



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**

**UNIDAD ACADÉMICA CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
COMERCIALES**

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

**TÍTULO:**

**CREACIÓN DE UNA OFICINA DE ASESORÍA Y DESARROLLO  
INTEGRAL PARA EL CRECIMIENTO Y DESARROLLO DE LAS  
PYMES DEDICADAS A PRESTAR SERVICIOS EN EL CANTÓN  
MILAGRO.**

**Autora: Rodríguez Villamar Rosibel del Rocio**

**Milagro, Abril 2013**

**Ecuador**



## **ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En calidad de TUTOR de proyecto de investigación nombrado por el consejo Directivo de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro.

### **CERTIFICO:**

Que eh analizado el proyecto de grado de la Sra. Rosibel del Rocio Rodríguez Villamar con el título de

**“CREACIÓN DE UNA OFICINA DE ASESORÍA Y DESARROLLO INTEGRAL PARA EL CRECIMIENTO Y DESARROLLO DE LAS PYMES DEDICADAS A PRESTAR SERVICIOS EN EL CANTÓN MILAGRO”**

Presentado como requerimiento previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de: Ingeniero(a) Comercial.

El mismo que considero debe aceptarse por cumplir con los requisitos legales y por la importancia del tema.

---

JINSOP GAMBOA POVEDA, MAE.



## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

Yo: Rosibel del Rocio Rodríguez Villamar estudiante 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 otro Título o Grado de una institución nacional o extranjera.

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

---

Rosibel del Rocio Rodríguez Villamar  
120632369-1



## CERTIFICADO DE LA DEFENSA

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

MEMORIA CIENTÍFICA ( )

DEFENSA ORAL ( )

TOTAL ( )

EQUIVALENTE ( )

---

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

---

PROFESOR DELEGADO

---

PROFESOR SECRETARIO

## DEDICATORIA

Este trabajo es dedicado a mi primer Amor, al dueño de mi vida al Rey de Reyes Señor de Señores porque gracias a él he podido culminar mi Tesis porque él me ha permitido vida, salud y sabiduría, para seguir adelante en esta investigación y en todo lo que me rodea porque él es bueno conmigo siempre me ayuda a salir victoriosa de todas las adversidades y siempre a pesar de todo me hace sentir muy feliz con su grande amor hasta en los días más tristes por eso este trabajo es dedicado a Dios.

A mis padres Sr. Miguel y Sra. Rosibel que los amo mucho porque gracias a sus esfuerzos, sacrificios, sus batallas pude seguir con mis estudios; me ensayaron muchos valores, me enseñaron que para lograr o conseguir algo hay que luchar sin dejarse vencer y siempre me recordaban que un tropiezo no era una caída que tenía que seguir para alcanzar mis objetivos gracias Papitos por el apoyo incondicional por que sin ustedes yo no hubiera llegado a culminar mis estudios LOS AMO CON TODO MI CORAZON.

A mi esposo el Ing. Israel Quiñonez por su comprensión su paciencia, por su amor incondicional por sus consejos; a quien admiro mucho por sus ganas de superación de siempre alcanzar sus objetivos gracias por ser mi ejemplo TE AMO MUCHO.

A mi hija que es mi motor de vida mi segundo y gran amor que hace 1 año llegó a mi vida enseñarme muchas cosas, esto es por ti mi Princesa Hermosa tú eres mis ganas de seguir adelante TE AMO mi pequeña Emily Noemí.

## AGRADECIMIENTO

Primeramente agradezco a Dios por todas las cosas, éxitos permitidos logros alcanzados y por lo que no me permitió también le agradezco, porque solo él sabe el porqué de las cosas gracias por las misericordia porque él siempre es bueno conmigo, le doy gracias a mis padres el Sr. Miguel Rodríguez Pérez y Sra. Rosibel Villamar Carrión a mi Tíos el Sr. Jacinto Valencia y Lcda. Jenny Rodríguez Pérez por el apoyo brindado desde el inicio de mi vida porque ellos siempre me impulsaron para que siga estudiando siempre estuvieron cuando tenía tropiezos y jamás perdieron la confianza en mí, también agradezco a mi esposo el Ing. Israel Quiñonez Valencia que siempre tuvo un consejo para que pueda seguir adelante que jamás me detenga porque hay motivos para seguir esforzándonos que es nuestra hija Noemí Quiñonez Rodríguez que teníamos que ponernos de ejemplo para que en algún momento también fuera una profesional de calidad, agradezco a mis Hermanos Karla y Byron Rodríguez Villamar, mis Suegros el Sr. Segundo Quiñonez y Sra. Esther Valencia mis cuñadas (o) Xiomara, Julia, Viviana, Zoraida, Dayra, Jairo, porque cuando necesite de ellos siempre estuvieron allí desde el más mínimo favor hasta el más grande favor el regalo que me dio Dios que es mi hija siempre pude contar con ellos para que me la den cuidando como si fuera hija de ellos mismo, agradezco también a mis amigos (as) Johanna, Gabriela, Diana, Katherine, Viviana en especial al próximo Ing. Walter Abel Benavidez Pacheco por su amistad incondicional y sincera por que el siempre esta cuando yo más lo necesito, gracias a mi Tutor JINSOP GAMBOA POVEDA, MAE por su esfuerzo y dedicación, sus conocimientos, sus orientaciones por su forma de trabajar, su presencia por la paciencia prestada por su colaboración para poder terminar este trabajo de investigación con éxitos, gracias también a los Docentes de la UNEMI por transmitir sus conocimientos, gracias a la Universidad Estatal de Milagro que hizo posible la culminación de este estudio para poder obtener el título como Ingeniera Comercial.

## 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 mi Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue Creación de un Centro de Recreación para Adultos Mayores en la Ciudad de Milagro y que corresponde a la Unidad Académica de Ciencias Administrativas.

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

---

Rosibel del Rocio Rodríguez Villamar  
C. I. 1206323691

# INDICE

## A.- PAGINAS PRELIMINARES

Página de portada	i.
Página de constancia de aceptación por el tutor	ii.
Página de declaración de autoría de la investigación	iii.
Página de certificación de la defensa	iv.
Página de dedicatoria	v.
Página de agradecimiento	vi.
Página de cesión de derechos del autor a la UNEMI	vii.
Índice general	viii.
Índice de cuadro	ix.
Índice de figuras	x.
Resumen	xi.

## B.TEXTO:

### INTRODUCCION

#### CAPITULO I EL PROBLEMA

<b>1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>2</b>
1.1.1 Problematización	2
1.1.2 Delimitación del problema	3
1.1.3 Formulación del problema	4
1.1.4 Sistematización del problema	4
1.1.5 Determinación del tema	4
<b>1.2 OBJETIVOS</b>	<b>4</b>
1.2.1 Objetivo general	4
1.2.2 Objetivo específico	5
<b>1.3 JUSTIFICACION</b>	<b>5</b>

#### CAPITULO II MARCO REFERENCIAL

<b>2.1. MARCO TEORICO</b>	<b>7</b>
2.1.1 Antecedentes Históricos	7
2.1.2 Antecedentes Referencial	19
2.1.3 Fundamentación	20
<b>2.2 MARCO LEGAL</b>	<b>24</b>
<b>2.3 MARCO CONCEPTUAL</b>	<b>36</b>



<b>2.4 HIPOTESIS Y VARIABLES</b>	<b>37</b>
2.4.1 Hipótesis General	37
2.4.2 Hipótesis Particular	37
2.4.3 Declaración de Variables	38
2.4.4 Operacionalización de las Variables	39

### **CAPITULO III MARCO METODOLÓGICO**

<b>3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>41</b>
<b>3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA</b>	<b>41</b>
3.2.1 Características de la población	42
3.2.2 Delimitación de la población	42
3.2.3 Tipo de muestra	42
3.2.4 Tamaño de la muestra	42
3.2.5 Proceso de Selección	43
<b>3.3 LOS METODOS Y LAS TECNICAS</b>	<b>43</b>
3.3.1 Métodos teóricos	43
3.3.2 Métodos empíricos	44
3.3.3 Técnica e Instrumentos	44
<b>3.4 PROCESAMIENTO ESTADISTICOS DE LA INFORMACION</b>	<b>45</b>

### **CAPITULO IV ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS**

<b>4.1 ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL</b>	<b>46</b>
<b>4.2 ANALISIS COMPARATIVO, EVOLUCION, TENDENCIA Y PERPECTIVAS</b>	<b>55</b>
<b>4.3 RESULTADOS</b>	<b>56</b>
<b>4.4 VERIFICACION DE HIPOTESIS</b>	<b>57</b>

### **CAPITULO V PROPUESTA**

<b>5.1 TEMA</b>	<b>59</b>
<b>5.2 JUSTIFICACION</b>	<b>59</b>
<b>5.3 FUNDAMENTACION</b>	<b>60</b>
<b>5.4 OBJETIVOS</b>	<b>61</b>
<b>5.5 UBICACIÓN</b>	<b>61</b>
<b>5.6 ESTUDIO DE FACTIBILIDAD</b>	<b>62</b>
<b>5.7 DESCRIPCION DE LA PROPUESTA</b>	<b>63</b>
5.7.1 Actividades	84
5.7.2 Recursos, análisis Financiero	84
5.7.3 Impacto	94
5.7.4 Cronograma	96

5.7.5 Lineamiento para evaluar la propuesta	97
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>98</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>99</b>
<b>BIBLIOGRAFIA</b>	<b>100</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>102</b>

## INDICE DE CUADROS

<b>Cuadro1</b> Declaración de variables	38
<b>Cuadro 2</b> Operacionalización de las Variables	39
<b>Cuadro 3</b> Servicio que brindan las PYMES	46
<b>Cuadro 4</b> Emprendimiento y capacitación de las PYMES	47
<b>Cuadro 5</b> Negligencia de los empleados y carencia de filosofía del cliente	48
<b>Cuadro 6</b> Ingresos Económicos de las PYMES	49
<b>Cuadro 7</b> Aceptación y Credibilidad de las PYMES en el mercado	<b>51</b>
<b>Cuadro 8</b> Crecimiento y Desarrollo de las pequeñas y medianas Empresas	52
<b>Cuadro 9</b> Emprendimiento de los servicios	53
<b>Cuadro 10</b> Creación de la Asesoría y desarrollo integral hacia las PYMES	54
<b>Cuadro 11.</b> Verificación de la Hipótesis	57
<b>Cuadro 12.</b> Análisis FODA	69
<b>Cuadro 13.</b>	

Matriz FO-FA DO-DA	70
<b>Cuadro 14</b> Barreras de entrada	73
<b>Cuadro 15</b> Servicios sustitutos	73
<b>Cuadro 16.</b> Determinantes de la Rivalidad	75
<b>Cuadro 17</b> Poder de los Compradores	75
<b>Cuadro 18.</b> Negociación con los proveedores	76
<b>Cuadro 19</b> Resumen del análisis del sector Comercial	76
<b>Cuadro 20.</b> Precio	78
<b>Cuadro 21.</b> Talento Humano	83
<b>Cuadro 22.</b> Activos Fijos de la Empresa Asesora	84
<b>Cuadro 23.</b> Nómina de pago de los empleados	85
<b>Cuadro 24.</b> Detalles de Gastos	86
<b>Cuadro 25.</b> Costos de Ventas y Presupuestos de Ingresos	87
<b>Cuadro 26.</b> Inversión del proyecto y Financiamiento del proyecto	88
<b>Cuadro 27.</b> Tabla de Amortización	89
<b>Cuadro 28.</b> Flujo de Caja Proyectado	90

<b>Cuadro 29.</b> Estados de Pérdidas y Ganancias Proyectado	91
<b>Cuadro 30.</b> Balance General	92
<b>Cuadro 31.</b> Índices Financieros	93
<b>Cuadro 32.</b> Cronograma de Actividades	96

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Servicios que brindan las PYMES	47
<b>Figura 2.</b> Emprendimiento y capacitación de las PYMES	48
<b>Figura 3.</b> Negligencia de los empleados y carencia de filosofía del cliente	49
<b>Figura 4.</b> Ingresos Económicos de las PYMES	50
<b>Figura 5.</b> Aceptación y Credibilidad de las PYMES en el mercado	51
<b>Figura 6</b> Crecimiento y Desarrollo de las pequeñas y medianas Empresas	52
<b>Figura 7</b> Emprendimiento de los servicios	53
<b>Figura 8.</b> Creación de la Asesoría y desarrollo integral hacia las PYMES	54
<b>Figura.9</b> Organigrama de la Oficina Asesoría	64
<b>Figura 10.</b> Análisis de las fuerzas de Porter	73
<b>Figura 11.</b> Distribución interna de la oficina	77

<b>Figura 12.</b> Volante de Presentación	80
<b>Figura 13.</b> Trípticos	81
<b>Figura 14.</b> Tarjeta Presentación	82

## **RESUMEN**

El presente de este estudio se lo direcciona al sector de las PYMES en la ciudad de MILAGRO con la finalidad impulsar el desarrollo empresarial y económico de este importante sector. La importancia de la asesoría hacia este importante sector es dar a conocer a los administradores en gestión de servicios y filosofía de servicios de atención al cliente, sobre la importancia de tener satisfechos a los clientes. Este estudio tienen como objetivo analizar las diversos problemas que presentan este importante sector con la finalidad de aportar con herramientas y estrategias de gestión, de servicio en gestión de calidad, estableciendo parámetros de acuerdos a las a normas ISO, además de establecer el nivel de gestión de este importante sector, aportando al desarrollo económico empresarial del cantón Milagro

## **ABSTRAC**

The present study addresses is the SME sector in the city of MILAGRO in order promote business and economic development of this important sector. The importance of advice to this important sector is to provide managers in service management and customer service philosophy on the importance of having a good service to customers. This study aimed to analyze the various problems presented by this important sector with the aim of providing tools and management strategies, service quality management, establishing agreements parameters to ISO standards, and to establish the level of management of this important sector, contributing to the economic development business Milagro.

## INTRODUCCIÓN

Las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) son un factor muy importante en el desarrollo de toda la economía del Cantón, debido a la generación de fuentes de empleo y el crecimiento económico empresarial en los últimos años. Mediante estas formas las PYMES se relacionan directamente con el desarrollo de las diferentes ciudades del país.

Actualmente las PYMES han evolucionado en el mercado actual, reflejándose en el crecimiento que depende en gran medida por su desempeño en el servicio a ofertar, ya que al contar con estructuras más pequeñas es sencillo ajustarse a los requerimientos, necesidades del mercado y de los clientes, sin embargo existen muchas dificultades relacionados a satisfacción del cliente, carencia de una filosofía servicios de atención hacia el cliente, debido a la menor disponibilidad de recursos e insumos, acceso a créditos financieros, poca innovación a herramientas tecnológicas que le permitan brindar un servicio de calidad que satisfaga al cliente.

Este estudio nace de la observación de mejorar el servicio de las PYMES hacia el enfoque del cliente, que cuente con conocimientos que le permitan mejorar en su crecimiento y desarrollo empresarial.

El objetivo de esta investigación es que las PYMES utilicen herramientas y estrategias d gestión de servicios enfocado en el cliente basado en la calidad y satisfacción del mismo, mediante la creación de una oficina de asesoría y desarrollo integral, con la finalidad de ayudar en la administración de servicios en las pequeñas y medianas empresas.

Este estudio se compone de 5 capítulos, analizando la problemática que permita la elaboración de la propuestas ajustándose a los requerimientos de este sector, mencionando los recursos tanto talento humano y recursos financieros que permita la creación de la oficina de asesoría, analizando todo los aspectos importantes para el éxito de esta nueva alternativa.



# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1.1 Problematización**

En los últimos años el Cantón Milagro ha sido uno de los cantones de mayor progreso en la Provincia del Guayas, lo que lo ha llevado a ser considerado como capital de la región 5 por el SENPLADES, actualmente en nuestra ciudad, existen un gran número de microempresas, que enfrentan diversos problemas en el emprendimiento y la calidad del servicio que ofrecen a sus clientes.

El incremento de las PYMES en nuestro cantón se debe a muchos factores, uno de ellos es por la ausencia de fuentes de empleo, lo que lleva a muchos ciudadanos a crear pequeñas empresas con el fin de generar ingresos para el sustento de sus familias, permitiendo crear oportunidades de empleos y así satisfacer con sus servicios la necesidad de los ciudadanos de esta ciudad. Las PYMES son muy importantes en el desarrollo económico de una ciudad, pero deben proyectarse al crecimiento de manera ordenada, de lo contrario a largo plazo estas organizaciones no serán sostenibles en un mercado competitivo como en el de la actualidad.

Este estudio surge al observarse que en el Cantón Milagro existe una creciente ola de pequeñas y medianas empresas en estos últimos años, teniendo en su inicio un desempeño satisfactorio en cada uno de los diferentes mercados laborales en la que

se proyectan, este comportamiento obtenido desde el principio, por diferentes factores, lentamente empezó a deteriorarse, por la baja calidad del servicio de atención hacia el cliente, notándose cada vez más una baja actuación en el mercado laboral, causando pérdida de aceptación y confianza de sus clientes, teniendo en cuenta que uno de los principales factores de éxito de cada producto, servicio, negocio o empresa es la confianza que los clientes depositan en ellos. La disminución de los ingresos percibido por las PYMES es la señal más clara que se está sufriendo una pérdida de posicionamiento en el mercado y afectando al crecimiento económico de las mismas, debido a la carencia de una filosofía de servicio en atención del cliente que permita satisfacer la necesidad del cliente, generando un servicio de calidad ineficiente en el mercado, como también bajos recursos económicos hacia las PYMES.

Otro de los factores que se encuentra afectando a este importante sector, es la negligencia de los empleados en el trato hacia el cliente, causando inconformidad a los ciudadanos en el pésimo servicio que se ofrecen muchas veces, por lo que muchas de estas PYMES se encuentra en peligro de la pérdida total por la carencia de emprendimiento e innovación en los servicios que se ofrecen en el mercado, además muchas de ellas tienen una deficiente manejo y resolución de quejas y así como la falta de capacitación de sus empleados en el trato del cliente, lo que conlleva no tener servicio eficiente y agradable, en muchas ocasiones las PYMES tienen carencia en la percepción de los clientes desean a lo que realmente quieren esto ocasiona muchas veces insatisfacción por parte del consumidor, perdiendo aceptación, credibilidad y participación en el mercado.

De no hacer esta investigación para el oportuno mejoramiento del sector de las pequeñas y medianas empresa estaríamos contribuyendo al deterioro de las mismas y probablemente afectado la estabilidad laboral de muchos empleados que dependen de estas PYMES para el sustento de sus familias.

### **1.1.2 Delimitación del problema**

El presente proyecto se desarrollará en Ecuador, región costa, provincia del Guayas, cantón Milagro.

El universo de este estudio serán todas las microempresas, pequeñas y mediana empresas que comprenden el entorno del cantón milagro.

### **1.1.3 Formulación del problema**

¿De qué manera incide la calidad de atención en la insatisfacción de los consumidores finales de los productos y servicios que ofrecen las PYMES del Canto Milagro?

### **1.1.4 Sistematización del problema**

¿Cómo influyen los precios de los servicios de poca calidad con la pérdida de la aceptación y confianza de sus clientes?

¿De qué manera afecta la carencia de una filosofía de atención del cliente en el crecimiento económico de las PYMES?

¿Cómo afecta la negligencia de los empleados en la atención del cliente de la PYMES hacia el cliente?

¿De qué manera influye la carencia de capacitación del empleado en la atención al cliente en la credibilidad y aceptación de las PYMES?

### **1.1.5 Determinación del tema**

Creación de una oficina de asesoría y desarrollo integral para el crecimiento y desarrollo de las pymes dedicadas a prestar servicios en el cantón milagro.

## **1.2 OBJETIVOS**

### **1.2.1 Objetivo general**

Analizar de qué manera afecta en la calidad de atención clientes que ofrecen las PYMES, en la satisfacción de los consumidores mediante un análisis investigativo, que permita crear una oficina de Asesoría y Desarrollo Integral en la zona céntrica de la Ciudad contribuyendo al desarrollo económico empresarial del Cantón Milagro.

### **1.2.2 Objetivo específico**

- Establecer cómo influyen los precios de los servicios con la pérdida de la aceptación y confianza de sus clientes.
- Analizar cómo afecta la carencia de una filosofía del servicio a la atención del cliente en el crecimiento económico de las PYMES.

- Determinar cómo la negligencia de los empleados afecta a la atención del cliente en la oferta de los servicios de las PYMES.
- Establecer cómo influye la carencia de capacitación del empleado en la atención al cliente en la credibilidad y aceptación de las PYMES.

### **1.3 JUSTIFICACIÓN**

Actualmente las PYMES son de vital importancia en la economía de un País, por tales motivos es de vital importancia conocer la calidad de servicio que brindan a sus clientes, debido a que estas inciden en la generación de empleo y crecimiento económico, de esta forma se relacionan directamente al desarrollo económico del Cantón, ya que al contar estructuras organizativas pequeñas se ajustan a los requerimientos del mercado y de los clientes.

Las PYMES a pesar de su creciente desarrollo en los últimos años, aun presenta muchas falencias debido a la menor disponibilidad de recursos, acceso al crédito, limitantes para el emprendimiento en herramientas tecnológicas, lo que conlleva detener su crecimiento empresarial afectando a toda la economía de la ciudad, porque al no haber estrategias que ayuden a su crecimiento, no generar más fuentes de empleo y de satisfacer la necesidad del cliente.

Mediante esta investigación se conoce que las PYMES (Las pequeñas y medianas empresas) en Ecuador representan el 75% de las compañías en Ecuador y concentran más del 70% de los empleos según un análisis de la Revista EKOS NEGOCIOS, siendo muy importantes que se estudien sus debilidades con el fin de que generen valor a las actividades internas lo que permita tener mayor posicionamiento y competitivo en el mercado local.

Entre los beneficios que se obtendrá hacia las PYMES mediante este estudio es mejorar la calidad de sus servicios mediante un análisis detallado de sus procesos para así satisfacer a los clientes cumpliendo con sus expectativas, mediante esta investigación se analizará la diversas falencias en el nivel de calidad de servicios de estas organizaciones, para así identificar las posibles alternativas de soluciones para así poder contribuir al desarrollo económico empresarial de las PYMES de esta Ciudad.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO REFERENCIAL**

#### **2.1 MARCO TEÓRICO**

##### **2.1.1 Antecedentes históricos**

La economía de cualquier país depende de las múltiples empresas de distinta envergadura. Analizamos los diversos sectores definitivos en los diferentes países, hallamos el mismo fenómeno, de ello podemos deducir que la extensión de una empresa no está correspondida con un terminante sector de actividad, no existe una movimiento donde irremediamente las empresas deben tener una extensión dada para trabajar, nunca existen países con economías dados que exijan un explícito nivel de movimiento para que se satisfactoria una empresa.

Examinando en la organización mercantil de diferentes países, podemos hallar sectores más emprendedores que otros, movimientos que cuentan con ventajas relativas frente a otros estados. Pero en únicos hallaremos empresas pequeñas, medianas y grandes.<sup>1</sup>

La actual economía mundial se estar a la mira a las tendencias hacia la internacionalización de los servicios y de los mercados. La emancipación del negocio, el intercambio entre grandes unidades financieros regionales.

---

<sup>1</sup>EKOSNEGOCIOS: PYMES crecimiento y desarrollo en el Ecuador, pág. 85-100.

Dentro de este asunto concebimos que las Pymes deban cumplir un papel notorio. Debido al nuevo concepto de la competitividad, siendo de especial perfección la reflexión de "especialización flexible" que reconoce el contenido de las empresas para manifestar en la representación ordenada a los negocios en el mercado internacional, acondicionar a los tipos de capitales producidos, cantidad y calidad de mano de obra, insumos, etc.

Las Pymes en este argumento hallan su razón de ser, ya que componen las organizaciones más competentes de acomodar a los cambios tecnológicos y de formar empleo, con lo que simbolizan un significativo factor de política de comercialización de entradas a las clases media y baja, con lo cual promueven el avance económico de toda una Nación<sup>2</sup>.

## **ORIGEN Y EVOLUCIÓN DE LAS PYMES**

Si nos remontamos al origen de esta médula de mercados denominadas PYMES, hallamos dos representaciones, de apareamiento de las mismas. Por unos lados aquellos que nacen como empresas propias, en las que se puede diferenciar discretamente una organización y adecuada estructura, existiendo una gestión empresarial,

Estas, en su totalidad, son capital intensa y se desarrollaron dentro del sector formal de la economía de un País. Por otro lado existen aquellas que hubo un comienzo familiar determinadas por una gestión que solo le preocupó su conservación sin procurar demasiado cuidado al costo de oportunidad del capital, o la inversión que accede el crecimiento.

En su progreso este sector obtuvo tres etapas cabalmente definidas. Las "PYMES en general y las regaladas al sector industrial en particular, emprendieron a obtener categoría dentro de la economía, durante la actividad del experimental de sustitución de importaciones, tan reprochado como encantado por los diferentes autores sometidos." Para el caso a que inventamos noticia el modelo exhibió gran eficacia lo que les admitió, en un argumento de patrimonio cerrada y mercado doméstico pequeño cometer un "asunto de instrucción" con trascendentes logros

---

<sup>2</sup>Servicio de Rentas Internas (SRI); <http://www.sri.gob.ec/web/10138/32@public>, extraído el 10 de noviembre del 2012.

aunque con algunas prohibiciones en material de equipamiento, distribución, escala, alineación, información, etc.<sup>3</sup>

Estas restricciones antes interpretadas fueron obteniendo un físico lo adecuadamente perjudicial como para con mover cantidad la producción como la calidad de estas empresas, apartar de los aplanes universales y excitando que las mismas durante los 70', época de desequilibrio macroeconómica, se inquietaran por cabeza por su supervivencia que las sumió en una subterránea crisis que extendió en la década del 80'.

"Por el inverso, los cambios que se aparecen ocurriendo desde 1999 en lo que a medio de financiamiento externo y permanencia financiera interna se refiere, parecen mostrar el inauguración de una hecho etapa para las Pymes, con algunos dificultades que aún deben prevalecer.

Las pequeñas y medianas empresas nombradas PYMES, nacen de dos formas que son:

**La primera**, aquellas que tienen principio como mercados en las que se pueden desigualar por su adecuada distribución y una colocación, en la cual donde se muestra una labor retribuida y una dirección empresarial. La conjunto de estas colocaciones se desplegaron en el sector serio de la economía y son de capital difícil.

**La segunda**, aquellas que hubieron un inauguración familiar instituidas por una dirección que solo le importo mantenerse, sin gestionar tomar cuidado a temas significativos tales como el la alteración y el coste de congruencia del capital, que consienta el desarrollo de las mismas.<sup>4</sup>

Si nos encumbramos al origen de este médula de mercados designadas Pómez, hallamos dos conveniencias, de aparecimiento de las mismas. Por un lado aquel que se causan como empresas convenientemente dichas, es decir, en las que se puede desigualar correctamente una organización y una distribución, adonde vive una gestión industrial y el trabajo remunerado. Estas, en su generalidad, son capitales

---

<sup>3</sup>FORMAPYMES: Formación, Información y Servicios On-Line para Empresas. <https://www.formapyme.com/>, extraído el 10 de noviembre del 2012

<sup>4</sup>EKOSNEGOCIOS: PYMES crecimiento y desarrollo en el Ecuador, pág. 85-100.

agotadoras y se desarrollaron adentro del división serio de la economía. Por nuevo lado están aquellas que poseyeron un principio familiar determinadas por una mandato a lo que solo le alarmó su persistencia sin proveer extralimitarse atención a no tenerlas todas consigo tales como el costo de oportunidad del capital, o la inversión que consiente el desarrollo. En su maniobra esta división tuvo tres cursos afinadamente concretadas. Las "Pymes en general y las dedicadas al sector industrial en particular, comenzaron a adquirir importancia dentro de la economía argentina en los años 50'y 60' durante la vigencia del modelo de sustitución de importaciones, tan criticado como admirado por los distintos autores especializados." Para el caso a que hacemos referencia el modelo exhibió gran dinamismo lo que les permitió, en un contexto de economía cerrada y mercado íntimo reducido realizar un "proceso de instrucción" con significativos logros no obstante con algunas condiciones en materia de equipamiento, organización, escala, capacitación, información, etc.<sup>5</sup>

Estas prohibiciones antes interpretadas fueron obteniendo un aspecto lo adecuadamente negativo como para impresionar tanto la fabricación como la calidad de estas empresas, desviar de los suavices internacionales y estimulando que las semejantes durante los 70', época de inestabilidad macroeconómica, se alarmaran únicamente por su conservación que las sumió en una subterránea crisis que prolongó en la década del 80'. Esta sería en aquel tiempo, la ayudante etapa en la leyenda de la progreso de las Pymes.

## **LA IMPORTANCIA DE LAS PYMES EN EL COTEXTO GLOBAL**

- Certificarlas empresas de débito mediante la concentración de la mano de obra efectúa un pliego fundamental en el delicado funcionamiento de las empresas profesional.
- Tienen útiles socioeconómicos significativos ya que consienten la reunión de la renta y la cabida remuneradora desde un número mínimo de empresas hacia uno mayor.

---

<sup>5</sup>FORMAPYMES: Formación, Información y Servicios On-Line para Empresas. <https://www.formapyme.com/>, extraído el 10 de noviembre del 2012



- Reducen las recomendaciones nacionales a cláusulas particulares más escurridos entre el patrón y el honorario beneficiando las uniones laborales ya que, en general, sus comienzos son dispositivos familiares.
- Muestran mayor adaptación mecánica y pequeño costo de construcción.
- Logran economía de escala a través de la colaboración interempresarial, sin poseer que congregar la inversión en una sola firma.

La categoría de las Pymes como dispositivos de elaboración de bienes y servicios, en de nosotros país y el mundo demuestra la insuficiencia de ofrecer un plaza a su conocimiento.

Completo a que tienden un menor volumen de actividad, las Pymes poseen mayor elasticidad para adaptarse a los cambios del mercado y comenzar proyectos descubridores que trascendieran una buena fuente productora de empleo, sobre todo competitiva y demás particular suficiente.

En el casi vinculado de las fundamentales de clientes las sociedades pequeñas y medianas, contenidos los micros emprendimientos, componen una fracción fundamental de la economía.

En la comunidad europea, las PYMES personifican más del 95% de las sociedades de la corporación, reúnen más de las dos celestinas partes del empleo total; cerca del 60% en la división industrial y más del 75% en el parte bienes. Es por eso que en las "círculos de los jefes de estado de la corporación occidental se marca la insuficiencia de desdoblar el aliento de empresa y de afrentar las atribuyes que cargan sobre las PYMES".

En Japón así mismo efectúan un nivel muy significativo en la diligencia bancaria, primariamente como subcontratistas, en la elaboración de partes.

En la Argentina personifican un 60% del total de la mano de obra ocupada y ayudan al producto bruto en cerca de un 30%.<sup>6</sup>

Si abrir los ojos a de nosotros nivel de eficiencia es interesante saber que las Pymes de Italia, con análogo nivel de mano de obra ocupada favorecen al PBI en casi un 50%.

---

<sup>6</sup>EKOSNEGOCIOS: PYMES crecimiento y desarrollo en el Ecuador, pág. 85-100.

## FUENTES DE FINANCIACIÓN DE LAS PYMES

Para la revuelta productiva la Comisión de Financiamiento elaboró una continuación de planteadas con el cosa de aumentar y ofrecer nuevas apariencias en la elemento.

A coger el hatillo de éstas decisiones brotaron los proyectos de un suceso ley de cuenta accedida y de universo del Fondo Nacional para el Financiamiento de Actividades Productivas Privadas, cuya autoría concierne a Iribarne y otros legisladores.

El texto proyecto de factura accede y subraya la seria limitación bancaria y que conmueve al país y además excitó la merma de la acción de las PYMES, al tiempo que hace hincapié en la falta de materiales arreglados de consideraciones que sugestionen seguridad jurídica faciliten de fluidez a las mercados.

Plantea el universo de una dieta de cuenta atendida que conceda mayor convicción al útil de la total productiva mediante su tolerancia por el consumidor lo que obvia un accidental obstáculo legal en el instante de su terminación y también la dote peculiaridad de noble rápido.<sup>7</sup>

Expone que la dieta sobre este elemento ha desfallecido en inutilidad como resultado de un enorme reglamentario que dificultó su aprobación y propagación. En esta intención se investiga sortearlas sub-abundancia de exigencias serios y vigorizar la noción de ensimismamiento de títulos.

A tal derivación para consentir cristianizar en una herramienta eficientemente de financiamiento se dota a la cuenta consentida de transmisibilidad a través del endoso. Para proporcionar y levantar fuego la uso de este instrumento de crédito se lo exime del carga a los timbres y de todo otro tributo a los nobles de crédito, así como de prácticas públicos que entorpezcan su utilización, en razón de que su propagación estirará a aumentar las barrizales de obligación corriente.<sup>8</sup>

Otras medidas:

---

<sup>7</sup>ESMAS; Calidad en la Micro y Mediana Empresa, <http://www.esmas.com/emprendedores/pymesint/pymechangarro/511152.html>, extraído el 11 de noviembre del 2012

<sup>8</sup>MOBLIBAR: Importancia de la calidad para las PYMES: <http://moblibar.com.mx/articulos/administracion-y-finanzas/41-administracion-basica/3490-importancia-de-la-calidad-para-las-pymes>, extraído el 12 de noviembre del 2012.

La Misión de Financiamiento, analizó la contexto de la gradilla oficial y en sus terminaciones marcó que debe reformar bajo contextos de eficacia y aumentó que conjuntamente debe investigar e instituir una especialidad de la banca oficial hacia las PYMES ya que varias de las grandiosos rubricas tienen caudales bancarios supernumerarios o están en optimes contextos de consentir a los obligaciones y requerimientos de la banco quitada y/u lograr líneas de financiamiento internacional.

En ese molesto, el Banco de la Nación Argentina realizó una serie de líneas de créditos para las PYMES depositadas al esencial de débito, inversiones, gastos de evolución, adquisición de tractores y máquina, compra de utensilio agrícola y gastos de ampliación apoderado.

En el pacto signado por el gobierno y entidades colectivos de administradores el Poder Inmediato se embrolló a brindar destrezas bancarias para las PYMES.

Así misma el universo de un método de deberes permutables para el sector que referirá con el apoyo de organismos financieros internacionales, quedó determinado en el acta firmada el 2-9-1991 entre apoderados y mandos nacionales.

## **INTERVENCIÓN DE LAS PYMES EN EL MERCADO DE TRABAJO EN EL ECUADOR**

La mediación de este sector tiene cantidad exteriores efectivos como perjudiciales.

"El lado perjudicial de declarar es razón de que varias mercados del parte tienden a integrarse al trecho informal del empresas de trabajo. Esto nos transporta a la disculpa arancelaria, el no ajuste de las leyes profesionales y la falla de asociación colectiva. En concluyente, son vendedores que trastornan las leyes de juego de los productos institucionalizado, lo que excita la queja de las grandiosas firmas, que ven este contexto como una transmisión de capitales virtuales en favor del sector que nos ocupa. La inestabilidad profesional refleja la faz efectiva de la mediación de la chicas y medianas empresas en el contexto del clientes de compromiso de lo que se trata, en concluyente, es de lograr una mejor reasignación de los haciendas personas, ya se trate de equipos apreciados como no apreciados."

En el inicial de los asuntos nos relata mosal evento que poseen de dejar su trabajo en una empresa grandiosa, tal vez con innegable permanencia pero sin patrimonios

de progreso, para afiliarse a un emprendimiento de mínimo anchura pero con patrimonios de progreso personal. Tal arbitraje conmovió en mayor régimen a los jóvenes obreros para quien la antigüedad no reviste categoría. En lo que relata a obreros no apreciados, la inestabilidad laboral se sugiere con mayor violencia en el bruído de las PYMES.<sup>9</sup>

El tema de la composición de marchas que posee el afanoso de la empresa PYMES, suele volver combativo en las disputas gremio-empresa. En lo general, este deformo no se muestra en las grandiosas firmas. El tipo de colocación de trabajo en las PYMES, que consiente la polifuncionalidad, alejamiento en favores tales como entradas más enaltecidas y aprendizaje diversificado, esto moderno adelanto la enfoque del practicante en los clientes de trabajo.

### **CALIDAD EN EL MICRO Y MEDIANA EMPRESA EN EL ECUADOR**

Hoy más que nunca, en estas cosechas donde el anómalo de la globalización se hace cada día más actual, es preciso para nuestro País el uso insuperable de los dineros que colocamos, ya sean haciendas naturales, económicas, humanas. Entiende estar de actualidad, no tan sólo en el mundo industrial sino en todos los exteriores de nuestra vida cotidiana, el indicado pero no completamente entendido y menos patrocinado concepción de la calidad, opinando éste como 'un alto grado de complacencia en una contexto específica', debido a lo cual, han extenderse slogans conjuntamente de logos relatados a la misma.

Ciertamente Ecuador escasamente está entrando hacia un saber de la aptitud, por lo que sus efectos emprenden a vislumbrarse. Este tardanza hace que la falta de amparo de los manuales de calidad se vea brillada en las micro y pequeñas empresas, lo que las localiza al pretender rendir conformidades de negocios y abandonando pasar varias congruencias de éxito.<sup>10</sup>

Calidad y productividad son cláusulas que van apretadamente atados entre sí, pues quien se jacte de tener una sociedad hondamente fructífera no puede negar, que

---

<sup>9</sup>ESMAS; Calidad en la Micro y Mediana Empresa, <http://www.esmas.com/emprendedores/pymesint/pymechangarro/511152.html>, extraído el 11 de noviembre del 2012

<sup>10</sup>Que es PYMES y la evolución de la PYMES <http://www.centrogl.com/a/que-son-las-mipymes-y-su-evolucion>, extraído el 14 de noviembre del 2012

para lograr esos suavices ha tenido que acudir a la fundación de programas de calidad industrial además de mejora continuo, esto con la firme propósito de cambiar la forma de hacer las cosas para indemnizar las suplicas de los clientes y desarrollar la renta de la empresa. Este hecho se ha desconocido en uno de los temas más atrayentes al conversar de servicios.<sup>11</sup>

La micro o pequeña empresa no es la anomalía al instante de hablar de la jerarquía en la establecimiento de procesos colocados a la calidad, pero al tocar estos temas con algún administrador de este sector, seguidamente surge como restrictiva en algunos casos y como excusa ideal en otros: el costo de la institución del sistema, mismo que no obligatoriamente es dominante, no puede ser contribuido por la empresa pues, entre otras cosas, tiene la precedencia de sobrevivir. La fundación de la saber de la calidad no es, como muchos apoderados creen y peor aún, como muchos presumidos 'consultores' intentan implantar en la proliferación de procedimientos burocráticos formados en gruesos, además de poco útiles manuales. Tampoco es una inspección estricta y detallista para apartar el producto bueno del malo durante y al final del proceso fructífero, sino que de innegable manera es algo que va más orientado a no causar un producto malo, mediante el uso de una serie de inspecciones funcionarios, así como también fructíferos técnicamente basados. De igual modo es significativo aludir que la fundación de las técnicas colocadas a la calidad, no son la solución para todos los problemas de una empresa, soberanamente del tamaño del negocio de que se trate.

La miseria de la fundación de un método de protección de calidad en una empresa no debe crear porque lo solicite alguno de sus parroquianos, o al mismo tiempo sea requerido a través de un pacto o convención, sino que debe crear por persuasión. En un método encaminado a la aptitud, los precios de elaboración se someten, por tanto se está en evento de manipular sus importes en una forma más profesional, no solo en el País, sino asimismo de modo universal.<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup>La Empresa: <http://ileanaaramayo.blogspot.com/>, extraído el 15 de noviembre del 2012

<sup>12</sup>MOBLIBAR: Importancia de la calidad para las

PYMES:<http://moblibar.com.mx/articulos/administracion-y-finanzas/41-administracion-basica/3490-importancia-de-la-calidad-para-las-pymes>,extraido el 12 de noviembre del 2012.

El reto de rivalizar dentro de un universo globalizado se debió, fuera porción, al adelanto mecánico que cambia la postulación, las desdichas y elegancias que a gran urgencia liar los enseres por los desiguales pródigos, por la capacidad aguda, y al propio época a los domados periodos de existencia de los géneros. Esto produce la escasez de disponer cada vez mejor concluyendo a la vez una sabiduría de habilidad que contenga ejercicios tales como ordenamientos de comercialización, a mediano y largo plazo, procedimientos de manufactura, financiamientos ajustados, de métodos operativos de progreso, etc. Solo con contadas de esta escultura una empresa puede perseguir progreso hacia el beneficio de sus imparciales.

Cada vez son más las colocaciones que registren la miseria de optimar sus combates en la medida de lo viable. Más rápidos se dan cálculo que, para vencer a la capacidad, es exacto hacer de grafía firme mejor los sucesos. Ante esta miseria de permuta, reajuste y de victoria, la sociedad actual debe investigar sugerencia externamente, misma que si es ajustada, puede arrimar el hombro de una manera más vertiginosa además de bancaria a las empresas.

Este permuta, si se norte y proyecta bien, puede poseer como resultado nuevas conformidades de desarrollo, gusto de las insuficiencias de los clientes y una mayor actividad también de validez diaria en el proceder de la empresa, creciendo con ello las beneficios y las contingencias de salir delante como negocio.

## **LA CULTURA DEL EMPRENDIMIENTO EN EL ECUADOR**

El ánimo ambicioso es obligatorio para el universo de sucesos vendedores y para la sostenibilidad de los positivos, pues el provocación del universo globalizado requiere mercados que invariablemente hagan indagación de empresas e creaciones para satisfacer la inconstante petición de los consumidores. Además, es un rostro que cuales quiera aparesces u distribución es tienen de una modo perfecciona y del cual otras están íntegramente incorrecciones. Este puesto no reside fundamental mente en concebir algo o en fundarlos contextos en las cuales la empresa puede detonar lo inventor, sino en lograr que las sucesos se creen, se transporten a punta.

La alineación en una conocimiento del emprendimiento no debe ser visto por cabeza como un plan de remedies financieras únicamente para los que avisan de estos proyectos, por el inverso, la alineación de una sabiduría del emprendimiento le anota

al progreso de corrijas muchas y fructíferas a inciertas concretas en múltiples ejidos de la vida de las compareces que los arrimar el hombro a desplegar integralmente.<sup>13</sup>

La erudición del emprendimiento precisa entonces cantidad de las compareces y su modo positiva y partida para la reproducción de sucesos ideas, pero asimismo de las vendedores para generar adaptes acomodados para el adelanto de expresadas ideas, dificultad conjuntamente de la alineación indestructible de las modos creativas de las compareces las cuales logran darse de modo natural y revela o logran ser avivadas de pacto con las argumentos de un ambiente conveniente y una sucesión de peritas y culturas.

## **LAS CARACTERÍSTICAS DEL ÉXITO DE LAS PYMES Y SUS EMPRENDEDORES EN EL ECUADOR**

Con el fin de lograr la pesquisa que se investigaba desde los deseosos con respecto a los elementos de éxito de las Pymes, la investigación de las audiencias se ejecutó a través del examen atributivo. Allí se establecieron cuales quiera compendios de éxito de la empresa, pero asimismo de lo que es conveniente del ambicioso y que se traduce en éxito empresarial.

Uno de los primordiales compendios que los ambiciosos reflexionan como elementos de éxito de toda sociedad es el equipo de adeudo, personas “con ganas”, confiables, enredadas con las introduzcas de la empresa y los culturas que se requieren, sin embargo, manifiestamente se subraya que no obstante los culturas pueden ser significativos éstos se asimilan en el instante de precisar, pero que lo esencial es la actitud de los desiguales coadjutores. Así mismo, la alineación competitiva va atada al cometido de la sociedad, los ambiciosos reflexionan que la carrera y los estudios son un aparato en el cometido triunfante de la corporación.

Por otra parte, se hace urinario la planeación y el observancia de los imparciales, ya que los deseosos reflexionan que cuando se pierde el norte, se olvidan las metas e influencias, esto transporta al fracaso.

---

<sup>13</sup>La Empresa: <http://ileanaaramayo.blogspot.com/>, extraído el 15 de noviembre del 2012

No se logra abandonar de lado a los competitivos, la evaluación indestructible es mingitorio para inspeccionar que no se vive solo y, en varios asuntos cotejar con los optimices permite instruirse de ellos y de lo triunfante que están creando.

Con relación a los ocultos que se deben perseguir para persistir con la colaboración en las comercios, conjuntamente de la constancia y perseverancia, es esencial el discernimiento del empresas, atados a planteadas de alta aptitud y prestación al cliente, así como la indagación que afirma la invento y la modernidad de información, ya que se opina como principal el considerado publicación de las opiniones, pues para los industriales, no concurren las malas ideas sino aquellas que no se desdoblan correctamente. Tanto la invención tan estar a la progreso en conjunto de técnicas son elemento sanadas, los cuales se proveen con el discernimiento de otras sabidurías, consentir a la empresa abrir desconocidos mercados.

La renta en una sociedad es significativa, pero la rentabilidad va obligada a la habilidad empresarial y a la eficacia operativa, lo cual se consigue con bienes de alta calidad y la complacencia de las necesidades de la demanda.

Con correspondencia a las tipologías que son convenientes del ambicioso, se logró señalar que igualmente de pretender desempeñar los ilusiones, es preciso saber percibir el clientes al que se administra la empresa y las necesidades que la compañía está en desplazamiento de vengarse, investigando fundamentalmente reemplazar los “huecos” o vacíos que dejan las grandiosas compañías.

De pacto al cortejo, los ambiciosos mostrarse de acuerdo varias patrimonios en el mediano de formas como la aparato de venta, las universidades e virtualmente amigos o expertos, pero en este exterior, lo significativo es lograr mostrarse de acuerdo lo que otros pueden contribuir, escoltado de los inclinaciones convenientes para mostrarse de acuerdo lo que la compañía necesita y quién puede ser la persona exteriorizada para arrimar el hombro a hallar las soluciones. Uno de los factores para el ambicioso es el nombramiento de los sindicatos, que creen apoyo no solo financiero, sino igualmente de comprensión.

Aproxima de la cosecha que se solicita para aprender las elecciones que logra mostrar una suceso compañía, se reflexiona que son insuficientes los arranques al tiempo de resumir, sin incautación, los ambiciosos mostrarse de acuerdo que antes



de esto, el tiempo citado es mucho mientras la imagen se ha madurado y refinado. Por su parte, el cosecha que ellos reflexionan forzoso para que una sociedad se afiance, es difícil instituir, ya que para cualesquiera el primer año da la pauta de permanencia mientras para otros solo hasta el quinto año es cuando se ha creado una órbita de noviciado.

No obstante el discernimiento anterior de la profesión por porción del negociante se considera el componente de triunfo más significativo, por los ocultos convenientes de cada sección, concepciones como el fundamental inicial son trascendentales, ya que la problema al aleccionar las compañías problematiza su régimen, y se cree que lo absoluto es describir con básica ajustado.

Por moderno, rostro al semejante entre ser patrón y ser administrador, para los dispuestos es materia de complementos y aptitudes propios, ya que para cuales quiera compareces la seguridad fingido que facilita un ocupación no les admite inventar nuevas proporciones, sin apropiación para los ambiciosos crear su propia agrupación se reconcilia en un proyecto de vida.

### **2.1.2. Antecedentes referenciales**

Nuestro tema de investigación toma como referencia el siguiente proyecto que han realizado hacia el sector de las PYMES:

VERA, Johanna; ORELLANA, OLGER; “Eestudió de factibilidad para la creación de un centro de asesoría y capacitación integral para el crecimiento y desarrollo de las pymes en la ciudad de milagro.”, de la facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales previo a la obtención del título de ingeniería comercial de la Universidad Estatal de Milagro, 2012.

#### **Resumen:**

El responsabilidad se ha direccionado al sección de las pymes de la ciudad de Milagro, con el fin de promover el progreso organizacional de estas formas. La categoría de la asesoría a las "PYMES es dar a conocer al beneficiario sobre la contenido de gestionar, desarrollar y fortalecer el capital intelectual que es el único vía positivo para hacer más profesional a la organización. El actual débito tiene como justo indagar cuáles son las destrezas y capacidades que debe poseer un

beneficiario que desea utilizar equipos de razón de transacciones, además, instituir en qué horizonte se halla la encargo de su sociedad, estableciendo los gestiones a perseguir para alcanzar al subsiguiente nivel. Con el intención de echar de ver de qué modo se ha formado la pesquisa, como primer camino se diseñó la insegura trazada, sus imparciales, localización, enunciación y su conveniente apología, asimismo se ha ejecutado una chica contraseña histórica cubierta el división de la pymes, así igual se instituyó las suposición la cual reconoce a la enunciación del dificultad e inconstantes. En el cuadro metodológico se instituyó el cosmos; es expresar se arrebató una parte de la urbe, para ejecutar el automatización de la modelo, se utilizó un herramienta investigativo acreditado como la indagación que va gobernada a la nacionalidad Milagreña, una vez logrados los datos de esta instrumento se provino a ejecutar la comentario de los consecuencias, es expresar la cosecha, tabulación y estudio del instrumento investigativo, donde se logró conocer que este morrión productivo requiere de una sugerencia integral y de aprendizaje a las Pymes de esta lugar, por ello se consideró alto viable esta proposición la cual se compone de una metafísica gremial, desde su iluminada, enfoque, organigrama, manuales de funciones, etc., también se desempeñó el croquis de un logotipo, el cual simbolizara la identidad de esta organización, posteriormente se cometió una peso de gastos, afiliaciones e mudanza de activos, donde se expuso la renta de la empresa a través de los estados financieros y los sus respectivos índices como el VAN y TIR. Para consumir con este compromiso se efectuó las respectivas terminaciones y recomendaciones, las propias que deben ser tomadas en respeto para optimizar las diligencias internas y externamente de la PYMES.

### **2.1.3 Fundamentación**

#### **Fundamentación científica**

#### **Administración de la Calidad Total**

La provisión de productos y servicios de aceptación calidad, se ha transformado en la meta de éxito para contender en las empresas internacionales. El nivel de calidad que esperan numerosos de los consumidores sigue aumentando a régimen que los competidores primordiales enaltecen sus sistematizas de calidad. En refutación a la

petición por efectos y productos de mejor calidad, varios vendedores están apadrinando nuevas expertas de dirección. La frase "Administración de la Calidad Total" suele narrar estas prácticas.<sup>14</sup>

La dirección de la calidad total (ACT) es un procedimiento comparativamente nuevo en el arte de la dirección que trata de optimar la calidad de un provecho y/o servicio y acrecentare gusto del cliente mediante la reestructuración de las expertas de dirección preparada.

### **Enfoque al cliente**

Una propiedad fundamental de la ACT es el intelecto general de que el mercado es el árbitro final de la calidad. La ACT se fundamentó en el indicio de que el mercado es quien asigna y define la aptitud. La calidad del fruto y del favor que note el cliente hará acrecentar su gusto y, supremamente, la demanda.

### **Importancia de la alta dirección en materia de Calidad**

La consagración de la alta orientación, es una propiedad clave de la ACT. Numerosos de los manuales y expertas solicitados en un vecino de ACT pueden ser inversos a expertas arraigadas. Solo una orientación vigorosa que vele por optimar la calidad, puede dominar la firmeza y la apatía necesarias mediante la empresa de objetivos bien precisados y de métodos y sistemáticas para conseguir expresados imparciales.

### **La mejora continua**

La mejora decidida, propiedad esencial de la ACT, brota de la hipótesis que todos los combates comerciales y las diligencias profesionales pueden ejecutar con más energía. Ello requiere un procedimiento de dirección que levantar fuego la caracterización y el beneficio de conformidades que se ostenten para realizar la mejora.

---

<sup>14</sup>GUTIERREZ PULIDO, Humberto ;. (2010 ). *Calidad Total y Productividad* .Mexico DF: McGraw-Hill.

## **La acción basada en hechos, información y análisis**

Otro carácter significativo es el pretensión de valorar firmemente la eficacia e igualar y reprender las producciones de los fallas. La ACT se fundamentó en la amparo de providencias basadas en el estudio e encuesta fidedignos. Varias sistemáticas matrículas se han patrocinado para proteger esta forma.<sup>15</sup>

## **La participación de los empleados**

Cuando se ejerce la ACT, todos los utilizados ayudan al lucro de los imparciales de aptitud de la compañía. Todos los utilizados son garantes por la aptitud y se les dota de los caudales y aprendizaje para que efectúen con esa deber. La ACT parte de la indicio que el utilizado sacar de ver superior los ordenamientos diarios de trabajo de la compañía, son los más mostrados para alcanzar y mejorar la aptitud de esos ordenamientos.

## **Contexto de la Administración de la Calidad Total**

La calidad eternamente ha sido un dispositivo significativo del éxito en la capacidad. Las sociedades solían utilizar una mezcla de exámenes finales y ajustes posteriores a la elaboración para avalar la calidad. Sin embargo, la aptitud no solía reflexionar como un deber de todos los utilizados. La especialidad en las sociedades apartaba al puesto de la aptitud de otras divisiones, tales tan la organización, el esbozo, la elaboración y la colocación.<sup>16</sup>

## **Origen de la administración de la Calidad Total**

En balance con el diseño especialista monopolizado proverbialmente en los Estados Unidos, varias agrupaciones orientales, en arreglo tras la siniestro de la posguerra, apadrinaron un procedimiento inventor e completado para obtener la calidad. Varios prácticos en disputes de calidad y estadística empleada, en individual los doctores W. Edwards Deming y Joseph M. Juran, introdujeron los elementos de administración de la calidad en la industria japonesa. La Unión de Científicos e Ingenieros

---

<sup>15</sup>CUATRECASAS, Luis ;. (2008). *Gestion Integral de la Calidad, Implantacion, Control y Certificacion*. Barcelona (España): Ediciones Gestion 2000.

<sup>16</sup>EVANS, Javier; LINDSAY, Willlian;. (2008). *Asministracion y Control de Calidad al Servicio al cliente* Pag 22-28

Japoneses, corporación estafada integrada por técnicos e científicos, sirvió de foro para la propaganda en gran graduación de las sistemáticas padrones para el control de la calidad. En 1951, esa asociación estableció el Premio Deming, con la intención de optimar la calidad de la manufactura japonesa. Muchas de las sistemáticas de dirección fabricadas desde en aquel tiempo forman los manuales de la ACT que se están trascendiendo hoy en muchos países. Muchos vendedores japoneses, utilizando un juicio completado en materia de calidad optimaron considerablemente sus allanes de calidad y emprendieron a comprender los mercados estadounidenses. A última etapa de la década de los años 70 y principios de los 80, esta mayor capacidad hizo que en los Estados Unidos se facilitara más atención a la puesto de los sistemas de ACT para que optimara la calidad. Las sociedades estadounidenses emprendieron a requerir los bienes de técnicos en Administración de la Calidad Total para tratar de percibir lo que ocurría y tropezar una contradicción ordenada. Muchos técnicos estadounidenses han asistido a la razón de la Administración de la Calidad Total, entre ellos: Deming, Juran, Armand V. Feigenbaum y Philip B. Crosby.<sup>17</sup>

El progresivo interés en los sistemáticas de régimen japonesa además ha estado amparado por la indagación en los Estados Unidos que ha verificado que las sociedades pueden dominar sus costos si optiman la calidad.

Los partidarios de la calidad han notable formidables costos ocultos que sufren las empresas debido a los productos y productos impropios. Entre estos costos, los llamados "costos divergentes", figuran los de valoración, reconocimiento, reelaboración y garantía, como asimismo el costo de suplir a los clientes lo que hayan degenerado por la mala calidad. Algunos técnicos aprecian que los costos de elaboración podrían reducirse en más del 30% si se excluyeran los remanentes y la reelaboración a que precisan los desperfectos de manufactura.

### **Características importantes de la Administración de la Calidad Total**

- Lagusto del mercado es fundamental para conservar una posición profesional en el mercado. En concluyente, la complacencia del cliente, en el plano

---

<sup>17</sup>LOVELOCK, Christopher; REYNOSO, Javier; DANDREW, Guillermo;. (2011). *Administracion de Servicios: Estrategias para la creacion de valor* . Pag. 12-13

interno y externo, es la potencia motriz de las energías por la calidad. Por supeditado, las empresas deben establecer cuáles son las necesidades de los consumidores e establecer maneras que permitan satisfacerlas.

- Los directores principales deben actuar con osadía para establecer la calidad como valor primordial que ha de incorporarse a las normas administrativas de la compañía.
  - Las concepciones de calidad han de exponerse visiblemente e integrarse plenamente a todas las acciones de la compañía.
  - Los directores primordiales deben instituir un ambiente empresarial que consienta la participación de todos los manejados para optimizar la calidad.
- Las reuniones compensan dirigir su vigilancia a la contribución del propio, el compromiso colectivo y la formación en todos los niveles. Este arreglado deberá vigorizar el adeudo del personal a mejorar asiduamente la calidad.

Los métodos de Administración de la Calidad Total, para que posean éxito, deben fundar en un método continuo y sistemático de compilación, evaluación y administración de datos.<sup>18</sup>

Las empresas deben estar mancomunadas completamente a la Administración de la Calidad. La apremia correlación entre vendedores y productores es mutuamente productiva.

## **2.2 MARCO LEGAL**

### **Tramites de Constitución de una Compañía**

Mediante datos obtenido en la Superintendencia de Compañía según oficio N. SC. DIC. G.120380012737 los pasos que debe realizar una compañía que desea constituirse legalmente son:

- a) Carta dirigida a la Superintendencia de compañías, solicitando la reserva del nombre de la empresa que se desea constituir.

---

<sup>18</sup>CUATRECASAS, Luis ;. (2008). *Gestion Integral de la Calidad, Implantacion, Control y Certificacion*. Pag. 15-18

b) Se apertura una Cuenta de Integración de Capital a nombre de la compañía que se va a constituir, deberá cumplir lo establecido en la Ley de Compañías, toda compañía anónima deberá aportar el 25% de capital suscrito mínimo, que es de \$800 dólares y estará conformada por 2 o más accionistas; y, las compañías de responsabilidad limitada deberá aportar el 50% del capital mínimo, que es \$ 400 dólares y estará conformada por 2 hasta 15 socios.

c) Emitida la Cuenta de Integración, la aprobación de la reserva del nombre de la empresa, copia de cédulas y certificados de votaciones de los accionistas, se lleva toda la documentación antes descrita, a una Notaría, el cual elabora la Minuta y procede a elevarlo a Escritura Pública;

d) Mediante una carta firmada por el Abogado, se ingresa mínimo tres escrituras para que un delegado de la Superintendencia de Compañías, realice el estudio y la aprobación del trámite,

e) Luego de aprobado el trámite se deberá cumplir con los requerimientos que se encuentren especificados en la Resolución aprobatoria del trámite;

f) El Extracto que nos entregan en la Superintendencia de Compañías, deberá ser enviado a uno de los periódicos de la Ciudad, para su respectiva publicación;

g) Se inscribe en el Registro Mercantil de la ciudad los nombramientos de los representantes legales de la compañía, y;

h) Se procede a inscribir en el Registro Mercantil de la ciudad de los nombramientos de los representantes legales de la compañía, y, Superintendencia de Compañías<sup>19</sup>

i) Con todos estos documentos se solicita a la Superintendencia de Compañías,

que permita la Hoja de Registro de Sociedades (documento que es obligatorio presentar al SRI para obtener el RUC);

---

<sup>19</sup>Ley de desarrollo de la cultura del emprendimiento, la creación y fortalecimiento de empresas sociales en el Ecuador: Programa Nacional de Finanzas Populares, Emprendimiento y Economía Solidaria, Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidaria, Ministerio de Finanzas, 2012 <http://www.finanzaspopulares.gob.ec/>.

j) Por último para obtener el Registro Único de Contribuyente se lleva la siguiente documentación:

1. Original y copia de la Escritura de Constitución o en su defecto copia Notariada;
2. Original y copia del Nombramiento del Representante Legal de la Compañía, debidamente inscrito en el Registro Mercantil.
3. Copia de Cédula y certificados de Votación del Representante Legal, a color;
4. Formularios 01-A y 01-B debidamente llenos y firmados por el representante legal;
5. Original y copia de planilla de luz o teléfono, la cual deberá estar a nombre de uno de los accionistas, Gerente General o a nombre de la Compañía; de no tener estos documentos deberá adjuntar contrato de arrendamiento debe de tener RUC n el que conste la actividad de arrendamiento de bienes muebles.
6. De realizar el trámite una tercera persona, está deberá adjuntar una carta de autorización por parte del Gerente General de la Compañía, así como también copia de cédula de identidad y certificado de votación a colores.
7. Patente Municipal
8. Permiso del Cuerpo de Bomberos.

Todos estos requerimientos y pasos, son los exigidos por cada una de las Instituciones Públicas en las que efectué los trámites respectivos. Si desea encontrar información relacionada al tema revisen la página web: [www.supercias.gob.ec](http://www.supercias.gob.ec).

## **LEY ORGANICA DE REGIMEN MUNICIPAL, CODIFICACION**

### **TITULO VI**

### **DE LOS IMPUESTOS**

#### **Capítulo I**

#### **Disposiciones Generales**

Art. 301.- Son fuentes de la obligación tributaria municipal:



- a) Las leyes que han creado o crearen tributos para la financiación de los servicios municipales, asignándoles su producto, total o parcialmente;
- b) Las leyes que facultan a las municipalidades para que puedan aplicar tributos de acuerdo con los niveles y procedimientos que en ellas se establecen; y,
- c) Las ordenanzas que dicten las municipalidades en uso de la facultad conferida por la ley.

Art. 303.- Sin perjuicio de otros tributos que se hayan creado o que se crearen para la financiación municipal, se considerarán impuestos municipales los siguientes:

1. El impuesto sobre la propiedad urbana;
2. El impuesto sobre la propiedad rural;
3. El impuesto de alcabalas;
4. El impuesto sobre los vehículos;
5. El impuesto de matrículas y patentes;
6. El impuesto a los espectáculos públicos;
7. El impuesto a las utilidades en la compraventa de bienes inmuebles y plusvalía de los mismos; y,
- 8.- El impuesto al juego.

Art. 304.- Las municipalidades reglamentarán por medio de ordenanzas el cobro de sus tributos.

Art. 306.- Las municipalidades mantendrán, actualizados en forma permanente, los catastros de predios urbanos y rurales. Los bienes inmuebles constarán en el catastro con el valor de la propiedad actualizado.

Art. 307.- El valor de la propiedad se establecerá mediante la suma del valor del suelo y, de haberlas, el de las construcciones que se hayan edificado sobre él. Este valor constituye el valor intrínseco, propio o natural del inmueble y servirá de base para la determinación de impuestos y para otros efectos no tributarios como los de expropiación.

Para establecer el valor de la propiedad se considerará, en forma obligatoria, los siguientes elementos:

- a) El valor del suelo, que es el precio unitario de suelo, urbano o rural, determinado por un proceso de comparación con precios de venta de parcelas o solares de condiciones similares u homogéneas del mismo sector, multiplicado por la superficie de la parcela o solar;
- b) El valor de las edificaciones, que es el precio de las construcciones que se hayan desarrollado con carácter permanente sobre un solar, calculado sobre el método de reposición; y,
- c) El valor de reposición, que se determina aplicando un proceso que permite la simulación de construcción de la obra que va a ser evaluada, a costos actualizados de construcción, depreciada de forma proporcional al tiempo de vida útil.

Las municipalidades mediante ordenanza establecerán los parámetros específicos que se requieran para aplicar los elementos indicados en el inciso anterior, considerando las particularidades de cada localidad. 31

Art. 308.- Las municipalidades realizarán, en forma obligatoria, actualizaciones generales de catastros y de la valoración de la propiedad urbana y rural cada bienio.

A este efecto, la dirección financiera notificará por la prensa o por una boleta a los propietarios, haciéndoles conocer la realización del avalúo. Concluido el proceso se notificará al propietario el valor del avalúo.

En caso de encontrarse en desacuerdo con la valoración de su propiedad, el contribuyente podrá impugnarla dentro del término de quince días a partir de la fecha de notificación, ante el órgano correspondiente, mismo que deberá pronunciarse en un término de treinta días. Para tramitar la impugnación, no se requerirá del contribuyente el pago previo del nuevo valor del tributo.

Art. 309.- Una vez realizada la actualización de los avalúos, será revisado el monto de los impuestos prediales urbano y rural que regirán para el bienio; la revisión la hará el concejo, observando los principios básicos de igualdad, proporcionalidad y generalidad que sustentan el sistema tributario nacional.

Art. 310.- Con la finalidad de estimular el desarrollo del turismo, la construcción, la industria, el comercio u otras actividades productivas, culturales, educativas, deportivas y de beneficencia, los concejos cantonales podrán, mediante ordenanza, disminuir hasta en un noventa y cinco por ciento los valores que corresponda cancelar a los diferentes sujetos pasivos de los tributos establecidos en la presente

**Ley.**

Los estímulos establecidos en el presente artículo tendrán el carácter de general, es decir, serán aplicados en favor de todas las personas naturales o jurídicas que realicen nuevas inversiones en las actividades antes descritas, cuyo desarrollo se aspira estimular; beneficio que tendrá un plazo máximo de duración de diez años improrrogables, el mismo que será determinado en la respectiva ordenanza.

En caso de revocatoria, caducidad, derogatoria o, en general, cualquier forma de cese de la vigencia de las ordenanzas que se dicten en ejercicio de la facultad conferida por el presente artículo, los nuevos valores o alícuotas a regir no podrán exceder de las cuantías o porcentajes establecidos en la presente Ley. 32

Art. 311.- Las entidades del sistema financiero nacional recibirán, como garantía hipotecaria, el inmueble urbano o rural, con su valor real, el cual no será inferior al valor de la propiedad registrado en el catastro por la respectiva municipalidad

## **CAPÍTULO II**

### **DEL IMPUESTO A LOS PREDIOS URBANOS**

Art. 312.- Las propiedades ubicadas dentro de los límites de las zonas urbanas pagarán un impuesto anual, cuyo sujeto activo es la municipalidad respectiva, en la forma establecida por la ley.

Los límites de las zonas urbanas, a los efectos de este impuesto, serán determinados por el concejo, previo informe de una comisión especial que aquél designará, de la que formará parte un representante del centro agrícola cantonal respectivo.

Cuando un predio resulte cortado por la línea divisoria de los sectores urbano y rural, se considerará incluido, a los efectos tributarios, en el sector donde quedará más de la mitad del valor de la propiedad.

Para la demarcación de los sectores urbanos se tendrá en cuenta, preferentemente, el radio de servicios municipales como los de agua potable, aseo de calles y otros de naturaleza semejante; y, el de luz eléctrica<sup>20</sup>.

Art. 313.- Los predios urbanos serán valorados mediante la aplicación de los elementos de valor del suelo, valor de las edificaciones y valor de reposición previstos en esta Ley; con este propósito, el concejo aprobará mediante ordenanza, el plano del valor de la tierra, los factores de aumento o reducción del valor del terreno por los aspectos geométricos, topográficos, accesibilidad a determinados servicios, como agua potable, alcantarillado y otros servicios, así como los factores para la valoración de las edificaciones.

## **Capítulo VII**

### **Impuesto de Patentes Municipales**

Art. 363.-Establécese el impuesto de patentes municipales que se aplicará de conformidad con lo que se determina en los artículos siguientes.

Art. 364.- Están obligados a obtener la patente y, por ende, el pago del impuesto de que trata el artículo anterior, todos los comerciantes e industriales que operen en cada cantón, así como los que ejerzan cualquier actividad de orden económico.

Art. 365.- Para ejercer una actividad económica de carácter comercial o industrial se deberá obtener una patente, anual, previa inscripción en el registro que mantendrá, para estos efectos, cada municipalidad. Dicha patente se deberá obtener dentro de los treinta días siguientes al día final del mes en el que se inician esas actividades, o de los treinta días siguientes al día final del mes en que termina el año.

---

<sup>20</sup>Ley de desarrollo de la cultura del emprendimiento, la creación y fortalecimiento de empresas sociales en el Ecuador: Programa Nacional de Finanzas Populares, Emprendimiento y Economía Solidaria, Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidaria, Ministerio de Finanzas, 2012<http://www.finanzaspopulares.gob.ec/>.

El concejo mediante ordenanza, establecerá la tarifa del impuesto anual en función del capital con el que operen los sujetos pasivos de este impuesto dentro del cantón.

La tarifa mínima será de diez dólares de los Estados Unidos de América y la máxima de cinco mil dólares de los Estados Unidos de América.

Art. 366.- Cuando un negocio demuestre haber sufrido pérdidas conforme a declaración aceptada en el Servicio de Rentas Internas, o por fiscalización efectuada por la predicha entidad o por la municipalidad, el impuesto se reducirá a la mitad. La reducción será hasta de la tercera parte, si se demostrare un descenso en la utilidad de más del cincuenta por ciento en relación con el promedio obtenido en los tres años inmediatos anteriores.

## **TITULO VII**

### **DE LAS TASAS MUNICIPALES**

#### **Capítulo I**

##### **Enunciados Generales 34**

Art. 380.- Podrán cobrarse tasas sobre los siguientes servicios:

- a) Aferición de pesas y medidas;
- b) Aprobación de planos e inspección de construcciones;
- c) Rastro;
- d) Agua potable;
- e) Matrículas y pensiones escolares;
- f) Recolección de basura y aseo público;
- g) Control de alimentos;
- h) Habilitación y control de establecimientos comerciales e industriales;
- i) Servicios administrativos;
- j) Alcantarillado y canalización; y,

k) Otros servicios de naturaleza semejante a los antes mencionados.

Trámites para obtener Patente Municipal Anual (primera vez) Personas Jurídicas o Sociedades de Hechos

En la municipalidad del cantón donde se ubicará su empresa tendrá que realizar el respectivo trámite para obtener la licencia de funcionamiento.

Los requisitos para obtener la Patente Municipal son:

- Balance Inicial
- Solicitud de Patente
- Copia de Cedula de Ciudadanía y Certificado de Votación del Representante
- Legal de la Empresa.
- Copia del Registro Único de Contribuyentes.
- Copia del Acta o Resolución de Constitución de la Compañía.
- Certificado de Uso de Suelo 35

Los requisitos que se deben entregar en el DUAC para adquirir el certificado de uso de suelo son:

- Tasa Administrativa
- Certificado de no adeudar en el Municipio
- Copia de Cedula y Certificado de Votación
- Copia del certificado del Cuerpo de Bomberos actualizada.

Una vez entregada la respectiva documentación para el certificado de uso de suelo se debe esperar 24 horas para coordinar la correcta inspección y que nos otorguen el documento<sup>21</sup>.

---

<sup>21</sup>Ley de desarrollo de la cultura del emprendimiento, la creación y fortalecimiento de empresas sociales en el Ecuador: Programa Nacional de Finanzas Populares, Emprendimiento y Economía Solidaria, Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidaria, Ministerio de Finanzas, 2012 <http://www.finanzaspopulares.gob.ec/>.

## **Permisos de Cuerpos de Bomberos**

Es un documento que otorga el Cuerpo de Bomberos para asegurarse que tenga los medios para prevenir y contrarrestar cualquier tipo de incendio que se presente, los requisitos para conceder este documento son:

- Solicitar la inspección del establecimiento comercial.
- Copia de certificado de funcionamiento.
- Original y Copia de cedula del propietario o Representante Legal.
- Copia del RUC.

Realizada la inspección cumplir con las recomendaciones dadas por los señores inspectores y agregar los siguientes requisitos.

- Presentar informe de inspección.
- Original y copia de factores de compra o recarga de extintores y otros.
- Afiliación a la Cámara de Comercio
- Emitido por la Cámara de Comercio donde se va a realizar las actividades comerciales es decir en la ciudad de Milagro.

Requisitos:

- Copia del registro único de contribuyentes (RUC).
- Copia del nombramiento del representante legal.
- Cédula y certificado de votación del representante legal. 36
- Planilla de luz.
- Pago de suscripción en relación al Capital social.
- Pago trimestral de las cuotas de aportación o contribución.

## **Certificado de Salud**

Es un documento otorgado por una institución regida por el Ministerio de Salud Pública en el cual le realizan exámenes médicos para comprobar la salud de sus empleados.

## **Título II De la Obligación Tributaria**

### **Capítulo I**

#### **Disposiciones Generales**

Art. 15.-Concepto.- Obligación tributaria es el vínculo jurídico personal, existente entre el Estado o las entidades acreedoras de tributos y los contribuyentes o responsables de aquellos, en virtud del cual debe satisfacerse una prestación en dinero, especies o servicios apreciables en dinero, al verificarse el hecho generador previsto por la ley.

Art. 16.-Hecho Generador.- Se entiende por hecho generador al presupuesto establecido por la ley para configurar cada tributo.

Art. 18.-Nacimiento.- La obligación tributaria nace cuando se realiza el presupuesto establecido por la ley para configurar el tributo.

### **Capítulo IV**

#### **De los sujetos**

Art. 24.-Sujeto Pasivo.- Es sujeto pasivo la persona natural o jurídica que, según la ley, está obligada al cumplimiento de la prestación tributaria, sea como contribuyente o como responsable.

Se consideraran también sujetos pasivos, las herencias yacentes, las comunidades de bienes y las demás entidades que, carentes de personalidad jurídica, constituyan una unidad económica o un patrimonio independiente de los de sus miembros, susceptible de imposición, siempre que así se establezca en la ley tributaria respectiva.

Art. 25.- Contribuyente.- Contribuyente es la persona natural o jurídica a quien la ley impone la prestación tributaria por la verificación del hecho generador. Nunca perderá su condición de contribuyente quien, según la ley, deba soportar la carga tributaria, aunque realice su traslación a otras personas.



Art. 26.- Responsable.- Responsable es la persona que sin tener el carácter de contribuyente debe, por disposición expresa de la ley, cumplir las obligaciones atribuidas a este.

Toda obligación tributaria es solidaria entre el contribuyente y el responsable quedando a salvo el derecho de este de repetir lo pagado en contra del contribuyente, ante la justicia ordinaria y en juicio verbal sumario.

Art. 27.- Responsable por representación.- Para los efectos tributarios son responsables por representación:

Los representantes legales de los menores no emancipados y los tutores o curadores no emancipados y los tutores o curadores con administración de bienes de los demás incapaces; los directores, presidentes, gerentes o representantes de las personas jurídicas y demás entes colectivos con personalidad legalmente reconocidas; Los que dirijan, administren o tengan la disponibilidad de los bienes de entes colectivos que carecen de personalidad jurídicas; Los mandatarios, agentes oficiosos o gestores voluntarios respecto de los bienes que administren o dispongan; y, Los síndicos de quiebras o de concursos de acreedores, los representantes o 38 liquidadores de sociedades de hecho o de derecho en liquidación, los depositarios judiciales y los administradores de bienes ajenos, designados judicial o convencionalmente.

La responsabilidad establecida en este artículo se limita al valor de los bienes administrados y al de las rentas que se hayan producidas durante su gestión.

### **Trámites en el SRI**

Para otorgar el RUC a personas jurídicas debe presentar los siguientes requisitos para la inscripción:

- Original del Formulario 01-A (resolución 00279) Suscrito por el Representante Legal.
- Presentar el original y entregar copia de la escritura pública de la constitución de la compañía con su respectiva resolución e inscripción en el registro mercantil.

- Original y copia de la resolución de aprobación de los estatutos de la personería jurídica.
- Presentar original y entregar copia de nombramiento del representante legal inscrito en el registro mercantil y en el Ministerio pertinente entidad que aprobó los estatutos.
- Original del registro de sociedades (datos generales, accionistas y acto jurídico).
- Original y copia a color de cedula vigente legible o copia a color del pasaporte (extranjero) con tipo de visa vigente, presentar el original del certificado de votación (último proceso electoral) del representante legal.
- Original y copia de planilla de cualquier servicio básico, estado de cuenta (último trimestre) o el contrato de arrendamiento vigente, estos documentos deben estar a nombre de la compañía o del representante legal.

Si el contribuyente no tuviese de los documentos anteriores a nombre de él, se presentara como última instancia una carta de cesión gratuita del uso del bien inmueble (modelo de carta solicitarlo en el counter), adjuntando copia de cédula del cedente y la planilla de cualquiera de los servicios básicos a nombre del cedente correspondiente a los tres últimos meses anteriores a la fecha de realización del trámite.

**PATENTE MUNICIPAL.-** vigente a nombre de la compañía (si no se presenta la Patente Municipal, en la ventanilla firmara un oficio conminatorio).

Todo cambio que se realice al momento de efectuar la actualización del Registro Único de Contribuyente debe estar sustentada con la documentación soporte en originales y copias.

## **2.3 MARCO CONCEPTUAL**

### **Competitividad**

Es la capacidad que tiene una persona para generar una alta satisfacción de los clientes en el ofrecimiento de un producto a menor precio determinando la calidad.

## **Cultura**

Es el conocimiento que poseen los individuos de un grupo de personas que lo utilizan para la interpretación de su experiencia y generar comportamientos.

## **Desarrollo Empresarial:**

Es el Proceso por medio del cual el empresario y su personal obtienen o mejoran las habilidades y sus destrezas, lo cual favorecen el manejo eficiente y eficaz de la utilización de los recursos de la empresa.

## **Economía**

La economía puede enmarcarse dentro del grupo de ciencias sociales ya que se dedica al estudio de los procedimientos productivos y de intercambio, y al análisis del consumo de bienes (productos) y servicios. El vocablo proviene del griego y significa *“administración de una casa o familia”*.

## **Emprendedor:**

Es una persona que persistentemente busca nuevos retos, objetivos y trabaja en cumplirlos. El emprendedor busca arriesgarse en crear nuevos negocios específicamente en lo económico y financiero.

## **Emprendimiento por Oportunidad**

Es cuando se emprendió al identificarse una oportunidad comercial y se instaló el negocio para aprovecharla, situación óptima que garantizaría el éxito futuro de la nueva empresa.

## **Emprendimiento por Necesidad**

Es cuando se emprende en una nueva empresa porque no hay una mejor alternativa de empleo y se tiene que subsistir.

## **Estrategia:**

Es el conjunto de acciones o determinaciones de objetivos a largo plazo, optimizando recursos que nos lleve a cumplirlas en un determinado tiempo.

**Ideologías:**

Estudia las ideas fundamentales que se determina por el pensamiento de una persona o sociedad. Es decir ideas sobre la realidad este sea en lo político, económico o cultural.

**Ingresos**

En sentido económico, los ingresos son los caudales que entran en poder de una persona o de una organización. Un sujeto puede recibir ingresos (dinero) por su actividad laboral, comercial o productiva

**Innovación:**

Es generar conocimientos para crear nuevos productos, servicio y procesos para mejorar los existentes de la empresa u organización consiguiendo el éxito en el mercado

**Interdisciplinario:**

Se lo define como aquello que implica varias disciplinas, estas se pueden aplicar en diversas actividades e investigaciones.

**Liderazgo:**

Conjunto de Habilidades que posee un individuo de esta forma influye en el comportamiento o forma de ser de la persona o grupo de personas de un lugar determinado, haciendo que el individuo trabaje con entusiasmo, para el logro de metas y objetivos.

**MIPRO (Ministerio de Industrias Y Productividad) :**

Impulsa el desarrollo del sector productivo, industrial y artesanal incentivando la inversión e innovación tecnológica que promuevan la producción de bienes y servicios con un mayor valor agregado y de calidad.

## **PYME**

Pyme es el acrónimo de pequeña y mediana empresa. Se trata de la empresa mercantil, industrial o de otro tipo que tiene un número reducido de trabajadores y que registra ingresos moderados.

### **Poder económico**

Por poder económico se entiende, en un marco donde los capitalistas son los propietarios del capital, a aquel poder que crea el capital.<sup>22</sup>.

### **Sociedad**

Sociedad es un término que describe a un grupo de individuos marcados por una cultura en común, un cierto folclore y criterios compartidos que condicionan sus costumbres y estilo de vida y que se relacionan entre sí en el marco de una comunidad.

## **2.4 HIPOTESIS Y VARIABLES**

### **2.4.1 Hipótesis General**

La calidad de atención, incide en la satisfacción de los consumidores finales lo que permitan crear una oficina de Asesoría y Desarrollo Integral en la zona céntrica de la Ciudad para contribuir al desarrollo económico empresarial del Cantón Milagro.

### **2.4.2 Hipótesis Particulares**

- Los precios de los servicios de poca calidad influyen en la pérdida de la aceptación y confianza de sus clientes.
- La carencia de una filosofía de atención al cliente afecta en el crecimiento económico de las PYMES.
- La negligencia de los empleados afecta al buen servicio de atención de las PYMES hacia el cliente.
- La carencia de capacitación del empleado en el servicio de atención cliente influye en la credibilidad y aceptación de las PYMES

---

<sup>22</sup> Comisión de la Real Academia de Lengua Española. (2009). *Diccionario de la Real Academia de Lengua Española*. España: Larousse Editorial S.A.

### 2.4.3 Declaración de variables

**Cuadro 1.** Declaración de variables

HIPOTESIS	VARIABLES	
<b>Hipótesis General</b>		
La calidad de atención, incide en la satisfacción de los consumidores finales lo que permitan crear una oficina de Asesoría y Desarrollo Integral en la zona céntrica de la Ciudad para contribuir al desarrollo económico empresarial del Cantón Milagro.	<b>Independiente</b>	Calidad de atención
	<b>Dependiente</b>	Satisfacción de los consumidores finales.
<b>Hipótesis Particular 1</b>		
Los precios de los servicios de poca calidad influyen en la pérdida de la aceptación y confianza de sus clientes.	<b>Independiente</b>	Precios de los servicios
	<b>Dependiente</b>	Pérdida de la aceptación y confianza de sus clientes
<b>Hipótesis Particular 2</b>		
La carencia de una filosofía de atención al cliente afecta en el crecimiento económico de las PYMES.	<b>Independiente</b>	Filosofía de atención al cliente
	<b>Dependiente</b>	Crecimiento económico de las PYMES.
<b>Hipótesis Particular 3</b>		
La negligencia de los empleados afecta al buen servicio de atención de las PYMES hacia el cliente.	<b>Independiente</b>	Negligencia de los empleados
	<b>Dependiente</b>	Buen servicio de atención hacia al cliente
<b>Hipótesis Particular 4</b>		
La carencia de capacitación del empleado en el servicio de atención cliente influye en la credibilidad y aceptación de las PYMES.	<b>Independiente</b>	Capacitación del empleado en el servicio de atención
	<b>Dependiente</b>	Credibilidad y aceptación

Fuente: Matriz de Problema

Realizado por: Rosibel del Rocio Rodríguez Villamar

## 2.4.4 Operacionalización de las variables

**Cuadro 2.**Operacionalización de las variables

<b>VARIABLES</b>	<b>DEFINICION</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>INSTRUMENTO</b>
<b>VIG:</b> Calidad de atención	Es la capacidad de un conjunto de personas en alcanzar la meta trazada, innovando los procesos y agregándole valor al servicio	Nivel de calidad de atención al cliente.	Encuestas
<b>VDG:</b> Satisfacción de los consumidores finales.	Es la satisfacción del cliente de acorde a sus expectativas y sus necesidades	Nivel de satisfacción del servicio por parte del cliente	Encuestas
<b>VIP1:</b> Precios de los servicios	Es el valor del servicio cuando se está ofertando al cliente.	Precio del servicio al cliente	Encuestas
<b>VDP1:</b> Perdida de la aceptación y confianza de sus clientes	El servicio no cumple con las expectativas del cliente y no satisface su necesidad	Nivel de aceptación del servicio	Encuestas
<b>VIP2:</b> Filosofía de atención al cliente.	Es la manera de cómo tratar al cliente y de ofrecerle el servicio.	Nivel de satisfacción del servicio	Encuesta Entrevista
<b>VDP2:</b> Crecimiento económico de las PYMES.	Es el incremento de las ganancias de una organización por el buen manejo de los procesos.	Porcentajes de ganancias de las PYMES	Encuesta Entrevista
<b>VIP3:</b>	Es cuando la persona no	Nivel de satisfacción	Encuestas

Negligencia de los empleados	cumple con las obligaciones indicadas en sus labores	del servicio	Entrevistas
<b>VDP3:</b> Buen servicio de atención hacia al cliente	Es la manera de cómo llega el producto hacia el consumidor utilizando estrategias de marketing	Nivel de aceptación del servicio	Encuesta
<b>VIP4:</b> Capacitación del empleado en el servicio de atención	Grado de conocimiento en el trato del cliente	Numero de capacitaciones del empleado	Encuesta Entrevista
<b>VDP4:</b> Credibilidad y aceptación	Es la confianza del cliente hacia el servicio que se ofrece	Nivel de credibilidad del servicio	Encuesta

**Fuente:** Matriz de Problema  
**Realizado por:** Rosibel del Rocio Rodríguez Villamar



## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL

El tipo y diseño de este trabajo tiene una investigación documental, se caracteriza por el uso de documentos en donde se ha realizado un estudio por medio de herramientas investigativas que sirven para recolectar, seleccionar, analizar y presentar resultados coherentes.

**Descriptivo.-** A través de esta se conoce las situaciones, costumbres y actitudes predominantes de los microempresarios.

**Correlacionar.-** Tiene como propósito medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos en un argumento en particular y que tienen una relación con el objeto a ser investigado en este caso las PYMES de la ciudad de Milagro.

**Explicativa.-** Por medio de esta investigación va más allá de una descripción de conceptos ya que su propósito es explicar las razones causales del porque existen problemas en la administración de las empresas de la Ciudad de Milagro.

**De Campo.-** Este tipo de investigación obtiene datos por medio de los instrumentos aplicados, a través de ellos se analizará a los pequeños y medianos empresarios de la ciudad de Milagro.

## **3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA**

La unidad de análisis para nuestro estudio estadístico será en las pequeñas y medianas empresas del cantón Milagro provincia del Guayas.

### **3.2.1 Características de la población**

El universo al cual se evaluará son las pequeñas y medianas empresas milagreñas, este sector cuenta con 2066<sup>23</sup> empresas según datos obtenidos por el Departamento de Investigación de la Universidad Estatal de Milagro, Ciencias Administrativas y Comerciales, luego de la realización del proyecto que comprende desde el mes de Julio hasta Diciembre del 2010.

### **3.2.2 Delimitación de la población**

La ciudad de Milagro se encuentra compuesta por un segmento de 2.066 empresas entre PYMES y MICROPYMES, por lo expuesto se ha decidido tomar una muestra representativa de ésta población, considerando que la misma es finita.

### **3.2.3 Tipo de muestra**

La muestra estadística es parte de la población, es decir, un número de individuos u objetos seleccionados científicamente, cada uno de los cuales es un elemento del universo. En nuestro caso hemos tomado toda la población, en el que consta: el personal administrativo de las diferentes PYMES del canto Milagro, la cual oscila en edades de 18 a 61 años, siendo informantes con una edad joven y madura.

### **3.2.4 Tamaño de la muestra**

Para este estudio se aplicara esta fórmula de población finita.

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

Dónde:

n: tamaño de la muestra.

N: tamaño de la población

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

---

<sup>23</sup> ECO. FERNANDEZ Mario. Director de Proyecto. "Diagnosticar Desarrollo Productivo y Socioeconómico y Análisis de Factibilidad para Interacción Institucional de Fortalecimiento"

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%,  $Z = 1,96$

La información que nos facilitó la Universidad Estatal de Milagro servirá como base para calcular el tamaño de la muestra.

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

$$n = \frac{5.16.5}{1.59}$$

$$n = 324$$

### 3.2.5 Proceso de selección

Para este trabajo investigativo, la selección de la población se la realizará de manera directa y personal.

Esta población nos permitirá determinar mediante un análisis, conocer los posibles factores que incidan en el problema que estamos enunciando.

## 3.3 LOS MÉTODOS Y TÉCNICAS

### 3.3.1 Métodos teóricos

Para el cumplimiento de estas tareas se utilizarán los siguientes métodos de investigación:

**Método Analítico - Sintético:** Para la caracterización del proceso de implementación de soluciones informáticas enfocadas al área administrativa en una empresa.

**Hipotético - Deductivo:** Tomando las hipótesis planteadas en los objetivos, obtener nuevas conclusiones y predicciones empíricas, las que a su vez serán sometidas a verificación.

### **3.3.2 Métodos empíricos**

La observación es uno de los métodos empíricos más utilizados, motivo por el que lo emplearemos para tener una idea más segura y acertada de determinados factores que influyen en el logro de la investigación.

El estudio documental que se efectuará, comprenderá la revisión y observación de documentos, archivos, expedientes que nos permitan obtener conclusiones que respalden nuestro estudio.

### **3.3.3 Técnicas e instrumentos**

Una de las técnicas de investigación que se utilizará será la encuesta, para lo cual se realizarán cuestionarios para receptar opiniones del personal que labora en las diferentes empresas medianas y pequeñas del canto Milagro, las preguntas de las encuesta serán ocho, de carácter cuantitativo y de tipo cerradas.

Los datos primarios; originados en encuestas realizadas serán resumidos en tablas y presentadas a través de gráficos estadísticos de barras y pasteles, son sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

La información será presentada en forma escrita, acompañada de análisis de representaciones tabulares y gráficas.

Así mismo se utilizará la entrevista, para identificar diversos puntos de vista acerca de lo que se está evaluando y así poder obtener información veraz y fidedigna, será aplicada al nivel gerencial, de manera cualitativa y de preguntas abierta y cerradas.

## **3.3 PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN**

Para la presente investigación utilizaremos estadística descriptiva; esta nos ayudará a determinar cuáles son las situaciones que influyen en la insatisfacción de los consumidores finales de los productos y servicios que ofrecen las PYMES en el cantón Milagro.

Se utilizará un sistema de distribución de frecuencias con representación gráfica. Con métodos de organización y descripción podemos realizar un análisis de datos, provenientes de las observaciones en el estudio, estableciendo un orden mediante la división en clases y registro de la cantidad de observaciones correspondientes a cada clase.

Esto nos facilitará la realización de un mejor análisis e interpretación de las características que describen el comportamiento de las variables, y los factores que inciden en la insatisfacción de los consumidores de productos y servicios que ofrecen las PYMES del cantón Milagro.

## CAPITULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

#### 4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

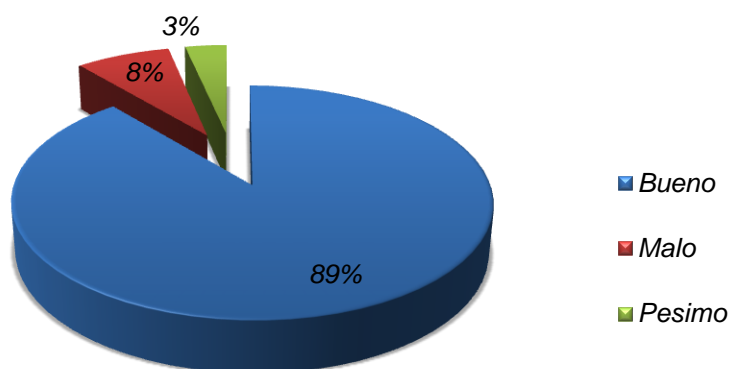
1. ¿Cómo Usted considera los servicios que brindan las Pymes actualmente?

**Cuadro 3.** Servicio que brindan las PYMES

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Bueno	289	89%
Malo	25	8%
Pésimo	11	3%
<i>TOTAL</i>	<b>325</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a las PYMES de la ciudad de Milagro  
**Realizado por:** Rosibel del Rocio Rodríguez Villamar

**Figura1.** Servicios que brindan las PYMES



**Fuente:** Encuesta a las PYMES de la ciudad de Milagro  
**Realizado por:** Rosibel del Rocio Rodríguez Villamar

### INTERPRETACIÓN:

Realizada la encuesta a las diferentes personas de la ciudad de Milagro podemos darnos cuenta que el 89% de las personas manifiestan que los servicios que brindan las pequeñas y medianas empresas es Buena, el 8% manifiesta lo contrario que es malo, el 3% que es pésimo el 8% y el 3% de las personas no están de acuerdo con el servicio que brinda las Pymes.

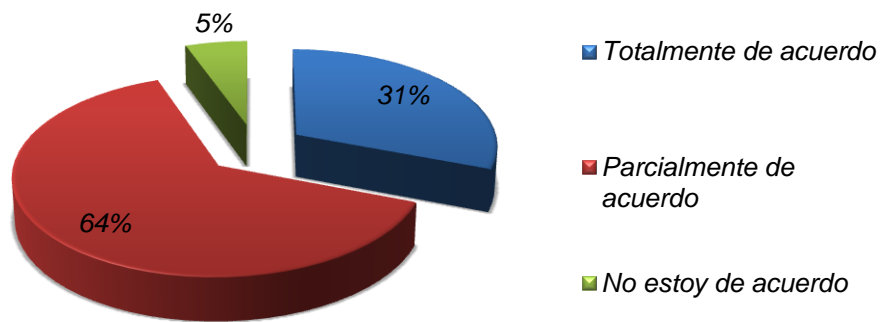
## 2. ¿Considera usted que el emprendimiento y la capacitación es una herramienta para el desarrollo económico de las Pymes?

**Cuadro 4.** Emprendimiento y capacitación de las PYMES

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Totalmente de acuerdo	100	64%
Parcialmente de acuerdo	207	31%
No estoy de acuerdo	18	5%
<i>TOTAL</i>	<b>325</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a las PYMES de la ciudad de Milagro  
**Realizado por:** Rosibel del Rocio Rodríguez Villamar

**Figura 2.** Emprendimiento y capacitación de las PYMES



**Fuente:** Encuesta a las PYMES de la ciudad de Milagro  
**Realizado por:** Rosibel del Rocio Rodríguez Villamar

**INTERPRETACIÓN:**

Mediante la encuesta elaborada a las diferentes personas de la ciudad de Milagro podemos darnos cuenta que el 64% de las personas están parcialmente de acuerdo con el desarrollo económico de las Pymes, el 31% están totalmente de acuerdo, el 5% no están de acuerdo con las mismas.

**3. ¿Considera Usted que los servicios de las Pymes son afectados por la negligencia de los empleados y carencia de una filosofía de atención hacia al cliente?**

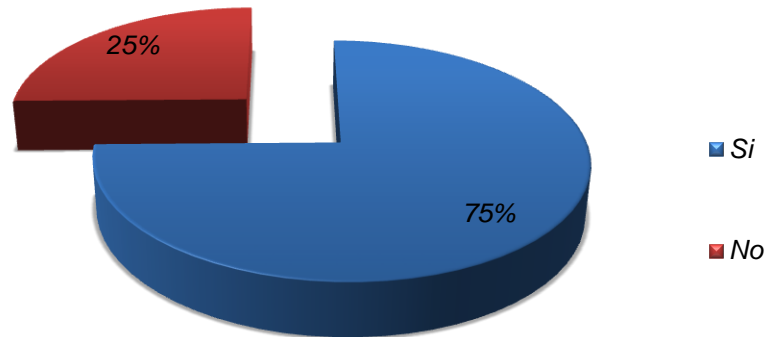
**Cuadro 5.** Negligencia de los empleados y carencia de filosofía del cliente

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Si	243	75%
No	82	25%
<b>TOTAL</b>	<b>325</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a las PYMES de la ciudad de Milagro  
**Realizado por:** Rosibel del Rocio Rodríguez Villamar



**Figura 3.** Negligencia de los empleados y carencia de filosofía del cliente



**Fuente:** Encuesta a las PYMES de la ciudad de Milagro

**Realizado por:** Rosibel del Rocío Rodríguez Villamar

#### **INTERPRETACIÓN:**

Podemos darnos cuenta que el 75% de las personas manifestaron que los servicios de las Pymes Si satisfacen la necesidad del cliente mientras que el 25% de los habitantes de la ciudad de Milagro dicen que NO.

#### **4. ¿Por qué cree usted que las Pymes tengan bajos ingresos económicos?**

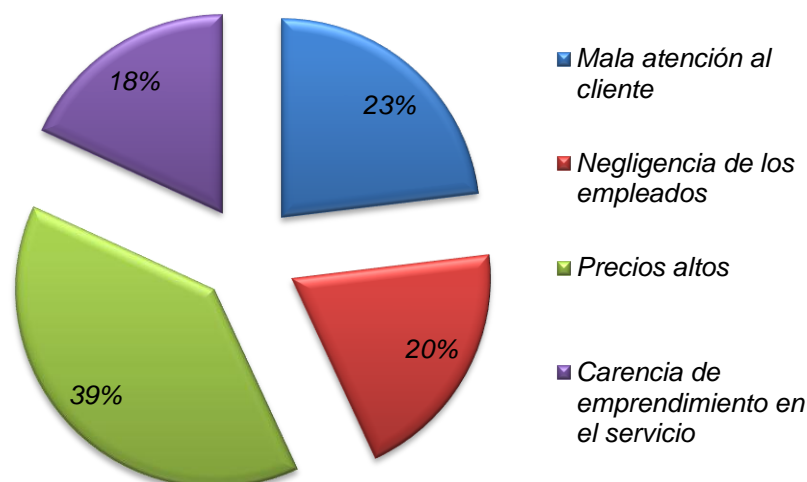
**Cuadro 6.** Ingresos Económicos de las PYMES

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA RELATIVA</b>	<b>FRECUENCIA ABSOLUTA</b>
<b>Mala atención al cliente</b>	75	23%
<b>Negligencia de los empleados</b>	65	20%
<b>Carencia de capacitación del empleado</b>	126	39%
<b>Carencia de emprendimiento en el servicio</b>	59	18%
<b>TOTAL</b>	<b>325</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a las PYMES de la ciudad de Milagro

**Realizado por:** Rosibel del Rocío Rodríguez Villamar

**Figura 4. Ingresos Económicos de las PYMES**



**Fuente:** Encuesta a las PYMES de la ciudad de Milagro

**Realizado por:** Rosibel del Rocio Rodríguez Villamar

#### **INTERPRETACIÓN:**

El 18% de los habitantes de la ciudad de Milagro opinan que los ingresos económicos de las Pymes sean bajo es por la carencia de emprendimiento en el servicio, mientras que el 20% es por la negligencia de los empleados, el 23% opina que es por la mala atención prestada hacia el cliente, mientras tanto el 39% manifiesta que por los Precios altos que mantiene las Pymes.

#### **5. ¿Por qué usted considera que las Pymes pierda aceptación y credibilidad en el mercado?**

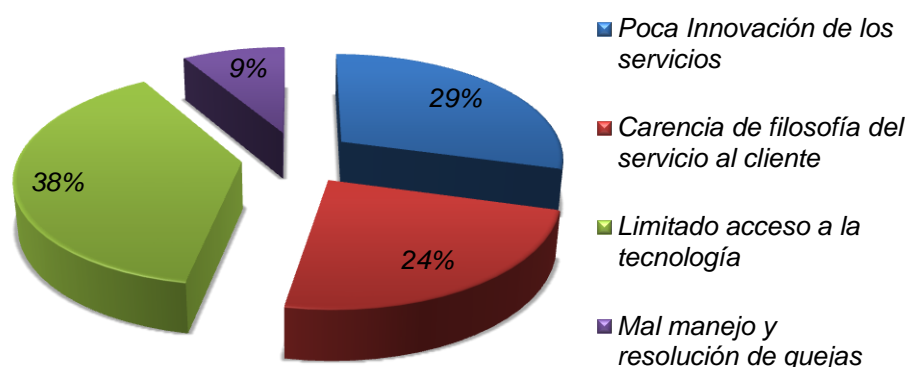
**Cuadro 7. Aceptación y Credibilidad de las PYMES en el mercado**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Poca Innovación de los servicios	95	29%
Carencia de filosofía del servicio al cliente	77	24%
Servicio de poca calidad	125	38%
Mal manejo y resolución de quejas	28	9%
TOTAL	<b>325</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a las PYMES de la ciudad de Milagro

**Realizado por:** Rosibel del Rocio Rodríguez Villamar

**Figura 5.** Aceptación y Credibilidad de las PYMES en el mercado



**Fuente:** Encuesta a las PYMES de la ciudad de Milagro  
**Realizado por:** Rosibel del Rocío Rodríguez Villamar

**INTERPRETACIÓN:**

En este grafico nos podemos dar cuenta que el 38% de los habitantes de la ciudad de Milagro opinan que la Pymes pierden aceptación es por el limitado acceso a la tecnología el 24% manifiesta que es por la carencia de filosofía al momento de dar el servicio al cliente, mientras que el 29% de los encuestados dicen que es por la poca innovación de los servicios y el 9% es por el mal manejo y resolución de quejas es que pierden credibilidad en el mercado.

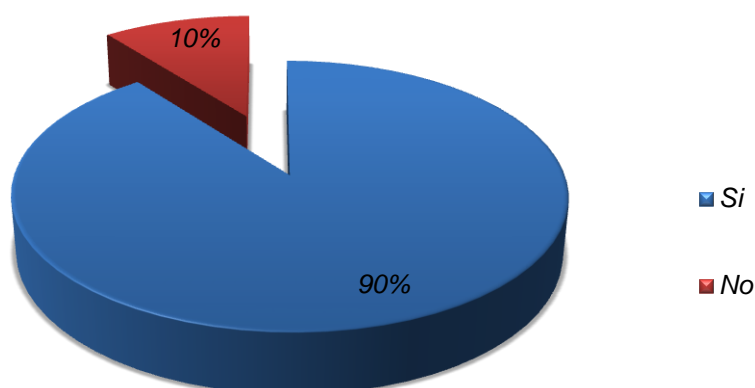
**6. ¿Afectaría a la población del Cantón Milagro la disminución del desarrollo y crecimiento de las pequeñas y medianas empresas?**

**Cuadro 8.** Crecimiento y Desarrollo de las pequeñas y medianas Empresas

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Si	291	90%
No	34	10%
<b>TOTAL</b>	<b>325</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a las PYMES de la ciudad de Milagro  
**Realizado por:** Rosibel del Rocío Rodríguez Villamar

**Figura 6.** Crecimiento y Desarrollo de las pequeñas y medianas Empresas



**Fuente:** Encuesta a las PYMES de la ciudad de Milagro  
**Realizado por:** Rosibel del Rocío Rodríguez Villamar

**INTERPRETACIÓN:**

El 90% de los habitantes de la ciudad de Milagro manifestaron que SI afectaría la disminución del desarrollo y crecimiento de las Pymes mientras que el 10% dijo lo contrario que no afectaría.

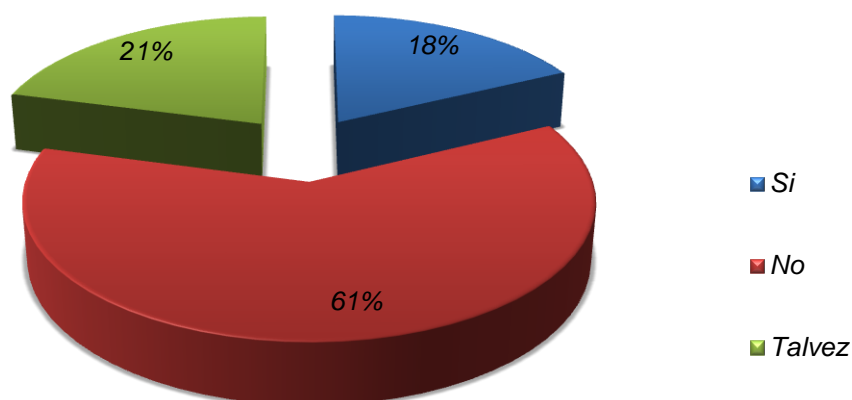
**7. ¿Considera usted que la carencia de emprendimiento en los servicios de las Pymes incide en la calidad de los mismos?**

**Cuadro 9.** Emprendimiento de los servicios

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
NO	58	21%
SI	199	61%
Tal vez	68	18%
TOTAL	325	100%

**Fuente:** Encuesta a las PYMES de la ciudad de Milagro  
**Realizado por:** Rosibel del Rocío Rodríguez Villamar

**Figura 7. Emprendimiento de los servicios**



**Fuente:** Encuesta a las PYMES de la ciudad de Milagro  
**Realizado por:** Rosibel del Rocio Rodríguez Villamar

**INTERPRETACIÓN:**

Podemos darnos cuenta que el 61% de las personas encuestadas respondieron que la Pymes si cumplen con la exigencias de calidad, el 21% contestaron lo contrario y el 18% opino que tal vez.

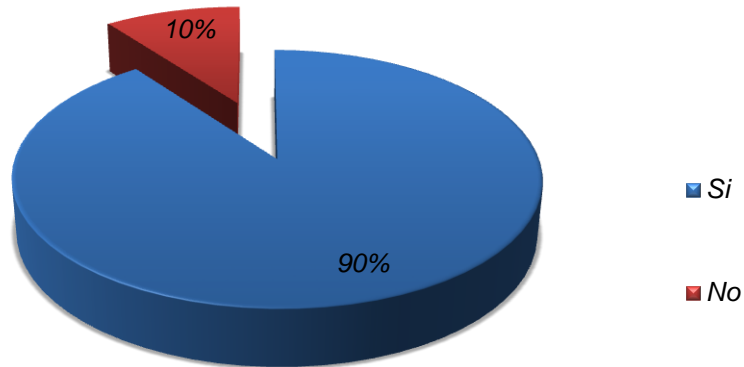
**8. ¿Cree que estén dispuesto a consultar en una asesoría y desarrollo Integral bajo la referencia de que esto permitiría incrementar las utilidades de su negocio?**

**Cuadro 10. Creación de la Asesoría y desarrollo integral hacia las PYMES**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Si	292	90%
No	33	10%
TOTAL	325	100%

**Fuente:** Encuesta a las PYMES de la ciudad de Milagro  
**Realizado por:** Rosibel del Rocio Rodríguez Villamar

**Figura 8.** Creación de la Asesoría y desarrollo integral hacia las PYMES



**Fuente:** Encuesta a las PYMES de la ciudad de Milagro  
**Realizado por:** Rosibel del Rocio Rodríguez Villamar

## INTERPRETACIÓN

El 90% de las personas manifestaron que Si aceptarían asesoría, mientras que el 10% no están de acuerdo dispuesto a consultar en una asesoría y desarrollo Integral bajo la referencia de que esto permita incrementar las utilidades de su negocio.

## 4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN TENDENCIA Y PERSPECTIVA

Las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) juegan un papel muy importante en el desarrollo de toda la economía del Cantón, debido a la generación de fuentes de empleo y el crecimiento económico empresarial en los últimos años. Mediante estas formas las PYMES se relacionan directamente con el desarrollo de las diferentes ciudades del país.

Actualmente las PYMES han evolucionado en el mercado actual, reflejándose en el crecimiento que depende en gran medida por su desempeño en el servicio a ofertar, ya que al contar con estructuras más pequeñas es sencillo ajustarse a los

requerimientos, necesidades del mercado y de los clientes, sin embargo existen muchas dificultades relacionados a satisfacción del cliente, carencia de una filosofía de trato al cliente, debido a la menor disponibilidad de recursos e insumos, acceso a créditos financieros, poca innovación a herramientas tecnológicas que le permitan brindar un servicio de calidad que satisfaga al cliente.

Analizando comparativamente la perspectiva de crecimientos y desarrollo de las PYMES de las grandes ciudades como Guayaquil, hacia el Cantón Milagro refleja que la mayor parte de estas organizaciones tienen una filosofía de servicio al cliente, administrando las quejas permitiendo ofertar un servicio de calidad al cliente, satisfaciendo las necesidades de estos, creando fidelidad hacia la organización mediante la generación de valor agregado a las actividades y procesos que internamente realicen, además de que muchas de estas tienen disponibilidad de recursos tanto financiero como talento humano, y acceso a créditos que le permiten incorporar herramientas tecnológicas en las actividades de las ofertas del servicio.

La tendencia de las PYMES es posicionarse en el mercado local, en ser más competitivo enfocándose en la satisfacción del cliente, mediante la agregación de valor en cada una de las actividades de la organización, innovando los servicios bajo los requerimientos del cliente como en la calidad y sobre todo su satisfacción, con la finalidad de crear fidelidad y buena imagen en el mercado local, con perspectiva a nivel nacional, actualmente la tendencia de muchas de estas organizaciones, es acceder a capacitación y asesorías en temas de administración y marketing de servicio, que le permitan ofertar mejor el servicio hacia cliente,

La perspectiva de las PYMES es ser más competitivo en el mercado mediante la capacitación del talento humano agregando el valor a cada de las actividades de la organización, enfocado al cliente y sus satisfacción generando más rentabilidad que le permita seguir creciendo empresarialmente.

### **4.3 RESULTADOS**

Analizando el trabajo de campo efectuado a los ciudadanos de la ciudad de Milagro, permitió conocer que consideran el emprendimiento y la capacitación son herramientas primordiales en el desarrollo y crecimiento económico-empresarial de las PYMES, sin embargo la mayor parte de estas, carecen de emprendimiento e

innovación al ofertar un servicio lo que ocasiona la insatisfacción por parte del cliente, así como capacitación del empleado, esto origina que la mayoría de estas organizaciones no trasciendan en su crecimiento empresarial y económico, lo que conlleva que perciban bajos ingresos, lo que se verifica en la pregunta 1 y 4 de la encuesta.

Toda organización necesita tener una filosofía de servicio hacia el cliente, para satisfacer las necesidades y expectativas del servicio en el cliente sin embargo como indica la pregunta 5 de la encuesta se comprobó que los encuestados indicaron que la causa que las PYMES pierden aceptación y credibilidad en el mercado es por la poca innovación y la carencia de filosofía de trato hacia el cliente, por lo tanto es importante que estas organizaciones cuenten con asesoramiento y capacitación en calidad de servicios y desarrollo integral que permita generar valor en sus actividades y crecimiento a este importante sector.

En lo que respecta si los servicios que ofertan las PYMES satisfacen al cliente, se comprobó que los encuestados no están satisfechos por los servicios que ofrecen, analizando esta situación las organizaciones requieren de herramientas en gestión de calidad que genere innovación y valor agregado en la administración del servicio enfocado en los requerimientos del cliente con la finalidad de crear confianza en el consumidor, satisfacción de su necesidad.

Hoy en la actualidad la mayor parte de las organizaciones se enfocan más al momento de ofertar un servicio es en el precio y calidad, analizando esta perspectiva los administradores no cuentan con conocimientos en administración de servicios y calidad de servicio lo que resta eficiencia y eficacia en la operatividad de la empresa, esto implica que los encuestados especialmente a los administradores están dispuestos asignar recursos para asesoría y capacitación en calidad de servicio y desarrollo integral con el objetivo que les permitirá seguir creciendo económicamente y tener competitiva para posicionarse en el mercado.



## 4.4 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS

**Cuadro11.** Verificación de la Hipótesis

HIPOTESIS	VERIFICACION
<b>Hipótesis General</b>	
<p>La calidad de atención, incide en la satisfacción de los consumidores finales lo que permitan crear una oficina de Asesoría y Desarrollo Integral en la zona céntrica de la Ciudad para contribuir al desarrollo económico empresarial del Cantón Milagro.</p>	<p>El proceso de la encuesta dio 61% lo que permitió conocer que la mala calidad de atención incide en la satisfacción de los clientes el cliente, lo que genera insatisfacción al cliente y pérdida de posicionamiento del negocio.</p>
<b>Hipótesis Particular 1</b>	
<p>Los precios de los servicios de poca calidad influyen en la pérdida de la aceptación y confianza de sus clientes.</p>	<p>El 38 % de los encuestados indicaron que la pérdida de aceptación y confianza de las PYMES hacia los clientes se debe a los servicios de poca calidad, y por otra parte el 61% de los encuestados califico que los servicios no cumplen con las exigencias de calidad pertinentes, esto se debe a la escasa innovación y de una filosofía de servicio que permita la agregación de valor en las actividades de ofertar el servicio</p>
<b>Hipótesis Particular 2</b>	
<p>La carencia de una filosofía de atención al cliente afecta en el crecimiento económico de las PYMES.</p>	<p>La encuesta revelo que el 75% de los encuestados confirma que los problemas en la calidad de servicio en el sector de las PYMES es que carece de una filosofía de servicio y por ende esto afecta al crecimiento económico empresarial en este sector.</p>

<b>Hipótesis Particular 3</b>	
La negligencia de los empleados afecta al buen servicio de atención de las PYMES hacia el cliente.	Un 75% de los encuestados calificaron que la insatisfacción del cliente según la encuesta se debe a la negligencia de los empleados afectando el ofrecimiento del servicio de las PYMES hacia el cliente.
<b>Hipótesis Particular 4</b>	
La carencia de capacitación del empleado en el servicio de atención cliente influye en la credibilidad y aceptación de las PYMES.	El 39% de los encuestados indicaron que la carencia de capacitación del empleado del servicio si afecta en la credibilidad y aceptación de las PYMES según la encuesta.

**Realizado por:** Rosibel del Rocio Rodríguez Villamar

## **CAPITULO V**

### **PROPUESTA**

#### **5.1 TEMA**

Creación de una oficina de Asesoría y Desarrollo Integral para el crecimiento y desarrollo de las PYMES dedicadas a prestar servicios en el Cantón Milagro.

#### **5.2 JUSTIFICACION**

Las PYMES actualmente encierran casi todo el poder económico de las ciudades, juegan un papel importante y más relevante en el desarrollo local, y en la integración de trabajo en nuestra ciudad, en la actualidad según varios análisis por revistas importantes como EKOS NEGOCIOS se las considera como organizaciones en crecimiento por su capital social, por el número de trabajadores y de sus activos.

Sin embargo, también existen falencias en calidad de servicio que se ofrecen hacia el consumidor, debido a la carencia de emprendimiento en la calidad, carencia de filosofía de servicio entre otras, debido a muchas veces por poca disponibilidad de recursos, acceso a créditos, así como accesibilidad a la innovación en las herramientas tecnológicos, por lo tanto necesitan establecer estrategias para organizarse eficazmente aplicando metodologías en los distintos procesos que le permitan posicionarse en el mercado.

Mediante el trabajo de campo se comprueba que la asesoría y capacitación son herramientas estratégicas necesarias para las PYMES, logrando así gestionara

adecuadamente una gestión de las actividades de la organización especialmente en la administración de servicios de calidad y desarrollo integral, teniendo en cuenta la importancia del presente estudio se considera factible y viable la creación de una oficina de asesoría y desarrollo integral, con la finalidad de ofrecer a los administradores un servicio total, eficiente y eficaz que permita cumplir las distintas necesidades que tienes este importante sector del Cantón Milagro.

Esta propuesta se regirá bajo parámetros administrativos y operativos para brindar un servicio eficiente, eficaz y con calidad que permita satisfacer los requerimientos del cliente. La estructura e imagen de la organización se desarrollara la misión, visión, objetivos y organigramas funcionales con la finalidad de proyectarse en el mercado local comprometidos con los clientes.

Realizando un estudio de mercado se conocerá las necesidades de los clientes, analizando la competencia los proveedores y los posibles servicios sustitutos, estudiando las fortalezas, debilidades, amenazas y las oportunidades que permitan ofertar un servicio a acorde a las exigencias del mercado.

### **5.3 FUNDAMENTACION**

El cantón Milagro es el centro de estudio en este trabajo de estudio, el cual nos enfocaremos al sector de las PYMES, que actualmente es un pilar fundamental en el desarrollo económico y generador de empleo en el país, que ha tenido un constante crecimiento, sin embargo la mayoría de estas presentan deficiente calidad de servicio hacia el consumidor, creando una insatisfacción por parte de los clientes, motivo por el cual se ha profundizado mediante un análisis detallado de las falencias con la finalidad de identificar las causas y consecuencias que ha generado una baja rentabilidad y perdida de posicionamiento dentro del mercado de este importante sector.

Las PYMES actualmente encierran casi todo el poder económico de las ciudades, juegan un papel importante y más relevante en el desarrollo local, y en la integración de trabajo en nuestra ciudad, en la actualidad según varios análisis por revistas importantes como EKOS NEGOCIOS se las considera como organizaciones en crecimiento por su capital social, por el número de trabajadores y de sus activos.

Sin embargo, también existen falencias en calidad de servicio que se ofrecen hacia el consumidor, debido a la carencia de emprendimiento en la calidad, carencia de filosofía de servicio entre otras, debido a muchas veces por poca disponibilidad de recursos, acceso a créditos, así como procesos de desarrollo tecnológicos, por lo tanto necesitan establecer estrategias para organizarse eficazmente aplicando metodologías en los distintos procesos que le permitan posicionarse en el mercado.

## **5.4 OBJETIVOS**

### **5.4.1 Objetivo General de la Propuesta**

Crear una oficina de asesoría y desarrollo integral que aporte al desarrollo de nuevas alternativas de atención a los clientes de las PYMES, proponiendo soluciones en la administración de servicios, con la finalidad de aportar al crecimiento y desarrollo económico empresarial.

### **5.4.2 Objetivo Específicos de la Propuesta**

- Desarrollar las temáticas de asesoría y desarrollo integral orientados a los administradores de las PYMES con la finalidad de tener una gestión de calidad de servicios eficientes para satisfacción del consumidor.
- Asesorar los administradores de las PYMES en administración de servicios para lograr organizaciones de calidad y competitivas generando valor a los servicios que ofertan al mercado.
- Establecer herramientas de calidad y desarrollo integral que les permita a los gestores de las PYMES llevar un control adecuado de sus actividades de sus negocios hacia los clientes.
- Definir procesos de asesoría y desarrollo integral al personal de las PYMES con el objetivo de alcanzar compromisos en la gestión de la organización.
- 

## **5.5 UBICACIÓN**

La oficina de Asesoría y Desarrollo integral se encontrara ubicado en las calles Juan Montalvo y 9 de Octubre Edificio Villavicencio Oficina N° 5.

## **5.6 FACTIBILIDAD**

### **Factibilidad Administrativa**

La administración se realizara los debidos procesos en la gestión de calidad del servicio así como el desarrollo integral con la finalidad de desarrollar filosofía de servicios, además se elaborara respectivo manuales de gestión de calidad en servicio y desarrollo integral, creando valor agregado a estas organizaciones.

### **Factibilidad Legal**

La Oficina de Asesoría y Desarrollo Integral se regirá bajo parámetros establecidos por la constitución del Ecuador del Gobierno Central, cumpliendo con todos los requisitos para la creación de una organización, como permisos municipales, cuerpos de bomberos, RUC, Ministerio de Salud, Cámara de comercio, cabe recalcar que no existe reglamento, norma y ley que impida el libre ejercicio de esta Oficina de Asesoría y Desarrollo Integral.

### **Factibilidad presupuestaria**

La elaboración de los presupuestos de ingresos y egresos se basara en la demanda del servicio y de las necesidades tanto de las PYMES como lo de la oficina de asesoría y desarrollo integral, lo que permitirá calcular las inversiones en el negocio y las actividades de financiamiento externa o interna

### **Factibilidad Técnica**

La oficina de asesoría y desarrollo integral contara con 3 asesores, que se dedicaran a brindar asistencia técnica con respecto a administración de servicios, calidad de servicio, filosofía de servicio, desarrollo integral de las PYMES.

## 5.7 DESCRIPCION DE LA PROPUESTA

### NOMBRE DE LA EMPRESA

Oficina de Asesoría y Desarrollo integral “Ases-E”

### VISION

Ser una oficina referente en asesoría y desarrollo integral en gestión de servicios en las PYMES, aportando valor agregados a las actividades de la organización para nuestros clientes.

### MISION

Gestionar la calidad de servicio y desarrollo integral para el crecimiento y desarrollo económico-empresarial de las PYMES, mediante la mejora continua de los procesos, actividades estratégicas que permitan satisfacer las necesidades de los clientes, reduciendo riesgos en las decisiones empresariales.

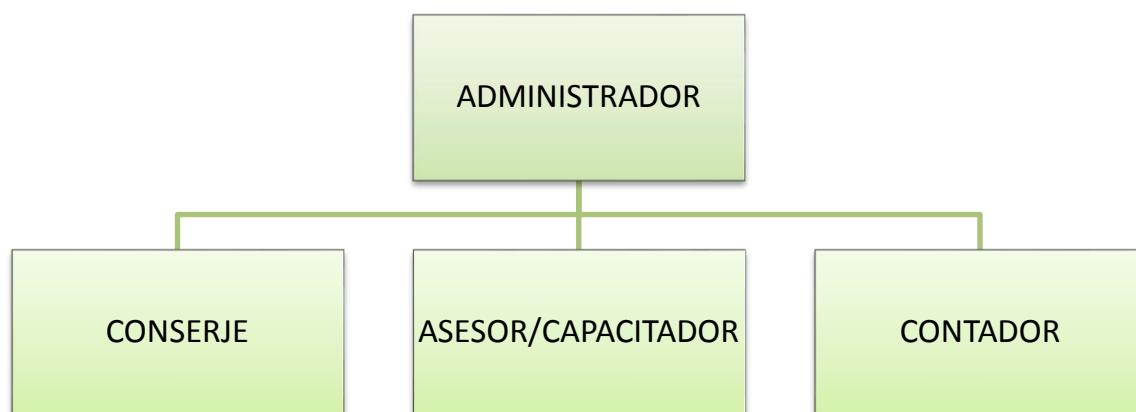
### VALORES CORPORATIVOS

Una organización eficaz y eficiente se relaciona con las características competitivas basada en la cultura organizacional ya que se proponen objetivos a corto y a largo plazo, mediante normas y principios de conducta que se basa en un pilar fundamental que son los valores.

- ✓ **Calidad:** Dar satisfacción permanente al cliente cumpliendo con sus expectativas.
- ✓ **Ética Profesional:** Crear valores y principios en las nuevas actividades que se realicen.
- ✓ **Innovación:** Implementar nuevas estrategias, ideas de acuerdo al entorno que lo requiera.
- ✓ **Responsabilidad:** Cumplir con dedicación, talento y creatividad en el desarrollo de nuevos procesos que se establecen en las normas y políticas de nuestra funciones específicas de las actividades de la organización.
- ✓ **Trabajo en equipo:** Crear grupos que mantenga buenas relaciones laborales entre jefes y empleados.

## ORGANIGRAMA

**Figura.9** Organigrama de la Oficina Asesoría



**Realizado por:** Rosibel del Rocio Rodríguez Villamar

## MANUAL DE FUNCIONES

### Descripción del cargo

#### ADMINISTRADOR

### Objetivo Estratégico del cargo

Planificar, organizar, coordinar, controlar, las actividades y los procesos financieros, legales y la tomas de decisiones de la organización.

### Funciones específicas

- ✓ Establecer diferentes contratos con clientes actuales o potenciales.
- ✓ Tomar decisiones empresarial-económico en todo aspecto referente al negocio.
- ✓ Direccionar y controlar los procesos en las diferentes actividades de la organización.
- ✓ Controlar la ejecución de las actividades, que generen valor a la organización.



- ✓ Responsable en todas las actividades legales, financieras, comerciales y empresariales del negocio.

### **Características Específicas**

- ✓ Ser responsable, respetuosos
- ✓ Buenas relaciones personales
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Capacidad para tomar decisiones con criterio
- ✓ Creativo e innovador

### **Perfil del cargo**

**Edad:** 29-35 años

**Género:** Indistinto (ambos sexo)

**Estado Civil:** Indistinto

**Educación:** Título de Tercer Nivel de Ingeniería Comercial, Administración de empresas o carreras afines.

**Experiencia:** 2 años

### **Descripción del cargo**

## **CAPACITADOR**

### **Objetivo Estratégico del cargo**

Encargado de capacitar y orientar a los participantes a las herramientas y diseño de las nuevas tendencias en gestión de servicio enfocado al cliente, basado en la calidad y satisfacción del mismo.

### **Funciones específicas**

- ✓ Ejecutar y supervisar las actividades de la capacitación
- ✓ Programar las temáticas de la capacitación de acuerdo a los requerimientos de los administradores de las PYMES
- ✓ Elaborar informes de registro de los participantes y su asistencia
- ✓ Reportar cualquier novedad en la capacitación
- ✓ Elaborar guías de aplicación a los participantes de la capacitación

### **Características Específicas**

- ✓ Ser responsable, respetuosos
- ✓ Buenas relaciones personales
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Capacidad para tomar decisiones con criterio
- ✓ Creativo e innovador

### **Perfil del cargo**

**Edad:** 23-35 años

**Género:** Indistinto

**Estado Civil:** Indistinto

**Educación:** Título de Tercer Nivel de Ingeniería Comercial, Administración de empresas o carreras afines.

**Experiencia:** 2 años

### **Descripción del cargo**

#### **ASESOR DE GESTION DE SERVICIOS**

### **Funciones específicas**

- ✓ Establecer los lineamientos de la gestión del servicio enfocado hacia el cliente.
- ✓ Gestión del equipo de trabajo bajo su responsabilidad
- ✓ Tomar decisiones empresariales en todo aspecto referente al servicio que se oferta.
- ✓ Cumplir con los objetivos cuantitativos y cualitativos planteados a largo y a corto plazo
- ✓ Controlar la ejecución de las actividades, que generen valor a la organización.

### **Características Específicas**

- ✓ Ser responsable, respetuosos
- ✓ Buenas relaciones personales
- ✓ Trabajo en equipo

- ✓ Capacidad para tomar decisiones con criterio
- ✓ Creativo e innovador

### **Perfil del cargo**

**Edad:** 23-35 años

**Género:** Indistinto (ambos sexo)

**Estado Civil:** Indistinto

**Educación:** Título de Tercer Nivel de Ingeniería Comercial, Administración de empresas o carreras afines.

**Experiencia:** 2 años

## **DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

### **ASESOR CALIDAD DE SERVICIOS**

#### **Funciones específicas**

- ✓ Establecer diferentes contratos con clientes actuales o potenciales.
- ✓ Tomar decisiones respecto a la gestión de calidad de servicios en la organización
- ✓ Direccionar y controlar los procesos que en las diferentes actividades de la organización cumpliendo con las Normas de Calidad.
- ✓ Controlar la ejecución de las actividades, que generen valor a la organización basado en la normas de Calidad.
- ✓ Desarrollar políticas, manuales y procedimientos, de la gestión de calidad basado en la norma ISO 9000 y 19011.

#### **Características Específicas**

- ✓ Ser responsable, respetuosos
- ✓ Buenas relaciones personales
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Capacidad para tomar decisiones con criterio
- ✓ Creativo e innovador

**Perfil del cargo**

**Edad:** 25-35 años

**Género:** Indistinto (ambos sexo)

**Estado Civil:** Indistinto

**Educación:** Título de Tercer Nivel de Ingeniería Comercial, Administración de empresas o carreras afines.

**Experiencia:** 2 años

**Descripción del cargo****CONSERJE****Funciones específicas**

- ✓ Mantener en orden y limpias las oficinas de la empresa.
- ✓ Cumplir con el horario de limpieza asignado.
- ✓ Mantener el orden de los respectivos sitios de los desechos de trabajos
- ✓ Reportar cualquier novedad dentro de la empresa al administrador

**Características Específicas**

- ✓ Ser responsable, respetuosos
- ✓ Buenas relaciones personales
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Capacidad para tomar decisiones con criterio
- ✓ Creativo e innovador

**Perfil del cargo**

**Edad:** 29-35 años

**Género:** Indistinto (ambos sexo)

**Estado Civil:** Indistinto

**Educación:** Título de Tercer Nivel de Ingeniería Comercial, Administración de empresas o carreras afines.

**Experiencia:** 2 años

## ANÁLISIS FODA

**Cuadro 12. Análisis FODA**

<b>ANÁLISIS FODA</b>		
	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<b>ANÁLISIS INTERNO</b>	Ubicación geográfica del negocio (centro de la ciudad)	Infraestructura del negocio es pequeño
	Personal calificado (Profesionales)	Corto tiempo en el mercado
	Capacitación y asesoramiento de acuerdo a las necesidades y exigencias del cliente.	Carencia de recursos propios para un establecimiento propio.
	Mecanismo de gestión de calidad y satisfacción al cliente	Contratación de personal limitado
<b>ANÁLISIS EXTERNO</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
	Variedad de servicios hacia el cliente	Creación de empresas que oferten el mismo servicio
	Escasos conocimientos acerca de la Administración de servicios de calidad, y de desarrollo integral por parte de los administradores de las PYMES	Capacitadores y asesores informales en el mercado local
	Clientes insatisfechos por servicios recibidos	Precios bajos por la competencia
	Programa de capacitación y asesoría de acuerdo a los requerimientos y necesidades del mercado local	Surgimiento de Competencia desleal en el mercado

**Realizado por:** Rosibel del Rocio Rodríguez Villamar

## MATRIZ FO-FA DO-DA

**Cuadro 13. Matriz FO-FA DO-DA**

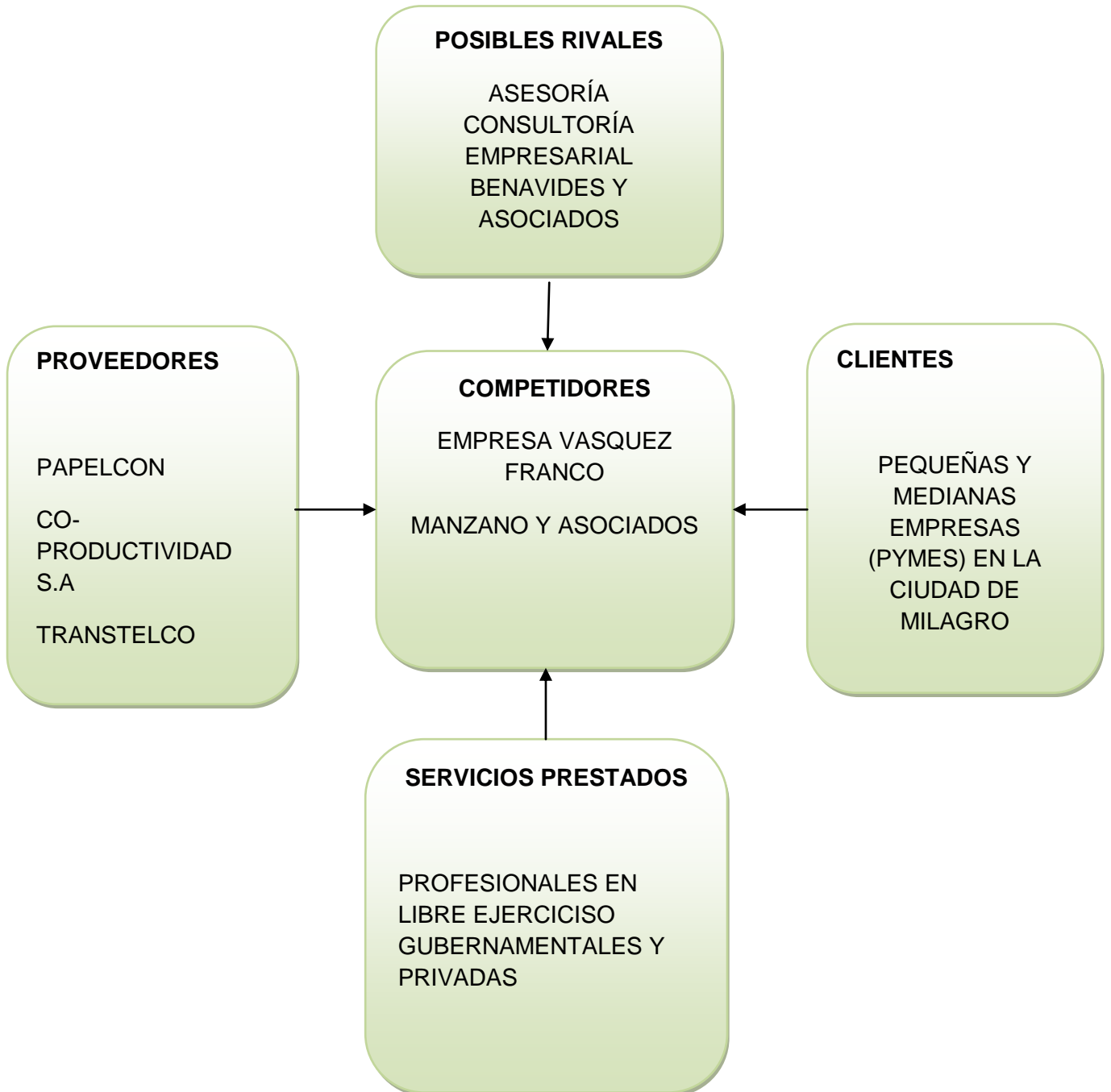
	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<b>CREACION DE UNA OFICINA DE ASESORIA Y DESARROLLO INTEGRAL PARA EL CRECIMIENTO Y DESARROLLO DE LAS PYMES EN EL CANTÓN MILAGRO.</b>	Ubicación geográfica del negocio (centro de la ciudad)	Infraestructura del negocio es pequeño
	Personal calificado (Profesionales)	Corto tiempo en el mercado
	Capacitación y asesoramiento de acuerdo a las necesidades y exigencias del cliente.	Carencia de recursos propios para un establecimiento propio.
	Mecanismo de gestión de calidad y satisfacción al cliente	Contratación de personal limitado
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>FO</b>	<b>DO</b>
Variedad de servicios hacia el cliente	Filosofía organizacional para cumplir con los objetivos planteados por la organización que permitan posicionarse en el mercado con innovación y competitividad en el mercado local	Se emplearan herramientas de publicidad con la finalidad de dar a conocer a las PYMES la presencia de esta nueva alternativa de asesoría, mediante material publicitario que expongan los servicios a ofertar a este importante sector.
Escasos conocimientos acerca de la Administración de servicios de calidad, y de desarrollo integral por parte de los administradores de las PYMES		
Clientes insatisfechos por servicios recibidos	Mediante medios publicitarios brindar información oportuna y precisa, con el fin de cumplir con las expectativas y la	Capacitar y asesorar a los clientes en temas relacionados a los servicios que se oferten, con la finalidad de brindar

	necesidad del cliente.	conocimientos en la calidad y administración de servicios.
Programa de capacitación y asesoría de acuerdo a los requerimientos y necesidades del mercado local	Establecer y desarrollar procesos en las actividades de la organización con el propósito de alcanzar la calidad, la mejora continua y al desarrollo integral	
<b>DEBILIDADES</b>	<b>FA</b>	<b>DA</b>
Creación de empresas que oferten el mismo servicio	Desarrollar y establecer programas promocionales que permitan captar la atención del cliente, incluyendo asesoría personalizada para satisfacer la necesidad del cliente	Análisis al sistema bancario de la ciudad, para acceder a financiamiento y a préstamos que le permitan a la oficina de asesoría cubrir la inversión de esta nueva alternativa de negocio.
Surgimiento de Competencia desleal en el mercado		
Precios bajos por la competencia	Poseer infraestructura tecnológica y equipos tecnológicos, demanda personal capacitado, estableciendo convenio con los proveedores, con la finalidad de acceder a los requerimientos cuando la empresa lo requiera.	Determinar sitios estratégicos con el propósito de distribuir de una forma ágil y rápida el material publicitario para dar conocer la Oficina de asesoramiento en el mercado local.
Capacitadores y asesores informales en el mercado local		

**Elaborado por:** Rosibel del Rocio Rodríguez Villamar

## ANÁLISIS DE LAS 5 FUERZAS DE MICHAEL PORTER

Figura 10. Análisis de las fuerzas de Porter



Fuente: Análisis de Porter  
Elaborado por: Rosibel del Rocio Rodríguez Villamar



**Cuadro 14.** Barreras de entrada

<b>F1 BARRERAS DE ENTRADA</b>	<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
1. PRODUCTO/SERVICIO DIFERENTE		X	
2. ALTOS COSTOS	X		
3. AMENAZA DE NUEVOS PARTICIPANTES			X
4. PRESTIGIO DE LA COMPETENCIA	X	0	
	2	1	1
<b>AMENAZA DE NUEVOS PARTICIPANTES</b>	50%	25%	25%

**Fuente:** Análisis de Porter  
**Elaborado por:** Rosibel del Rocio Rodríguez Villamar

En la actualidad el mercado se analiza las posibilidades de captar nuevos clientes en las que se pueda ofertar nuevos servicios y capacidades para acceder a un segmento del mercado, determinando entonces la barreras de entradas se analizó que existe un nivel bajo en un 50% de existencia en el prestigio de competencia, la misma que nos facilita el ingreso a este segmento del mercado y captar nuevos participantes para esta propuesta.

**Cuadro 15.** Servicios Sustitutos

<b>F2 SERVICIOS SUSTITUTOS</b>	<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
1.- PRECIOS ACCESIBLES		X	
2. - PROPENCIÓN A CAMBIAR	X		
3.- EMPRESAS GRANDES QUE SE POSICIONEN EN EL MERCADO		X	
4.- EMPRESAS DE GOBIERNO QUE BRINDEN EL SERVICIO QUE SE OFRECERÁ	X		
	2	1	0
<b>AMENAZA DE SUSTITUCION</b>	50%	50%	0%

**Fuente:** Análisis de Porter  
**Elaborado por:** Rosibel del Rocio Rodríguez Villamar

De acuerdo al análisis de los resultados obtenidos, indica que hay un bajo nivel en un 50% de amenaza de sustitución, debido a que el servicio que se va ofertar no podrá ser sustituido por otros servicios.

**Cuadro 16.**Determinantes de la Rivalidad

<b>F3 DETERMINANTES DE LA RIVALIDAD</b>	<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
1. COMPETIDORES QUE BRINDEN EL MISMO SERVICIO		X	
2. ESTRATEGIAS COMERCIALES		X	
3. CRECIMIENTO DEL MERCADO			X
4. CALIDAD/PRECIO		X	
	0	3	1
<b>ANALISIS DE RIVALIDAD</b>	0%	75%	25%

**Fuente:** Análisis de Porter  
**Elaborado por:** Rosibel del Rocío Rodríguez Villamar

Cuando un negocio recién empieza en un mercado, donde la competencia está bien posesionada será muy difícil crecer empresarialmente, pues constantemente estará dispuesta a amenazas de nuevos competidores, analizando este cuadro refleja que el servicio a ofertar tiene una amenaza de rivalidad en un nivel de medio a bajo en un 75%, sin embargo se debe establecer estrategias y estudios de mercado que permitan visualizar la competencia

**Cuadro 17**Poder de los Compradores

<b>F4 PODER DE LOS COMPRADORES</b>	<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
1.- INCLINACIÓN POR PRODUCTOS/SERVICIOS IGUALES	X		
2.- IMAGEN CORPORATIVA		X	
3.- ESTRATEGIAS PROMOCIONALES			X
4.- MERCADO AMPLIO			X
	1	1	2
<b>PODER DEL CONSUMIDOR</b>	25%	25%	50%

**Fuente:** Análisis de Porter  
**Elaborado por:** Rosibel del Rocío Rodríguez Villamar

El poder de los compradores es la capacidad de negociación que tienen los clientes sobre sus proveedores, pero en el mercado actual el poder de compra tiene un nivel alto de un 50% debido a poca negocios que oferten este servicio, por tal razón muchos administradores de las PYMES analizan como añadir valor agregados a los servicios que ofertan, con el fin de tener mayor posicionamiento en el mercado.

**Cuadro 18.** Negociación con los proveedores

<b>F5 NEGOCIACION CON LOS PROVEEDORES</b>	<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
1.-PRECIOS ELEVADOS	X		
2.- IMPORTANCIA DEL VOLUMEN PARA EL PROVEEDOR		X	
3. IMPACTO ECONOMICO	X		
4. COMPROMISOS CON GRANDES EMPRESAS	X		
	3	1	0
<b>PODER DE LOS PROVEEDORES</b>	75%	25%	0%

**Fuente:** Análisis de Porter  
**Elaborado por:** Rosibel del Rocio Rodríguez Villamar

Para el servicio de capacitación se debe contar por lo menos de tres proveedores fijos oferten precios accesibles, pero en el mercado actual el poder de proveedores es muy bajo en un 75%, porque no existen muchos proveedores, afectando la competitividad del negocio a emprender.

**Cuadro 19** Resumen del análisis del sector Comercial

<b>MAGNITUD DE LA EMPRESA</b>	<b>RESUMEN DEL ANALISIS DEL SECTOR COMERCIAL, NIVEL DE ATRACTIVIDAD</b>					
	<b>ACTUAL</b>			<b>FUTURO</b>		
	<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>	<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
BARRERAS DE ENTRADA	2	1	1	X		
PRODUCTOS SUSTITUTOS	2	1	0		X	
DETERMINANTES DE LA RIVALIDAD	0	3	1	X		
PODER DE LOS COMPRADORES	1	1	2		X	
NEGOCIACION CON LOS PROVEEDORES	3	1	0	X		
EVALUACION GENERAL	8	7	4			X

**Fuente:** Análisis de Porter  
**Elaborado por:** Rosibel del Rocio Rodríguez Villamar

Analizando en el mercado actual, la asesorías tiene un alto índice de crecimiento debido a la demandad de los administradores de las PYMES, por ello el negocio debe optimizar los recursos ofertando un servicio confiable de calidad marcando la diferencia entre los competidores logrando mayor competitividad y posicionamiento en el mercado

## MARKETING MIX

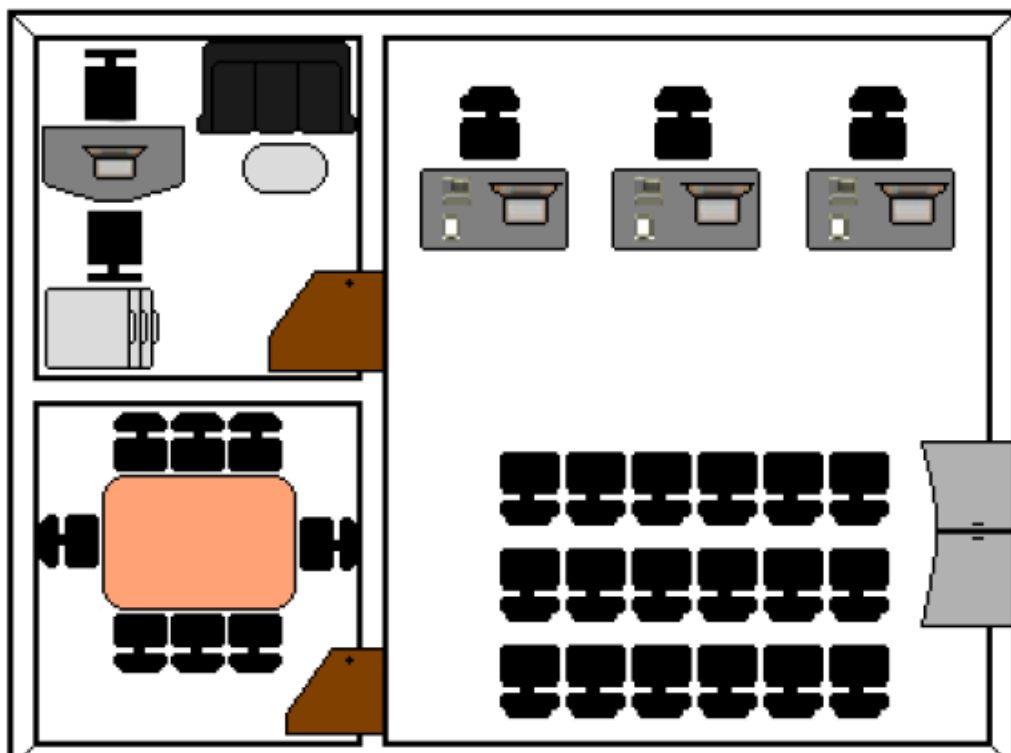
### PRODUCTO (SERVICIO)

El servicio que se ofertara al mercado será referente a la calidad de servicio, además de asesorar y capacitar a los administradores de las PYMES en todo lo relacionado a la administración del servicio, calidad de servicio, filosofía de servicio hacia el cliente, para reforzar sus conocimientos sobre la gestión de servicio hacia los clientes.

### Plaza-distribución

La oficina de Asesoría y Desarrollo integral se encontrara ubicado en las calles Juan Montalvo y 9 de Octubre Edificio Villavicencio Oficina N° 5, Centro de la ciudad siendo de gran importancia por ser zona comercial,

Figura 11. Distribución interna de la oficina



Elaborado por: Rosibel del Rocio Rodríguez Villamar

### PRECIO

El precio del servicio se establecerá de acuerdo a las necesidades y requerimientos de las PYMES haciendo referencia al costo-beneficio por el servicio brindado.

Las capacitaciones tendrán un tiempo de duración según la temática elegida por los clientes, con un cupo de 13 personas con la finalidad de adquieran los conocimientos necesarios y de un buen aprendizaje de los mismos.

**Cuadro 20. Precio**

<b>PRECIOS</b>		
<b>INGRESOS</b>	<b>VALOR</b>	<b>Horas</b>
ASESORAMEINTO EN DESARROLLO INTEGRAL DE CÓMO INICIAR UN NEGOCIO	100,00	35
ADMINISTRACION DE SERVICIOS	50,00	20
GESTION DE SERVICIOS AL CLIENTE	50,00	20
FILOSOFIA DE SERVICIO AL CLIENTE	50,00	20
GESTION DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO	50,00	20
DESARROLLO DE PROCEDMIENTOS DE GESTION DE CALIDAD BASADO EN LAS NORMAS ISO 9000	100,00	20
DOCUMENTACION DE LA NORMAS ISO 9000	30,00	20
MARKETING DE SERVICIOS	50,00	10
GENERACION DE VALOR AGREGADOS AL SERVICIO	30,00	10
AUDITORIA INTERNA BASADO EN LAS NORMAS ISO 19011	50,00	20
BECHMARKING	50,00	10
FILOSOFIA DE ATENCION AL CLIENTE	50,00	10
ASESORIA EN CONTROL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS	150,00	20
GESTION DE PROCESOS DE LAS ACTIVIDADES DEL NEGOCIO	100,00	20
HERRAMIENTA DELPHI EN EL SERVICIO DE LA CALIDAD	250,00	20

**Elaborado por:** Rosibel del Rocio Rodríguez Villamar

## **Pago**

Las formas de pago son:

- Efectivo
- Cheques Certificados
- Transferencias interbancarias
- Tarjetas de crédito y débito

## **PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD**

La oficina de capacitación y asesoría ofertara, las siguientes promociones para captar la atención del cliente a esta nueva alternativa empresarial en el mercado local del Cantón Milagro.

### **Promoción Externa**

Desde la apertura de la oficina de capacitación y desarrollo integral se realizara un descuento del 12% durante un mes a los clientes que reciban la capacitación.

### **Tipo exhibidor**

Durante 4 meses se ubicara en lugares estratégicos un Stand que oferte, los descuentos y las promociones por el contrato de los servicios unas 3 veces al mes, con el propósito de dar a conocer el negocio a los ciudadanos.

### **Premios por capacitación**

Los clientes que reciban la capacitación se le otorgaran premios como incentivos para el contrato de nuevos servicios, mediante la realización de sorteos de viajes que permitan incrementar la cartera de clientes, para así lograr fortalecer la imagen del negocio demostrando la capacidad, calidad del servicio y de nuestro personal hacia los clientes en las diversas temáticas que se instruyan.

### **Herramientas y medios de publicidad**

- Prensa escrita
- Entrega de trípticos del inicios de las capacitaciones en puntos estratégicos de la ciudad
- Entrega de tarjetas de presentación

## Volante de presentación

Figura 12. Volante de Presentación

**Asese**  
Innovando para crecer

**ASEJORIA Y DESARROLLO INTEGRAL**

- GESTION DE SERVICIOS
- FILOSOFIA DE SERVICIO AL CLIENTE
- ADMINISTRACION DE SERVICIOS

**HORARIO DE ATENCION**  
De lunes a sábadon desde la 8h00 am hasta 17:00 pm

**DIRECCION**  
Juan Montalvo y 9 de octubre  
Edificio Villavicencio  
Oficina N5  
Milagro - Ecuador

**Contáctanos con nosotros**  
A los números  
**Teléfonos: (04) 713-635**  
**Celular: 0969483048**

**Correoelectrónico**  
**Asese@hofo.com**

Elaborado por: Rosibel del Rocio Rodríguez Villamar



## Trípticos

Figura 13. Trípticos

<p><b>VALORES CORPORATIVOS</b></p> <p>Una organización eficaz y eficiente se relaciona con las características competitivas basada en la cultura organizacional ya que se proponen objetivos a corto y a largo plazo, mediante normas y principios de conducta que se basa en un pilar fundamental que son los valores.</p> <p><b>Calidad:</b> Dar satisfacción permanente al cliente cumpliendo con sus expectativas.</p> <p><b>Ética Profesional:</b> Crear valores y principios en las nuevas actividades que se realicen.</p> <p><b>Innovación:</b> Implementar nuevas estrategias, ideas de acuerdo al entorno que lo requiera.</p> <p><b>Responsabilidad:</b> Cumplir con dedicación, talento y creatividad en el desarrollo de nuevos procesos que se establecen en las normas y políticas de nuestra funciones específicas de las actividades de la organización.</p> <p><b>Trabajo en equipo:</b> Crear grupos que mantenga buenas relaciones laborales entre jefes y empleados.</p>	<p><b>MARGENES RENTABLES</b></p>  <p><i>Ases-E ofrece a su negocio con gran capacidad de crecimiento gracias a la asesoría integral.</i></p>  <p><b>Teléfono:</b> (04 ) 713-635  <b>Celular:</b> 0969483048  <b>E-mail:</b> ases-e@hotmail.com</p>	  <p><b>DIRECCION</b></p> <p>Juan Montalvo y 9 de octubre  Edificio Villavicencio  <b>Teléfono:</b> (04 ) 713-635 / 0969483048  <b>Milagro - Ecuador</b></p>
<p><b>VISION</b></p> <p>Ser una oficina referente en asesoría y desarrollo integral en gestión de servicios en las PYMES, aportando valor agregados a las actividades de la organización para nuestros clientes.</p> <p><b>MISION</b></p> <p>Gestionar la calidad de servicio y desarrollo integral para el crecimiento y desarrollo económico-empresarial de las PYMES, mediante la mejora continua de los procesos, actividades estratégicas que permitan satisfacer las necesidades de los clientes, reduciendo riesgos en las decisiones empresariales.</p>	<p><b>ASESORIA Y DESARROLLO INTEGRAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>GESTION DE SERVICIOS</b></li> <li>• <b>FILOSOFIA DE SERVICIO AL CLIENTE</b></li> <li>• <b>ADMINISTRACION DE SERVICIOS</b></li> </ul> <p>La asesoría y capacitación permite determinar aspectos como debilidades y amenazas de la pymes donde proponemos soluciones eficientes en la gestión de servicios que permitirán el crecimiento y desarrollo de las mismas.</p> 	<p><b>HORARIO DE ATENCION</b></p> <p>De lunes a sábados desde la 8h00 am hasta 17:00 pm</p> <p>Contáctanos con nosotros  <b>A los números</b>  <b>Teléfonos: (04) 713-635</b>  <b>Celular: 0969483048</b>  <b>O al correo electrónico</b>  <b>Ases-e@hotmail.com</b></p> 

Elaborado por: Rosibel del Rocio Rodríguez Villamar



## Tarjeta de presentación

Figura 14. Tarjeta Presentación



Elaborado por: Rosibel del Rocio Rodríguez Villamar

### 5.7.1 Actividades

Entre las actividades que se va a desarrollar en las propuestas mencionamos los siguientes puntos:

- Identificar el sitio donde el negocio estará ubicado en la zona céntrica de la ciudad.
- Organizar internamente el negocio ubicando el mobiliario y la decoración pertinente.
- Gestionar los trámite para acceder a un financiamientos
- Análisis publicitario mediante laos trípticos que entregaran en sitios estratégicos de la ciudad para dar a conocer el servicio a ofertar.
- Reunión con el talento humano seleccionado, explicando cómo se ejecutarán la asesoría de acuerdo al cargo y puesto q desempeñan dentro del negocio estableciendo las políticas y las sanciones de la organización.
- Inauguración de la asesoría
- Contabilizar los movimientos económicos del negocio
- Presentar un informe de los resultados obtenidos en los primeros meses.

### 5.7.2 Recursos, análisis financiero

#### Talento Humano

El talento humano que tendrá esta nueva alternativa de asesoría son:

**Cuadro 21.** Talento Humano

<b>CARGO</b>	<b>CANTIDAD</b>
ADMINISTRADOR	1
CAPACITADOR	1
CONTADOR	1
ASESOR	2
CONSERJE	1

**Elaborado por:** Rosibel del Rocio Rodríguez Villamar

## Análisis Financiero

**Cuadro 22.** Activos Fijos de la Empresa Asesora

<b>EMPRESA DE ASESORIA</b>			
<b>ACTIVOS FIJOS</b>			
<b>CANT.</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>COSTO. UNITARIO</b>	<b>COSTO. TOTAL</b>
	<b>MUEBLES Y ENSERES</b>		
6	ESCRITORIOS	450,00	2.700,00
6	SILLAS DE ESCRITORIO	45,00	270,00
6	ARCHIVADORES	150,00	900,00
	<b>TOTAL MUEBLES DE OFICINA</b>		<b>3.870,00</b>
	<b>EQUIPO DE COMPUTACIÓN</b>		
6	COMPUTADORAS	900,00	5.400,00
1	PROYECTOR	800,00	800,00
1	IMPRESORA + ESCANER	160,00	160,00
	<b>TOTAL DE EQUIPO DE COMPUTACIÓN</b>		<b>6.360,00</b>
	<b>EQUIPO DE OFICINA</b>		
2	TELEFONO CON LÍNEA	150,00	300,00
2	AIRE ACONDICIONADO	800,00	1.600,00
	<b>TOTAL DE EQUIPOS DE OFICINA</b>		<b>1.900,00</b>
	<b>TOTAL INVERSION EN ACTIVOS FIJOS</b>		<b>\$ 12.130,00</b>

<b>DEPRECIACION DE LOS ACTIVOS FIJOS</b>				
<b>DESCRIPCION</b>	<b>VALOR DE ACTIVO</b>	<b>% DE DEP.</b>	<b>DEP. MENSUAL</b>	<b>DEP. ANUAL</b>
MUEBLES Y ENSERES	3.870,00	10%	32,25	387,00
EQUIPO DE COMPUTACION	6.360,00	33%	174,90	2.098,80
EQUIPO DE OFICINA	1.900,00	10%	15,83	190,00
<b>TOTAL</b>	<b>12.130,00</b>		<b>222,98</b>	<b>2.675,80</b>

Elaborado por: Rosibel del Rocio Rodríguez Villamar

**Cuadro 23. Nómina de pago de los empleados**

<b>NÓMINA AÑO 1</b>									
	<b>PERSONAL</b>	<b>BASICO</b>	<b>13RO</b>	<b>14TO</b>	<b>VAC.</b>	<b>Aportes IESS - SOLCA</b>	<b>FDO.RESEV.</b>	<b>REM.</b>	<b>R-ANUAL</b>
1	GERENTE GENERAL	600,00	50,00	22,00	25,00	74,10		622,90	7.474,80
1	ASESOR 1	450,00	37,50	22,00	18,75	55,58		472,68	5.672,10
1	ASESOR2	450,00	37,50	22,00	18,75	55,58		472,68	5.672,10
1	ASESOR 3	450,00	37,50	22,00	18,75	55,58		472,68	5.672,10
1	CAPACITADOR	450,00	37,50	22,00	18,75	55,58		472,68	5.672,10
1	CONSERJE	320,00	26,67	22,00	13,33	39,52		342,48	4.109,76
	<b>TOTAL</b>	<b>2.720,00</b>						<b>2.856,08</b>	<b>34.272,96</b>

<b>NÓMINA AÑO 2</b>									
	<b>PERSONAL</b>	<b>BASICO</b>	<b>13RO</b>	<b>14TO</b>	<b>VAC.</b>	<b>Aportes IESS - SOLCA</b>	<b>FDO.RESEV.</b>	<b>REM.</b>	<b>R-ANUAL</b>
1	GERENTE GENERAL	630,00	52,50	22,00	26,25	77,81	52,48	705,42	8.465,09
1	ASESOR 1	472,50	39,38	22,00	19,69	58,35	39,36	534,57	6.414,82
1	ASESOR2	472,50	39,38	22,00	19,69	58,35	39,36	534,57	6.414,82
1	ASESOR 3	472,50	39,38	22,00	19,69	58,35	39,36	534,57	6.414,82
1	CAPACITADOR	472,50	39,38	22,00	19,69	58,35	39,36	534,57	6.414,82
1	CONSERJE	336,00	28,00	22,00	14,00	41,50	27,99	386,49	4.637,91
	<b>TOTAL</b>	<b>2.856,00</b>						<b>3.230,19</b>	<b>38.762,27</b>

<b>NÓMINA AÑO 3</b>									
	<b>PERSONAL</b>	<b>BASICO</b>	<b>13RO</b>	<b>14TO</b>	<b>VAC.</b>	<b>Aportes IESS - SOLCA</b>	<b>FDO.RESEV.</b>	<b>REM.</b>	<b>R-ANUAL</b>
1	GERENTE GENERAL	661,50	55,13	22,00	27,56	81,70	55,10	739,60	8.875,14
1	ASESOR 1	496,13	41,34	22,00	20,67	61,27	41,33	560,20	6.722,36
1	ASESOR2	496,13	41,34	22,00	20,67	61,27	41,33	560,20	6.722,36
1	ASESOR 3	496,13	41,34	22,00	20,67	61,27	41,33	560,20	6.722,36
1	CAPACITADOR	496,13	41,34	22,00	20,67	61,27	41,33	560,20	6.722,36
1	CONSERJE	352,80	29,40	22,00	14,70	43,57	29,39	404,72	4.856,61
	<b>TOTAL</b>	<b>2.998,80</b>						<b>3.385,10</b>	<b>40.621,18</b>

<b>NÓMINA AÑO 4</b>									
	<b>PERSONAL</b>	<b>BASICO</b>	<b>13RO</b>	<b>14TO</b>	<b>VAC.</b>	<b>Aportes IESS - SOLCA</b>	<b>FDO.RESEV.</b>	<b>REM.</b>	<b>R-ANUAL</b>
1	GERENTE GENERAL	694,58	57,88	22,00	28,94	85,78	57,86	775,47	9.305,70
1	ASESOR 1	520,93	43,41	22,00	21,71	64,34	43,39	587,11	7.045,27
1	ASESOR2	520,93	43,41	22,00	21,71	64,34	43,39	587,11	7.045,27
1	ASESOR 3	520,93	43,41	22,00	21,71	64,34	43,39	587,11	7.045,27
1	CAPACITADOR	520,93	43,41	22,00	21,71	64,34	43,39	587,11	7.045,27
1	CONSERJE	370,44	30,87	22,00	15,44	45,75	30,86	423,85	5.086,24
	<b>TOTAL</b>	<b>3.148,74</b>						<b>3.547,75</b>	<b>42.573,04</b>

**Elaborado por:** Rosibel del Rocio Rodríguez Villamar

**Cuadro 24. Detalles de Gastos**

<b>EMPRESA DE ASESORIA</b>							
<b>DETALLE DE GASTOS</b>							
<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>		<b>ENERO</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
1	ADMINISTRADOR	622,90	7.474,80	8.308,88	8.550,22	8.798,81	9.054,85
1	ASESOR 1	472,68	5.672,10	6.297,66	6.478,67	6.665,11	6.857,14
1	ASESOR2	472,68	5.672,10	6.297,66	6.478,67	6.665,11	6.857,14
1	CAPACITADOR	472,68	5.672,10	6.297,66	6.478,67	6.665,11	6.857,14
1	CONTADOR	472,68	5.672,10	6.297,66	6.478,67	6.665,11	6.857,14
1	CONSERJE	342,48	4.109,76	4.554,60	4.683,32	4.815,90	4.952,46
<b>TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>		<b>2.856,08</b>	<b>34.272,96</b>	<b>38.054,11</b>	<b>39.148,21</b>	<b>40.275,14</b>	<b>41.435,87</b>

<b>GASTOS DE GENERALES</b>		<b>ENERO</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
	AGUA	12,00	100,00	103,00	106,09	109,27	112,55
	ENERGIA ELECTRICA	45,00	595,00	612,85	631,24	650,17	669,68
	TELEFONO	50,00	600,00	618,00	636,54	655,64	675,31
	ALQUILER	500,00	6.000,00	6.180,00	6.365,40	6.556,36	6.753,05
	SERVICIOS DE INTERNET	40,00	480,00	494,40	509,23	524,51	540,24
	GASTOS DE CONSTITUCIÓN	250,00	250,00	80,00	82,40	84,87	87,42
	SUMINISTROS	175,00	325,00	334,75	344,79	355,14	365,79
	DEP. MUEBLES Y ENSERES	32,25	387,00	387,00	387,00	387,00	387,00
	DEP. DE EQUIPO DE COMPUTO	174,90	2.098,80	2.098,80	2.098,80		
	DEP. DE EQUIPO DE OFICINA	15,83	190,00	190,00	190,00	190,00	190,00
<b>TOTAL GASTOS GENERALES</b>		<b>1.294,98</b>	<b>11.025,80</b>	<b>11.098,80</b>	<b>11.351,49</b>	<b>9.512,96</b>	<b>9.781,04</b>

<b>TOTAL DE COSTOS INDIRECTOS</b>	<b>4.151,06</b>	<b>45.298,76</b>	<b>49.152,91</b>	<b>50.499,70</b>	<b>49.788,10</b>	<b>51.216,91</b>
-----------------------------------	-----------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------

Elaborado por: Rosibel del Rocio Rodríguez Villamar

**Cuadro 25. Costos de Ventas y Presupuestos de Ingresos**

<b>COSTO DE VENTAS</b>								
<b>CANT.</b>	<b>DETALLE</b>	<b>PRECIO</b>	<b>ENE</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
1	PUBLICIDAD	1.000,00	1.000,00	6.500,00	6.695,00	6.895,85	7.102,73	7.315,81
<b>TOTAL</b>			<b>1000,00</b>	<b>6500,00</b>	<b>6695,00</b>	<b>6895,85</b>	<b>7102,73</b>	<b>7315,81</b>

<b>EMPRESA DE ASESORIA</b>									
<b>PRESUPUESTO DE INGRESOS</b>									
<b>INGRESOS POR VENTA</b>	<b>VALOR</b>	<b>CANT</b>	<b>ENER</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>	
ASESORAMEINTO EN DESARROLLO INTEGRAL DE CÓMO INICIAR UN NEGOCIO	1300,00	2	2.600,00	31.200,00	32.760,00	34.398,00	36.117,90	37.923,80	
ADMINISTRACION DE SERVICIOS	50,00	3	150,00	1.800,00	1.890,00	1.984,50	2.083,73	2.187,91	
GESTION DE SERVICIOS AL CLIENTE	50,00	3	150,00	1.800,00	1.890,00	1.984,50	2.083,73	2.187,91	
FILOSOFIA DE SERVICIO AL CLIENTE	50,00	3	150,00	1.800,00	1.890,00	1.984,50	2.083,73	2.187,91	
GESTION DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO	50,00	3	150,00	1.800,00	1.890,00	1.984,50	2.083,73	2.187,91	
DESARROLLO DE PROCEDMIENTOS DE GESTION DE CALIDAD BASADO EN LAS NORMAS ISO 9000	100,00	4	400,00	4.800,00	5.040,00	5.292,00	5.556,60	5.834,43	
DOCUMENTACION DE LA NORMAS ISO 9000	30,00	3	90,00	1.080,00	1.134,00	1.190,70	1.250,24	1.312,75	
MARKETING DE SERVICIOS	50,00	2	100,00	1.200,00	1.260,00	1.323,00	1.389,15	1.458,61	
GNERACION DE VALOR AGREGADOS AL SERVICIO	30,00	2	60,00	720,00	756,00	793,80	833,49	875,16	
AUDITORIA INTERNA BASADO EN LAS NORMAS ISO 19011	50,00	2	100,00	1.200,00	1.260,00	1.323,00	1.389,15	1.458,61	
BECHMARKING	50,00	4	200,00	2.400,00	2.520,00	2.646,00	2.778,30	2.917,22	
ASESORIA EN LA ELABORACION DE LOS ESTADOS FINANCIEROS	50,00	2	100,00	1.200,00	1.260,00	1.323,00	1.389,15	1.458,61	
ASESORIA EN CONTROL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS	150,00	1	150,00	1.800,00	1.890,00	1.984,50	2.083,73	2.187,91	
GESTION DE PROCESOS DE LAS ACTIVIDADES DEL NEGOCIO	100,00	1	100,00	1.200,00	1.260,00	1.323,00	1.389,15	1.458,61	
HERRAMIENTA DELPHI EN EL SERVICIO DE LA CALIDAD	250,00	1	250,00	3.000,00	3.150,00	3.307,50	3.472,88	3.646,52	
<b>TOTAL DE INGRESOS</b>			<b>4.750,00</b>	<b>57.000,00</b>	<b>59.850,00</b>	<b>62.842,50</b>	<b>65.984,63</b>	<b>69.283,86</b>	

Elaborado por: Rosibel del Rocio Rodríguez Villamar

**Cuadro 26.** Inversión del proyecto y Financiamiento del proyecto

<b>INVERSION DEL PROYECTO</b>	
MUEBLES Y ENSERES	3.870,00
EQUIPO DE COMPUTACION	6.360,00
EQUIPO DE OFICINA	1.900,00
CAJA BANCOS	2.000,00
<b>TOTAL DE LA INVERSION</b>	<b>14.130,00</b>

<b>FINANCIACION DEL PROYECTO</b>		
<b>INVERSION TOTAL</b>		<b>14.130,00</b>
Financiado	<b>40%</b>	5.652,00
Aporte Propio	<b>60%</b>	8.478,00
<b>TOTAL</b>		<b>14.130,00</b>

<b>TASA</b>		
TASA ANUAL INTERES PRESTAMO	<b>14%</b>	<b>0,14</b>
		<b>0,14</b>

Elaborado por: Rosibel del Rocio Rodríguez Villamar

**Cuadro 27. Tabla de Amortización**

<b>Capital (k)</b>	<b>5652,00</b>			
<b>Interés Anual (i - a)</b>	16	%		<b>0,03</b>
<b>Interés Mensual (i)</b>	<b>0,01</b>			<b>1,21</b>
<b>Plazo de Préstamo en Años</b>	<b>5</b>			
<b>Números de Pagos al Año</b>	<b>12</b>			
<b>Números Total de Pagos</b>	<b>60</b>			
<b>Tasa Fija</b>	<b>137,45</b>			<b>SALDO</b>
<b># Pagos</b>	<b>ABONO k</b>	<b>ABONO i</b>	<b>DIVIDENDOS</b>	<b>CAPITAL</b>
0				5.652,00
1	62,09	75,36	137,45	5.589,91
2	62,91	74,53	137,45	5.527,00
3	63,75	73,69	137,45	5.463,25
4	64,60	72,84	137,45	5.398,65
5	65,46	71,98	137,45	5.333,18
6	66,34	71,11	137,45	5.266,85
7	67,22	70,22	137,45	5.199,62
8	68,12	69,33	137,45	5.131,51
9	69,03	68,42	137,45	5.062,48
10	69,95	67,50	137,45	4.992,54
11	70,88	66,57	137,45	4.921,66
12	71,82	65,62	137,45	4.849,83
13	72,78	64,66	137,45	4.777,05
14	73,75	63,69	137,45	4.703,30
15	74,73	62,71	137,45	4.628,57
16	75,73	61,71	137,45	4.552,83
17	76,74	60,70	137,45	4.476,09
18	77,76	59,68	137,45	4.398,33
19	78,80	58,64	137,45	4.319,53
20	79,85	57,59	137,45	4.239,68
21	80,92	56,53	137,45	4.158,76
22	82,00	55,45	137,45	4.076,76
23	83,09	54,36	137,45	3.993,67
24	84,20	53,25	137,45	3.909,48
25	85,32	52,13	137,45	3.824,16
26	86,46	50,99	137,45	3.737,70
27	87,61	49,84	137,45	3.650,09
28	88,78	48,67	137,45	3.561,31
29	89,96	47,48	137,45	3.471,35
30	91,16	46,28	137,45	3.380,19
31	92,38	45,07	137,45	3.287,82
32	93,61	43,84	137,45	3.194,21
33	94,86	42,59	137,45	3.099,35



34	96,12	41,32	137,45	3.003,23
35	97,40	40,04	137,45	2.905,83
36	98,70	38,74	137,45	2.807,13
37	100,02	37,43	137,45	2.707,11
38	101,35	36,09	137,45	2.605,76
39	102,70	34,74	137,45	2.503,06
40	104,07	33,37	137,45	2.398,98
41	105,46	31,99	137,45	2.293,53
42	106,87	30,58	137,45	2.186,66
43	108,29	29,16	137,45	2.078,37
44	109,73	27,71	137,45	1.968,64
45	111,20	26,25	137,45	1.857,44
46	112,68	24,77	137,45	1.744,76
47	114,18	23,26	137,45	1.630,58
48	115,70	21,74	137,45	1.514,87
49	117,25	20,20	137,45	1.397,62
50	118,81	18,63	137,45	1.278,81
51	120,39	17,05	137,45	1.158,42
52	122,00	15,45	137,45	1.036,42
53	123,63	13,82	137,45	912,79
54	125,28	12,17	137,45	787,52
55	126,95	10,50	137,45	660,57
56	128,64	8,81	137,45	531,93
57	130,35	7,09	137,45	401,58
58	132,09	5,35	137,45	269,49
59	133,85	3,59	137,45	135,64
60	135,64	1,81	137,45	0,00

**Elaborado por:** Rosibel del Rocio Rodríguez Villamar

**Cuadro 28. Flujo de Caja Proyectado**

<b>EMPRESA DE ASESORIA</b>							
<b>FLUJO DE CAJA PROYECTADO</b>							
	<b>AÑO 0</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>	<b>TOTAL</b>
<b>INGRESOS OPERATIVOS</b>							
VENTAS	-	57.000,00	59.850,00	62.842,50	65.984,63	69.283,86	314.960,98
<b>TOTAL INGRESOS OPERATIVOS</b>		<b>57.000,00</b>	<b>59.850,00</b>	<b>62.842,50</b>	<b>65.984,63</b>	<b>69.283,86</b>	<b>314.960,98</b>
<b>EGRESOS OPERATIVOS</b>							
INVERSION INICIAL	<b>14.130,00</b>	-	-	-	-	-	-
GASTO DE ADMINISTRATIVOS	-	34.272,96	38.762,27	40.621,18	42.573,04	44.622,49	200.851,93
GASTOS GENERALES	-	8.350,00	8.585,00	9.014,25	9.464,96	9.938,21	45.352,42
COSTO DIRECTO		6.500,00	6.825,00	7.166,25	7.524,56	7.900,79	35.916,60
PAGO PARTICIP. EMPLEADOS	-	-	621,34	317,35	402,19	809,80	911,59
PAGO DEL IMPUESTO A LA RENTA	-	-	880,23	449,59	569,77	1.147,22	1.291,42
<b>TOTAL DE EGRESOS OPERATIVOS</b>	<b>14.130,00</b>	<b>49.122,96</b>	<b>55.673,84</b>	<b>57.568,62</b>	<b>60.534,53</b>	<b>64.418,52</b>	<b>284.323,97</b>
<b>FLUJO OPERATIVO</b>	<b>14.130,00</b>	<b>7.877,04</b>	<b>4.176,16</b>	<b>5.273,88</b>	<b>5.450,10</b>	<b>4.865,34</b>	<b>27.642,52</b>
<b>INGRESOS NO OPERATIVOS</b>	-	-	-	-	-	-	-
PRESTAMO BANCARIO	7.065,00	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL ING. NO OPERATIVOS</b>	<b>7.065,00</b>	-	-	-	-	-	-
<b>EGRESOS NO OPERATIVOS</b>							
<b>INVERSIONES</b>							
PAGO DE CAPITAL	-	1.002,71	1.175,44	1.377,94	1.615,32	1.893,59	7.065,00
PAGO DE INTERESES	-	1.058,98	886,24	683,75	446,37	168,09	3.243,42
<b>TOTAL EGRESOS NO OPERATIVOS</b>	-	<b>2.061,68</b>	<b>2.061,68</b>	<b>2.061,68</b>	<b>2.061,68</b>	<b>2.061,68</b>	<b>10.308,42</b>
<b>FLUJO NETO NO OPERATIVO</b>	<b>7.065,00</b>	<b>2.061,68</b>	<b>2.061,68</b>	<b>2.061,68</b>	<b>2.061,68</b>	<b>2.061,68</b>	<b>10.308,42</b>
<b>FLUJO NETO</b>	<b>7.065,00</b>	<b>5.815,36</b>	<b>2.114,48</b>	<b>3.212,20</b>	<b>3.388,41</b>	<b>2.803,65</b>	<b>17.334,10</b>
<b>SALDO INICIAL</b>		<b>2.000,00</b>					
<b>FLUJO ACUMULADO</b>	-	<b>7.815,36</b>	<b>9.929,83</b>	<b>13.142,03</b>	<b>16.530,45</b>	<b>19.334,10</b>	

Elaborado por: Rosibel del Rocio Rodríguez Villamar

**Cuadro 29.** Estados de Pérdidas y Ganancias Proyectado

<b>EMPRESA DE ASESORIA</b>									
<b>ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS PROYECTADO</b>									
		<b>ENE.</b>	<b>FEB.</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>VENTAS</b>	4.750,00	4.750,00	57.000,00	59.850,00	62.842,50	65.984,63	69.283,86	314.960,98
(-)	COSTO DE VENTAS	1.000,00	500,00	6.500,00	6.695,00	6.895,85	7.102,73	7.315,81	34.509,38
	<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>3.750,00</b>	<b>4.250,00</b>	<b>50.500,00</b>	<b>53.155,00</b>	<b>55.946,65</b>	<b>58.881,90</b>	<b>61.968,05</b>	<b>280.451,60</b>
	COSTOS INDIRECTOS	4.151,06	3.727,06	45.298,76	49.152,91	50.499,70	49.788,10	51.216,91	245.956,38
	<b>UTILIDAD OPERACIONAL</b>	<b>-401,06</b>	<b>522,94</b>	<b>5.201,24</b>	<b>4.002,09</b>	<b>5.446,95</b>	<b>9.093,80</b>	<b>10.751,14</b>	<b>34.495,22</b>
(-)	GASTOS FINANCIEROS	75,36	74,53	847,18	708,99	547,00	357,09	134,48	2.594,74
	<b>UTILIDAD ANTES PART. IMP</b>	<b>-476,42</b>	<b>448,40</b>	<b>4.354,06</b>	<b>3.293,10</b>	<b>4.899,95</b>	<b>8.736,71</b>	<b>10.616,66</b>	<b>31.900,48</b>
	PARTICIPACION EMPLEADOS	0,00	0,00	653,11	493,96	734,99	1.310,51	1.592,50	4.785,07
	<b>UTILIDAD ANTES DE IMPTO</b>	<b>-476,42</b>	<b>448,40</b>	<b>3.700,95</b>	<b>2.799,13</b>	<b>4.164,96</b>	<b>7.426,20</b>	<b>9.024,16</b>	<b>27.115,41</b>
	IMPUESTO RENTA	0,00	0,00	925,24	699,78	1.041,24	1.856,55	2.256,04	11.563,92
	<b>UTILIDAD NETA</b>	<b>-476,42</b>	<b>448,40</b>	<b>2.775,71</b>	<b>2.099,35</b>	<b>3.123,72</b>	<b>5.569,65</b>	<b>6.768,12</b>	<b>20.336,56</b>

Elaborado por: Rosibel del Rocio Rodríguez Villamar

**Cuadro 30. Balance General**

<b>EMPRESA DE ASESORIA</b>					
<b>BALANCE GENERAL</b>					
<b>CUENTAS</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>					
CAJA -BANCOS	8.227,69	11.677,89	16.957,54	23.202,76	29.714,50
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>8.227,69</b>	<b>11.677,89</b>	<b>16.957,54</b>	<b>23.202,76</b>	<b>29.714,50</b>
<b>ACTIVOS FIJOS</b>	12130	12.130,00	12.130,00	12.130,00	12.130,00
DEPRECIAC. ACUMULADA	2.675,80	5.351,60	8.027,40	8.604,40	9.181,40
<b>TOTAL DE ACTIVO FIJO</b>	<b>9.454,20</b>	<b>6.778,40</b>	<b>4.102,60</b>	<b>3.525,60</b>	<b>2.948,60</b>
<b>TOTAL DE ACTIVOS</b>	<b>17.681,89</b>	<b>18.456,29</b>	<b>21.060,14</b>	<b>26.728,36</b>	<b>32.663,10</b>
<b>PASIVO</b>					
<b>CORRIENTE</b>					
PRESTAMO	4.849,83	3.909,48	2.807,13	1.514,87	0,00
PARTICIPACION EMPL. POR PAGAR	653,11	493,96	734,99	1.310,51	1.592,50
IMPUESTO A LA RENTA POR PAGAR	925,24	699,78	1.041,24	1.856,55	2.256,04
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>6.428,18</b>	<b>5.103,23</b>	<b>4.583,36</b>	<b>4.681,93</b>	<b>3.848,54</b>
<b>PATRIMONIO</b>					
APOORTE CAPITAL	8.478,00	8.478,00	8.478,00	8.478,00	8.478,00
UTILIDAD DEL EJERCICIO	2.775,71	2.099,35	3.123,72	5.569,65	6.768,12
UTILIDAD AÑOS ANTERIORES	-	2.775,71	4.875,06	7.998,78	13.568,43
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>11.253,71</b>	<b>13.353,06</b>	<b>16.476,78</b>	<b>22.046,43</b>	<b>28.814,56</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>17.681,89</b>	<b>18.456,29</b>	<b>21.060,14</b>	<b>26.728,36</b>	<b>32.663,10</b>

Elaborado por: Rosibel del Rocio Rodríguez Villamar

**Cuadro 31. Índices Financieros**

<b>INDICES FINANCIEROS</b>						
<b>DESCRIPCION</b>	<b>INV. INICIAL</b>	<b>AÑO1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
Flujos operativos	<b>-14.130,00</b>	7.877,04	5.099,55	6.929,00	7.894,57	8.161,08

<b>TASA DE DESCUENTO</b>	
TASA DE DESCUENTO	14,00%

<b>TASA DE RENDIMIENTO PROMEDIO</b>	<b>MAYOR AL 12%</b>
SUMATORIA DE FLUJOS	35.961,24
AÑOS	5
INVERSION INICIAL	14.130,00
TASA DE RENTIMIENTO PROMEDIO	50,90%

SUMA DE FLUJOS DESCONTADOS		24.423,32
VAN	<b>POSITIVO</b>	<b>10.293,32</b>
INDICE DE RENTABILIDAD I.R.	MAYOR A 1	2,37
RENDIMIENTO REAL	MAYOR A 12	137,27
<b>TASA INTERNA DE RETORNO</b>		<b>41%</b>

**Elaborado por:** Rosibel del Rocio Rodríguez Villamar

**ANÁLISIS FINANCIERO**

Una vez realizados los correspondientes análisis y haber efectuado nuestra proyección de costos, gastos e ingresos, nuestros estados financieros nos arrojaron resultados favorables, lo que nos demuestra que la empresa de asesoría es un proyecto rentable ya que va depender del buen manejo administrativo y la aplicación de estrategias que fortalecerá su posicionamiento en el mercado. Cabe mencionar que se tuvo que acceder a un financiamiento, con el fin de poder cubrir con los altos costos de inicio, los cuales ascienden a \$ 14.130,00 esta inversión se financiara en un 40% con una tasa

capitalizable anualmente. TIR.- Devuelve la tasa interna de retorno de los flujos netos representados por los números del argumento valores. La tasa interna de retorno equivale a la tasa de recuperación producida por un proyecto de inversión. El VAN que arroja este ejercicio es US\$ 10.293,32, lo cual nos demuestra que bajo las condiciones de análisis el negocio es rentable. La TIR es de 41% lo que nos indica que vamos a obtener más de lo que hemos invertido y tendremos una acelerada recuperación de la inversión ya que tenemos una tasa de descuento del 14% que llegamos con un convenio como los proveedores de esta alternativa. El 50.90% es el rendimiento neto del negocio lo cual resulta positivo. El índice de rentabilidad es de 2,37 lo que nos indica que por cada dólar que invierto voy a obtener 1,37 centavos de rentabilidad. El negocio demuestra rentabilidad independientemente al escenario propuesto, sin embargo el logro de los resultados del escenario positivo dependerá del buen manejo administrativo de la empresa y de la aplicación de estrategias que potencien su participación en el mercado.

### **5.7.3 Impacto**

- Se ofertara un servicio de calidad, garantizado, confiable y acorde a las necesidades del cliente hacia el sector de las pequeñas y medianas empresas (PYMES), con la finalidad del desarrollo económico empresarial e integral en este importante sector del Cantón Milagro.
- Con esta propuesta de negocio se dará apertura a nuevas fuentes de empleo, contribuyendo al desarrollo económico del Cantón.
- La asesoría en servicios de calidad y desarrollo integral es un herramienta alternativa para incrementar el movimiento del sector empresarial y comercial del Cantón.
- El ofertar este servicio de acuerdo a las necesidades de estas organizaciones, las PYMES podrán tener mejor posicionamiento y competitividad en el mercado y con clientes fieles satisfaciendo las necesidades con un servicio de calidad.

### 5.7.4 Cronograma

**Cuadro 32.** Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Lugar de ubicación	■	■	■																													
Mobiliario y decoración				■	■	■	■																									
Trámites financieros								■	■	■	■																					
Estrategias de Publicidad									■	■	■																					
Distribución de publicidad												■	■	■																		
Selección del personal																■	■	■	■													
Inauguración																				■	■	■	■									
Movimientos económicos																					■	■	■									
Resultados																									■	■	■	■				

Elaborado por: Rosibel del Rocio Rodríguez Villamar

### **5.7.5 Lineamiento para evaluar la propuesta**

- Se realiza una encuesta a los ciudadanos de la ciudad de Milagro para conocer de forma directa la presencia de una alternativa de asesoría hacia el sector de las PYMES en su desarrollo económico empresarial.
- Con la finalidad de posicionar en el mercado la nueva alternativa de asesoría, se realizó un profundo análisis de mercado para identificar los posibles competidores y proveedores.
- Mediante una adecuada canalización de, los gastos se incrementara la rentabilidad de esta nueva alternativa de asesoría.
- Posicionar la oficina de asesoría con talento humano calificado, logrando eficiencia y eficacia en las gestiones del negocio hacia el cliente.



## CONCLUSIONES

En el presente estudio se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- Los encuestados indicaron que la capacitación y el emprendimientos ayudan a fortalecer los procesos de la organización en la administración de las PYMES .
- Los administradores de las PYMES, han asistido rara vez a capacitaciones puesto que desconocen las mejoras continuas en las actividades de la organización, que agreguen valor al servicio que se oferta.
- En la actualidad el sector de las PYMES es un mercado competitivo, por ellos es necesario contar con una filosofía de servicio al cliente para ofertar servicios de calidad y que los clientes se sientan satisfechos, con la finalidad de tener posicionamiento en el mercado.

## RECOMENDACIONES

Las Recomendación para este estudio son:

- Es recomendable que el personal de las PYMES sea capacitado y asesorados constantemente en servicios al cliente y desarrollo integral con la finalidad de ser más competitivo y un buen posicionamiento en el mercado.
- Realizar un análisis sobre la gestiones de calidad tanto externas o internas con la finalidad de mejorar la administración de servicios de atención al cliente
- Es importante crear la oficina de asesoría y capacitación, puesto que los gestores de las PYMES no se capacitan constantemente, en administración de servicios y desarrollo integral.

## BIBLIOGRAFIA

- CESAR ZULUAGA, Julio, (2010). *Emprendimiento e Historia Empresarial. Apuntes para un dialogo interdisciplinario*. Bogotá, Colombia: Empresario e Innovación.
- CODIGO TRIBUTARIO ECUADOR;. (2012). *Obligaciones Tributarias*. Quito.
- Comision de la Real Academia de Lengua Española . (2009). *Diccionario de la Real Academia de Lengua Española*. España: Larousse Editorial S.A.
- CUATRECASAS, Luis ;. (2008). *Gestion Integral de la Calidad, Implantacion, Control y Certificacion*. Barcelona (España): Ediciones Gestion 2000.
- EKOS . (2011). Contribucion claves de la Economia: PYMES. *EKOS NEGOCIOS S.A* , 34-87.
- EVANS, Javier; CESAR ZULUAGA, Julio:2010*Emprendimiento e Historia Empresarial. Apuntes para un dialogo interdisciplinario* LINDSAY, Williiian;. (2008). *Asministracion y Control de Calidad al Servicio al cliente* . Mexico: McGraw-Hill.
- FUENTES GARCIA , Fernando; SANCHEZ CAÑIZARES, Sandra2010Análisis del perfil emprendedor: una perspectiva global*Estudios de la Economia Aplicada* Pag.1-28
- GUTIERREZ PULIDO, Humberto ;. (2010 ). *Calidad Total y Productividad* . Mexico DF: McGraw-Hill.
- HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto2012*Metodologia de la Investigacion*Mexico DFMc Graw Hill
- LANZAS DUQUE, Victoria Eugenia ; LANZAS DUQUE, Francisco Danilo; LANZAS DUQUE, Angela Maria2010*Propuesta para medir el perfil de emprendores de base tecnologica*ColombiaScientia et Technica
- LOVELOCK, Christopher; REYNOSO, Javier; DANDREW, Guillermo;. (2011). *Administracion de Servicios: Estrategias para la creacion de valor* . Mexico DF: Prentice Hall Educacion Pearson.
- RODRIGUEZ RAMIREZ , Alfonso;2010Nuevas perspectiva para entender el emprendimiento empresarial*Pensamiento y Gestion* 95-121

- SANCHIS PALACIO, Joan Ramon. (2011). *Emprendimiento, Economía Social y Empleo*. Valencia, España: Instituto Universitario de Economía Social y Cooperativa de la Universidad de Valencia (IUDESCOOP).

ANKO

Anexo 1. Permiso de Patente

República del Ecuador  
**Ilustre Municipalidad del Cantón Milagro**

Departamento Financiero Sección Rentas

Partida No.: 6.2.3.01.3 Valor \$ 1.00

Recibí del Sr.: DEYSI MARINA NIMENEZ VERA

La cantidad de: UN DOLAR

Por concepto de: REGISTRO SANITARIO Y ZOOLOGICO AÑO 2004, PARA PRESTAR SERVICIOS DE CONSTRUCCION

Nº 0471987 Milagro 6 de septiembre del 2004

Departamento Financiero Jefe de Rentas Tesorero Municipal

República del Ecuador  
**Ilustre Municipalidad del Cantón Milagro**

Departamento Financiero Sección Rentas

Partida No.: 6.2.1.02.07 Valor \$ 1.80

Recibí del Sr.: DEYSI MARINA NIMENEZ VERA

La cantidad de: UN DOLAR OCHENTA CENTAVOS

Por concepto de: CAPITAL EN GIRO No. 3297, PARA PRESTAR SERVICIOS DE CONSTRUCCION DE PUENTES, ETC.

Nº 0471986 Milagro 6 de septiembre del 2004

Departamento Financiero Jefe de Rentas Tesorero Municipal



### Anexo 3. Especie de Contribuyentes

**VALOR DE ESPECIE US\$ 2.00**

Nº 0005625

 <b>MUNICIPIO DE MILAGRO</b>	Declaración Individual del Impuesto del 1,5 por mil sobre el capital en giro, de acuerdo a disposiciones legales del decreto 163 del R. G. No. 662 de Enero 1994.  Año 2004	SELLO DEL R.U.C.
	Registro Económico al que Corresponde la Declaración Desde: _____ Hasta el 31 de Diciembre del 2004	

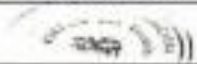
01 **IDENTIFICACION DEL CONTRIBUYENTE**

01 Apellido Paterno	02 Apellido Materno	03 Nombres	04 Cédula Identidad		
05 Lugar de nacimiento	06 Fecha de nacimiento	07 Nacionalidad	08 Sexo M C F I J	09 Estado Civil	
10 Distrito Ciudad	11 Calle	12 No.	13 Pisos	14 Cantón	
15 Teléfono	16 Banca	17 Actividades Económicas	18 Típo Profesional		

01 **IMPUESTOS A LOS CAPITALES**

Capital	Valor	Impuesto Básico	Recargo	Total
Propio	01 \$	02 \$	03 \$	04 \$
Ajeno	05	06	07 - 5 ANN 2004	08
Otros	09	10	11 5% / 4 4% / 3 3%	12
<b>Total</b>	13	14	15	16

Con pleno conocimiento de las penas por incumplimiento o Falsedad declaro que todas las informaciones contenidas en este formulario son verdicas, correctas y completas.

Firma del Declarante 	Dirección Financiera MUNICIPALIDAD MILAGRO DIRECCIÓN FINANCIERA CIUDADELA INTERIOR	Lugar y Fecha de Presentación Milagro, _____
---	---	---



**Anexo 4.** Tasa de Habilitación y Funcionamiento

**TASA DE HABILITACION Y FUNCIONAMIENTO**



Nº 0005612

**MUNICIPIO DE MILAGRO**

Milagro, \_\_\_\_\_ del 200\_\_

La Dirección del DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE SALUD PUBLICA E HIGIENE en uso de las atribuciones que le concede la Ley de Régimen Municipal vigente (Art. 164 y 398) extiende permiso ANUAL para que pueda funcionar el establecimiento destinado a \_\_\_\_\_

Clasificado como de \_\_\_\_\_ Categoría  
De Propiedad \_\_\_\_\_ situado en \_\_\_\_\_

Queda obligado el propietario de este establecimiento a cumplir con las disposiciones y reglamentos pertinentes bajo percibimiento de ser sancionado hasta con la clausura en caso contrario.

Este permiso caduca el 31 de Diciembre del 200\_\_


VALOR US\$ 2.00



MUNICIPALIDAD MILAGRO  
DIRECCION FINANCIERA  
*[Firma]*  
FIRMA AUTORIZADA  
Director Financiero Municipal

Anexo 5. Permiso del Cuerpo de Bomberos

**CUERPO DE BOMBEROS DE MILAGRO**  
RUC. 0968517910001

**DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN CONTRA INCENDIOS**  
**CERTIFICADO DE FUNCIONAMIENTO**  
**TASA POR SERVICIO DE PREVENCIÓN DE INCENDIOS**

Nº.:	TASA :
FECHA:	TÍTULO :
AÑO :	RECARGO :
RUC :	TOTAL :
NOMBRE:	
DIRECCIÓN:	CATEGORÍA: PRIMERA
ACTIVIDAD:	


Este despacho en atención a la solicitud presentada y considerando que en el local se cumplen las disposiciones de la Ley de Defensa Contra Incendios, así como la documentación, se procede a extender la presente TASA POR SERVICIO DE PREVENCIÓN DE INCENDIOS.

Este documento debe ser exhibido en el lugar visible y presentado cuando fuera requerido.

Abogacía y Disciplina  
JEFE DE PREVENCIÓN

**SIEMPRE LISTOS PARA SERVIRTE MEJOR**

19/03/2004 02:10:37 PM

  
SECRETARÍA



# CAMARA DE COMERCIO DE MILAGRO

Fundada el 10 de Septiembre de 1952  
García Moreno y Chile (esquina) Telefax: 2-970181  
R. U. C. 0992161809001  
MILAGRO - ECUADOR

## Recibo Oficial de Caja

Nº 0235

Fecha: \_\_\_\_\_

Recibí de: \_\_\_\_\_

CONCEPTO			VALOR
CUOTAS ORDINARIAS			
CUOTAS EXTRAORDINARIAS			
CHEQUE NO.	BANCO	CTA. CTE.	VALOR
<b>TOTAL \$.</b>			

NOTA: Este recibo firmado por el Agente autorizado, es el único documento que acredita la cancelación de las cuotas.



CAMARA DE COMERCIO DE MILAGRO

JOHNSON E. MUYO ALMEIDA

(F) Recibidor

(F) Atendido

**Anexo 7.** Ubicación de la asesoría




**Anexo 8.** Fotos de la Encuesta





## ANEXO DE PLAGIO

### CAPITULO 1



### The Plagiarism Checker

El detector de plagio ha analizado los siguientes segmentos de texto, y no encontró ningún caso de plagio:


El texto que se está analizando	Resultado
Determinar Como La negligencia de los Empleados afecta a	Bueno
Estudio de Factibilidad párrafo Medir los Niveles de Calidad	Bueno
Establecer de Como influyen los Precios de los Servicios con la	Bueno
Establecer de Como influye la Carencia de Capacitación del Emplea...	Bueno
ACTUALMENTE las PYMES hijo de fundamental importancia en la E...	Bueno
FACTORES Que se encuentra afectando a un sector Importante este,	Bueno
HACER ESTA Investigación Para El Oportuno Mejoramiento del sect...	Bueno
Presente Proyecto si desarrollará en Ecuador, Región Costa, Provinci...	Bueno

**Resultados :** No se sospecha de plagio

[Retroceder](#)

© 2002-2010 by Brian Klug - [Contacto](#)

### CAPITULO 2



### The Plagiarism Checker


The plagiarism detector has analyzed the following text segments, and did not find any instances of plagiarism:

Text being analyzed	Result
derivación para consentir cristianizar en una herramienta eficiente...	OK
Estas prohibiciones antes interpretadas fueron obteniendo un aspect...	OK
dirección de la calidad total (ACT) es un procedimiento comparativa...	OK
Estas restricciones antes interpretadas fueron obteniendo un fisico lo ...	OK
Reducen las recomendaciones nacionales a cláusulas particulares m...	OK
sociedades estadounidenses emprendieron a requerir los bienes de t...	OK
pacto signado por el gobierno y entidades colectivos de administrado...	OK
balance con el diseño especialista monopolizado proverbialmente en ...	OK

**Results:** No plagiarism suspected

[Go Back](#)

© 2002-2010 by Brian Klug - [Contact](#)



### The Plagiarism Checker

The plagiarism detector has analyzed the following text segments, and did not find any instances of plagiarism:


Text being analyzed	Result
derivación para consentir cristianizar en una herramienta eficiente...	OK
Estas prohibiciones antes interpretadas fueron obteniendo un aspect...	OK
dirección de la calidad total (ACT) es un procedimiento comparativa...	OK
Estas restricciones antes interpretadas fueron obteniendo un fisico lo ...	OK
Reducen las recomendaciones nacionales a cláusulas particulares m...	OK
sociedades estadounidenses emprendieron a requerir los bienes de t...	OK
pacto signado por el gobierno y entidades colectivos de administrado...	OK
balance con el diseño especialista monopolizado proverbialmente en ...	OK

**Results:** No plagiarism suspected

[Go Back](#)

© 2002-2010 by Brian Klug - [Contact](#)

## CAPITULO 3



### The Plagiarism Checker

El detector de plagio ha analizado los siguientes segmentos de texto, y no encontró ningún caso de plagio:

El texto que se está analizando	Resultar
Diseño de Este Trabajo Tiene Una Investigación documental, si carac...	Bueno
Presente Investigación utilizaremos estadística descriptiva, this nos a...	Bueno
Mismo si utilizará La Entrevista, párrafo IDENTIFICAR Diversos Puntos	Bueno
Población nos permitira Determinar MEDIANTE UN Análisis, study lo...	Bueno
Investigación obtiene Datos Por Medio de los Instrumentos Aplicados...	Bueno
Cumplimiento De ESTAS Tareas si utilizarán the following Metodos de	Bueno
Información Que nos facilito la Universidad Estatal de Milagro servira	Bueno
Datos primarios, originados baño Encuestas Realizadas Seran Resu...	Bueno

**Resultados :** No se sospecha de plagio

[Retroceder](#)

## CAPITULO 4



### The Plagiarism Checker

El detector de plagio ha analizado los siguientes segmentos de texto, y no encontró ningún caso de plagio:

El texto que se está analizando	Resultar
encuestados indicaron de Me Carencia de Capacitación del Empleado	Bueno
MEDIANTE ESTAS Formas las PYMES si relacionan directamente c...	Bueno
ACTUALMENTE las PYMES de han evolucionado en el Mercado act...	Bueno
Analizando comparativamente la Perspectiva de crecimientos y Desa...	Bueno
Ácaros de las PYMES es posicionarme en el Mercado local	Bueno
Actualidad La Mayor instancia de parte de the organizations si enfoca...	Bueno
negligencia de los Empleados afecta al buen servicio de Atención So...	Bueno
encuestados indicaron Que la perdida de aceptación y confianza de	Bueno

**Resultados :** No se sospecha de plagio

[Retroceder](#)

© 2002-2010 by Brian Klug - [Contacto](#)

## CAPITULO 5



### The Plagiarism Checker

El detector de plagio ha analizado los siguientes segmentos de texto, y no encontró ningún caso de plagio:

El texto que se está analizando	Resultado
Responsabilidad: meet con DEDICACIÓN, Talento y Creatividad en e...	Bueno
Establecer Herramientas de Calidad y Desarrollo Integral Que les per...	Bueno
Asesorar LOS ADMINISTRADORES De Las PYMES es ADMINISTR...	Bueno
Desarrollar las Temáticas de Asesoría y Desarrollo Integral orientados a	Bueno
propuesta sí regirá Bajo Lista de parámetros Administrativos y Opera...	Bueno
Organización Eficaz y Eficiente sí Relaciona con las Características C...	Bueno
Trabajo en Equipo: Crear Grupos Que Mantegna buenas Relaciones ...	Bueno
Calidad: Dar Satisfacción permanente al Cliente cumpliendo con sus...	Bueno

**Resultados :** No se sospecha de plagio

[Retroceder](#)



### The Plagiarism Checker

El detector de plagio ha analizado los siguientes segmentos de texto, y no encontró ningún caso de plagio:

El texto que se está analizando	Resultado
Tomar Decisiones Empresariales en TODO Aspecto Referente al Ser...	Bueno
Establecer Diferentes CONTRATOS con Clientes Actuales o potenci...	Bueno
Meet con los Objetivos cuantitativos y cualitativos planteados a largo	Bueno
Reportar Cualquier Novedad Dentro de la Empresa al administrador	Bueno
Establecer los lineamientos de la Gestión del Servicio Enfocado HACIA	Bueno
Responsable en TODAS las Actividades Legales, Financieras, Come...	Bueno
Elaborar Informes de Registro de los Participantes y Su Asistencia	Bueno
Establecer Diferentes CONTRATOS con Clientes Actuales o potenci...	Bueno

**Resultados :** No se sospecha de plagio

[Retroceder](#)

© 2002-2010 by Brian Klug - [Contacto](#)