse al ombligo y comprenden que existen por y para el cliente, además desean cada vez más poder interactuar con otros desde cualquier lugar.

Las pymes, para abordar estas nuevas reglas del juego tienen que permitir el acceso de sus trabajadores a Internet de forma transparente y responsable, formándolos y monitorizando su uso para evitar un acceso abusivo. Así, el trabajador será más productivo, ya que podrá acceder a herramientas diseñadas para mejorar y optimizar el tiempo y la empresa logrará ser cada vez más competitiva.

Las pymes en 2013 tendrán que ser más competitivas para continuar en el mercado e Internet puede ofrecer a nivel tecnológico una ventaja en este sentido. Este año las pymes apostarán por su incorporación al mundo Internet y de las nuevas tecnologías en las siguientes áreas:

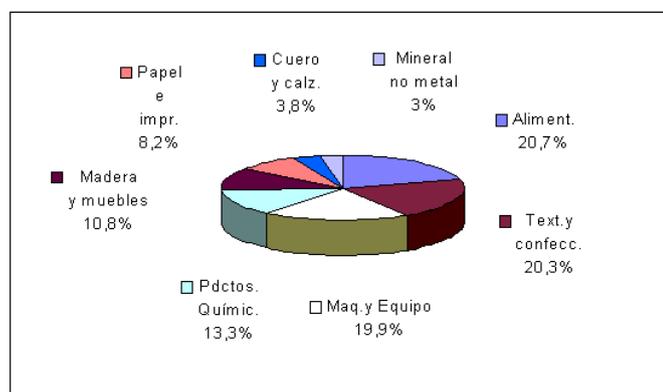
Software SaaS: esta forma de distribución de software se está imponiendo en el mercado desde hace algún tiempo. Este nuevo modelo de cloudcomputing reduce los costes tanto de implantación como de mantenimiento en las pymes, y está especialmente indicado para áreas como la gestión de los clientes, facturación, marketing digital, gestión equipos de ventas, etc.

Redes sociales: están abriendo canales de información con el mercado, acercándose y mejorando la satisfacción de los clientes. Y también ayudan a conocer lo que opinan de nuestra marca.

Seguridad Informática: abrir las puertas a Internet en la empresa requiere planificación y monitorización. Es necesario ofrecer seguridad a la organización, al usuario y al cliente.

Comercio electrónico: los nuevos comportamientos del consumidor de compra pueden abrirnos un mundo de posibilidades, de líneas de negocio que antes no tenían en su portfolio de productos/servicios.

Movilidad: la tendencia es estar siempre conectados, ya sea a través de dispositivos móviles o tabletas. A nivel empresarial redundará en una mejora indudable de la productividad.



Fuente: Ministerio de Comercio Exterior, Industrialización, Pesca y Competitividad; República del Ecuador.

4.2.1 ANÁLISIS DE LA ENCUESTA

Para realizar el análisis actual a continuación se presentará los respectivos cuadros y gráficos del proceso de encuesta, los cuales nos permitirá obtener la información necesaria para el conocimiento de los diferentes factores que influyen en los procesos de recuperación por concepto de carteras vencidas.

4.3 RESULTADOS

La recopilación y tabulación de la información obtenida en el proceso de encuesta permitió conocer que actualmente en el Cantón Milagro no se encuentra establecida una empresa que se dedique a la recaudación de valores por concepto de cartera vencida en el Cantón Milagro, estas deficiencias han hecho que muchos clientes no se sientan a gusto con los niveles de rentabilidad que manejan sus empresas, condicionalmente una parte de los encuestados lo califican como lento el proceso de cobranza.

Tomando en cuenta los objetivos y la hipótesis asentadas sobre la problemática planteada del estudio de factibilidad para la creación de una empresa dedicada a la recaudación de valores por concepto de cartera vencida en el Cantón Milagro, es viable la creación, ya que los comerciantes y la ciudadanía en general se verían beneficiados pues el tener una empresa que se dedique a la recaudación de valores por concepto de cartera vencida y esto se convierte en un índice de rentabilidad para ellos. Con esta propuesta ayudaremos a que las personas recuperen sus valores monetarios y mejoren sus niveles de liquidez y solvencia.

El 63% de la porción pertenece al sector comercial el mismo que se constituye como principal fuente de empleos en la economía local. El sector se ha diversificado y ha adquirido nuevas tendencias para lograr un desarrollo económico, integrado y acelerado capaz de propiciar un aumento en el número de empleos creados Mientras tanto que el 33% pertenece al sector de servicios los mismos que abarcan las actividades relacionadas con los servicios materiales no productivos de bienes. El 4% representa al sector industrial el mismo que está ligado a las actividades industriales y aporta a la economía del país; su contribución al PIB (Producto interno bruto) es alrededor del 14%. La rama que más aporta a la producción de este sector es la de alimentos y bebidas.

4.4 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

HIPÓTESIS GENERAL	VERIFICACIÓN
El control eficaz en el manejo de recaudación de valores de dinero contribuirá a la solvencia y liquidez para las pymes del Cantón Milagro.	Las preguntas 1 y 2 se asocian, porque ambas ayudan a establecer que el tener sectorizado a las pequeñas y medianas empresas y que mediante la liquidez y solvencia serán eficientes.
El no conceder plazos de pagos excesivamente prolongados ayudará a mejorar los niveles de liquidez en la empresa.	Las preguntas 3 y 10 contribuyen a esta hipótesis ya que de la acertada concesión de préstamos hace que los fondos y el manejo de valores monetarios en las pymes sea eficiente.
El otorgamiento de créditos con una evaluación previa disminuirá los niveles de riesgo crediticio en las pequeñas y medianas empresas.	Las interrogantes 5 y 6 aportan a la presente hipótesis ya que la frecuencia y la evaluación previa reduce considerablemente los niveles de riesgo crediticio.
Las pequeñas y medianas empresas que cuentan con estrategias de crédito y cobranza contribuirán a mejorar los niveles de estabilidad económica.	Las preguntas 7 y 4 benefician ventajosamente a la presente hipótesis ya que el contar con estrategias de crédito permitirá establecer eficientes niveles de estabilidad económica a las pequeñas y medianas empresas.
Las pequeñas y medianas empresas que cuenten con personal especializado en la gestión de cobros mejorarán los niveles de acumulación de carteras vencidas.	8 y 9 validan a la presente hipótesis ya que mediante la evidencia de las mismas se valida que el contar con personal especializado ayudará a reducir los niveles de carteras vencidas.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1 Tema.

“Creación de una empresa dedicada a la recaudación de valores por carteras vencidas para las pequeñas y medianas empresas en el Cantón Milagro”.

5.2 Justificación.

Las empresas son actualmente el motor de desarrollo de las ciudades, sobre todo de aquellas que se caracterizan por presentar una escasa oferta de empleo. Nuestra ciudad es un ejemplo de lo antes expuesto, por ello es importante que los nuevos profesionales que se incorporan al mercado laboral sean los actores de este desarrollo empresarial.

El desarrollo de esta propuesta consiste en promover la creación de una empresa que se dedique a la recaudación de valores por carteras vencidas para las pequeñas y medianas empresas en el Cantón Milagro, se propuso este tema tomando como base la información obtenida en los procesos de encuestas que se le realizó a las pequeñas y medianas empresas, las mismas que pertenecen al sector comercial, de servicios e industrial.

En base a dichos resultados obtenidos mediante estudios, teorías y métodos de investigación para cumplir con los objetivos propuestos, la solución que se propone es la creación de una empresa dedicada a la recaudación de valores por carteras vencidas para las pequeñas y medianas empresas en el Cantón Milagro

ya que esta es una fuente para el mejoramiento socioeconómico de las mismas en el Cantón, tomando en cuenta las necesidades de la población y sus manifestaciones consideramos que es factible la creación de esta empresa porque así de esta manera se dará un mejoramiento en los niveles de solvencia y liquidez.

5.3 FUNDAMENTACIÓN.

La fundamentación se caracteriza en plasmar los aspectos más relevantes del marco teórico para enriquecer la propuesta. Obteniendo así la certeza de que para lograr correctamente las operaciones financieras y administrativas se debe realizar técnicas de administración, las cuales nos lleven a obtener resultados eficaces en la coordinación de las cosas y personas que integrarían la entidad.

Las recaudadoras hoy en día apuntalan a mejorar las condiciones de liquidez y solvencia en las diferentes PYMES que requieran de los servicios de las mismas. La empresa tiene como meta la recuperación de valores monetarios por concepto de cartera vencida.

Por tal motivo, debemos estar superándonos constantemente en nuestra labor, pensando siempre que la calidad es lo que marca grandes diferencias entre nuestros clientes y así tener una excelente respuesta por parte de ellos, ya que de esta manera nos ayudaran a seguir emprendiendo y avanzando hacia un futuro cada vez mejor.

Así de esta forma queremos demostrar que podemos superar las expectativas, llegando a cumplir con el fin propuesto, esto significa, que contar con una empresa que se dedique a la recuperación por concepto de carteras vencidas la misma que contribuirá a que existan mayores fuentes de trabajo, que la economía de la ciudad se incremente y más aún que Milagro pase a ser una zona comercial competitiva a nivel nacional siendo esta la capital de la Región cinco.

5.4 OBJETIVOS.

5.4.1 Objetivo General de la propuesta

Analizar la posibilidad de crear una empresa dedicada a la recaudación de valores en el sector de las PYMES del cantón Milagro mediante el desarrollo de un plan de negocios.

5.4.2 Objetivos específicos de la propuesta

- Crear una identidad empresarial.
- Desarrollar un manual de funciones para el correcto desempeño de las actividades en torno a la empresa.
- Fortalecer en la población de los microempresarios el concepto de la evaluación previa para reducir los riesgos crediticios en la empresa.
- Disponer mediante modelos de estrategias de crédito y cobranza para de esta forma mejorar los niveles de estabilidad económica.
- Capacitar constantemente al personal y especializarlo en la gestión de cobros para evitar la acumulación de carteras vencidas y así de esta forma mejorar los niveles de solvencia y liquidez.

5.5 Ubicación.

País : Ecuador

Provincia : Guayas

Cantón : Milagro

Cabe recalcar que la empresa estará ubicada en las calles 10 de Agosto y Seminario.

Gráfico 15 Ubicación de la recaudadora



5.6 ESTUDIO DE FACTIBILIDAD

Factibilidad administrativa

La factibilidad de la propuesta para poder medirla hemos realizado un estudio a través del trabajo de campo como se lo realizó aplicando la encuesta, la cual fue de gran aporte para obtener información sobre las necesidades que nos permitan realizar de forma rentable la viabilidad de nuestro estudio.

Es de vital importancia realizar la respectiva verificación de la necesidad en base a la creación de una empresa dedicada al servicio de recaudación de carteras vencidas en las Pymes del Cantón Milagro”, la misma que genere fuentes de trabajo y a su vez facilite a que los diferentes negocios mejoren sus niveles de solvencia y liquidez, evitando así pasar por la clausura de los mismos.

Con la presente propuesta se trata de mejorar los niveles de solvencia y liquidez de las diferentes empresas, además reducir los costos y gastos por concepto de la falta de eficiencia en la celeridad de cobros.

Factibilidad presupuestaria

Para la factibilidad presupuestaria se realizará las cotizaciones necesarias para la implementación de una empresa dedicada al servicio de recaudación de carteras vencidas en las Pymes del Cantón Milagro, así como la adquisición de activos fijos que complementan la implementación de dicha empresa, de esta forma podemos determinar la inversión de nuestra propuesta.

Factibilidad Técnica

Para la factibilidad técnica se contará con muebles y enseres muy cómodos para que nuestros usuarios se sientan cómodos al momento de requerir de dichos servicios, se realizará los procesos de compras con nuestros proveedores manteniendo una excelente comunicación.

Factibilidad Legal:

(Leyes normas para establecer en el mercado) no hay ninguna ley que pueda establecer estos tipos de negocios.

5.6.1 NOMBRE DE LA EMPRESA

Gráfico 16 Nombre de la empresa



5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

Con la realización de este estudio podemos a consideración el Estudio de Factibilidad de una recaudadora dedicada a la recuperación carteras vencidas generadas en los microempresarios de la PYMES del Cantón Milagro para mejorar los niveles de liquidez y solvencia. La cual estimamos como la propuesta que se debe aplicar en el tema de estudio.

5.7.1 Filosofía corporativa

MISIÓN

Dedicar nuestros esfuerzos a ofertar servicios de recuperación de valores monetarios por carteras vencidas, para las pequeñas y medianas empresas del Cantón Milagro, caracterizándonos por la calidad, eficiencia y máxima responsabilidad y honestidad en el desarrollo de nuestras labores, factores que aseguran la satisfacción en nuestros clientes.

VISIÓN

Expandir nuestros servicios de recuperación de valores monetarios por carteras vencida, para las pequeñas y medianas empresas a otras localidades cercanas al Cantón Milagro y ampliar nuestras ofertas, manteniendo siempre altos estándares de calidad y eficiencia.

SLOGAN

“LIDERES EN RECUPERACION DE VALORES”

OBJETIVO

Establecer los lineamientos que permitan el normal y correcto funcionamiento de una empresa que se dedica a ofertar servicios de recuperación de carteras vencidas para el sector de las pequeñas y medianas empresas en el Cantón Milagro.

VALORES CORPORATIVOS.

Sinergia. Trabajo en equipo, integrado y sistémico, con la mayor velocidad posible y de la forma más simple posible.

Deber.- La obligatoriedad de satisfacer a los comerciantes y consumidores para cumplir con sus expectativas mediante la presentación de un excelente servicio es tomado como principio fundamental.

Responsabilidad.- Asumimos la responsabilidad de que nuestra empresa se consolide como una de las recaudadoras de valores monetarios para el sector de las PYMES y responder eficientemente ante cualquier inconveniente que surja en la misma.

Confianza y Lealtad.- Respetar, apoyar y estimular al personal, dándole capacitación, autoridad y responsabilidad, para mejorar su desempeño y desarrollo profesional.

Disciplina.- Nos caracterizaremos por ser puntuales en nuestras obligaciones, con nuestra gente, exactos en todos nuestros cumplimientos, atenciones y muestras de amabilidad hacia nuestros usuarios.

PRINCIPIOS

Liderazgo: Ser líder para en marcar la diferencia, involucrarnos y comprometeremos con nuestros clientes internos y externos.

Hacer bien el trabajo: La adecuada planificación en el desarrollo y cumplimiento de lo pactado con los clientes.

Conocimiento de los hechos: se presentará información veraz, confiable y eficiente. Para que asíde esta manera se tome las decisiones más acertadas y oportunas

Preparación: en este mercado la competencia siempre está presente, aunque nos este agrediendo. Hay que observarla de cerca con la finalidad de reforzar las áreas débiles para el éxito de la organización.

Aprovechar todas las oportunidades: El éxito se puede lograr con una acción rápida. La innovación y la velocidad en que apliquemos nuestras estrategias serán decisivas. No derrochando el tiempo y los recursos.

La unión: Cuando todos los integrantes de la organización están unidos para conseguir un propósito, se lo hará a través de la motivación de las expectativas de triunfo.

Ser mejores: la mejora continúa e innovadora que aplicaremos en nuestra organización, representaran el triunfo o la permanencia en el mercado.

La coordinación: la organización y la comunicación la emplearemos de una manera cuidadosa entre los trabajadores – clientes. Estas serán dos armas muy importantes para lograr la permanencia del mercado.

No declarar nuestras intenciones: la organización será más fuerte, si nuestra competencia sabe menos de lo que deseamos lograr, debemos ser sutil en las estrategias para que la competencia no pueda prevenirse contra ellas.

METAS

Cercanía con nuestros clientes: Nosotros servimos a nuestros clientes y aprendemos de ellos.

Estrategias de posicionamiento y liderazgo: Nosotros realizamos un buen trabajo, que nos lleven hacia la innovación y el constante desarrollo.

Dirección Efectiva: Impulsaremos la responsabilidad de cada empleado y los encaminaremos hacia nuestras metas.

Calidad Total: Queremos brindar productos de calidad.

Empleados Comprometidos con la Empresa: Queremos empleados motivados y comprometidos con su trabajo. Cada empleado será responsable del capital humano y de la conservación de nuestra empresa.

Comunicación Organizacional: Nos comunicaremos unos con otros libremente y con respeto.

Creatividad e Innovación: Trabajaremos en un entorno en donde las ideas y el desarrollo fluyan, e impulsar la creatividad de nuestros empleados.

Ganancias: Aprovecharemos muy bien las ganancias y veremos en ella la fuerza de la empresa.

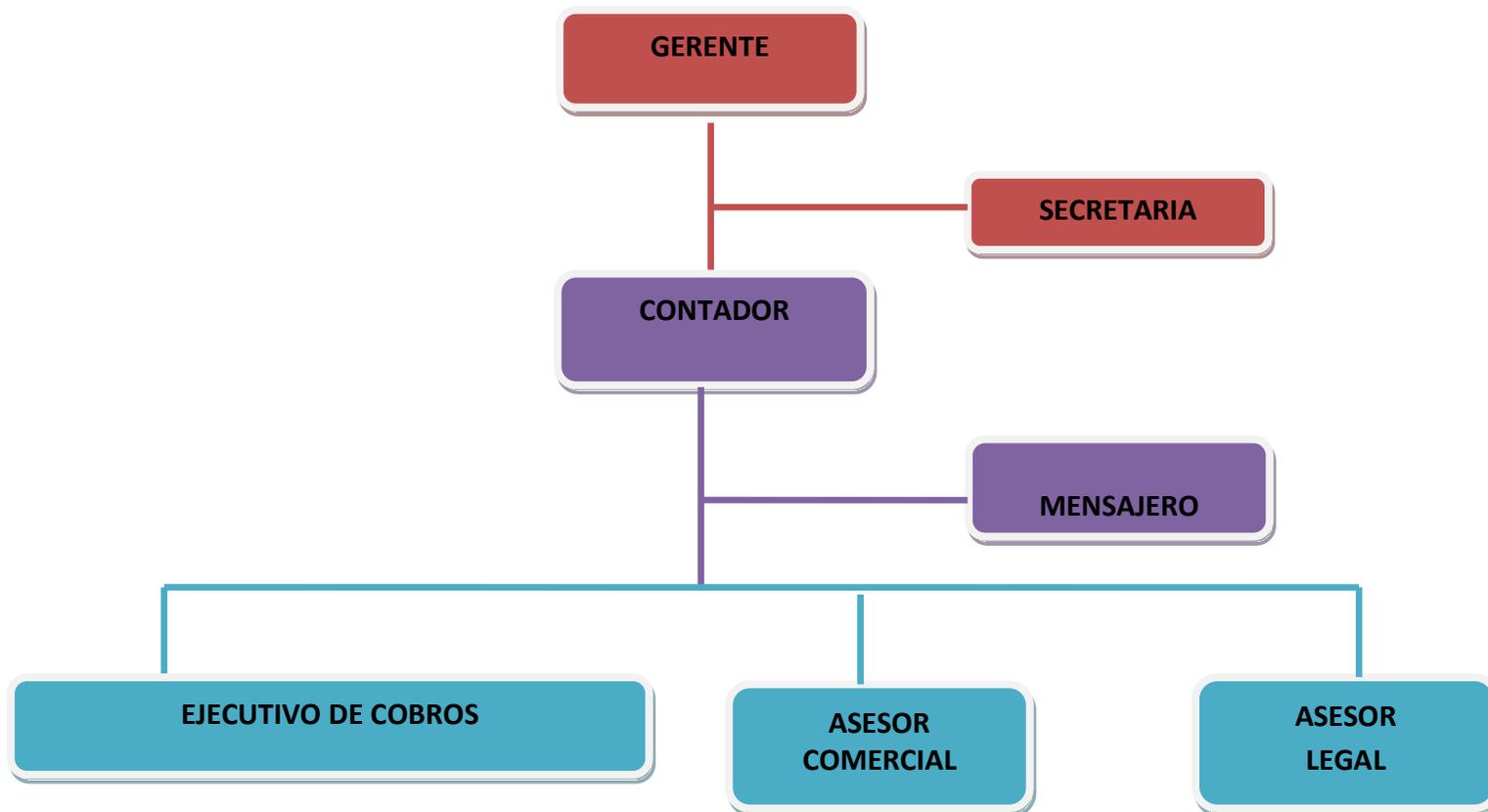
Competencia: Competimos justamente.

Cuadro #17Requerimiento de personal

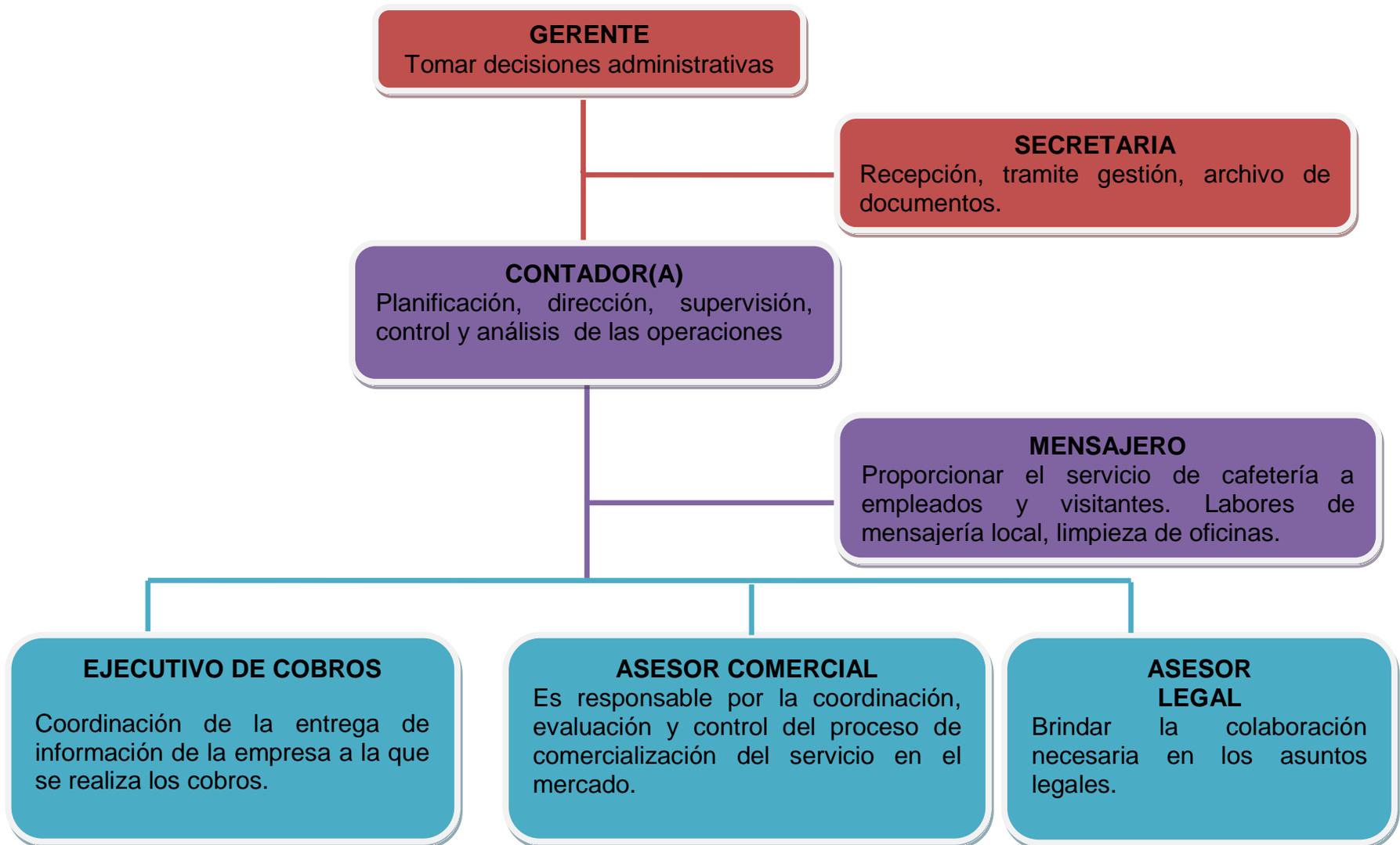
No.	Tipo de cargo	Descripción breve
1	Gerente	Administrar la empresa y toma las decisiones.
1	Secretaria	Manejo de documentos de la empresa.
1	Contador	Controla y analiza las operaciones contables, administrativas y financieras.
1	Asistente Comercial	Es responsable por la coordinación, evaluación y control del proceso de comercialización del servicio.
1	Control y recuperación de carteras vencidas	Coordinación de la entrega de información de la empresa a la que se realiza los cobros.
1	Asesor Legal	Brindar la colaboración necesaria en asuntos legales.
1	Mensajero	Realiza labores de mensajería.

ORGANIGRAMA

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



ORGANIGRAMA FUNCIONAL



SERVICIO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA “RECAR” MANUAL DE FUNCIONES		
DESCRIPCIÓN DEL CARGO		
<i>Denominación del Cargo:</i>	GERENTE	
<i>Jefe Inmediato:</i>	-----	
<i>Número de Personas a su Cargo:</i>	SEIS (6)	
<i>FUNCIONES:</i>		
<p>Básica:</p> <p>Es responsable de las labores de programación, organización, supervisión y control de los objetivos, a fin de garantizar una operación óptima, segura y confiable dentro de los parámetros y metas establecidas.</p> <p>Específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exige iniciativa y criterio para el ejercicio de sus funciones. • Requiere capacidad analítica, liderazgo y razonamiento lógico. • Exige responsabilidad en el manejo de personal a su cargo. • Requiere habilidad para coordinar acciones con su equipo de trabajo. • Disponibilidad permanente fuera de horas laborables para atender casos de emergencia 		
<i>Requisitos de Educación:</i>	Título Profesional Ingeniería Comercial, Administración de empresas, Economía.	
<i>Requisitos de Experiencia:</i>	Dos (2) años de experiencia en funciones y posiciones similares.	
<i>Habilidades:</i>	Conocimientos administrativos, manejo de utilitarios de computación, manejo completo de presupuestos.	
Edad:	30 - 40 años	
Sexo:	Indistinto	
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Ing. Luis Flores	Ing. Kathiuska Carrillo	Ing. Kathiuska Carrillo

SERVICIO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA “RECAR” MANUAL DE FUNCIONES		
DESCRIPCIÓN DEL CARGO		
<i>Denominación del Cargo:</i>	SECRETARIA	
<i>Jefe Inmediato:</i>	GERENTE	
<i>Número de Personas a su Cargo:</i>	-----	
<i>FUNCIONES:</i>		
<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con todas las funciones inherentes a una secretaría (recepción de documentos, llamadas telefónicas, manejo de archivos, etc.) • Redacción de Documentos necesarios para llevar el control de la empresa y de los clientes a cargo. • Archivar Documentos • Llevar el control de las actividades a realizar (Agenda) • Recepción Llevar control contable de los ingresos y egresos, además de elaborar los estados financieros en el tiempo debido. • Elaborar documentos respecto de la actividad de la empresa que se emiten en la unidad y que son requeridos por sus superiores o clientes. • Canalizar solicitudes de viáticos e informes de la actividad realizada. 		
<i>Requisitos de Educación:</i>	Título de Bachiller en contabilidad cursando estudios superiores.	
<i>Requisitos de Experiencia:</i>	Dos (2) años de experiencia en funciones similares.	
<i>Habilidades:</i>	Orientación comercial, trabajar bajo presión, manejo de utilitarios básicos de computación.	
<i>Edad:</i>	20 - 30 años	
<i>Sexo:</i>	Indistinto	
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Ing. Luis Flores	Ing. Kathiuska Carrillo	Ing. Kathiuska Carrillo

SERVICIO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA “RECAR”		
MANUAL DE FUNCIONES		
DESCRIPCIÓN DEL CARGO		
<i>Denominación del Cargo:</i>	CONTADOR (A) GENERAL	
<i>Jefe Inmediato:</i>	GERENTE	
<i>Número de Personas a su Cargo:</i>	-----	
<i>FUNCIONES:</i>		
<ul style="list-style-type: none"> • Planificar, organizar, dirigir, programar y controlar las actividades del departamento. • Emitir estados financieros oportunos, confiables y de acuerdo a los principios de contabilidad generalmente aceptados y otras disposiciones vigentes. • Supervisar, evaluar y controlar la emisión de órdenes de pago. • Revisar reportes o estados financieros y demás documentos contables resultados de la gestión. • Analizar saldos de cuentas contables de años anteriores requerido por organismos financieros de control. • Desarrollar e implantar la nueva estructura contable y procedimientos de control que fortalezcan la actividad económica de la empresa. • Diseño e implantación de reportes gerenciales que faciliten la interpretación correcta de la información contable financiera. • Atender requerimientos de información de organismos de control externo a la compañía, como la SRI, Superintendencia de Compañías, etc. • Asistir y participar en reuniones convocadas por Vicepresidente Administrativo-Financiero, con ideas y sugerencia de soluciones a los programas de control económico de la empresa. • Mantener reuniones periódicas con el personal a su cargo para delegar y controlar • Cumplimiento de objetivos del departamento. • Cumplir y hacer cumplir las normas, procedimientos y demás disposiciones regulatorias para el manejo económico y control de la empresa. 		
<i>Requisitos de Educación:</i>	Título de Economía, CPA o Ingeniero Comercial, Registro actualizado en el colegio de contadores.	
<i>Requisitos de Experiencia:</i>	Dos (2) años de experiencia en funciones y responsabilidades similares.	
<i>Habilidades:</i>	Conocimiento y experiencia en Administración, Manejo de utilitarios básicos de computación.	
<i>Edad:</i>	28 - 35 años	
<i>Sexo:</i>	Indistinto	
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Ing. Luis Flores	Ing. Kathiuska Carrillo	Ing. Kathiuska Carrillo

**SERVICIO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA “RECAR”
MANUAL DE FUNCIONES**

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

<i>Denominación del Cargo:</i>	MENSAJERO	
<i>Jefe Inmediato:</i>	GERENTE	
<i>Número de Personas a su Cargo:</i>	-----	
<i>FUNCIONES:</i>		
<ul style="list-style-type: none"> • Abrir las oficinas y hacer la limpieza de las mismas, • Preparar el café y las demás bebidas. • Realizar la limpieza de las oficinas alternas. • Realizar depósitos en los diferentes bancos. • Llevar documentación a los proveedores, clientes o lugares indicados. • Retirar cobros en la locación del cliente. • Atender cualquier solicitud del área administrativa. • Retiro de materiales en la locación del proveedor. 		
<i>Requisitos de Educación:</i>	Título de Bachiller Contable.	
<i>Requisitos de Experiencia:</i>	UNO (1) años de experiencia en funciones y responsabilidades similares.	
<i>Habilidades:</i>	Conocimientos básicos en manejo de utilitarios.	
<i>Edad:</i>	19 - 35 años	
<i>Sexo:</i>	Indistinto	
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Ing. Luis Flores	Ing. Kathiuska Carrillo	Ing. Kathiuska Carrillo

**SERVICIO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA “RECAR”
MANUAL DE FUNCIONES**

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

<i>Denominación del Cargo:</i>	EJECUTIVO DE COBROS
<i>Jefe Inmediato:</i>	GERENTE
<i>Número de Personas a su Cargo:</i>	-----

FUNCIONES:

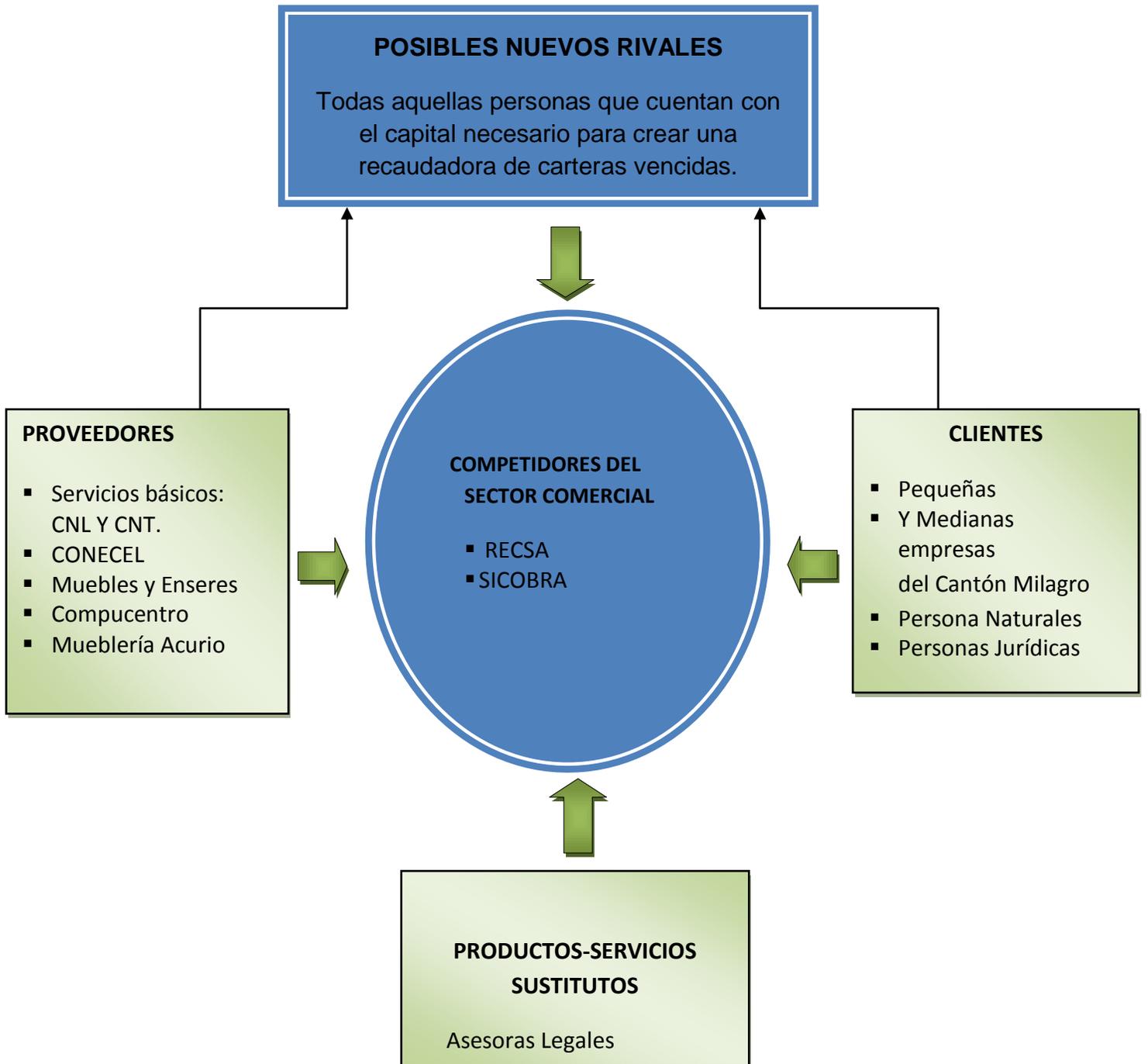
- Gestionar el control de valores por venta de energía.
- Recaudar el valor de las facturas de consumo de energía y más conceptos establecidos por la Empresa.
- Depositar diariamente los valores recaudados en las cuentas bancarias establecidas.
- Elaborar el informe diario de recaudación y remitirlo diariamente a Tesorería, acompañada de la correspondiente documentación de soporte.
- Efectuar el análisis de las posibles cuentas incobrables para su liquidación.
- Elaborar los contratos para la ejecución de obras, convenios de pago de consumo de energía, determinar su financiamiento y llevar el control de los valores a recaudarse.
- Efectuar programas y acciones para la eliminación de la cartera vencida.
- Administrar contratos con terceros para la recuperación de la cartera vencida.
- Mantener estadísticas de recaudación y de cartera vencida.
- Reportar diariamente la morosidad de los clientes para el corte de servicio y realizar el respectivo control.

<i>Requisitos de Educación:</i>	Título de Economía, CPA o Ingeniero Comercial, Registro actualizado en el colegio de contadores.	
<i>Requisitos de Experiencia:</i>	Dos (2) años de experiencia en funciones y responsabilidades similares.	
<i>Habilidades:</i>	Conocimiento y experiencia en Administración, Manejo de utilitarios básicos de computación.	
Edad:	24 - 35 años	
Sexo:	Indistinto	
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Ing. Luis Flores	Ing. Kathiuska Carrillo	Ing. Kathiuska Carrillo

SERVICIO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA “RECAR” MANUAL DE FUNCIONES		
DESCRIPCIÓN DEL CARGO		
<i>Denominación del Cargo:</i>	ASESOR (A) COMERCIAL	
<i>Jefe Inmediato:</i>	GERENTE	
<i>Número de Personas a su Cargo:</i>	-----	
<i>FUNCIONES:</i>		
<ul style="list-style-type: none"> • Planificar, organizar, coordinar, supervisar y controlar las actividades de la Gerencia • Comercial. Evaluar el movimiento de los presupuestos en el mercado, • Evaluar el impacto económico que genera el desplazamiento para generación del servicio. • Mantenerse informado sobre las novedades en el ambiente de la competencia y en las • transacciones comerciales con el mercado. • Revisar y aprobar los informes mensuales de transacciones. • Reportar al gerente tanto todas las novedades así como el impacto económico por la oferta y demanda en el mercado. 		
<i>Requisitos de Educación:</i>	Título de Ingeniero Comercial o Marketing.	
<i>Requisitos de Experiencia:</i>	Dos (2) años de experiencia en funciones y responsabilidades similares.	
<i>Habilidades:</i>	Conocimientos de comercialización, Manejo de utilitarios básicos de computación, Movilización.	
<i>Edad:</i>	24 - 40 años	
<i>Sexo:</i>	Indistinto	
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Ing. Luis Flores	Ing. Kathiuska Carrillo	Ing. Kathiuska Carrillo

SERVICIO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA “RECAR” MANUAL DE FUNCIONES DESCRIPCIÓN DEL CARGO		
<i>Denominación del Cargo:</i>	ASESOR (A) LEGAL	
<i>Jefe Inmediato:</i>	GERENTE	
<i>Número de Personas a su Cargo:</i>	-----	
<i>FUNCIONES:</i>		
<ul style="list-style-type: none"> • Prestar asesoramiento jurídico a todas las Unidades de la Universidad. • Asesorar y elaborar documentos legales en procesos de contratación de bienes, servicios, obras y consultorías. • Sustanciar procesos laborales, civiles, penales y administrativos de la Institución, asumiendo defensa cuando el caso lo amerita. • Llevar acabo procesos administrativos y universitarios. • Verificar el cumplimiento de boletas y pólizas de garantía. • Declaración de impuestos de vehículos e inmuebles. • Elaborar informes legales solicitados por las autoridades universitarias competentes. • Elaboración de finiquitos • Remitir informes y documentación requerida por la Contraloría. • Redactar todo tipo de contratos. • Elaboración de actas de apertura de propuestas, de reuniones de aclaración, de baja de bienes, etc. • Trámites de transferencias de inmuebles. • Conformación en Comisiones cuando se requiere del criterio jurídico. • Atención a requerimientos fiscales. • Preparar procesos para remates públicos. • Participación en comisiones para elaboración de reglamentos y otros documentos de carácter institucional. • Participación en Comisiones Jurídicas y Tribunales de Apelación. • Trámites para la inscripción de derechos de propiedad y autoría de trabajos y programas institucionales. 		
<i>Requisitos de Educación:</i>	Título de Doctorado en Jurisprudencia	
<i>Requisitos de Experiencia:</i>	Dos (2) años de experiencia en funciones y responsabilidades similares.	
<i>Habilidades:</i>	Tareas relativas a la interpretación, suscripción, y aplicación de contratos, convenios.etc....	
<i>Edad:</i>	28 - 40 años	
<i>Sexo:</i>	Indistinto	
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Ing. Luis Flores	Ing. Kathiuska Carrillo	Ing. Kathiuska Carrillo

Grafico17 Cinco fuerzas de Porter



Análisis de FODA

Por medio de esta herramienta podemos determinar la situación actual de nuestra empresa. Este tipo de análisis es muy relevante para aquellos que quieren obtener un diagnóstico rápido de cómo se desenvuelve su negocio, además de brindar una orientación en el momento de plasmar objetivos y planes de acciones, para que estos sean lo más cercano a la realidad de la empresa.

Para la realización de esta matriz tenemos que tener conocimientos de factores internos y externos que afectan el desarrollo de nuestro negocio, mediante el análisis de las variables controlables (las debilidades y fortalezas que son internas de la organización y por lo tanto se puede actuar sobre ellas con mayor facilidad), y de variables no controlables (las oportunidades y amenazas las presenta el contexto y la mayor acción que podemos tomar con respecto a ellas es preverlas y actuar a nuestra conveniencia).

Este tipo de análisis representa un esfuerzo para examinar la interacción entre las características particulares de nuestro negocio y el entorno en el cual éste compete. La matriz FODA: Conduce al desarrollo de cuatro tipos de estrategias, las cuales son FO, FA, DO, FA.

Tal entorno puede afectar a todos los niveles de la empresa y en diferentes unidades de análisis tales como producto (servicio), mercado, producto-mercado, línea de productos, corporación, empresa, división, unidad estratégica de negocios, etc.

Muchas de las conclusiones obtenidas como resultado del análisis FODA, nos serán de gran utilidad en el análisis del mercado y en las estrategias de mercadeo que adoptaremos para contribuir al mejoramiento de recaudadora de tributos dirigido al sector de las PYMES en el Cantón Milagro.

Análisis FODA de la Recaudadora “RECAR”

Fortalezas

- Contar con la tecnología adecuada para la elaboración de todos los trámites que se vayan a ejecutar.
- Personal capacitado.
- Atención personalizada.
- Continúa comunicación con los clientes.
- Ubicación.
- Debidamente estructurados.
- Mantener una constante investigación de las necesidades de nuestros clientes (canal de comunicación).
- Legalmente estructurada.
- Estructuración organizacional definida.

Oportunidades

- Mercado no cubierto.
- Existe gran cantidad de empresas a las que se les puede ofrecer los servicios.
- Alianzas estratégicas con empresas similares de mayor trascendencia en el Mercado.
- Mercado más exigente.
- Las expectativas generadas en los clientes por ser una empresa que demuestra una diferencia marcada (servicio personalizado).

Debilidades

- Nuevos en el mercado
- Falta de innovación en el desarrollo de nuevas líneas de servicio.
- Falta de experiencia en la administración de la empresa y recuperación de cartera.
- Falta de recursos para capacitación.
- Recursos financieros en proceso de crecimiento.

- Carencia en la investigación mercado sobre las necesidades actuales de los clientes.
- La falta de capacitación y actualización continua para el personal.

Amenazas

- Cambios en la situación política (Gobierno) del país.
- Actualización de leyes en cuanto la regularización del funcionamiento de las recaudadoras.
- Desastres de la naturaleza.
- Cambios en la situación económica de los clientes (poder de adquisición).
- Inclusión de departamento de recaudación en las empresas.

Segmentación de mercado.

- El servicio va dirigido tanto a personas naturales como jurídicas.
- Enfocándose en el sector de las PYMES en el Cantón Milagro.

Composición del mercado

El mercado al que queremos abarcar una cartera de clientes diversa, permitiéndose resolver los requerimientos de los sectores: Comercial, Industrial y de Servicios en el Cantón Milagro y sus alrededores.

La mayoría de ellos no cuenta con el personal capacitado para elaborar todo lo concerniente a la solvencia y liquidez y contratan el ser servicio a otras recaudadoras por carteras vencidas e incluso a personal de afuera de la misma.

MARKETING MIX

El servicio que ofrece recaudadora por carteras vencidas, legal y de capacitación es innovador y puntualiza la atención personalizada y la capacitación de personal en cuanto el ámbito tributario.

Productos de la recaudadora.

- Emplear nuevas formas en la recuperación de carteras vencidas.

Servicios de la Recaudadora.

- Mediante el uso de tecnologías ofrecer a las PYMES la recuperación de carteras vencidas.

Precio

Los precios varían y van de acuerdo al abanico de opciones que se ofrece y el presupuesto de los clientes.

Plaza.

Nuestro servicio inicialmente se ofrecerá en el mercado milagreño y sus alrededores, luego nos iremos expandiendo a medida que vayamos captando más clientes.

Es importante resaltar el objetivo inicial es lograr mantener el servicio, satisfaciendo las necesidades requeridas ara conseguir el crecimiento de la empresa.

Promoción

Las técnicas de promoción y publicidad van dirigidas a los potenciales clientes como lo son los del sector de las PYMES.

Nuestras estrategias comerciales serán efectuadas por diversos medios tales como:

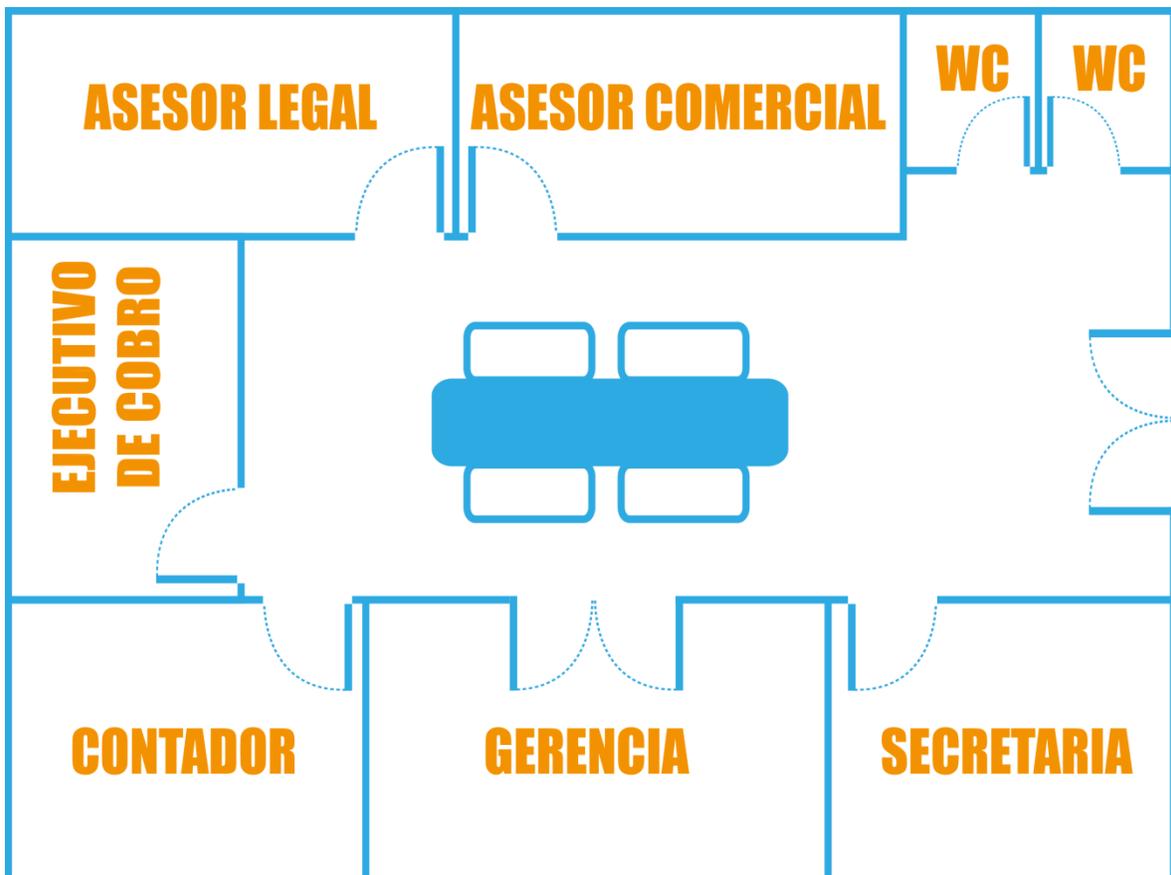
- Visitas diferentes entidades educativas y empresas tanto dentro del Cantón Milagro y sus alrededores.
- Promoción en página Web, incluyendo la información completa de nuestra Recaudadora.
- Radio.
- Televisión local
- Periódico.
- Volantes.
- Folletos

- Otros

Distribución de maquinarias y equipos

- Dentro de los procesos para llevar a cabo la entrega del servicio con mayor efectividad se
- necesitaran los siguientes equipos y suministro.

Gráfico 18 Distribución de la recaudadora



Correo electrónico

La dirección electrónica de la empresa será:

carrillo&flores@hotmail.com

Políticas y procedimientos.

Procedimientos de Contratación:

1. Cómo solicitar trabajo en la Recaudadora.
2. Reclutamiento y anuncio de vacantes.
3. El proceso de selección de empleados.

Clasificación de Empleados:

1. Clasificación de tareas o tipos.
2. Estado de continuidad en el empleo (trabajador de planta o temporada)
3. Intensidad del Empleo (tiempo parcial, tiempo completo)

Período de Orientación y Prueba:

1. Duración.
2. Introducción al trabajo y a los compañeros-
3. Destrezas requeridas para progresar

Progreso, Ascensos y Traslados

1. Disponibilidad de oportunidades de progreso.
2. Expectativas de progreso en el trabajo (ascensos, etc.)

Despidos por falta de trabajo, Reasignaciones y Reincorporaciones

Entrenamiento y Desarrollo.

1. Políticas generales para el entrenamiento de empleados.
2. Acceso al entrenamiento por cuenta de la empresa, formal o en el trabajo.
3. Contenido del entrenamiento proveído.

Responsabilidad de la evaluaciones de desempeño.

1. Cuándo y con qué frecuencia deben hacerse las evaluaciones.
2. Bases de las evaluaciones: dimensiones y rangos de desempeño.
3. Comunicación de los resultados de la evaluación al empleado, otros

Horario y Lugar de Trabajo:

1. Responsabilidad de presentarse al trabajo.

2. Registro del tiempo (Relojes, tarjetas, hojas).
3. Semana de trabajo normal, días laborales, y horarios de descanso.
4. Fluctuaciones estacionales y diarias.
5. Oportunidades de horas extraordinarias, requerimientos y autorización

Licencias para Ausentarse:

1. Cómo obtenerlas.
2. Justificaciones.

Condiciones y Restricciones: justificación, duración, categoría o derechos especiales e implicancias por antigüedad

Herramientas y Equipos:

1. Herramientas provistas por el empleador y por el empleado.
2. Entrega y responsabilidad por herramientas de la empresa.
3. Responsabilidades de mantenimiento y reemplazo.
4. La computadora, el uso de la Red del Internet y del CORREO ELECTRÓNICO.

Ética del Trabajo, Reglas de Conducta, y Disciplina:

1. Declaración general sobre el sistema de disciplina y sus propósitos.
2. Obligación del empleado a seguir instrucciones, a menos que las mismas infrinjan las reglas de seguridad, moral o religión.
3. Factores que estimulan la acción disciplinaria (por ej. acoso sexual, abuso de autoridad, trabajo insatisfactorio).
4. Progresión de la acción en caso de incidentes sucesivos (por ej. penas, asesoramiento, traslados).
5. Procedimiento de apelación

Procedimientos de Sugerencias:

1. Declaración sobre el valor de las ideas de los empleados y comunicaciones internas.
2. Retroalimentación de sugerencias, seguimiento, y resultados

Reclamos y Procedimientos de Queja:

1. Cómo y ante quién plantear problemas.

2. Pasos subsecuentes si son necesarios.
3. Paso final (arbitraje consultivo o vinculante, otros)

Terminación del Empleo:

1. Razones (renuncia, despido, eliminación de la tarea) .
2. Procedimientos de salida (entrevista, pago) .
3. Consideraciones sobre la reincorporación

De la capacitación del personal.

- Organizar los grupos de empleados nuevos y antiguos.
- Determinar necesidades de cada uno de ellos.
- Coordinar los cursos a recibir (cursos especializados)
- Comunicar a jefe inmediato.

Salarios

Método de Pago:

1. Período de nómina.
2. Entrega del pago (horario, lugar y persona) .
3. Período de demora entre la nómina y la entrega del salario (incluyendo despidos)
4. Forma de pago (efectivo, cheque, productos, otros) .

Pago de horas extraordinarias.

1. Definición de horas extraordinarias.
2. Cálculo de horas extraordinarias y diferenciales

Retenciones de Salario:

1. Procedimientos; cuándo y cómo sucede; notificación al empleado.
2. Actitud y respuesta de la empresa (filosofía, disciplina)

Adelantos, préstamos:

1. Provisiones a tomar y condiciones de los adelantos.
2. Plazos y procedimientos (solicitud, límite de montos, métodos de reintegro)

Confidencialidad y Divulgación:

1. Información sobre el individuo que es (a) siempre, (b) a veces, y (c) nunca, revelada al mismo, a otros empleados de la empresa o a extraños .

2. Procedimientos a seguir por personas ajenas a la compañía para la obtención de información sobre un empleado en particular.

Días feriados

a) Feriados observados por la empresa.

b) Obligación de trabajar los feriados; pagos diferenciales.

c) Elegibilidad para y computación de la remuneración para feriados trabajados

Visitantes

1. Condiciones para la admisión.

2. Lugares y horarios permitidos

Control del plan estratégico.

Gerente:

- Recibe reportes de cumplimientos de metas de las diferentes áreas.
- Evalúa cumplimiento VS metas establecidas.
- Informa al personal lo detectado.
- Toma los correctivos necesarios.

Objetivo.

Cumplir con los objetivos planificados a largo, mediano o corto plazo, verificar y rediseñar de ser necesario.

Políticas.

Será responsabilidad del gerente controlar su planificación estratégica.

Es responsabilidad de cada jefe de área presentar al gerente la información necesaria, dentro los 5 primeros días de cada mes.

El plan estratégico podrá ser modificado en el transcurso del periodo de acuerdo con las variables que se presenten y será responsabilidad del gerente hacer los correctivos necesarios.

Elaboración de Estados Financieros para nuestra empresa

Es necesario utilizar información útil y necesaria para predecir, comparar y evaluar los respectivos flujos de tesorería.

- Balance general
- Estado de resultados
- Estado de cambios en el patrimonio
- Estado de flujos de efectivo

Políticas

NEC 1: los estados financieros deben ser presentados razonablemente acorde a las normas ecuatorianas de seguridad.

Principios de contabilidad generalmente aceptados: se refiere a que la información contable debe ser revisada, verificada y presentada con equidad respecto a terceros y a la propia empresa, para que los estados financieros reflejen equitativamente los intereses de las partes.

Se establece para el departamento de contabilidad entregar los estados financieros mensualmente los cuales deben ser presentados los primeros cinco días del mes correspondiente.

Será obligación del departamento de contabilidad custodiar los estados financieros debidamente firmados tanto física como electrónicamente.

Políticas y Procedimientos Legales (asesoría legal)

También se establece que en el caso de los servicios prestados por el asesor legal, los cuales serán cuando alguna situación lo amerite se contratarán los servicios profesionales de un asesor legal especializado en el área laboral y para cualquier otra eventualidad que se presente con alguno de nuestros clientes la

empresa contara con un cuerpo de abogados especializado en otras áreas legales que puedan ofrecer un servicio de calidad para tener un soporte y constancia tanto con los clientes como con la empresa en sí.

Gestión de archivos y documentos.

Con este servicio que ofrecemos, lo que pretendemos es que los clientes puedan optimizar sus instalaciones, y puedan llevar un mejor control de su no archivo.

La documentación, una vez inventariada e introducida a sistemas informáticos queda grabada, mediante esta información, su posterior localización física es muy rápida y segura.

5.7.1 ACTIVIDADES

Cuadro # 18 Actividades

N.-	ACTIVIDADES																
		MES 1				MES 2				MES 3				MES 4			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	Busqueda del local	■															
2	Busqueda de financiamiento		■	■													
3	Remodelacion del local			■	■	■											
4	Obtencion de permisos para el local					■	■										
5	Cotizacion de materiales, moviliarios y equipos							■									
6	Compra de materiales, moviliarios y equipos							■	■								
7	Instalacion de moviliarios y equipos									■	■						
8	Selección del personal											■					
9	Contratacion del personal												■				
10	Promocion y publicidad del servicio													■	■		
11	Ejecucion de servicio															■	■

5.7.2 Recursos, análisis financiero

VARIACIÓN INGRESOS	5%
VARIACIÓN GASTOS	5%

"RECAUDADORA RECAR S.A"			
ACTIVOS FIJOS			
CANTIDAD	DESCRIPCION	C. UNITARIO	C. TOTAL
	<u>MUEBLES Y ENSERES</u>		
5	ESCRITORIOS	200,00	1.000,00
7	SILLAS EJECUTIVAS	50,00	350,00
3	SILLAS DE ESPERA	30,00	90,00
2	ARCHIVADORES	125,00	250,00
	TOTAL MUEBLES Y ENSERES		1.690,00
	<u>EQUIPOS DE OFICINA</u>		
2	TELEFONOS	20,00	40,00
	TOTAL EQUIPOS DE OFICINA		40,00
	<u>EQUIPO DE COMPUTACIÓN</u>		
6	COMPUTADORAS	600,00	3.600,00
3	IMPRESORAS	70,00	210,00
3	UPS	15,00	45,00
	TOTAL DE EQUIPO DE COMPUTACIÓN		3.855,00
	TOTAL		5.585,00

DEPRECIACIÓN DE LOS ACTIVOS FIJOS				
DESCRIPCIÓN	VALOR DE ACTIVO	PORCENTAJE DE DEPRECIACIÓN	DEPRECIACIÓN MENSUAL	DEPRECIACIÓN ANUAL
MUEBLES Y ENSERES	1.690,00	10%	14,08	169,00
EQUIPO DE COMPUTACION	3.855,00	33%	106,01	1.272,15
EQUIPO DE OFICINA	40,00	10%	0,33	4,00
TOTAL	5.585,00		120,43	1.445,15

"RECAUDADORA RECAR S.A"								
PRESUPUESTO DE INGRESOS								
INGRESOS POR VENTA	UNIDADES	P.U.	ENERO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
CONSULTAS	500	21,00	10.500,00	126.000,00	132.300,00	138.915,00	145.860,75	153.153,79
GESTIÓN POR RECUPERACIÓN DE CARTERAS	800	60,00	48.000,00	576.000,00	604.800,00	635.040,00	666.792,00	700.131,60
SERVICIOS VARIOS	900	30,00	27.000,00	324.000,00	340.200,00	357.210,00	375.070,50	393.824,03
TOTAL DE INGRESOS			85.500,00	1.026.000,00	1.077.300,00	1.131.165,00	1.187.723,25	1.247.109,41

'RECAUDADORA RECAR S.A''**DETALLE DE GASTOS**

GASTOS ADMINISTRATIVOS		ENERO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
1	GERENTE GENERAL	550,00	6.600,00	6.930,00	7.276,50	7.640,33	8.022,34
1	CONTADOR GENERAL	400,00	4.800,00	5.040,00	5.292,00	5.556,60	5.834,43
1	SECRETARIA	310,00	3.720,00	3.906,00	4.101,30	4.306,37	4.521,68
1	CONTROL Y RECUPERACIÓN DE CARTERAS VENCIDAS	350,00	4.200,00	4.410,00	4.630,50	4.862,03	5.105,13
1	ASESOR COMERCIAL	350,00	4.200,00	4.410,00	4.630,50	4.862,03	5.105,13
1	ASESOR LEGAL	290,00	3.480,00	3.654,00	3.836,70	4.028,54	4.229,96
1	MENSAJERO	290,00	3.480,00	3.654,00	3.836,70	4.028,54	4.229,96
	APORTE PATRONAL	287,90	3.454,80	3.627,54	3.808,92	3.999,36	4.199,33
	DECIMO CUARTO		2.336,00	2.452,80	2.575,44	2.704,21	2.839,42
	DECIMO TERCERO		2.540,00	2.667,00	2.800,35	2.940,37	3.087,39
	TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS	2.827,90	38.810,80	40.751,34	42.788,91	44.928,35	47.174,77

GASTOS DE GENERALES		ENERO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
AGUA		20,00	240,00	252,00	264,60	277,83	291,72
ENERGIA ELECTRICA		35,00	420,00	441,00	463,05	486,20	510,51
TELEFONO		40,00	480,00	504,00	529,20	555,66	583,44
SERVICIOS DE INTERNET		25,00	300,00	315,00	330,75	347,29	364,65
ALQUILER		220,00	2.640,00	2.772,00	2.910,60	3.056,13	3.208,94
UTILES DE OFICINA		14,00	168,00	176,40	185,22	194,48	204,21
DEPRECIACION MUEBLES Y ENSERES		14,08	169,00	177,45	186,32	195,64	205,42
DEPRECIACION DE EQUIPO DE COMPUTACION		106,01	1.272,15	1.335,76	1.402,55	1.472,67	1.546,31
DEPRECIACION DE EQUIPO DE OFICINA		0,33	4,00	4,20	4,41	4,63	4,86
GASTOS DE CONSTITUCION			250,00	262,50	275,63	289,41	303,88
TOTAL GASTOS GENERALES		474,43	5.693,15	5.977,81	6.276,70	6.590,53	6.920,06

GASTO DE VENTAS	ENERO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
PUBLICIDAD	20,00	240,00	252,00	264,60	277,83	291,72
TOTAL GASTOS DE VENTAS	20,00	240,00	252,00	264,60	277,83	291,72

TOTAL DE COSTOS INDIRECTOS	3.322,33	44.743,95	46.981,15	49.330,20	51.796,72	54.386,55
-----------------------------------	-----------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------

GASTOS PARA EL FLUJO CAJA	3.201,90	43.298,80	45.463,74	47.736,93	50.123,77	52.629,96
GASTOS GENERALES	354,00	4.248,00	4.460,40	4.683,42	4.917,59	5.163,47
DEPRECIACION	120,43	1.445,15	1.517,41	1.593,28	1.672,94	1.756,59
		1.445,15	2.962,56	4.555,84	6.228,78	7.985,37

EL APOORTE PERSONAL ES EL 11,15% DE LA SUMA DE LOS SUELDOS

SUELDO BÁSICO USD 292

GASTOS ADMINISTRATIVOS		ENERO	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
1	GERENTE GENERAL	550,00	6.930,00	7.276,50	7.640,33	8.022,34
1	CONTADOR GENERAL	400,00	5.040,00	5.292,00	5.556,60	5.834,43
1	SECRETARIA	310,00	3.906,00	4.101,30	4.306,37	4.521,68
1	CONTROL Y RECUPERACIÓN DE CARTERAS VENCIDAS	350,00	4.410,00	4.630,50	4.862,03	5.105,13
1	ASESOR COMERCIAL	350,00	4.410,00	4.630,50	4.862,03	5.105,13
1	ASESOR LEGAL	290,00	3.654,00	3.836,70	4.028,54	4.229,96
1	MENSAJERO	290,00	3.654,00	3.836,70	4.028,54	4.229,96
	TOTALES	2540,00	32004,00	33604,20	35284,41	37048,63

COSTO DE VENTAS							
CANT.	DETALLE	PRECIO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
500	CONSULTAS	19,20	115.200,00	120.960,00	127.008,00	133.358,40	140.026,32
800	GESTIÓN POR RECUPERACIÓN DE CARTERAS	58,05	557.280,00	585.144,00	614.401,20	645.121,26	677.377,32
900	SERVICIOS VARIOS	28,00	302.400,00	317.520,00	333.396,00	350.065,80	367.569,09
TOTAL			974.880,00	1.023.624,00	1.074.805,20	1.128.545,46	1.184.972,73

"RECAUDADORA RECAR"
BALANCE GENERAL

CUENTAS	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<u>ACTIVO CORRIENTE</u>	-					
CAJA -BANCOS	3.000,00	8.754,75	13.123,31	17.907,97	23.123,48	28.785,34
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	3.000,00	8.754,75	13.123,31	17.907,97	23.123,48	28.785,34
ACTIVOS FIJOS	5.585,00	5.585,00	5.585,00	5.585,00	5.585,00	5.585,00
DEPRECIAC. ACUMULADA		1.445,15	2.962,56	4.555,84	6.228,78	7.985,37
TOTAL DE ACTIVO FIJO	5.585,00	4.139,85	2.622,44	1.029,16	-643,78	-2.400,37
TOTAL DE ACTIVOS	8.585,00	12.894,60	15.745,75	18.937,13	22.479,70	26.384,97
<u>PASIVO</u>	-					
<u>CORRIENTE</u>						
PRESTAMO	5.585,00	4.468,00	3.351,00	2.234,00	1.117,00	-
PARTICIPACION EMPL. POR PAGAR	-	813,99	890,29	968,99	1.050,19	1.134,04
IMPUESTO A LA RENTA POR PAGAR	-	1.153,15	1.261,25	1.372,73	1.487,78	1.606,55
TOTAL PASIVO	5.585,00	6.435,14	5.502,54	4.575,72	3.654,97	2.740,59
<u>PATRIMONIO</u>	-					
APORTE CAPITAL	3.000,00	3.000,00	3.000,00	3.000,00	3.000,00	3.000,00
UTILIDAD DEL EJERCICIO	-	3.459,46	3.783,75	4.118,20	4.463,33	4.819,65
UTILIDAD AÑOS ANTERIORES	-	-	3.459,46	7.243,21	11.361,41	15.824,73
TOTAL PATRIMONIO	3.000,00	6.459,46	10.243,21	14.361,41	18.824,73	23.644,39
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	8.585,00	12.894,60	15.745,75	18.937,13	22.479,70	26.384,97

0,00 0,00 0,00 0,00 0,00

INVERSION DEL PROYECTO	
MUEBLES Y ENSERES	1.690,00
EQUIPO DE COMPUTACION	3.855,00
EQUIPO DE OFICINA	40,00
CAJA – BANCO	3.000,00
TOTAL DE LA INVERSION	8.585,00

FINANCIACION DEL PROYECTO		
INVERSION TOTAL		8.585,00
FINANCIADO	65%	5.585,00
APORTE PROPIO	35%	3.000,00
		8.585,00

TASA		
TASA ANUAL INTERES PRESTAMO	17,00%	0,17
		0,17

PRESTAMO BANCARIO		
Préstamo Bancario	5.585,00	949,45

FINANCIAMIENTO**TABLA DE AMORTIZACIÓN**

PERIODO	CAPITAL	INTERES	PAGO	SALDO
-				5.585,00
1	1.117,00	949,45	2.066,45	4.468,00
2	1.117,00	759,56	1.876,56	3.351,00
3	1.117,00	569,67	1.686,67	2.234,00
4	1.117,00	379,78	1.496,78	1.117,00
5	1.117,00	189,89	1.306,89	-
	5.585,00	2.848,35	8.433,35	

FINANCIAMIENTO				
TABLA DE AMORTIZACIÓN				
PERIODO	CAPITAL	INTERES	PAGO	SALDO
-				5.585,00
1	93,08	79,12	172,20	5.491,92
2	93,08	79,12	172,20	5.398,83
3	93,08	79,12	172,20	5.305,75
4	93,08	79,12	172,20	5.212,67
5	93,08	79,12	172,20	5.119,58
6	93,08	79,12	172,20	5.026,50
7	93,08	79,12	172,20	4.933,42
8	93,08	79,12	172,20	4.840,33
9	93,08	79,12	172,20	4.747,25
10	93,08	79,12	172,20	4.654,17
11	93,08	79,12	172,20	4.561,08
12	93,08	79,12	172,20	4.468,00
	1.117,00	949,45	2.066,45	

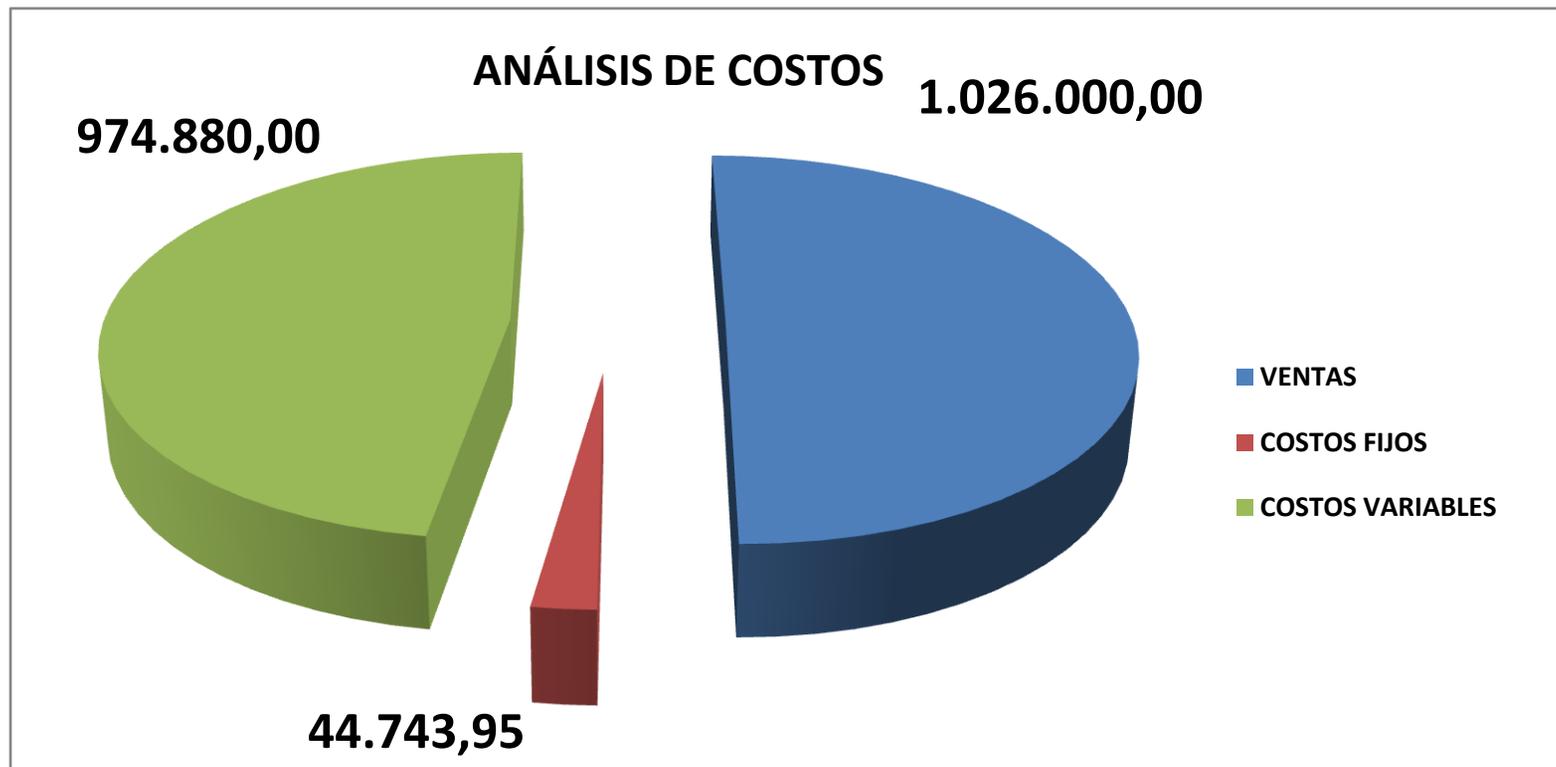
PUNTO DE EQUILIBRIO		
DATOS		
	Y	X
VENTAS	1.026.000,00	1.026.000,00
COSTOS FIJOS	44.743,95	1.019.623,95
COSTOS VARIABLES	974.880,00	974.880,00

1.026.000,00
1.019.623,95
974.880,00

$$PE = \frac{CF}{1 - CV} = \frac{44743,95}{1 - 0,04982} = 898029,98$$



87,53%,
1122537,478, # de unidades que tengo que producir al año
898029,9824, valor en dólares mínimo para vender



"RECAUDADORA RECAR S.A"						
BALANCE GENERAL						
CUENTAS	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<u>ACTIVO CORRIENTE</u>	-					
CAJA –BANCOS	3.000,00	8.754,75	13.123,31	17.907,97	23.123,48	28.785,34
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	3.000,00	8.754,75	13.123,31	17.907,97	23.123,48	28.785,34
ACTIVOS FIJOS	5.585,00	5.585,00	5.585,00	5.585,00	5.585,00	5.585,00
DEPRECIAC. ACUMULADA		1.445,15	2.962,56	4.555,84	6.228,78	7.985,37
TOTAL DE ACTIVO FIJO	5.585,00	4.139,85	2.622,44	1.029,16	-643,78	-2.400,37
TOTAL DE ACTIVOS	8.585,00	12.894,60	15.745,75	18.937,13	22.479,70	26.384,97
<u>PASIVO</u>	-					
CORRIENTE						
PRESTAMO	5.585,00	4.468,00	3.351,00	2.234,00	1.117,00	-
PARTICIPACION EMPL. POR PAGAR	-	813,99	890,29	968,99	1.050,19	1.134,04
IMPUESTO A LA RENTA POR PAGAR	-	1.153,15	1.261,25	1.372,73	1.487,78	1.606,55
TOTAL PASIVO	5.585,00	6.435,14	5.502,54	4.575,72	3.654,97	2.740,59
<u>PATRIMONIO</u>	-					
APORTE CAPITAL	3.000,00	3.000,00	3.000,00	3.000,00	3.000,00	3.000,00
UTILIDAD DEL EJERCICIO	-	3.459,46	3.783,75	4.118,20	4.463,33	4.819,65
UTILIDAD AÑOS ANTERIORES	-	-	3.459,46	7.243,21	11.361,41	15.824,73
TOTAL PATRIMONIO	3.000,00	6.459,46	10.243,21	14.361,41	18.824,73	23.644,39
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	8.585,00	12.894,60	15.745,75	18.937,13	22.479,70	26.384,97

"RECAUDADORA CARRILLO & FLORES"
FLUJO DE CAJA PROYECTADO

	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	TOTAL	
INGRESOS OPERATIVOS								
VENTAS	-	1.026.000,00	1.077.300,00	1.131.165,00	1.187.723,25	1.247.109,41	5.669.297,66	
TOTAL INGRESOS OPERATIVOS		1.026.000,00	1.077.300,00	1.131.165,00	1.187.723,25	1.247.109,41	5.669.297,66	
EGRESOS OPERATIVOS								
INVERSION INICIAL	8.585,00	-	-	-	-	-	-	
GASTO DE ADMINISTRATIVOS	-	38.810,80	40.751,34	42.788,91	44.928,35	47.174,77	214.454,17	
GASTO DE VENTAS	-	240,00	252,00	264,60	277,83	291,72	1.326,15	
GASTOS GENERALES	-	4.248,00	4.460,40	4.683,42	4.917,59	5.163,47	23.472,88	
COSTOS DE VENTAS		974.880,00	1.023.624,00	1.074.805,20	1.128.545,46	1.184.972,73	5.386.827,39	
PAGO PARTICIP. EMPLEADOS	-	-	813,99	890,29	968,99	1.050,19	1.134,04	
PAGO DEL IMPUESTO A LA RENTA	-	-	1.153,15	1.261,25	1.372,73	1.487,78	1.606,55	
TOTAL DE EGRESOS OPERATIVOS	8.585,00	1.018.178,80	1.071.054,88	1.124.693,67	1.181.010,96	1.240.140,66	5.628.821,18	
FLUJO OPERATIVO	-8.585,00	7.821,20	6.245,12	6.471,33	6.712,29	6.968,75	34.218,69	TIR DEL NEGOCIO 78%
INGRESOS NO OPERATIVOS	-		-	-	-	-	-	
PRESTAMO BANCARIO	5.585,00	-	-	-	-	-	-	
TOTAL ING. NO OPERATIVOS	5.585,00	-	-	-	-	-	-	
EGRESOS NO OPERATIVOS								
INVERSIONES								
PAGO DE CAPITAL	-	1.117,00	1.117,00	1.117,00	1.117,00	1.117,00	5.585,00	
PAGO DE INTERESES	-	949,45	759,56	569,67	379,78	189,89	2.848,35	
TOTAL EGRESOS NO OPERATIVOS	-	2.066,45	1.876,56	1.686,67	1.496,78	1.306,89	8.433,35	
FLUJO NETO NO OPERATIVO	5.585,00	-2.066,45	-1.876,56	-1.686,67	-1.496,78	-1.306,89	-8.433,35	
FLUJO NETO	-3.000,00	5.754,75	4.368,56	4.784,66	5.215,51	5.661,86	25.785,34	TIR DEL INVERSIONISTA 53%
SALDO INICIAL	-	3.000,00	8.754,75	13.123,31	17.907,97	23.123,48		
FLUJO ACUMULADO	-	8.754,75	13.123,31	17.907,97	23.123,48	28.785,34		

RECAUDADORA "RECAR S.A"

INDICES FINANCIEROS

DESCRIPCION	INV. INICIAL	AÑO1	AÑO2	AÑO3	AÑO4	AÑO5
Flujos operativos	-8.585,00	7.821,20	6.245,12	6.471,33	6.712,29	6.968,75

INDICES FINANCIEROS

DESCRIPCION	INV. INICIAL	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Flujos netos	-8.585,00	5.754,75	4.368,56	4.784,66	5.215,51	5.661,86

TASA DE DESCUENTO

TASA DE DESCUENTO	16,00%
-------------------	--------

MAYOR AL

TASA DE RENDIMIENTO PROMEDIO	12%
SUMATORIA DE FLUJOS	34.218,69
AÑOS	5
INVERSION INICIAL	8.585,00
TASA DE RENTIMIENTO PROMEDIO	79,72%

SUMA DE FLUJOS DESCONTADOS		22.554,51
VAN	POSITIVO	13.969,51
INDICE DE RENTABILIDAD I.R.	MAYOR A 1	1,61
RENDIMIENTO REAL	MAYOR A 12	61,46
TASA INTERNA DE RETORNO DEL NEGOCIO		77,85%
TASA INTERNA DE RETORNO DEL INVERSIONISTA		53,04%

RATIOS FINANCIEROS	
VENTAS	1026000,00
COSTO DIRECTO	974.880,00
COSTO INDIRECTO	44743,95
FLUJO NETO	5754,75
PAGO DE DIVIDENDOS	1117,00
GASTOS FINANCIEROS	949,45
GASTOS PERSONAL	38810,80
ACTIVOS FIJOS NETOS	4.139,85

PUNTO DE EQUILIBRIO	
EN DOLARES	898029,98
EN PORCENTAJE	87,53%

CAPITAL DE TRABAJO		
	POSITIVO	4784,66
INDICE DE LIQUIDEZ	MAYOR A 1	6,15
VALOR AGREGADO SOBRE VENTAS	MENOR A 50%	3,88
INDICE DE EMPLEO		9,37

%

DATOS	
ACTIVO CORRIENTE	8.754,75
ACTIVOS TOTALES	12.894,60
UTILIDAD NETA	3.459,46

RENDIMIENTO DE LIQUIDEZ			
RIESGO DE LIQUIDEZ	MENOR AL 50%	0,3211	32,11%

RENDIMIENTO CORRIENTE			
RENDIMIENTO CORRIENTE	MAYOR A 12%	0,2683	26,83%

VALORES	
UTILIDAD OPERATIVA	34.218,69
GASTOS FINANCIEROS	2.848,35
INVERSION INICIAL	8.585,00
UTILIDAD NETA	20.644,39
VALOR DEL CREDITO	5.585,00
VENTAS	5.669.297,66
COSTO DE VENTA	5.634.065,96
TOTAL DEL ACTIVO	-2.400,37

RECAUDADORA "RECAR S.A."						
ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS PROYECTADO						
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	TOTAL
VENTAS	1.026.000,00	1.077.300,00	1.131.165,00	1.187.723,25	1.247.109,41	5.669.297,66
(-) COSTO DE VENTAS	974.880,00	1.023.624,00	1.074.805,20	1.128.545,46	1.184.972,73	5.386.827,39
UTILIDAD BRUTA	51.120,00	53.676,00	56.359,80	59.177,79	62.136,68	282.470,27
COSTOS INDIRECTOS	44.743,95	46.981,15	49.330,20	51.796,72	54.386,55	247.238,57
UTILIDAD OPERACIONAL	6.376,05	6.694,85	7.029,60	7.381,07	7.750,13	35.231,70
(-) GASTOS FINANCIEROS	949,45	759,56	569,67	379,78	189,89	2.848,35
UTILIDAD ANTES PART. IMP	5.426,60	5.935,29	6.459,93	7.001,29	7.560,24	32.383,35
PARTICIPACION EMPLEADOS	813,99	890,29	968,99	1.050,19	1.134,04	4.857,50
UTILIDAD ANTES DE IMPTO	4.612,61	5.045,00	5.490,94	5.951,10	6.426,20	27.525,85
IMPUESTO RENTA	1.153,15	1.261,25	1.372,73	1.487,78	1.606,55	11.738,96
UTILIDAD NETA	3.459,46	3.783,75	4.118,20	4.463,33	4.819,65	20.644,39

CONCLUSIONES

Se obtuvo una visión efectiva del alto grado de escasez de conocimientos en lo que respecta a la recaudación de los tributos en las PYMES del Cantón Milagro mediante las encuestas realizadas a este sector, lo cual se torna un factor preocupante porque afecta al desarrollo económico de sus negocios y por ende a la economía de este Cantón.

La investigación de mercado realizada reveló el grado de conocimiento de los microempresarios, reflejados a través de sus valores, sus actividades, sus intereses y sus opiniones; obteniendo así un resultado favorable para la creación de una recaudadora de valores por concepto de carteras vencidas dirigido a las PYMES que existe un porcentaje de aceptación de los posibles consumidores en un 70% y una probabilidad de consumo de un 70% por lo cual nuestro proyecto es considerado viable.

Existe un mercado potencial explotable, el mismo que se encuentra en un constante crecimiento y el cual se puede ingresar fácilmente pues las barreras de entrada son bajas y la inversión inicial es mínima.

El sector servicios está sintiendo la presencia de este fenómeno llamado globalización, que implica apertura de mercados, alta tecnología, eficiencia y competitividad. Lo que nos obliga a tener nuevos conceptos de calidad y servicio, los rápidos avances tecnológicos nos ayudan a ofrecer servicios de calidad para poder competir con grandes.

La Tasa Interna de Retorno (TIR) es del 78% la cual es mayor que el interés del 17% otorgado por el Banco, dando la pauta necesaria para que el inversionista ponga en marcha la presente propuesta ya que el rendimiento permanece atado al mismo. Mientras que el Valor Actual Neto (VAN) es de \$. 13.969,51 lo que significa que el proyecto será rentable al obtener ganancias luego de descontar la inversión inicial.

RECOMENDACIONES

Para la puesta en marcha de este proyecto se debe seguir ordenadamente todos los parámetros establecidos en la presente investigación, lo que permitirá alcanzar niveles óptimos de servicio y los beneficios esperados por el inversionista.

El capital de trabajo debe respaldar el funcionamiento del negocio durante los tres primeros meses de labores, por esta razón es primordial contar con todo este monto para evitar desfinanciamiento o incurrir en deudas no programadas que encarecerán los costos del servicio.

Construir, de las utilidades anuales resultantes, un Fondo de Reserva para restitución de los activos fijos, con la finalidad de ir acumulando valores que permitan enfrentar cualquier eventualidad dentro de la empresa.

El talento humano de la recaudadora es el eje fundamental para el desarrollo económico y social del mismo, por ello es preciso realizar un proceso para contratación del personal con el fin de recolectar recurso humano calificado y competitivo de manera que se logrará brindar un servicio de calidad.

Adherir los parámetros establecidos en la propuesta, con los objetivos y estrategias planteadas en el Plan Nacional para el Buen Vivir (2009-2013) que busca consolidar el desarrollo de los ecuatorianos para una mejor forma de vida.

Implementar la recaudadora para recuperar los valores monetarios y a partir de aquello promover la solvencia y liquidez con los espacios físicos adecuados y los equipos y materiales recomendados para brindar un servicio confortable, de tal manera que garantice los resultados que se esperan con la finalidad de disminuir los índices de endeudamiento debido a la falta de gestión por la acumulación de valores monetarios atrasados.

BIBLIOGRAFÍA DE INVESTIGACIÓN

Fernandez, E. M. (2010). Estudio del desarrollo productivo socioeconómico de las pequeñas, medianas y microempresas del Cantón Milagro. Milagro: Unemi.Revista Ciencia Unemi Edición #6, Diciembre 2011.

FLOREZ, Juan Antonio: "Proyecto de inversión para las PYMES", Primera Edición, ISBN: 978-958-648-469-5, 2007.

Salvat Editores: Diccionario Enciclopédico Salvat, Volumen 4, Pág. 262, Barcelona-España, ISBN: 84-345-4532-2.

SOL, Julio. La guerra de la PYMES, Editorial Nuevo Estreno. Abril 1999 Buenos Aires, Argentina. ISBN: 950-9681-76-8.

RAMON, Juan. Creación y dirección de PYMES, Ediciones Días de Santos. Madrid, España. ISBN: 184-7978-3974, 1999.

BERNAL TORRES, César Augusto: Metodología de la investigación. Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales, Editorial Pearson, Naucalpan, 2006.

GISPERT, Carles, CENTRUM OCEANO y OCEANO GROUP: Enciclopedia Práctica de la pequeña y mediana empresa, Editorial OceanoGroup, Barcelona, 2005.

MARTINEZ, Rafael D.: Manual de contabilidad para PYMES, Editorial Club Universitario, San Vicente (Alicante) España, 2009.

MORENO, Luis: La Microempresa en Ecuador: perspectivas, desafíos y Lineamientos de apoyo, Publicompra, Quito, 2006.

SACO, Raquel y MAZZA, Maga: Aprender a crear una microempresa, Paidós, Barcelona, 2004.

SISTEMA DE INFORMACIÓN SOBRE LA MICROEMPRESA EN AMÉRICA CENTRAL: Cámara Nacional de Microempresas en Ecuador, San José-Costa Rica, Autor, 2006.

LINKOGRAFÍA

<http://www.elnuevoempresario.com/>

<http://www.sri.gov.ec/web/10138/32@public>

<http://www.emprender.org.ec/blog/69-pymes-america-latina-situacion-actual-retos>

Información del www.elnuevoempresario.com del 30-ene-09

Datos tomados de edición impresa de www.eltiempo.com.ec del 17-sep-08

Overview of Electronic Commerce”

<http://www.sri.gov.ec/web/10138/32@public>

<http://www.rinace.net/rlei/numeros/vol3-num1/Rev.%20Ed.%20Inc.%20Vol3,1.pdf>

<http://www.wordreference.com/definicion/competitivo>

<http://www.wordreference.com/definicion/eficiencia>

<http://es.thefreedictionary.com/emp%C3%ADrico>

<http://www.calameo.com/books/0014474421407f52c7d37>

http://ceni.usalca.cl/pdf/newsletter/newsletter6/ANTECEDENTES_GENERALES_DE_LA_INNOVACION.pdf

<http://www.servipres.com.mx/index.php/es/blog>

A

Z

E

X

O

S



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES
ENCUESTA DIRIGIDA A LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

OBJETIVO: Obtener información del uso y aprovechamiento que se lograría obtener mediante un servicio de recuperación de cartera vencida, mediante un estudio investigativo, para las Pymes que se encuentran situadas en el Cantón Milagro.

COOPERACIÓN: Le agradecemos muy encarecidamente por la contestación de cada una de las preguntas de manera precisa y sincera, ya que las respuesta de las preguntas son de gran importancia para el presente proyecto por lo que toda información recopilada se mantendrá en absoluta reserva.

1.- ¿A qué sector pertenece su empresa?

Comercial	
Servicios	
Industrial	

2.- ¿Cree usted que el manejo eficiente de valores monetarios en las pymes contribuye a la solvencia y liquidez?

Mucho	
Poco	
Nada	

3.- ¿Es acertado conceder préstamos excesivamente prolongados?

Si	
No	
Indiferente	

4.- ¿En qué medida cree usted que incide el otorgamiento de préstamos prolongados?

Alta incidencia	
Incide	
Poca incidencia	
No incide	

5.- ¿En qué medida cree usted que incide el otorgamiento de préstamos sin una calificación previa?

Alta incidencia	
Incide	
Poca incidencia	
No incide	

6.- ¿Con qué frecuencia usted hace una evaluación previa para el otorgamiento de un préstamo?

Muy frecuente	
Frecuente	
Poco frecuente	
No frecuente	

7.- ¿Cree usted que la no definición de estrategias de crédito y cobranza generan inestabilidad empresarial?

Si	
No	
Indiferente	

8.- ¿Dispone su empresa de personal especializado en la gestión de cobros y recuperación de cartera?

Si	
No	
Indiferente	

9.- ¿Cree usted que él no contar con personal con personal especializado en el cobro y recuperación de carteras vencidas influye en los índices de rentabilidad y solvencia?

Si	
No	
Indiferente	

10.- ¿Considera beneficioso usted que se emplee una recaudadora de fondos para el manejo eficiente de valores monetarios en las pymes?

Mucho	
Poco	
Nada	



