



# UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

ÁREA JURÍDICA SOCIAL Y  
ADMINISTRATIVA

CARRERA DE BANCA Y FINANZAS

“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA  
CREACIÓN DE UNA EMPRESA DEDICADA  
AL SERVICIO DE GESTIÓN DE COBROS  
PARA LA CIUDAD DE LOJA”

Tesis previa a optar el  
Grado de Ingeniera en  
Banca y Finanzas

*AUTORA:*

Mayra Del Rocío Quezada Sarango

*DIRECTOR:*

Ing. Jaime Rodrigo Loján Neira. Mca. – Cp.

*Loja- Ecuador*

2016

No todos ocupan los  
mejores puestos, sino  
los más preparados,  
aunque no sean genios.



## CERTIFICACIÓN

ING. JAIME RODRIGO LOJÁN NEIRA Mca. – Cp.  
DOCENTE DE LA CARRERA DE BANCA Y FINANZAS, ÁREA  
JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA, UNIVERSIDAD NACIONAL  
DE LOJA Y DIRECTOR DE TESIS

### CERTIFICA:

Que ha supervisado el trabajo de tesis titulado: “ESTUDIO DE  
FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DEDICADA  
AL SERVICIO DE GESTIÓN DE COBROS PARA LA CIUDAD DE  
LOJA”, de la aspirante señorita **Mayra del Rocío Quezada Sarango**,  
previo a optar el título de Ingeniera en Banca y Finanzas, el cual cumple  
con lo establecido en el Reglamento de Régimen Académico de la  
Universidad Nacional de Loja , por lo consiguiente autorizo su  
presentación ante Honorable Tribunal de Grado.

Loja, 13 de Enero del 2016.

f).....  
ING. JAIME RODRIGO LOJÁN NEIRA Mca. - Cp.  
DIRECTOR DE TESIS

## AUTORÍA

Yo, **Mayra del Rocío Quezada Sarango**, declaro ser autora del presente trabajo de tesis y eximo expresamente a la **UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA** y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones, por el contenido de la misma.

Adicionalmente acepto y autorizo a la **UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA** la publicación de mi tesis en el **REPOSITORIO INSTITUCIONAL - BIBLIOTECA VIRTUAL**

Loja, 13 de Enero del 2016.

### AUTORA:

Mayra del Rocío Quezada Sarango,

FIRMA:  \_\_\_\_\_

**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS POR PARTE DE LA AUTORA PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO.**

Yo, **Mayra del Rocío Quezada Sarango**, declaro ser la autora de la tesis titulada **“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DEDICADA AL SERVICIO DE GESTIÓN DE COBROS PARA LA CIUDAD DE LOJA”** como requisito para optar al Grado de Ingeniera en Banca y Finanzas; autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Digital Institucional:

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el RDI, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia de la tesis que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los 13 días del mes de Enero del 2016, firma la autora.

**FIRMA:** \_\_\_\_\_



**Autora:** Mayra del Rocío Quezada Sarango

**Cédula:** 1105236515

**Dirección:** Ciudadela Julio Ordoñez

**Teléfono:** 0991423178

**Director de Tesis:** Ing. Jaime Rodrigo Loján Neira Mca - Cp

**Tribunal de Grado:**

**Presidenta del Tribunal de Grado.**

Ing. Jesús Raquel Padilla Andrade, Mg.Sc

**Miembros del Tribunal de Grado.**

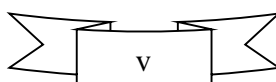
Ing. Neusa Cecilia Cueva Jiménez, Mg.Sc

Econ. Lenin Ernesto Peláez Moreno, Mg.Sc

## DEDICATORIA

El presente trabajo de tesis se lo dedico primeramente a Dios por permitirme estar el día de hoy cumpliendo una meta más en mi vida, a mis padres Sr. Ángel Quezada y Sra. Rosa Sarango quienes son mi ejemplo, mi apoyo fundamental y mi inspiración para salir adelante, los que me han inculcado valores, sentimientos, hábitos que me han servido durante toda mi vida universitaria para desenvolverme correctamente y poder alcanzar mi meta propuesta. A mis hermanas y hermano por siempre estar a mi lado brindándome su apoyo incondicional, a mis sobrinas y sobrinos por alegrar todos mis días. A mi tutor y Director quien compartió sus conocimientos que me sirvieron de guía para el desarrollo del trabajo investigativo. Y a todos quienes de una u otra forma contribuyeron a la culminación de mi proyecto de tesis.

**Mayra del Rocío**



## **AGRADECIMIENTO**

Expreso mi más sincero agradecimiento en primera instancia a la Universidad Nacional de Loja y de forma especial a la Carrera de Banca y Finanzas por permitirme ser parte de tan gloriosa carrera, a mis queridos docentes por compartir conmigo sus conocimientos y sabiduría y por ser parte de mi formación profesional.

Al Ingeniero Jaime Loján Neira, como director de tesis me brindó su apoyo, asesoría y compartió conmigo sus conocimientos y experiencias para efectuar el presente trabajo de tesis de forma correcta y sin inconvenientes.

A las empresas de la ciudad que me brindaron la información necesaria para el desarrollo del trabajo y todas aquellas personas que de una u otra manera me apoyaron a la culminación de mi tesis.

**La Autora**

**a. TÍTULO**

**“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA  
EMPRESA DEDICADA AL SERVICIO DE GESTIÓN DE COBROS PARA  
LA CIUDAD DE LOJA”**



## **b. RESUMEN**

El “**Estudio de factibilidad para la creación de una empresa dedicada al Servicio de gestión de cobros para la ciudad de Loja**”, se lo efectuó tomando como base a las diferentes empresas de la localidad, aplicando varios métodos y técnicas que sirvieron de apoyo fundamental para la recopilación de la información necesaria para llevar a cabo todos los estudios requeridos como el estudio de mercado, el estudio técnico, el estudio administrativo – legal y el estudio financiero, y así dar cumplimiento a los objetivo planteados.

El primer objetivo se lo cumplió al realizar el estudio de mercado el cual determinó que actualmente se posee una demanda de 2821 empresas que disponen cartera vencida y están predispuestos adquirir los servicios de la empresa y una oferta de 919 empresas que tienen departamento de cobros o mantienen convenios con alguna empresa de cobros, obteniendo como resultado una disponibilidad en el mercado de 1901 empresas, se establece como se brindará el servicio, el precio, la plaza y la publicidad a desarrollar.

En el segundo objetivo indica el estudio técnico se establece la ubicación de la empresa en la calle Bolívar entre Miguel Riofrío y Vicente Rocafuerte realizado a través del método ponderación por puntos, la capacidad instalada se la determina en función al número de empleados encargados del cobro, número de carteras y la capacidad utilizada se establece comenzar con un 80% de participación para el año 1, dentro de



la ingeniería del proyecto se denota todos aquellos materiales que se necesitan para realizar las operaciones dentro de la empresa.

El tercer objetivo está conformado por la filosofía corporativa, el organigrama estructural y funcional, el manual de funciones y todo lo concerniente al ámbito administrativo que se requiere para el desarrollo de actividades, la base legal está regida bajo la denominación de compañía limitada y acatará todas las disposiciones de la Superintendencia de Compañías.

En el cuarto objetivo el estudio financiero se detallan todos los rubros requeridos por la empresa obteniendo una inversión inicial de \$ 22.814,19; los indicadores obtenidos son positivos, el Valor actual neto es de \$ 73.259,91; la tasa interna de retorno es de 116,21% la misma que es superior a la tasa de descuento de 15,67%, la relación beneficio costo muestra que por cada dólar invertido en la empresa se obtendrá una utilidad de \$ 0,27, el período de recuperación de capital es 11 meses; el análisis de sensibilidad con relación al aumento de costos del 13,28% y en la disminución de ingresos del 9,355% es de 0,99%, siendo menor a 1, denotando así que el proyecto es muy rentable.

Finalmente, se concluye que el proyecto es factible ya que ayudará a las empresas de la ciudad de Loja a la recuperación de sus carteras vencidas y morosas brindando un servicio de calidad que les permita recuperar el capital de trabajo que se creía perdido

## **SUMMARY**

The "**Feasibility study for the creation of a company dedicated to service of collection to the city of Loja**", it was what made based on the different local companies, using various methods and techniques that supported essential for gathering the information necessary to perform all required studies and the study of markets, technical study, administrative study - legal and financial study, thus fulfilling the objective raised.

The first objective is accomplished by performing the market study which found that the city currently a demand for 2821 companies with nonperforming loans and are likely to acquire the services of the company's collections and an offer of 919 companies that have possessed billing department or have agreements with lawyers, resulting in a market availability of 1901, then the service is set to be provided, the price square and advertising to develop.

The second objective technical study indicates the location of the company in Bolivar Street between Miguel Riofrío and Vicente Rocafuerte made through the weighting method set points, the installed capacity is determined based on the number of employees responsible for collecting, number of portfolios and capacity utilization to 80% share for year 1, in project engineering all materials needed to perform the operations within the company is denoted set.

The third goal is shaped by the corporate philosophy, the structural and functional organization, the manual functions and everything concerning

the administrative level that is required for development of activities, the legal basis is governed under the name of limited company and complies with all the provisions of the Superintendence of Companies.

In the fourth objective financial study all items required by the company are detailed obtaining an initial investment of \$ 22.814,19; obtained are positive indicators, the net present value is \$ 73.259,91; the internal rate of return is 116,21% is the same that is higher than the discount rate of 15,67%, the benefit cost ratio shows that for every dollar invested in the company a profit of \$ 0,27 is obtained, the capital recovery period is 8 months; sensitivity analysis in relation to increased costs of 13,28% and a decrease of 9,355% revenue is 0.99%, with less than 1, denoting that the project is very profitable.

Finally it is concluded that the project is feasible as it will help businesses of the city of Loja to the recovery of distressed debt due and providing a quality service that allows them to recover the working capital that was believed lost.

### **c. INTRODUCCIÓN**

Para la ejecución de un proyecto es de vital importancia realizar un estudio de factibilidad ya que este, a través de una serie de procesos logra comprobar si será rentable económicamente y dispondrá de la acogida favorable por el público permitiendo determinar si es aconsejable desarrollarlo.

El presente trabajo denominado “**Estudio de factibilidad para la creación de una empresa dedicada al servicio de gestión de cobros para la ciudad de Loja**” aportará a la solución de problemas de recuperación de cartera en las diferentes empresas lojanas. Su elaboración permite obtener una visión de los resultados económicos que brindará su ejecución, y además con la realización se espera no solo ayudar a las empresas a la recuperación de su dinero si no también contribuir a la disminución del desempleo ofertando nuevas plazas.

Para lo cual se ha realizado una serie de procesos fundamentados en el Reglamento del Régimen Académico de la Universidad Nacional de Loja el mismo que contempla los siguientes contenidos:

El desarrollo de la tesis contiene primeramente un **título** en donde se plasma la razón del trabajo de investigación, un **resumen** que comprende todo lo relacionado al desarrollo del trabajo denotando lo más relevante, en castellano y traducido al inglés, **introducción** donde se detalla cómo se ha llevado a cabo el trabajo, **revisión de literatura** donde se muestra

los fundamentos teóricos referentes a la gestión de cobros y a empresas de gestión de cobro además de las fases que involucra un proyecto de inversión.

Dentro de los **materiales y métodos** se detallan todos los materiales requeridos, además se detalla los métodos, y técnicas que se utilizaron para poder efectuar el trabajo investigativo, aquí también se establece la obtención de la muestra del número de empresas existentes para la aplicación de la respectiva encuesta.

Los **resultados**, involucra el desarrollo de las cuatro fases de un proyecto como: El estudio de mercado, el estudio técnico, el estudio administrativo legal y el estudio financiero que son indispensables para dar cumplimiento a los objetivos planteados.

La **discusión**, que muestra el contraste de la teoría con la práctica; posteriormente se realizan las **conclusiones** a las que se ha llegado de los datos más relevantes obtenidos del trabajo investigativo realizados acorde a los objetivos propuestos, en base a estos se plantea las **recomendaciones** necesarias como guía del lector e inversionista antes de tomar una decisión; **bibliografía** que señala las fuentes de donde se obtuvo la información para el desarrollo del trabajo y los **anexos** que constituyen documentos que completan la investigación.

#### **d. REVISIÓN LITERARIA**

##### **EMPRESA**

“Una empresa es una organización que brinda bienes o servicios con fines de lucro, utilizando recursos humanos, financieros, económicos y materiales” (Franklin, 2010, pág. 20 ).

##### **Empresa de servicios**

Las empresas de servicios son aquellas que tienen por función brindar una actividad que las personas necesitan para la satisfacción de sus necesidades a cambio de un precio pueden ser públicas o privadas, el producto que ofrecen es intangible.

##### **Importancia**

Las empresas de servicios son el sector terciario, es el sector económico que engloba todas aquellas actividades económicas que abarca las actividades relacionadas con los servicios materiales no productivos de bienes, satisface las necesidades de la población, comercializando servicios profesionales o de otro tipo que tienen la característica de llevar a cabo actividades en donde no importa el atributo físico que tengan. (Ventura, 2011)

## **Clasificación de las empresas de servicios**

### **Servicios Superiores**

**Servicios Financieros.-** Son instituciones cuya actividad principal gira en torno al sistema monetario y sus variantes como pueden ser instituciones bancarias y monetarias, bolsas de valores, aseguradoras, etc.

**Servicios a empresas.-** Son aquellas que brindan como apoyo a las personas morales y físicas, siendo muy especializados, incluyéndose en ellas, las consultorías, bufetes, jurídicos, informático, etc.

### **Servicios al Consumidor**

**Servicios de educación, salud, y bienestar.-** Son prestados a los consumidores directamente se incluyen escuelas, hospitales, etc.

**Servicios de recreación.-** Aquí se incluyen los prestados por centros de recreación como bares, hoteles, cines, teatros hoteles.

**Servicios personales.-** Se componen por estéticas, tintorerías, etc.

**Servicios de Reparación.-** Constituyen un sector más especializado, con preparación que no solo va dirigido a los consumidores sino también a empresas.



## **GESTIÓN DE COBROS**

Es la aplicación de métodos y procedimientos especializados para recuperación de cartera por vencer o cartera vencida, cuentas por cobrar, facturas de clientes antes que caigan en la morosidad o se vuelvan irrecuperables, generando pérdidas para las empresas, conllevando a la disminución de liquidez de las mismas.

### **Empresa de gestión de cobros**

“Es una organización especializada en realizar cobros a otras empresas con un personal adecuado y capacitado en la materia financiera y judicial, con procedimientos especializados previniendo y controlando que los clientes cancelen sus cuentas a tiempo” (Cobra tu Factura, 2014)

### **Etapas de la cobranza**

#### **Amistoso preventivo**

Se lo realiza antes que se venza el plazo de pago, se efectúa llamadas telefónicas, recordatorios con cartas a domicilio, previniendo así el olvido del cliente y recuperando el crédito a tiempo.

## **Extrajudicial**

Se lo aplica en los caso de retraso de pago, se averigua los motivo, se lo requiere a través de escrito, se plantea opciones de cancelación como nuevas garantías.

## **Judicial**

Cuando se agota las vías de negociación del cobro se procede a reclamar el pago a través de la vía judicial por intermedio de un abogado, y se realiza un juicio mercantil. (Cobra tu Factura, 2014)

## **Motivación en la cobranza**

“Son estímulos para que el deudor realice a tiempo sus pagos y para que el cobrador realice de mejor manera su trabajo” (Colegio de Bachilleres del Estado de Sonora, 2007, págs. 48-49)

## **Deudor**

- ✓ Descuentos por pronto pago
- ✓ Ofertas
- ✓ Aumento de crédito
- ✓ Reducción de pagos por excelente cumplimiento
- ✓ Consideraciones especiales.

## **Cobrador**

- ✓ Comisiones
- ✓ Premios
- ✓ Ascensos

## **CRÉDITO**

Es la posibilidad de obtener dinero, bienes o servicios sin pagar en el momento de recibirlos a cambio de una promesa de pago realizada por el prestatario, por una cantidad en una fecha a futuro.

El crédito es una parte fundamental dentro de cualquier negocio, tanto para la parte que otorga como para la que recibe, siempre se debe administrar correctamente para que exista una exitosa recuperación y o se llegue a presentar cartera morosa. (Colegio de Bachilleres del Estado de Sonora, 2007, págs. 8-9)

## **Ventajas**

- ✓ Incremento en el volumen de ventas
- ✓ Aumento de del consumo de bienes y servicios al permitir que diferentes sectores socioeconómicos tengan acceso a estos mediante el crédito, algo que no ocurriría si tuviesen que pagarlos al contado.

- ✓ Desarrollo y creación de nuevas empresas, incrementando nuevos puestos de trabajo.

### **Desventajas**

- ✓ Al otorgar demasiado volumen de crédito la empresa puede sufrir problemas de liquidez
- ✓ Probabilidad de pérdida si el cliente no es solvente
- ✓ Acumulación de cuentas por cobrar.

### **Clases de crédito**

**Créditos bancarios.-** Son aquellos otorgados por instituciones financieras, los que pueden ser de consumo, de vivienda, microcréditos, a corto o largo plazo.

**Créditos Comerciales.-** Son los de tipo comercial destinados para la producción o comercialización de bienes.

**Créditos hipotecarios.-** Son aquellos que están avalados por una garantía prendaria, generalmente a largo plazo.

### **Departamento de Crédito**

“El departamento de crédito se encarga directamente de realizar el análisis de los créditos que se otorgara, mantiene un estudio riguroso del

riesgo que puede presentarse, además se relaciona directamente con el departamento de ventas y cobranzas. Posee políticas de crédito que ayuda a mantener un proceso adecuado para la concesión de crédito, ayudando así a evitar posibles inconvenientes con los solicitantes” (Colegio de Bachilleres del Estado de Sonora, 2007, pág. 13).

### **Las Cs del crédito**

**Carácter.-** “Son las cualidades del sujeto que promueven que desee pagar una deuda, como la honradez, la responsabilidad, la integridad” (Cordova, 2010, pág. 12).

**Capacidad.-** “Es la posibilidad y facilidad de pagar una deuda, se relaciona siempre con los ingresos del deudor, sin embargo siempre se toma en cuenta otros aspectos como profesión, edad, estabilidad laboral” (Cordova, 2010, pág. 12).

**Capital.-** “Es el patrimonio que posee el solicitante, es decir los bienes que dispone podrán ser utilizados como garantía para avalar la otorgación del crédito” (Cordova, 2010, pág. 13).

**Condiciones.-** “Son las reglas que regirán la otorgación del crédito mismas que ayudaran a disminuir en un porcentaje el riesgo, estas son establecidas por la empresa que entrega el crédito” (Cordova, 2010, pág. 13).

**Cobertura.-** “Se refiere a un seguro que posee el solicitante del crédito, para compensar posibles pérdidas que se presenten, esto es de gran ayuda para avalar el crédito” (Cordova, 2010, pág. 14).

**Colateral.-** “Son aquellos otros recursos financieros que puede poseer el cliente, y que servirán para ayudar a pagar la deuda” (Cordova, 2010, pág. 14).

### **Administración de la cartera de crédito.**

Un correcto manejo de las cuentas por cobrar proporciona un capital de trabajo positivo para la empresa, además que da a conocer si los procesos de cobro son eficientes. Dentro de la administración de las cuentas por cobrar se debe llevar un control mensual estableciendo la fecha de concesión del crédito para conocer la rotación de las cuentas por cobrar y poder clasificar las cuentas de acuerdo a los días de crédito, obteniendo así aquellas cuentas que tienen demasiado tiempo sin recuperar. (Colegio de Bachilleres del Estado de Sonora, 2007, pág. 14)

## **COBRANZA**

**“La venta no está totalmente realizada hasta no haber sido cobrada”**

**(Anónimo)**

Es el proceso mediante el cual realiza la recuperación formal de crédito otorgado a un cliente, mediante la justificación de documentos que abalizan la deuda como por ejemplo:

**Pagaré.-** Documento mediante el cual una persona ordena, a otra que pague a favor de un tercero una determinada cantidad de dinero.

**Letras de Cambio.-** Documento mediante el cual la persona que firma es denominada suscriptor, y está obligado a pagar incondicionalmente una cantidad de dinero en una fecha determinada.

**Cheque.-** Documento escrito a través del cual se ordena a una institución de crédito donde se tenga dinero el pago a un tercero. (Cordova, 2010, pág. 60)

**Cuentas por cobrar/ cartera de crédito.**

Es un activo circulante de gran importancia, es la cantidad de dinero que representa el capital de trabajo invertido en la concesión de créditos algunos clientes.



## **Departamento de cobranza**

Es aquel en donde se encargan de realizar los cobros a los clientes, se encuentra relacionado directamente con el departamento de ventas y el de finanzas, algunas empresas disponen de estos departamentos pero en otros no es así, su mismo dueño se encarga de esta labor o es delegada a otros empleados que muchas veces no aplican procesos adecuados en la recuperación de cartera o cuentas por cobrar (Cordova, 2010, pág. 66).

## **Políticas de Cobro**

“Son los procesos que una empresa establecerá para la recuperación de sus cuentas, además de los instrumentos que se utilizaran para hacer conocer al cliente que debe cancelar su deuda” (Cordova, 2010, pág. 61)

## **ESTUDIO DE FACTIBILIDAD**

Es un conjunto de estudios que permiten estimar las ventajas y desventajas de asignar recursos económicos para la creación de un bien o servicio recopilando datos relevantes sobre el desarrollo de un proyecto y en base a ello tomar la mejor decisión, para su desarrollo o implementación.

El estudio de factibilidad generalmente requieren de la evaluación y un estudio minucioso a cada uno de los componentes que lo conforman, el

desarrollo de estos procesos determinara la rentabilidad económica y social de manera que pueda resolver necesidades humanas de forma eficiente, segura y rentable. La realización de un estudio comprende el desarrollo de cuatro escenarios, estudio de mercado, estudio técnico, estudio organizacional y estudio financiero. (Sapag, 2011, pág. 21).

### **Importancia del estudio de factibilidad**

“Es importante realizar un estudio de factibilidad para de esta manera conocer la factibilidad y los beneficios económicos y sociales que traerá la implementación, para ayudar a cubrir una necesidad humana o empresarial de forma segura, eficiente y rentable” (Sapag, 2011, pág. 22).

### **ESTUDIO DE MERCADO**

“Consiste en determinar la factibilidad de instalar una nueva unidad productora de bienes o servicios, mediante la cuantificación de las cantidades que de estos, para conocer si la comunidad estaría dispuesta adquirir este bien o servicio” (Baca, 2013, pág. 14)

### **Mercado**

Es el área en donde converge la oferta y la demanda para brindar diferentes productos o servicios a precios determinados.

## **Servicio**

Un servicio es un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente. Los servicios incluyen una diversidad de actividades desempeñadas por una persona utilizando habilidad, ingenio y experiencia, son actividades identificables e intangibles.

## **Cliente**

Un cliente es una persona u organización con una serie de necesidades y deseos que demanda bienes o servicios proporcionados por el productor o el proveedor de servicios.

## **Demanda**

“Es la cantidad de bienes o servicios que requiere el mercado para satisfacer las necesidades de la población a un determinado precio” (Baca, 2013, pág. 17).

## **Análisis de la demanda**

Con el análisis de la demanda se pretende determinar y medir las fuerzas que afectan los requerimientos del mercado con respecto a un bien o servicio, para establecer la posibilidad de participación del servicio o producto del proyecto en la satisfacción de la demanda. La demanda se encuentra en función de la necesidad real del bien o servicio, el precio, y

los ingresos de la población. Si el precio aumenta la demanda tiene a bajar, y viceversa. (Baca, 2013, pág. 17)

**Demanda real.-** “La demanda real es aquella en donde la población puede adquirir un determinado producto, de acuerdo a su nivel de ingresos, éstos le proporcionan el poder de compra” (Rubira, 2013).

**Demanda efectiva.-** “Es el conjunto de mercancías o servicios que los consumidores realmente adquieren en un tiempo determinado y a un precio dado. La demanda efectiva es el deseo de adquirir un bien o servicio, más la capacidad que se tiene para hacerlo” (Rubira, 2013).

**Demanda potencial.-** “Es el volumen máximo que podría alcanzar un producto o servicio en condiciones y tiempo determinado, y se expresa en unidades físicas o monetarias. La Demanda Potencial del Mercado es la hipótesis respecto a cuantos individuos son posibles compradores del producto y se forma a partir de demandas individuales” (Rubira, 2013).

**Demanda insatisfecha.-** “Es aquella que se produce cuando la demanda total no está debidamente cubierta, es decir que la demanda es mayor que la oferta por lo que existe una parte del mercado sin atender” (Rubira, 2013).

## **Oferta**

“Es la cantidad de bienes o servicios que un grupo de oferentes está dispuesto a colocar en el mercado a un precio determinado. Cuando la oferta disminuye el precio aumenta, y cuando la oferta aumenta el precio disminuye” (Baca, 2013, pág. 43).

## **Análisis de la oferta**

“El propósito del análisis de la oferta es determinar las cantidades y condiciones en que una economía puede y desea poner a disposición en el mercado un determinado bien o servicio sea nacional o importado. La oferta se encuentra en función de los precios en el mercado del bien o servicio, los apoyos gubernamentales a la producción, desarrollo tecnológico” (Baca, 2013, pág. 43)

## **Servicio**

“Es servicio que se ofrecerá en el mercado para la satisfacción de las necesidades de los consumidores con un nombre y una marca que lo diferencie de sus competidores” (Arboleda, 2013, pág. 54).

## **Precio**

“Es la cantidad monetaria en la que los empresarios están dispuestos a ofertar los servicios y los consumidores a adquirir, un determinado el

servicio, cuando la oferta y la demanda se encuentran en equilibrio. Los factores que involucran establecer el precio son:

- ✓ Costo del servicio.
- ✓ Comisión
- ✓ Competencia.
- ✓ Regulaciones Gubernamentales” (Arboleda, 2013, pág. 53)

### **Distribución**

Es la comercialización del bien o servicio entre productores y usuarios, disponiendo de adecuados canales de distribución y estrategias de comercialización. Las ventas se las puede realizar directamente o con intermediarios.

### **Publicidad y promoción**

Es la realización de campañas en diferentes medios de comunicación para dar a conocer el servicio, realizando promociones para estimular las compras por parte del consumidor y las ventas por parte del distribuidor. Cualquier tipo de propaganda siempre presenta tres elementos, el anunciante, la agencia y los medios publicitarios (Arboleda, 2013, pág. 56).

## **ESTUDIO TÉCNICO**

“Consiste en identificar y especificar las características que deben tener el activo fijo, así como la creación de un proceso de producción. El estudio técnico del proyecto debe llegar a determinar la producción óptima para la utilización eficiente y eficaz de los recursos disponibles para la producción de los bienes o servicios” (Sapag, 2011, pág. 97).

### **Tamaño y localización**

#### **Tamaño**

“El tamaño de un proyecto al número de unidades de un determinado bien o servicio, que puedan producirse con los factores involucrados en el proceso de fabricación de dicho bien o servicio, durante un cierto período de tiempo” (Arboleda, 2013, pág. 119).

**Capacidad instalada.-** Es la capacidad técnicamente posible de alcanzar según las especificaciones técnicas y garantías suministradas por el proveedor de los equipos e instalaciones que se utilizan en el proceso productivo.

**Capacidad utilizada.-** Es la máxima producción que puede lograrse en condiciones normales de trabajo, teniendo en cuenta un conjunto de aspectos como: características del equipo instalado, condiciones técnicas de la planta, problemas de suministros, feriados, mantenimiento.



## **Localización**

“Permite determinar la ubicación más adecuada teniendo en cuenta la situación de los puntos de venta o mercados de consumidores, puntos de abastecimiento para el suministro de materias primas o productos intermedios, la interacción con otras posibles plantas, o puntos estratégicos de afluencia de clientes, proporcionando un fácil acceso a la empresa” (Arboleda, 2013, pág. 132).

## **Macrolocalización**

Consiste en decidir la zona general en donde se instalará la empresa o negocio tiene como propósito encontrar la ubicación más ventajosa para el proyecto determinando sus características físicas e indicadores socio-económicos más relevantes, cubriendo las exigencias o requerimiento de proyecto.

En la macrolocalización se deben tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- ✓ Facilidades y costos del transporte.
- ✓ Disponibilidad y costo de la mano de obra,
- ✓ Energía eléctrica,
- ✓ Combustibles,
- ✓ Agua,
- ✓ Localización del mercado
- ✓ Facilidades de distribución.

- ✓ Comunicaciones
- ✓ Leyes y reglamentos,
- ✓ Disponibilidad y confiabilidad de los sistemas de apoyo,
- ✓ Condiciones sociales y culturales.

### **Microlocalización**

Se elige el punto preciso, dentro de la macro zona, en donde se ubicará definitivamente la empresa o negocio, tiene el propósito de seleccionar la comunidad y el lugar exacto para instalar la empresa, siendo este sitio el que permite cumplir con los objetivos del lograr la más alta rentabilidad o producir el mínimo costo unitario.

Para la microlocalización hay que tomar en cuenta:

- ✓ Localización urbana,
- ✓ Transporte del personal,
- ✓ Policía y bomberos,
- ✓ Cercanía al aeropuerto,
- ✓ Cercanía al centro de la ciudad,
- ✓ Disponibilidad de servicios (agua, energía eléctrica, gas, servicio telefónico),
- ✓ Tipo de drenajes,
- ✓ Disponibilidad de restaurantes,
- ✓ Impuestos,

- ✓ Tamaño del sitio,
- ✓ Forma del sitio,
- ✓ Facilidad de acceso a los clientes

### **Ingeniería del proyecto**

Es la etapa dentro de la formulación de un proyecto de inversión donde se definen todos los recursos necesarios para llevar a cabo el proyecto como:

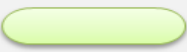

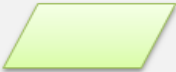



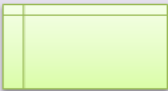

- ✓ Todas las máquinas y equipos necesarios para el funcionamiento de la empresa
- ✓ Aportar la información que nos permita hacer una evaluación económica
- ✓ Diseñar el plan funcional de la planta, para mostrar cómo se encontraran divididas las oficinas que dispondrá la empresa
- ✓ Describir los procesos mediante la utilización de los flujogramas para proporcionar una mayor calidad en el producto y servicio que ofrecerá.

(Baca, 2013, págs. 101-102)

## Flujograma

“También conocido como diagramas de flujo son organizadores gráficos, que sirven para representar procesos a través de una serie de símbolos, con los cuales son utilizados por organizaciones para mostrar de manera más comprensible orden jerárquico, procesos de elaboración producción o servicios, para que sea más comprensible para los usuarios o empelados ” (Franklin, 2010, págs. 56-57).

## Simbología

	<b>Inicio/ final.-</b> Se utiliza para indicar el inicio y el final del diagrama		<b>Desición.-</b> Indica la comparación de datos despendiendo del resultado logico falso o verdadero se toma una desición.
	<b>Entrada / salida.-</b> Entrada o salida de datos por cualquier dispositivo.		<b>Proceso.-</b> Indica todas las acciones o calculos que se realizaran con los datos de entrada o los obtenidos
	<b>Líneas de flujo.-</b> Indican el sentido de la información. Y el proceso sub siguiente		<b>Conector.-</b> Indica el enlace de dos partes de un diagrama
	<b>Archivo.-</b> Se utiliza para almacenar información		<b>Documentación.-</b> Se utiliza para indicar que una actividad incluye información registrada en papel.

Fuente: Baca,G. (2013), pág. 91

Elaborado por: La Autora

## **ESTUDIO ADMINISTRATIVO – LEGAL**

Consiste en establecer la estructura administrativa de la empresa que permita contar con las herramientas necesarias para tener una adecuada administración cumpliendo con los objetivos planteados, además se determinará el marco legal que regirá las operaciones cumpliendo con los acatamientos gubernamentales.

### **Estructura organizacional**

“Es la manera en cómo está estructurado los niveles jerárquicos dentro de una empresa, para conocer la subordinación, permitiendo la asignación de responsabilidades de las diferentes funciones que debe realizar cada departamento, optimizando el cumplimiento de los objetivos” (Franklin, 2010, pág. 103):

**Nivel Legislativo.-** Está integrado por la junta general de socios o accionistas.

**Nivel ejecutivo.-** Gerencia

**Nivel asesor.-** Apoyo Legal, Auditoría externa

**Nivel operativo.-** Área Financiera, Área de Marketing, Área de Recursos Humanos.

### **Organigrama estructural**

“Es la representación gráfica de la estructura orgánica de una empresa, refleja de forma esquemática la posición de las áreas que la integran, ayudando a detectar posibles inconvenientes que se presenten entre la relación de las áreas” (Fleitman, 2001, pág. 58).

### **Organigrama funcional**

“Es la representación gráfica en la que se incluye las principales funciones que tienen asignadas cada jerarquía, además de las unidades y sus interrelaciones son de gran utilidad para capacitar al personal y presentar a la organización en forma general, además que ayuda a mantener un orden y una jerarquía en la empresa” (Fleitman, 2001, pág. 60).

### **Manuales**

“Son textos utilizados como medios para registrar datos e información en forma sistemática y organizada con el fin de brindar orientaciones o instrucciones con el fin de guiar o mejorar la eficacia de las tareas a realizar” (Franklin, 2010, pág. 72).

**Manual de funciones.-** Contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas, y será elaborado acorde a los procedimientos y normas de la empresa, sin

interferir en la independencia mental e intelectual del trabajador, estableciendo con claridad la responsabilidad, las obligaciones que cada uno de los cargos conlleva, sus requisitos y perfiles.

**Manual de seguridad.-** Toda empresa debe realizar una evaluación de riesgos, para obtener información sobre las inseguridades en su lugar de trabajo y poner en marcha las medidas razonables para controlarlas. Para manejar estos factores de riesgo y proteger a los empleados, cada organización debe preparar un manual de seguridad completo. Este manual recoge la detección de riesgos y planificación de medidas preventivas en los campos de:

- ✓ Evaluación de puestos de trabajo.
- ✓ Evaluación de las instalaciones de la empresa.

### **Reglamento interno**

El Reglamento Interno de Trabajo es el documento que el empleador redacta para explicar las obligaciones y derechos de todas las personas que trabajan en una empresa privada. En el RIT se tratan temas como las jornadas de trabajo, los salarios, cargos y puestos, feriados, prohibiciones y controles de asistencias, entre muchos otros relacionados al día a día en la empresa. Las personas trabajadoras también pueden emitir su criterio sobre el RIT través del Comité de Personas

Trabajadoras, que se debe conformar en la empresa para ese efecto.  
(Franklin, 2010, pág. 85)

### **Beneficios**

- ✓ Respaldan con seguridad jurídica las condiciones de trabajo. Es decir, todos los trabajadores conocen exactamente cuáles son sus responsabilidades y derechos.
- ✓ Generan armonía en el trabajo al balancear las obligaciones de trabajadores con sus beneficios y derechos.
- ✓ Hacen que la empresa sea más eficiente y un mejor lugar para trabajar, al impulsar mejores prácticas.

### **ESTUDIO FINANCIERO**

Comprende los recursos necesarios que se requieren para la previa de la puesta en marcha del proyecto, como también la realización del costo total que se necesita para su operación, se lo utiliza además como un instrumento para pedir un préstamo evaluando el nivel de factibilidad, importante para el prestamista.



## **Inversión inicial**

### **Activo fijo**

Son aquellos bienes que posee la empresa para llevar a cabo sus operaciones como maquinaria, vehículo, terrenos, equipos de oficina

### **Activo diferido**

Son los valores cuya posibilidad de recuperar está condicionada habitualmente, por la duración del tiempo, como inversiones realizadas por la empresa que en un lapso se convertirán en gastos, como pueden ser los gastos de instalación, las primas de seguro, etc.

### **Capital de trabajo**

Para calcular el capital de trabajo inicial de un proyecto, se debe preparar un flujo de caja mensual, el que se dividirá en tres sectores importantes, el primero corresponde a los ingresos mensuales, que comprenden las siguientes partidas: Cobros Previstos; Préstamos y Otros. Para la determinación de las cobranzas, es necesario considerar aspectos como: política de cobros, políticas de inventarios de productos terminados, devoluciones y descuentos especiales.

El segundo sector de flujo de caja consiste en los usos que se le dará a los ingresos, los cuales se subdividen en Costos de Producción y

Amortización de Crédito. El tercero de los sectores está conformado por el disponible, el cual se subdivide en disponible del mes y disponible acumulado. (Pimentel, 2008, pág. 149)

## **Financiamiento**

Los recursos financieros que cubrirán los gastos de la puesta en marcha del proyecto pueden ser:

**Financiamiento interno.-** Este será aportado por los socios de la empresa, aportando con dinero, cada uno con una cierta cantidad, para cubrir con el total de la inversión o parte de ella.

**Financiamiento externo.-** Es a través de un préstamo bancario para financiar el proyecto, la empresa debe asumir el costo financiero, este tiene efecto negativo sobre las utilidades, porque se deberá cancelar la deuda con ellas. (Arboleda, 2013, págs. 278-287)

## **Presupuestos**

### **Costos**

“Son los recursos utilizados en el proyecto para su materialización en las etapas de diseño, ejecución y operación. Se pueden distinguir costos de inversión, costos de operación y costos de mantenimiento y conservación, los costos deben ser mantenidos tan bajos como sea posible y eliminar los innecesarios” (Horngren, Harrison, & Olivers, 2010, pág. 47).

## **Gastos**

Es un desembolso que servirá para financiar una acción determinada en provecho de la empresa, y que se liquida en el mismo momento. En ejemplo de gasto es el pago de servicios básicos. El gasto hace su aporte en la empresa y se liquida inmediatamente, existen diversos tipos de gastos como por ejemplo:

- ✓ Gastos administrativos
- ✓ Gastos financieros
- ✓ Gastos de ventas
- ✓ Otros gastos. (Horngren, Harrison, & Olivers, 2010, pág. 49)

## **Determinación del precio unitario**

La base para determinar el precio es el costo de producción, administración y ventas más una ganancia. También se debe tener en cuenta la demanda potencial, las condiciones económicas del país, los precios de la competencia más aún si esta es muy fuerte

El precio unitario se determina sumando los costos fijos más los costos variables, dividido para el número de unidades producidas, obteniendo el precio unitario más el porcentaje de utilidad se obtiene el precio de venta.

(Horngren, Harrison, & Olivers, 2010, págs. 63 - 65)

## **Ingresos**

“Son todas aquellas entradas de dinero que posea la empresa por concepto de la razón social, los ingresos de un proyecto depende fundamentalmente del tamaño de la unidad productora y del estudio del mercado por cuanto, mediante los resultados del mismo se podrán definir la cantidad de productos que pueden ser colocados en el mercado y a qué precios” (Horngren, Harrison, & Olivers, 2010, pág. 43)

## **Punto de equilibrio**

“Es aquel en el cual los ingresos provenientes de las ventas son iguales a los costos de operación y de financiación. Este punto también se denomina umbral de rentabilidad. El punto de equilibrio se puede definir también en términos de unidades físicas producidas, o del nivel de utilización de la capacidad, en el cual son iguales los ingresos por concepto de ventas y los costos de operación y de financiación” (Arboleda, 2013, pág. 308).

**Costos fijos.-** Son aquellos que se generan independientemente de la producción que tenga la empresa, es decir debe cancelar se realice producción o no, como por ejemplo arriendos, sueldos y salarios, estos también son conocidos como costos indirectos.

**Costos variables.-** Se los conoce también como costos directos, se encuentran directamente relacionados con la producción de la empresa, como materia prima, embalaje, etc.

✓ Punto de equilibrio en función de la capacidad instalada

$$PE = \frac{\text{Costo fijo Total}}{\text{Ingresos totales} - \text{Costos variables Total}} \times 100$$

✓ En función de los ingresos

$$PE = \frac{\text{Costo Fijo Total}}{\frac{\text{Costo Variable Total}}{1 - \text{Ingresos Totales}}}$$

### **Depreciación**

“Se define como el desgaste, deterioro, envejecimiento y la falta de adecuación u obsolescencia que sufren los bienes tangibles a medida que pasa el tiempo, El cálculo es de acuerdo a la vida útil probable del bien tangible y el saldo depreciable del activo” (Arboleda, 2013, pág. 269).

### **Amortización**

“Es la reducción en el valor de los activos o pasivos, distribuyendo el valor de la inversión inicial en determinado periodo de tiempo según el uso que

se le realice, la reducción se la coloca como gasto en el estado de pérdidas y ganancias” (Arboleda, 2013, pág. 272).

### **Estado de resultados proyectado**

Para preparar el estado de resultados proyectado se utiliza el estado de ingresos por forma junto con el presupuesto de costos totales los datos sobre el plan de inversiones de capital, mostrando los valores proyectados de los ingresos y gastos que puedan evaluarse para la planeación de la empresa

### **EVALUACIÓN FINANCIERA**

“Permite determinar la conveniencia de la realización del proyecto de los beneficios y costos producidos, su aplicación se rige en la obtención de beneficios, o en función del capital invertido, mostrando cual sería la rentabilidad que generaría el proyecto, la viabilidad de un proyecto se puede medir en unidades monetarias, en porcentaje o tiempo de recuperación de la inversión inicial” (Arboleda, 2013, págs. 337 - 339).

### **Flujo de efectivo**

“Un flujo de efectivo se estructura en relación a como fluye el dinero al inversionista o viceversa, los momentos en que se generan los costos y beneficios de un proyecto. Cada momento refleja los movimientos de efectivo ocurridos durante un período, generalmente de un año, y los

desembolsos que deben estar realizados para que los eventos del período siguiente” (Arboleda, 2013, pág. 340)

### **Tasa mínima atractiva de retorno (TMAR)**

“Representa el costo de oportunidad en el que incurre el inversionista por canalizar su dinero en el proyecto y no invertirlo en otro sector, es decir es la mínima rentabilidad que el inversor está dispuesto a ganar. Se utiliza la TMAR según el método del CAPM para evaluar proyectos sin deuda” (Baca, 2013)

**TMAR = premio al riesgo + inflación + premio al riesgo \* inflación**

### **Tasa de descuento**

Es el coeficiente utilizado para averiguar el valor presente de cualquier flujo de caja futuro, el factor de actualización va a depender del tipo de interés o coste del dinero en el tiempo como del periodo de tiempo transcurrido.

$$Fd = \frac{1}{(1 + i)^n}$$

**FD:** Factor de descuento

**i:** Tasa de oportunidad

**n:** Año al que corresponde el cálculo

## Valor actual neto

El valor presente neto de un proyecto, a una tasa de interés, es la ganancia extraordinaria que genera el proyecto, en unidades monetarias actuales, se compara el flujo de las entradas de efectivo con el valor actual de todos los flujos de salida de efectivo del proyecto.

Si el VPN es:

- ✓ **< 0** el proyecto no se justifica desde el punto de vista financiero. El dinero invertido en el proyecto rinde menos que la tasa de interés.
- ✓ **= 0** el proyecto es indiferente. El dinero invertido en el proyecto rinde exactamente igual a la tasa de interés.
- ✓ **> 0** el proyecto se justifica desde el punto de vista financiero. El dinero que se invertirá rendirá más que la tasa de interés. (Arboleda, 2013, págs. 348-350)

**Fórmula:**

$$VAN = \sum_{t=1}^n \frac{V_t}{(1+k)^t} - I_0$$

**VAN**=Valor Actual Neto

**Vt**: Representa los flujos de caja en cada periodo t.

**I<sub>0</sub>**: Es el valor del desembolso inicial de la inversión.

**n**: Es el número de períodos considerado

**k**: El tipo de interés.



## Tasa interna de retorno

“Es la tasa de interés que devengan los dineros que permanecen invertidos en el proyecto, también es conocida como la tasa de rentabilidad producto de la reinversión de los flujos netos de efectivo dentro de la operación propia del negocio y se expresa en porcentaje” (Sapag, 2011, pág. 256).

- ✓ Si la TIR es mayor que la tasa de descuento se acepta el proyecto.
- ✓ Si la TIR es igual que la tasa de descuento es indiferente llevar a cabo el proyecto.
- ✓ Si la TIR es menor que la tasa de descuento se debe rechazar el proyecto.

### Fórmula.

$$TIR = Tm + Dt * \left( \frac{VAN\ menor}{VAN\ menor - VAN\ mayor} \right)$$

**TIR:** Tasa interna de retorno

**Tm:** Tasa menor

**Dt:** Diferencia de tasas (tasa mayor- tasa menor)

**VAN mayor:** Valor actual neto mayor

**VAN menor:** Valor actual neto menor

## Relación beneficio costo

“La relación beneficio-costos compara el valor actual de los beneficios proyectados con el valor actual de los costos, incluida la inversión. El

método lleva a la misma regla de decisión del VAN, ya que cuando este es cero, la relación beneficio-costos será igual a uno. Si el VAN es mayor que cero, la relación será mayor que uno, y si el VAN es negativo, esta será menor que uno” (Baca, 2013, pág. 229).

$$RBC = \frac{\sum \text{Ingresos Actualizados}}{\sum \text{Costos Actualizados} + \text{Inversión inicial}} - 1$$

### **Periodo de recuperación de capital**

Es el número esperado de años que se requieren para que se recupere una inversión original, el proceso es muy sencillo, se suman los flujos futuros de efectivo de cada año hasta que el costo inicial del proyecto de capital quede por lo menos cubierto. La cantidad total de tiempo que se requiere para recuperar el monto original invertido, incluyendo la fracción de un año en caso de que sea apropiada, es igual al periodo de recuperación (Arboleda, 2013, pág. 344).

### **Fórmula**

$$PR = \text{Año supera la inversión} + \left( \frac{\text{Inversión} - \sum \text{primeros flujos}}{\text{Flujo del año que supera la inversión}} \right)$$

### **Análisis de sensibilidad**

“Muestra cuán sensible es, el presupuesto de caja a determinados cambios, como la disminución de ingresos o el aumento de costos,

consiste en poner variaciones que castiguen el flujo de efectivo” (Arboleda, 2013, pág. 364).

- ✓ Cuando el coeficiente de sensibilidad es mayor de 1, el proyecto es sensible.
- ✓ Cuando el coeficiente de sensibilidad es igual a 1, el proyecto no sufre ningún efecto.
- ✓ Cuando el coeficiente de sensibilidad es menor que 1, el proyecto no es sensible.

## **e. MATERIALES Y MÉTODOS**

### **MATERIALES**

Los materiales que fueron necesarios para la elaboración del proyecto son: computadora, hojas de papel, copias, esferográficos, borrador, portaminas, calculadora, flash memory, cuaderno de apuntes, carpetas, anillados, CD y empastado.

### **MÉTODOS**

Para la realización del proyecto se comenzó en primera instancia con una matriz de problemas la que fue útil para determinar el tema central a tratar. Consecuentemente se utilizó diferentes tipos de métodos y técnicas, las cuales fueron esenciales para obtener la información requerida.

En primera instancia se aplicó una encuesta a 339 empresas de la ciudad de Loja, para conocer la disponibilidad del mercado acceder al servicio que prestará la empresa.

Posteriormente se realizó una entrevista a abogados que actualmente realizan este trabajo, para conocer más de cerca, la forma que realizan el proceso de cobro y cuál es el valor que obtienen por realizarlo. Luego de haber obtenido la información requerida se utilizó el método estadístico para la obtención de los resultados de las encuestas aplicadas, en base

de los cuales se analizó la situación actual y las condiciones del mercado, obteniendo la oferta y la demanda del servicio.

Luego se procedió a efectuar todos los aspectos que involucran el estudio técnico y administrativo en base a los requerimientos necesarios para la empresa propuesta. Posteriormente, se realizó el estudio financiero y evaluación económica, para conocer cuál es el monto de la inversión y la rentabilidad que se obtendría. Por último, en base a la información y cálculos obtenidos se desarrolló las conclusiones y recomendaciones.

## TAMAÑO DE LA MUESTRA.

Esta permitió determinar el número de encuestas que se aplicó de acuerdo a la población que se posee, se utilizó la siguiente fórmula estadística.

## DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

### MUESTRA

Proyección de la población.

**N** = 2841 Número de empresas en la ciudad de Loja según guía de la Cámara de la Pequeña Industria de Loja.

**Tc** = 2,03% tasa de crecimiento empresarial (Ministerio de Coordinación de la Producción, Empleo y Competitividad, 2011)

**Puf** = Población Futura

$$Pf = N_{2014}(1 + Tc)^n^{2015}$$

$$Pf = 2841(1 + 2,03\%)^1$$

$$Pf = 2841(1,0203)^1$$

$$Pf = 2.899$$

La determinación del tamaño de la muestra se la realizo de acuerdo a la siguiente formula:

$$n = \frac{N o^2 z^2}{(N - 1)e^2 + o^2 z^2}$$

**n** = tamaño de la muestra  
**N** = 2916 tamaño de la población  
**o** = 0,5 desviación estándar de la población  
**z** = 1,96 nivel de confianza  
**e** = 0,05 límite de error aceptable

$$n = \frac{2.899(0,5)^2(1,96)^2}{(2.899 - 1)(0,05)^2 + (0,5)^2(1,96)^2}$$

$$n = \frac{2784,2}{8,21}$$

$$n = 339$$

## **f. RESULTADOS**

### **ESTUDIO DE MERCADO**

Se lo realizó con la finalidad de determinar la factibilidad de implementar una empresa de gestión de cobro, de estos, para conocer la predisposición de las empresas lojanas de adquirir este servicio.

### **OBJETIVOS.**

- ✓ Determinar la demanda potencial, la demanda real, y la demanda efectiva para conocer la acogida que poseerá el estudio de factibilidad.
- ✓ Analizar la oferta que existe actualmente en la ciudad de Loja
- ✓ Determinar la demanda insatisfecha
- ✓ Realizar un plan de comercialización para estipular los aspectos en los cuales se espera instituir el servicio
- ✓ Determinar las características y elementos del servicio que se ofrecerá.



## VARIABLES

CUADRO N° 1

SEGMENTACIÓN DE MERCADO
<b>VARIABLES DEMOGRÁFICAS</b>
<b>SEXO:</b> Indiferente
<b>EDAD:</b> Indiferente
<b>INGRESOS:</b> Empresas de Loja
<b>INSTRUCCIÓN:</b> Empresario.
<b>OCUPACIÓN:</b> Empresario de la ciudad de Loja
<b>ESTADO CIVIL:</b> Sin restricción
<b>HABITOS DE CONSUMO:</b> Conceder crédito
<b>VARIABLES GEOGRÁFICAS</b>
Empresas localizadas en la ciudad de Loja
<b>VARIABLES SOCIO-ECONÓMICAS</b>
<b>CLASE SOCIAL:</b> Media baja, Media Alta, Alta.
<b>VARIABLES CONDUCTUALES</b>
Otorgación y acceso a créditos

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** La Autora

## DEMANDA POTENCIAL

La demanda potencial del estudio de factibilidad se la determinó a través de la primera pregunta de la encuestas realizadas para tomar como referencia solo aquellas empresas que venden a crédito, debido a que estas son las que poseen cuentas pendientes de cobro o cartera vencida. Para proyectar la demanda potencial para 5 años del tiempo de proyección de la empresa se utiliza la fórmula de la población futura con la tasa de crecimiento empresarial de la ciudad de Loja.

**Número de empresas = 2899**

**Tasa de crecimiento empresarial = 2,03%**

**Tiempo de proyección = 5**

**DP = Población empresarial \* % de empresas que otorgan créditos**

**DP = 2899 \* 74,63%**

**DP = 2174**

**Fórmula de población futura**

$$Pf = N_{2015}(1 + Tc)^n$$

**DEMANDA POTENCIAL  
CUADRO N° 2**

<b>AÑOS</b>	<b>DEMANDA POTENCIAL</b>
	<b>74,63%</b>
<b>0</b>	2174
<b>1</b>	2218
<b>2</b>	2309
<b>3</b>	2453
<b>4</b>	2658
<b>5</b>	2939

**Fuente:** Cuadro N° 82 Anexo N° 1

**Elaborado por:** La Autora

**DEMANDA REAL**

La demanda real se la ha obtenido a través de la décima pregunta de la encuesta realizada para conocer si las empresas que venden a crédito y poseen una cartera vencida alguna vez han utilizado los servicios de una empresa especializada en recuperación de cartera, obteniendo que el

83,15% de empresas han utilizado o se encuentran utilizando este tipo de servicios y que podrían llegar adquirir los servicios de la nueva empresa.

Para obtener la demanda real se procedió a multiplicar con la demanda potencial para lograr obtener la demanda real.

### DEMANDA REAL CUADRO N° 3

AÑOS	DEMANDA POTENCIAL	DEMANDA REAL
	74,63%	83,15%
0	2174	1808
1	2218	1844
2	2309	1920
3	2453	2039
4	2658	2210
5	2939	2444

Fuente: Cuadro N° 91 Anexo N° 1

Elaborado por: La Autora

### DEMANDA EFECTIVA

La demanda efectiva se la obtuvo a partir de la pregunta número 13 de las encuestas aplicadas que permitió conocer que si al implementar una empresa de gestión de cobros en la ciudad de Loja, cuáles de las empresas estarían dispuestas a utilizar los servicios que se prestarán, el porcentaje de empresas que respondieron que si estarían dispuestos 76,47% se lo multiplica por la demanda real.

**DEMANDA EFECTIVA  
CUADRO N° 4**

<b>AÑOS</b>	<b>DEMANDA POTENCIAL</b>	<b>DEMANDA REAL</b>	<b>DEMANDA EFECTIVA</b>
	<b>74, 63%</b>	<b>83,15%</b>	<b>76,47%</b>
<b>0</b>	2174	1808	1382
<b>1</b>	2218	1844	1410
<b>2</b>	2309	1920	1468
<b>3</b>	2453	2039	1559
<b>4</b>	2658	2210	1690
<b>5</b>	2939	2444	1869

**Fuente:** Cuadro N° 82, N° 91, N°94 Anexo N° 1

**Elaborado por:** La Autora

**USO PERCÁPITA**

Se estableció la frecuencia de veces, que las empresas de la ciudad de Loja han utilizado alguna vez una empresa de gestión de cobros para realizar la recuperación de su cartera vencida para lo cual se ha tomado en cuenta la pregunta N° 12 en la que los encuestados manifiestan el número de veces que utilizan este tipo de servicios al año, obteniendo un uso per cápita de 2 veces al año.

**PERCÁPITA  
CUADRO N° 5**

<b>DETALLE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>TOTAL ANUAL</b>
Mensualmente	3	36
Trimestralmente	15	60
Semestralmente	68	136
Anualmente	16	16
<b>TOTAL</b>	<b>102</b>	<b>248</b>
<b>PERCÁPITA</b>		<b>2</b>

**Fuente:** Cuadro N° 93 Anexo N° 1

**Elaborado por:** La Autora

$$Uso \textit{ per cápita} = \frac{Total \textit{ anual}}{Total \textit{ frecuencia}}$$

$$Uso \textit{ per cápita} = \frac{248}{102} = 2$$

### Demanda Efectiva Total

Para obtener la demanda efectiva total se procedió a multiplicar la demanda efectiva por el número de veces que los clientes harán uso de los servicios que se brindará y así obtener la demanda efectiva total que dispondrá la empresa.

**DEMANDA EFECTIVA TOTAL  
CUADRO N° 6**

AÑOS	DEMANDA EFECTIVA	N° VECES	DEMANDA EFECTIVA TOTAL
0	1382	2	2765
1	1410	2	2821
2	1468	2	2936
3	1559	2	3119
4	1690	2	3380
5	1869	2	3737

Fuente: Cuadro N° 4 y Cuadro N° 5

Elaborado por: La Autora

### ANÁLISIS DE LA OFERTA

La oferta fue obtenida a partir de la pregunta N° 11 de las encuestas aplicadas, mediante el porcentaje de aquellas empresas que manifestaron que el tipo de gestor que utilizan es un departamento de cobros o a través de la empresa de gestión de cobros Pague Ya, obteniendo así un 31,08% de empresas que representan la oferta ya existen debido a que ese mercado ya disponen de gestor de cobros de cartera. El

porcentaje obtenido se lo procedió a multiplicar por el número de empresas, obteniendo así oferta existente, posteriormente se procedió a proyectarlo con la tasa de crecimiento empresarial 2,03%.

### OFERTA CUADRO N° 7

EMPRESAS DE LA CIUDAD DE LOJA	2899
EMPRESAS QUE CUENTAN CON COBRANZA	31,08%
<b>TOTAL OFERTA</b>	<b>901</b>

**Fuente:** Muestra, Cuadro N° 92 Anexo N° 1  
**Elaborado por:** La Autora

### PROYECCIÓN DE LA OFERTA CUADRO N° 8

AÑO	OFERTA ANUAL
0	901
1	919
2	938
3	957
4	976
5	996

**Fuente:** Cuadro N° 7  
**Elaborado por:** La Autora

### DEMANDA INSATISFECHA

La demanda insatisfecha fue obtenida a través de la diferencia de la demanda efectiva total y la oferta existente, esta permitirá conocer el mercado que se encuentra disponible, el cual puede ser cubierto con la prestación de los servicios de la empresa de gestión de cobros, para la recuperación de cartera, por lo que ahí no se dispone de nadie que realice sus cobros.

**DEMANDA INSATISFECHA  
CUADRO N° 9**

<b>AÑO</b>	<b>DEMANDA EFECTIVA TOTAL</b>	<b>OFERTA</b>	<b>DEMANDA INSATISFECHA</b>
0	2765	901	1864
1	2821	919	1901
2	2936	938	1998
3	3119	957	2162
4	3380	976	2403
5	3737	996	2741

**Fuente:** Cuadro N° 6 y N° 8  
**Elaborado por:** La Autora

La demanda insatisfecha del primer año del período de proyección es de 1901, representando el mercado disponible para la empresa de gestión de cobros.

## **COMERCIALIZACIÓN**

### **SERVICIO**

De acuerdo al estudio de mercado que se realizó se logró determinar que existe una demanda insatisfecha la cual será cubierta mediante el servicio que ofrecerá la empresa de gestión de cobros que será realizar la recuperación de cuentas por cobrar, con orientación a créditos vencidos, de las diferentes empresas que existen en la ciudad de Loja promoviendo la externalización de esta actividad, a esta empresa especializada.

La empresa ofrecerá diversos tipos de cobro, los mismos que se enfocaran dependiendo de cómo se encuentra la cartera de nuestro cliente.

Los tipos de cobranza que realizará la empresa de gestión de cobros son:

**Cobranza Pre judicial.-** Antes de tener que llegar a instancias judiciales se efectuará un análisis del expediente del deudor para conocer su solvencia para iniciar la gestión de cobro, primeramente se lo realizará de manera amistosa con llamadas telefónicas, visitas domiciliarias del cobrador, con el propósito de llegar a un acuerdo con el deudor para realizar el cobro, si amerita la situación previo se realizará una reestructuración de la deuda con el fiel compromiso de respetar los compromisos pactados entre el deudor y la empresa. Si el deudor llegase a faltar al acuerdo se realizará un informe dando a conocer los sucesos ocasionados y se llevará el cobro a otra instancia.

**Cobranza Judicial.-** Antes de realizar este tipo de cobros primeramente se realiza un estudio para determinar la solvencia del cliente, al ser positivo, se solicita el documento aval para verificar si es verídico, luego se elaborara la demanda judicial que se instaurará ante el Juez de lo Civil.

**Servicio Complementario.-** La empresa como servicio complementario ofrecerá el seguimiento a cartera vigente y cartera en mora, lo que ayudará a que los deudores no olviden el cancelar sus cuotas a tiempo, y evitar inconvenientes futuros.

**Cobranza preventiva.-** Este tipo de cobranza se la realizará mediante llamadas telefónicas y envío de notificaciones con el propósito que los



deudores que se encuentran en mora no olviden realizar la cancelación de sus cuotas, también para cuentas que no son muy difíciles de cobrar, con el objetivo de realizarlas de manera discreta, este tipo de procedimiento de igual forma se lo utilizará para efectuar seguimiento de facturación para aquellos clientes que lo requieran logrando así que los deudores con retrasos mínimos en el pago cancelen a tiempo.

El personal que dispondrá la empresa poseerá valores, cualidades y preparación que le permitirán interactuar con el deudor, obteniendo así una recuperación exitosa de la cartera sin perder la confianza del cliente.

### **Estrategias de marca**

Las estrategias que se utilizarán para dar a conocer a la ciudadanía la existencia de la empresa serán:

**Nombre.-** El nombre será el referente fundamental que diferenciara a la empresa de otras y de la competencia, formando parte de la marca que se instituirá. La empresa de gestión de cobros se la llamará **\$ERVICOL “\$ervicio de cobranzas Loja”**, la misma que denota la actividad principal para la que será creada.

**Slogan.-** El slogan enfatiza la responsabilidad que poseerá la empresa con sus clientes, además que es sencillo y fácil de recordar. Este ha sido

diseñado en función del circulante principal dentro de las actividades de la institución.

*“Recuperar su dinero es nuestro compromiso”*

**Logotipo.-** Es la imagen de la empresa a través de este va a ser reconocida y diferenciada de las demás, el logotipo que se ha diseñado espera enfatizar en la recuperación del capital de trabajo de los clientes es por esto que se ha utilizado el signo de dólar que reemplaza a la letra S, además en la vocal O se utiliza una icono que muestra el cobro de la cartera entre la empresa y el deudor. Se ha elegido al color verde como enfoque principal del logotipo por representar el crecimiento, en este caso el de una nueva empresa, también a este color dentro del mundo de los negocios es representativo para ganancias y el dinero, enfatizando de esta forma la actividad principal de la empresa. El color negro da significado de poder, elegancia, seriedad y alta calidad en el trabajo que realizará la empresa.



## PLAZA

La empresa de gestión de cobros “\$ervicol” brindará sus servicios a las diferentes empresas de la ciudad de Loja, la misma que se encontrará

ubicada en el centro de la ciudad, siendo este un estratégico por la gran afluencia de empresas alrededor, y la fácil accesibilidad.

## DISTRIBUCIÓN

La distribución del servicio se lo realizará directamente con el cliente y posteriormente con el deudor, logrando así que la gestión de cobros sea más efectiva, y eficiente, al tener una interacción directa con los involucrados y poder analizar la situación más concretamente para de esta forma poder establecer las estrategias que se utilizarán para la recuperación de la cartera, al mismo tiempo conocer un poco el carácter del deudor.

**GRÁFICO N° 1**



## PRECIO

El precio se establecerá de acuerdo al monto de la cartera vencida cobrando un porcentaje del total de estas, este porcentaje se encontrará por debajo del que cobra la competencia; los porcentajes que se cobrarán son: de carteras de \$5.000 a \$10.000 el 9%, de carteras de \$10.001 a \$15.000 el 8,5%, por carteras de \$15.001 a \$20.000 el 8%, las carteras de \$20.001 a \$25.000 el 7% y por carteras de \$25.001 a \$30.000 el 6%.

El precio a cobrar cubre los costos y gastos que conlleven la gestión y recuperación de cartera vencida, además de proveer el porcentaje de utilidad para la empresa.

## **PUBLICIDAD**

La publicidad tiene como objetivo primordial dar a conocer a los clientes la existencia del servicio y sus beneficios, utilizando estrategias que permitan lograr obtener preferencia.

La empresa \$ervicol dará a conocer la oferta de sus servicios a través de los diferentes medios de comunicación de mayor sintonía dentro de la ciudad, los cuales estarán dirigidos principalmente a las diferentes empresas de la localidad, los aspectos que se darán a conocer son los tipos de cobro que realiza y además generalidades de como se lo efectúa, y que se cuenta con un personal altamente capacitado en el ámbito de la cobranza

La publicidad se la realizará principalmente en el Diario la Hora, él cual es el periódico de mayor circulación en la ciudad y al que más acceden los empresarios, también se realizarán spots publicitarios en el canal de televisión Ecotel tv durante la noche, el momento que mayor lo sintoniza la ciudadanía y por ende los dueños de las empresas. De igual forma se elaborará una cuenta en la red social Facebook, para dar a conocer los servicios de la empresa y brindar mayor accesibilidad a nuestros clientes.

## Plan de Medios

CUADRO N° 10

CANTIDAD	MEDIO	TIEMPO	DESCRIPCIÓN	VALOR UNITARIO	VALOR ANUAL
3 veces por semana	Diario La Hora.	6 meses	A blanco y negro, 2 columnas 8 centímetros	\$ 107,52	\$ 2.580,48
1 cuenta	Facebook	Siempre	Cuenta en Facebook a nombre de la empresa	GRATIS	GRATIS
3 veces al día	Ecotel TV.	6 meses	22 spots publicitarios mensuales de 30 segundos de lunes a viernes	\$ 390,00	\$2.340,00

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

### Spots publicitario Diario La Hora



### SERVICIO DE COBROS LOJA

La solución a los problemas de recuperación de cartera.  
Recuperamos por ti, tu dinero, al más bajo costo y en corto tiempo  
Contamos con personal capacitado y procesos especializados  
Dirección: Bolívar entre Miguel Riofrío y Rocafuerte

## Cuenta en Facebook.

### GRÁFICO N° 2



## **ESTUDIO TÉCNICO**

Permite determinar la adecuación del servicio que se instalará en la empresa, y la capacidad que se utilizará, en función del mercado que se cubrirá y el requerimiento de personal, además de plasmar la ubicación más idónea para la empresa, y los equipos que se requerirán para la realización de las operaciones.

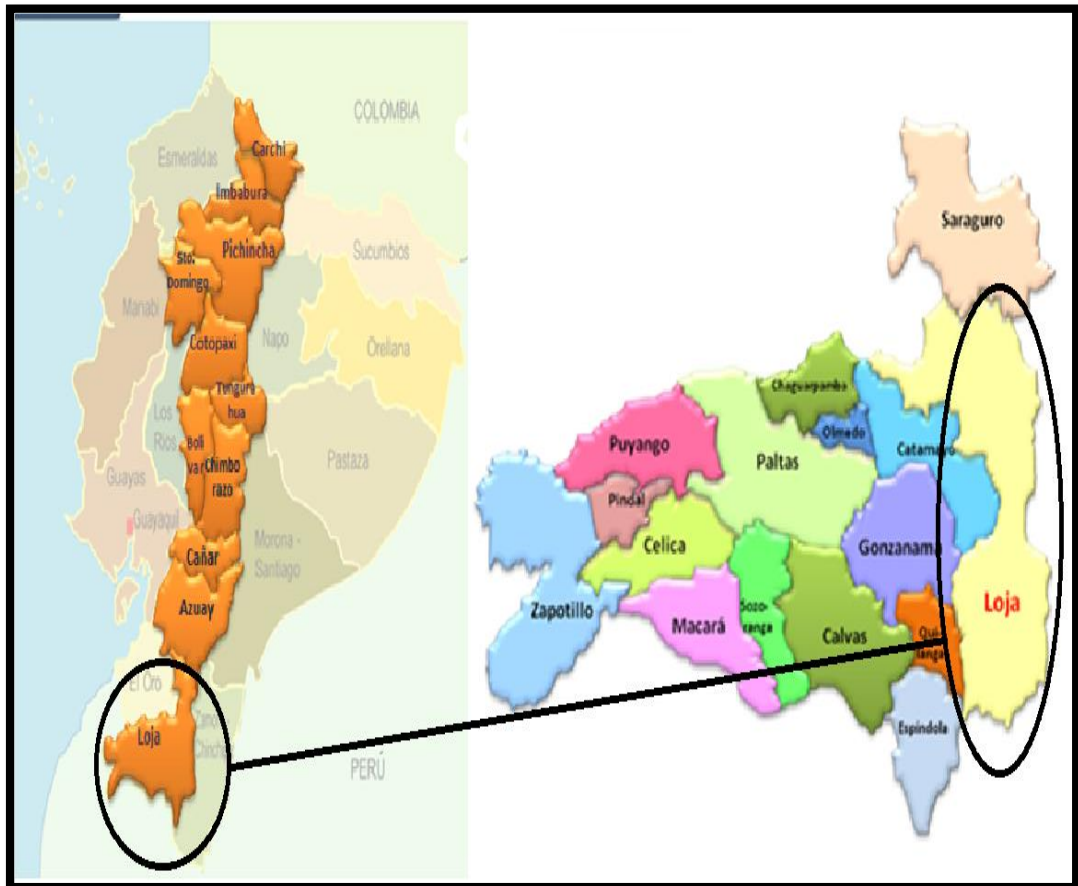
## **OBJETIVOS**

- ✓ Determinar la localización del proyecto más estratégica para facilidad de acceso a sus oficinas
- ✓ Establecer la capacidad utilizada en función de la capacidad instalada
- ✓ Realizar la distribución de como estarán ubicadas las oficinas que se requerirán para una óptima prestación de servicios.
- ✓ Diseñar los procesos de servicio que se utilizarán para la realización de las actividades de la empresa

## **MACROLOCALIZACIÓN**

Para determinar la macrolocalización es importante denotar que la empresa de gestión de cobros se encontrará ubicada en la Región Sur del Ecuador, en la provincia de Loja, Cantón Loja, ciudad de Loja.

**GRÁFICO N° 3**



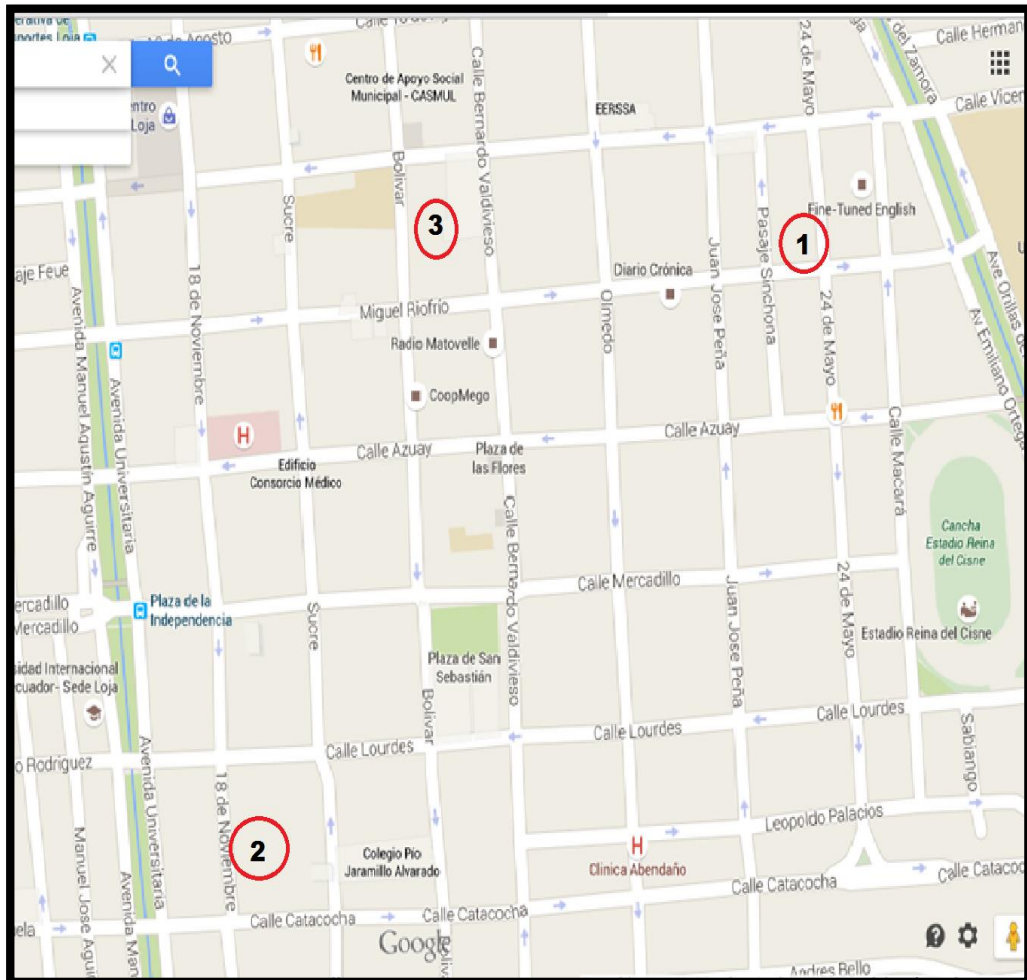
**Fuente:** Google Maps  
**Elaborado por:** La Autora

### **MICROLOCALIZACIÓN**

Para conocer la localización más apropiada para la empresa se utilizará una ponderación por puntos, para establecer a través de este método cuál de los tres posibles lugares es más beneficioso para instalar la empresa.



## GRÁFICO N° 4



Fuente: Google Maps

Elaborado por: La Autora

**Lugar 1:** Esta ubicado en las calles 24 de mayo y Miguel Riofrío,

Esquina.

**Lugar 2:** Localizado en las calles Catacocha y 18 de Noviembre.

**Lugar 3:** Localizado en las calles Bolívar entre Vicente Rocafuerte y

Miguel Riofrío.

## PONDERACIÓN POR PUNTOS

### PONDERACIÓN POR PUNTOS CUADRO N° 11

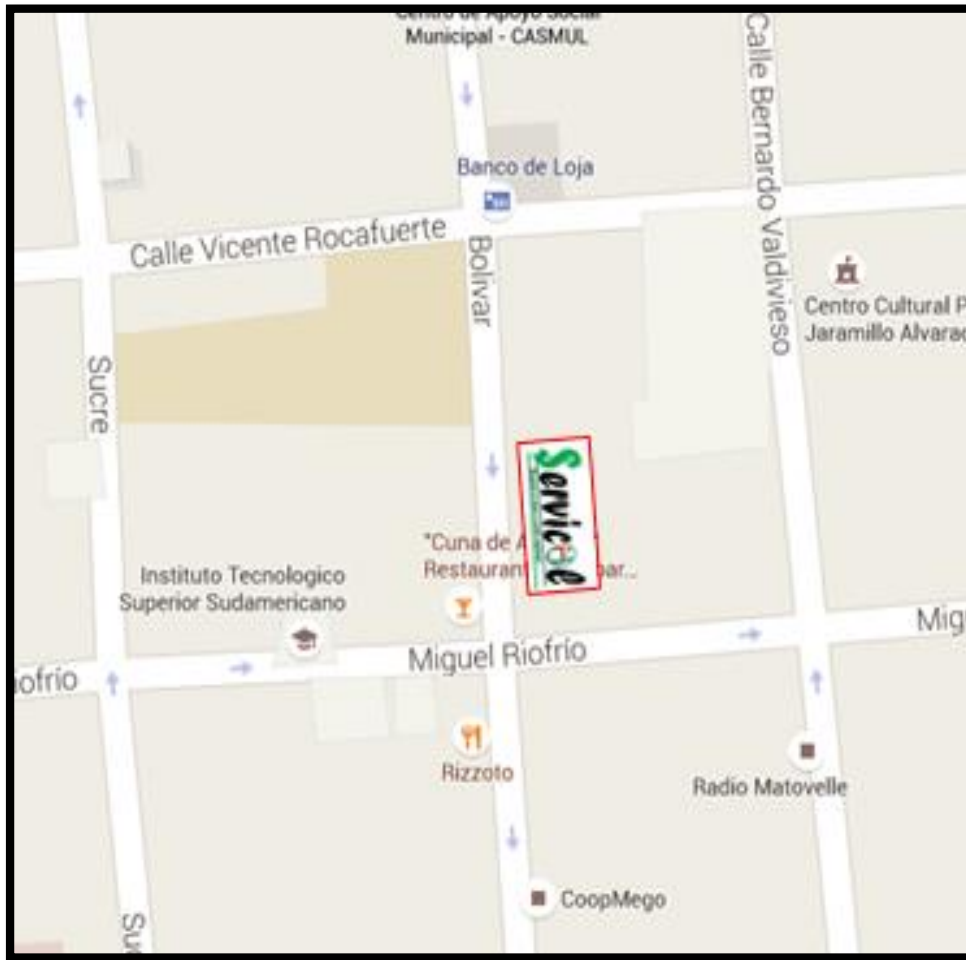
FACTORES	PESO RELATIVO	ALTERNATIVAS			PESO PONDERADO		
		(1 a 10)			POND. L. N°1	POND. L. N°2	POND. L. N°3
	(%)	Local N°1	Local N° 2	Local N°3			
Disponibilidad de mercado	20%	9	9	10	1,8	1,8	2
Disponibilidad de servicios básicos	10%	10	10	10	1	1	1
Costos	10%	7	8	7			
Ubicación	10%	8	6	10	0,8	0,6	1
Infraestructura	10%	9	9	10	0,9	0,9	1
Disponibilidad de transporte	5%	10	10	10	0,5	0,5	0,5
Disponibilidad de personal	10%	9	8	10	0,9	0,8	1
Apoyos Legales	5%	8	7	10	0,4	0,35	0,5
Servicio de Correo	5%	8	8	10	0,4	0,4	0,5
Seguridad	5%	7	7	10	0,35	0,35	0,5
Competencia	10%	8	8	7	0,8	0,8	0,7
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>				<b>7,85</b>	<b>7,5</b>	<b>8,7</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** La Autora

De acuerdo al análisis de ponderación por puntos el lugar más conveniente para instalar las oficinas de la empresa es en el tercero, debido a que cada factor a tomar en consideración es mejor, además que se encuentra en una de las calles de la ciudad más transitadas y cercano a muchas de las principales oficinas más representativas de la ciudad. La empresa se encontrará ubicado en las calles Bolívar entre Vicente Rocafuerte y Miguel Riofrío. En la segunda planta del edificio.

## GRÁFICO N° 5



**Fuente:** Investigación de campo  
**Elaborado por:** La Autora

El lugar seleccionado es considerado un punto estratégico de comercialización en la ciudad de Loja, ya que se encuentra ubicado en pleno casco central, rodeado de varios negocios de comercio, servicios, además que es fácil accesibilidad.

## **TAMAÑO DEL PROYECTO**

El tamaño de la empresa estará determinado por la capacidad instalada, y la capacidad utilizada del proyecto en función de la demanda insatisfecha que puede cubrir con la prestación de sus servicios.

### **Capacidad instalada**

La capacidad instalada de la empresa es el volumen máximo de operaciones que puede realizar con los recursos humanos, y equipos, que poseerá, acorde al número de carteras que podrá atender cada empleado, mensualmente y anualmente, se la ha obtenido función de la demanda insatisfecha que se dispondrá.

La capacidad instalada de la institución está calculada de acuerdo al número de horas laborables que según el Código de Trabajo debe ser de 8 horas diarias, también. Se considera el número de empleados que se dispondrá, los cuales serán 2 cobradores, según la encuesta realizada cada cartera posee un promedio de 5 documentos aval. Entre la gestión que debe realizar el cobrador se puede tardar para recuperar el dinero entre 4,8 horas por documento, obteniendo así que por cada cartera tardará 24 horas que serían 3 días laborables a estos los dividimos para el total de horas que debe trabajar cada empleado al mes, las que son 167,33 horas mensuales que debe laborar cada empleado y obtenemos la cartera mensual que se puede gestionar, a esta se la multiplica por el

número de meses al año y lo multiplicamos por el número de empleados que se poseerá, obteniendo como resultado el número total de carteras que la empresa puede gestionar anualmente. Es decir, la empresa con su capacidad instalada podrá gestionar el cobro de 167 carteras anuales, y el porcentaje de participación de acuerdo, a la demanda insatisfecha existente, el primer año será de 8,80% ( $167/1901 = 8,80\%$ ).

### CAPACIDAD INSTALADA CUADRO N° 12

HORAS LABORABLES	NUMERO DE EMPLEADOS	NUMERO DE DOCUMENTOS POR CARTERA	TIEMPO QUE SE DEMORA EN RECUPERAR DOCUMENTO POR CARTERA (H)	TIEMPO EN QUE SE DEMORA PARA RECUPERAR LA CARTERA POR CLIENTE (h)	HORAS LOBORALES MENSUALES	CARTERA RECUPERADA POR EMPLEADO AL MES	CARTERA RECUPERADA AL AÑO
8	2	5	5	24	167,33	7	167
<b>AL AÑO</b>							<b>167</b>

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

Se ha establecido los tres para la recuperación de una cartera por lo que a partir de este tiempo ya se empieza a recuperar por lo menos una cuota del monto total de la cartera

#### ✓ **Capacidad instalada en función de la cartera de \$ 5.000 a \$ 10.000**

*CI. cartera = Capacidad instalada total \* % de empresas que poseen el monto de cartera*

La capacidad instalada es de 167 empresas y el número de empresas que disponen un monto de cartera que varía entre \$ 5.000 a \$10.000 es de 53,85% de acuerdo a la pregunta N° 14, por lo que para obtener la capacidad instalada en función de esta cartera se realiza la relación entre

estos (  $167 * 53,85\% = 90$ ) obteniendo así que se atenderán a 90 empresas que disponen de este monto de cartera vencida logrando así un porcentaje de participación de 4,74% de la demanda insatisfecha ( $90/1901= 11,37\%$ )

**CAPACIDAD INSTALADA DE LA CARTERA DE \$ 5.000 A \$ 10.000  
CUADRO N° 13**

AÑO	DEMANDA INSATISFECHA	CAPACIDAD INSTALADA	PORCENTAJE DE PARTICIPACION
1	1901	90	4,74%
2	1998	90	4,51%
3	2162	90	4,17%
4	2403	90	3,75%
5	2741	90	3,29%

Fuente: cuadro N° 9 y N° 12  
Elaborado por: La Autora

✓ **Capacidad instalada en función de la cartera de \$ 10.001 a \$ 15.000**

La capacidad instalada será de 167 empresas que se podrán atender y de acuerdo a la pregunta N° 14 las empresas que poseen este monto de cartera vencida es de 23,08% por lo que para obtener la capacidad instalada de esta cartera se realiza la siguiente relación.

*CI. cartera* = Capacidad instalada total \* % de empresas que poseen ese monto de cartera

$$CI. \text{ cartera} = 167 * 23,08\% = 39$$

La empresa podrá atender a 39 empresas que posean cartera vencidas que fluctúen en este monto.

**CAPACIDAD INSTALADA DE LA CARTERA DE \$ 10.001 A \$ 15.000  
CUADRO N° 14**

<b>AÑO</b>	<b>DEMANDA INSATISFECHA</b>	<b>CAPACIDAD INSTALADA</b>	<b>PORCENTAJE DE PARTICIPACION</b>
1	1901	39	2,03%
2	1998	39	1,93%
3	2162	39	1,79%
4	2403	39	1,61%
5	2741	39	1,41%

Fuente: cuadro N° 9 y N° 12  
Elaborado por: La Autora

✓ **Capacidad instalada en función de la cartera de \$ 15.001 a \$ 20.000**

De la capacidad instalada total que es de 167 empresas se obtiene la capacidad instalada para este monto de cartera partiendo del porcentaje obtenido en la pregunta N° 14 de las empresas que disponen este monto de cartera vencida el mismo que es de 15,38%.

*CI. cartera* = Capacidad instalada total \* % de empresas que poseen ese monto de cartera

$$CI. cartera = 167 * 15,38\% = 26$$

Obteniendo de esta forma que la capacidad instalada que se dispondrá para este monto de cartera será de 26 empresas.

**CAPACIDAD INSTALADA DE LA CARTERA DE \$ 15.001 A \$ 20.000  
CUADRO N° 15**

<b>AÑO</b>	<b>DEMANDA INSATISFECHA</b>	<b>CAPACIDAD INSTALADA</b>	<b>PORCENTAJE DE PARTICIPACION</b>
1	1901	26	1,35%
2	1998	26	1,29%
3	2162	26	1,19%
4	2403	26	1,07%
5	2741	26	0,94%

Fuente: cuadro N° 9 y N° 12  
Elaborado por: La Autora

✓ **Capacidad instalada en función de la cartera de \$ 20.001 a \$ 25.000**

La capacidad instalada total es de 167 empresas anuales que se podrá atender, el porcentaje de empresas que disponen este monto de cartera es de 6,41% de acuerdo a la pregunta N° 14 de las encuestas realizadas para obtener la capacidad instalada de este monto de cartera vencida se realiza la siguiente relación.

**CI. cartera** = Capacidad instalada total \* % de empresas que poseen ese monto de cartera

$$CI. \text{ cartera} = 167 * 6,41\% = 11$$

La capacidad instalada para este monto de cartera es de 11 empresas anuales



**CAPACIDAD INSTALADA DE LA CARTERA DE \$ 20.001 A \$ 25.000  
CUADRO N° 16**

<b>AÑO</b>	<b>DEMANDA INSATISFECHA</b>	<b>CAPACIDAD INSTALADA</b>	<b>PORCENTAJE DE PARTICIPACION</b>
<b>1</b>	1901	11	0,56%
<b>2</b>	1998	11	0,54%
<b>3</b>	2162	11	0,50%
<b>4</b>	2403	11	0,45%
<b>5</b>	2741	11	0,39%

Fuente: cuadro N° 9 y N° 12

Elaborado por: La Autora

✓ **Capacidad instalada en función de la cartera de \$ 25.001 a \$ 30.000**

La capacidad instalada total de 167 empresas se las procede a multiplicar por el porcentaje de empresas que mantienen este monto de cartera vencida que de acuerdo a la pregunta N° 14 de las encuestas realizadas es de 1,28%, para obtener la capacidad instalada que se poseerá para esta cartera.

**CI. cartera** = Capacidad instalada total \* % de empresas que poseen ese monto de cartera

$$CI. cartera = 167 * 1,28\% = 2$$

La capacidad instalada es de 2 empresas.

**CAPACIDAD INSTALADA DE LA CARTERA DE \$ 25.001 A \$ 30.000  
CUADRO N° 17**

<b>AÑO</b>	<b>DEMANDA INSATISFECHA</b>	<b>CAPACIDAD INSTALADA</b>	<b>PORCENTAJE DE PARTICIPACION</b>
<b>1</b>	1901	2	0,11%
<b>2</b>	1998	2	0,11%
<b>3</b>	2162	2	0,10%
<b>4</b>	2403	2	0,09%
<b>5</b>	2741	2	0,08%

Fuente: cuadro N° 9 y N° 12  
Elaborado por: La Autora

**Capacidad utilizada**

Esta capacidad es solo aquella que la institución va a emplear desde el primer año de funcionamiento de acuerdo a los recursos humanos, materiales que posee. Esto se debe algunos factores a considerar como puede ser que la empresa es nueva en el mercado primero se debe dar a conocer a la ciudadanía, y adquirir clientes, antes de trabajar con el total de su capacidad, es por esto se ha visto conveniente trabajar primero con el 80% de su capacidad para el primer año, el segundo año con el 85%, los siguientes años con el 90% y 95% respectivamente y así llegando a cubrir el 100% de su capacidad instalada.

**CAPACIDAD UTILIZADA TOTAL**  
**CUADRO N° 18**

AÑO	CAPACIDAD INSTALADA	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN	CAPACIDAD UTILIZADA TOTAL
1	167	80%	134
2	167	85%	142
3	167	90%	151
4	167	95%	159
5	167	100%	167

Fuente: Cuadro N° 12

Elaborado por: La Autora

Para cada uno de los montos de las carteras se ha establecido el mismo porcentaje de participación para conocer la capacidad utilizada con la que se empezara a trabajar. En todos los casos se realiza la siguiente relación.

$$\textit{Capacidad utilizada} = \text{Capacidad instalada} * \% \text{ participación}$$

**CAPACIDAD UTILIZADA DE LA CARTERA DE \$ 5.000 A \$ 10.000**  
**CUADRO N° 19**

AÑOS	CAPACIDAD INSTALADA	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN	CAPACIDAD UTILIZADA
1	90	80%	72
2	90	85%	77
3	90	90%	81
4	90	95%	86
5	90	100%	90

Fuente: Cuadro N° 13

Elaborado por: La Autora

**CAPACIDAD UTILIZADA DE LA CARTERA DE \$ 10.001 A \$ 15.000  
CUADRO N° 20**

<b>AÑOS</b>	<b>CAPACIDAD INSTALADA</b>	<b>PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN</b>	<b>CAPACIDAD UTILIZADA</b>
1	39	80%	31
2	39	85%	33
3	39	90%	35
4	39	95%	37
5	39	100%	39

Fuente: Cuadro N° 14

Elaborado por: La Autora

**CAPACIDAD UTILIZADA DE LA CARTERA DE \$ 15.001 A \$ 20.000  
CUADRO N° 21**

<b>AÑOS</b>	<b>CAPACIDAD INSTALADA</b>	<b>PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN</b>	<b>CAPACIDAD UTILIZADA</b>
1	26	80%	21
2	26	85%	22
3	26	90%	23
4	26	95%	24
5	26	100%	26

Fuente: Cuadro N° 15

Elaborado por: La Autora

**CAPACIDAD UTILIZADA DE LA CARTERA DE \$ 20.001 A \$ 25.000  
CUADRO N° 22**

<b>AÑOS</b>	<b>CAPACIDAD INSTALADA</b>	<b>PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN</b>	<b>CAPACIDAD UTILIZADA</b>
1	11	80%	9
2	11	85%	9
3	11	90%	10
4	11	95%	10
5	11	100%	11

Fuente: Cuadro N° 16

Elaborado por: La Autora

**CAPACIDAD UTILIZADA DE LA CARTERA DE \$ 25.001 A \$ 30.000  
CUADRO N° 23**

<b>AÑOS</b>	<b>CAPACIDAD INSTALADA</b>	<b>PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN</b>	<b>CAPACIDAD UTILIZADA</b>
1	2	80%	2
2	2	85%	2
3	2	90%	2
4	2	95%	2
5	2	100%	2

Fuente: Cuadro N° 17

Elaborado por: La Autora

**INGENIERÍA DEL PROYECTO**

A continuación se detallan los recursos humanos y materiales que son requeridos para el adecuado funcionamiento de la empresa, todos los instrumentos que servirán de apoyo para el desarrollo de las actividades que realizará la empresa.

**Requerimiento de personal.**

**REQUERIMIENTO DE PERSONAL  
CUADRO N° 24**

<b>Cantidad</b>	<b>Puesto</b>
3	Socios
1	Gerente
1	Asesor Jurídico
1	Secretaria
1	Contadora
2	Cobradores

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

## Requerimiento de equipo de Computación y Software

### EQUIPO DE COMPUTACIÓN CUADRO N° 25

CANTIDAD	EQUIPO	DESCRIPCIÓN
6	<p><b>Computador</b></p> 	<p>Portátil I3 Dell Inspiron 3442/4005U 4TA GEN1. 70GHZ/4GB RAM/ 1TB 14 pulgadas Linux</p>
2	<p><b>Impresora</b></p> 	<p>Epson L210 AIO Tinta Continua Conexión USB 4 Botellas de tinta Garantía 1 Año</p>
1	<p><b>Software</b></p> 	<p>Programa para cuentas por cobrar Programa para Contabilidad Programas Generales para Administración</p>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** La Autora

## Requerimiento Equipo de oficina

### EQUIPO DE OFICINA CUADRO N° 26

CANTIDAD	EQUIPO	DESCRIPCIÓN
6	<b>Calculadora</b> 	Casio SL-1000TW-BK Diseño estilizado y moderno Tipo portátil Medidas 8,5 (Al) x 70 (An) x 118,5 (Pr) mm Negro
6	<b>Teléfono</b> 	Panasonic digital inalámbrico Negro 1 auricular Diseño KX – TGC210
2	<b>Sumadora</b> 	Casio DR-270TM Tipo durable y resistente Impresión en 2 colores Impresión de 4,8 líneas por segundo Batería backup interna 12 dígitos

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

## Requerimiento de Muebles y enseres

### MUEBLES Y ENSERES CUADRO N° 27

CANTIDAD	MUEBLE	DESCRIPCIÓN
1	<b>Silla Gerencial</b> 	Material estructural Nylon y recubierto con Cuerina Negro. Resiste hasta 150kg Reclinable,
5	<b>Silla ejecutiva</b> 	Material estructural Nylon y tela, negro. Resiste hasta 110kg Reclinable
6	<b>Escritorio ejecutivo</b> 	Posee 4 cajones Aglomerado con acabado en folio, Alto 76 cm, 110cm de ancho
3	<b>Archivador</b>	Dispone de 4 cajones color gris. Dimensiones 40 (an) x 125 (alt) 40 (prof) cm Admite hasta 35 carpetas



		colgantes A4. Estructura metálica
16	<b>Silla de espera</b> 	Tapizado color negro Dimensiones 54 (an) x 81 (alt) x 53 (prof) cm Estructura metálica
1	<b>Mesa de Centro</b> 	Madera maciza Tamaño 118x75 cm Color negro marrón
2	<b>Dispensador de agua</b> 	2 llaves agua fría / caliente Soporta garrafón de desde 3 hasta 5 litros

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** La Autora

## Suministros

### SUMINISTROS CUADRO N° 28

Cantidad	Suministros	Descripción
1	<p style="text-align: center;"><b>De oficina</b></p>  	<p>2 cientos de facturas 3 cajas de esferos 6 Grapadoras 6 Perforadoras 10 resmas de hojas papel bond 6 cajas de grapas 5 cajas de clips 10 frascos de tinta litro de colores 2 Sellos 1 ciento de sobre manila 1 ciento de carpetas de cartón 25 unidades de archivadoras 6 unidades de tinta para sellos 1 Extintor</p>
1	<p style="text-align: center;"><b>De aseo</b></p>  	<p>1 Dispensador jumbo rollo Kimberly-CLAR 1 Dispensador de jabón líquido 500ml 2 de Jabón líquido 500ml 3 unidades de cloro liquido 2 unidades de Guantes 3 unidades de desinfectante 6 Papeleras Una Escoba y recogedor 1 Basurero 6 pacas de papel higiénico 1 Trapeador 1 Cepillo de Baño</p>

<b>1</b>	<b>Botiquín</b>	Agua oxigenada 120 ml Alcohol (litro) Algodón (funda) Gasa esterilizada (funda) Curitas (caja) Tijeras Ibuprofeno (pastillas) Esparadrapo Finalin
----------	-----------------	---



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** La Autora

## DISTRIBUCIÓN DE PLANTA

La empresa dispondrá de oficinas que serán arrendadas, para que exista un orden dentro de la empresa, y para que cada funcionario pueda disponer de un lugar en donde realice sus actividades sin intromisión se elabora la distribución de oficinas en donde se plasma la adecuación que se realizará.

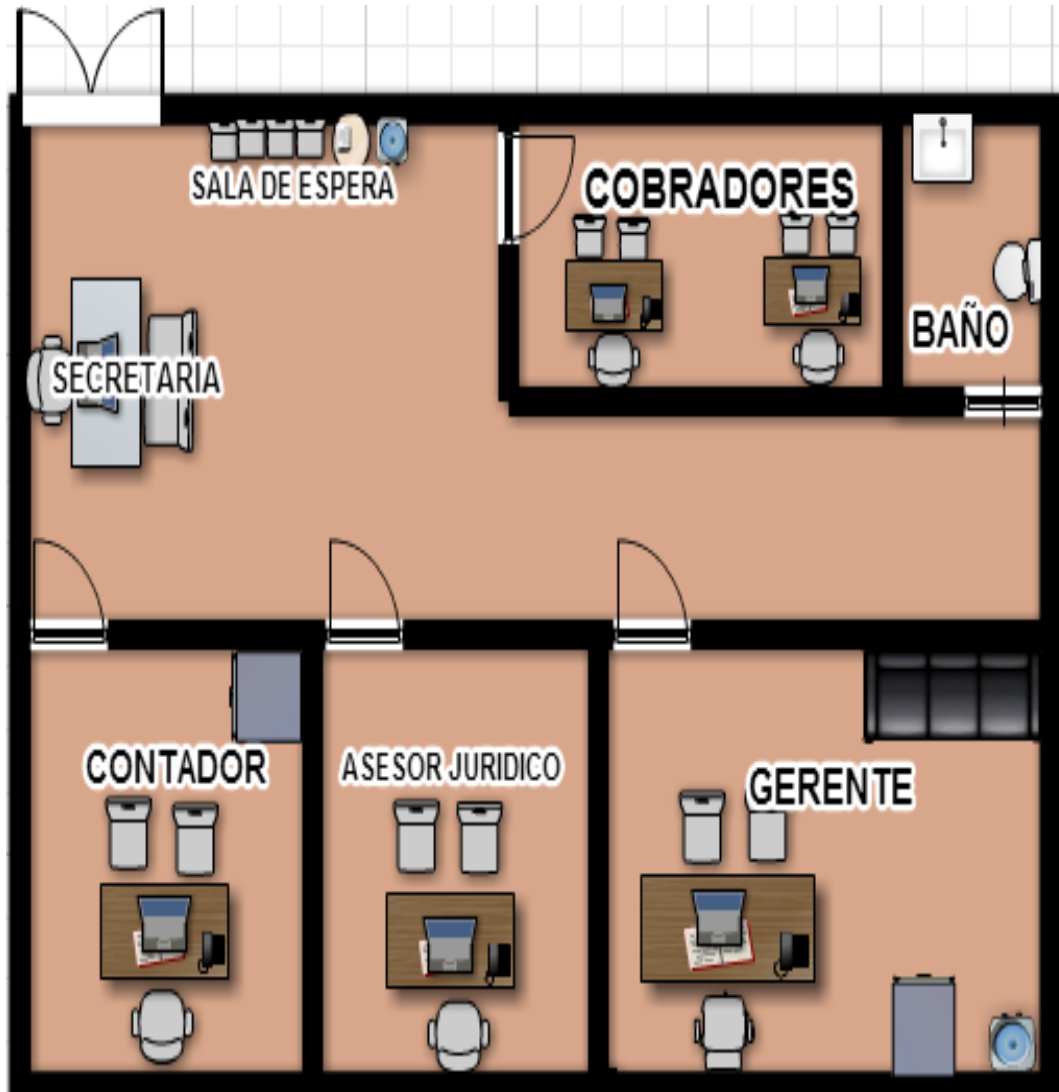
**CUADRO N° 29**

GERENTE	25m <sup>2</sup>
ASESOR JURÍDICO	15 m <sup>2</sup>
CONTADORA	15 m <sup>2</sup>
SECRETARIA	10 m <sup>2</sup>
COBRADOR	15 m <sup>2</sup>
COBRADOR	15 m <sup>2</sup>
BAÑO	5 m <sup>2</sup>
SALA DE ESPERA	5 m <sup>2</sup>
<b>TOTAL</b>	<b>105 m<sup>2</sup></b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** La Autora

**GRÁFICO N° 6**







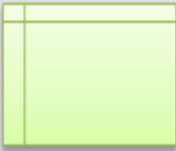



Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: La Autora

## **DIAGRAMAS DE PROCESOS**

Se presenta el proceso técnico que se utilizará para el desarrollo de las actividades que se emplearán para la recuperación satisfactoria de la cartera del cliente, para su representación se utilizarán simbología de diagramas de flujo.

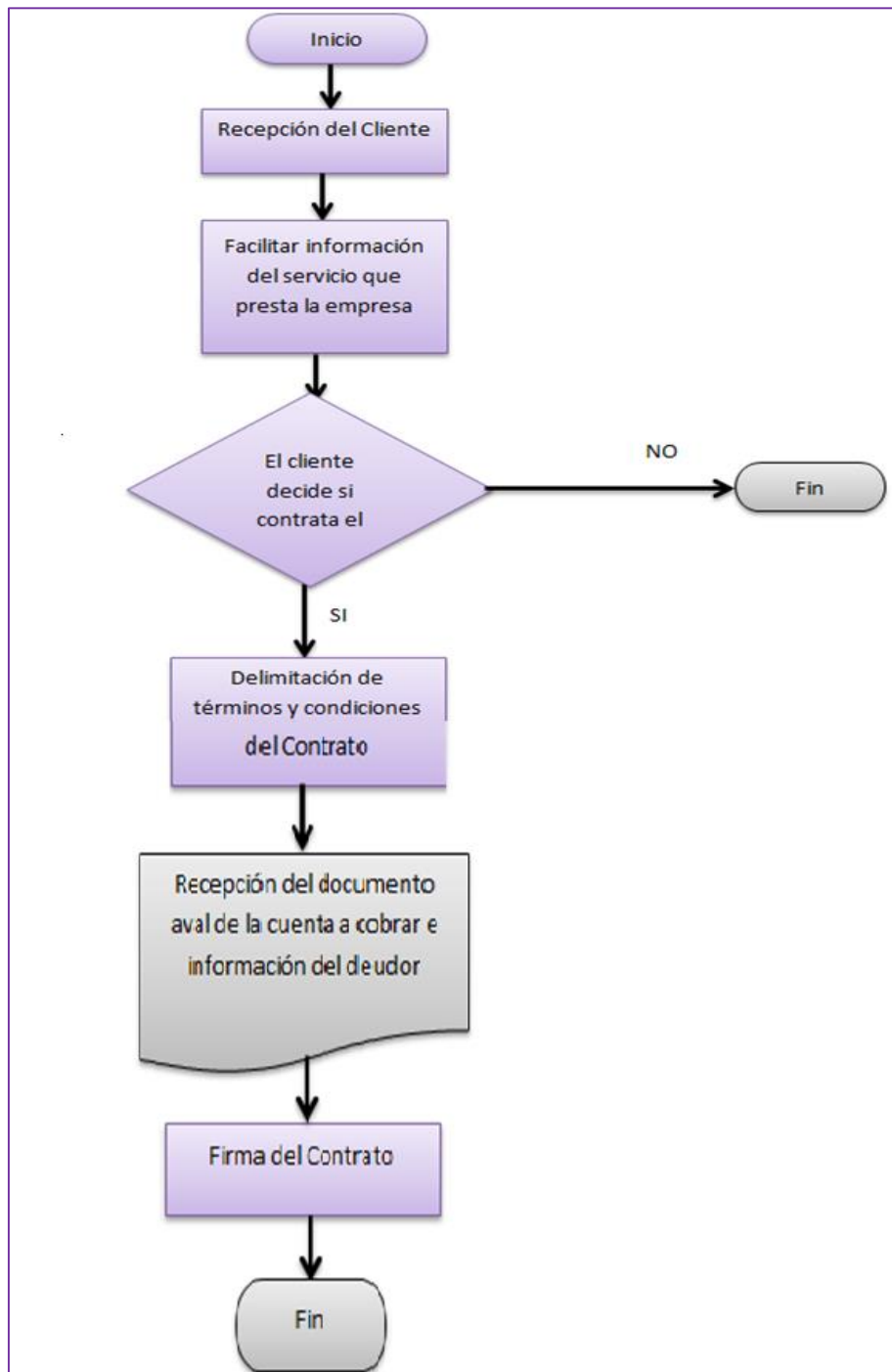
**CUADRO N° 30**

	<p><b>Inicio/ final.-</b> Se utiliza para indicar el inicio y el final del diagrama</p>		<p><b>Decisión.-</b> Indica la comparación de datos despendiendo del resultado lógico falso o verdadero se toma una decisión.</p>
	<p><b>Entrada / salida.-</b> Entrada o salida de datos por cualquier dispositivo.</p>		<p><b>Proceso.-</b> Indica todas las acciones o calculos que se realizaran con los datos de entrada o los obtenidos</p>
	<p><b>Lineas de flujo.-</b> Indican el sentido de la información. Y el proceso sub siguiente</p>		<p><b>Conector.-</b> Indica el enlace de dos partes de un diagrama</p>
	<p><b>Archivo.-</b> Se utiliza para almacenar información</p>		<p><b>Documentación.-</b> Se utiliza para indicar que una actividad incluye información registrada en papel.</p>

**Fuente:** Baca,G. (2013), pág. 91

**Elaborado por:** La Autora

## FLUJO DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE GRÁFICO N° 7



**Fuente:** Investigación de campo  
**Elaborado por:** La Autora

## Descripción del proceso

**CUADRO N° 31**

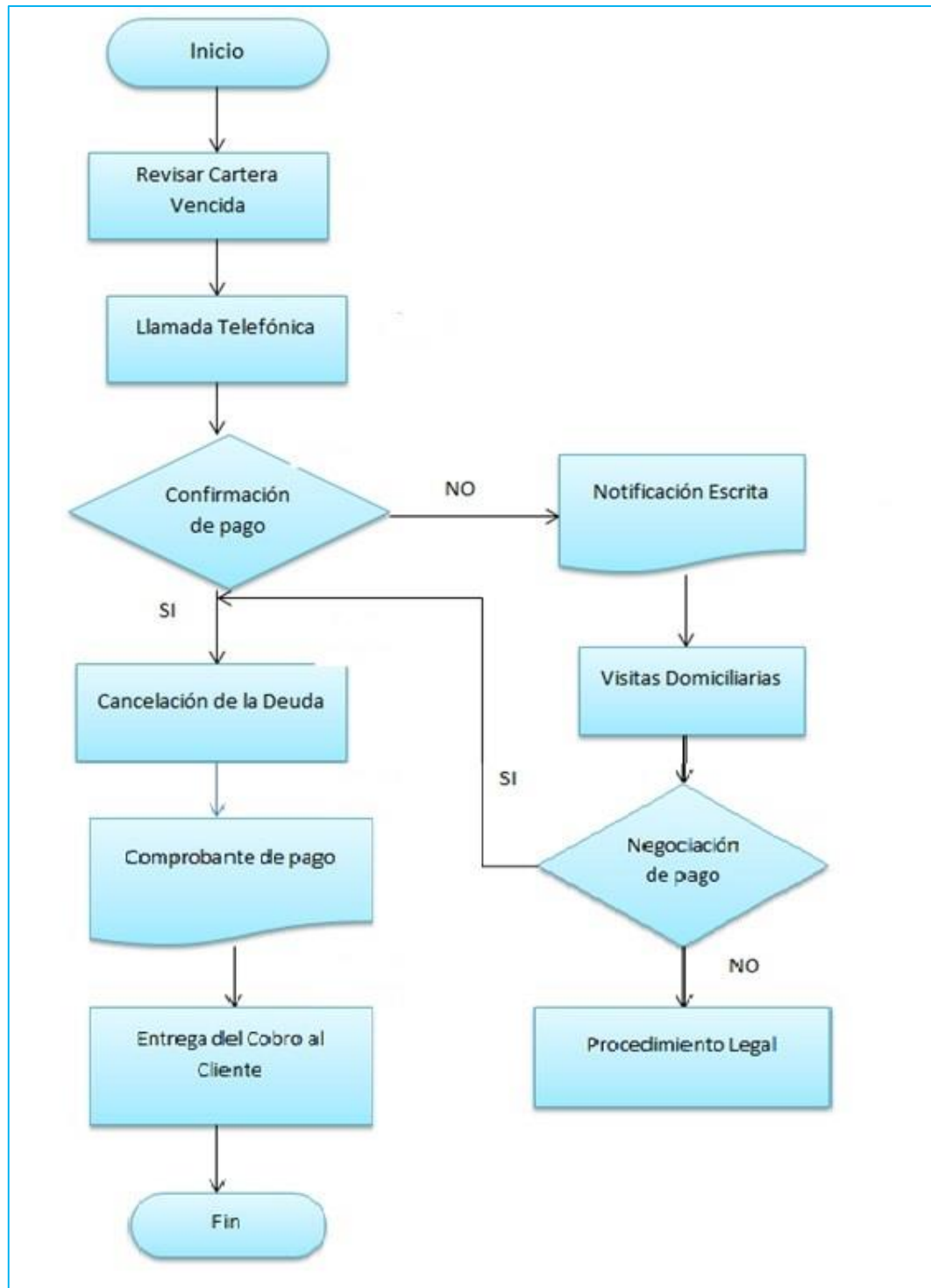
<b>Proceso</b>	<b>Tiempo</b>
El cliente ingresa a las instalaciones de la empresa, el mismo que es recibido por la secretaria.	3 mm
Posteriormente es atendido por el gerente de la empresa, quien explica todos los aspectos que involucran la recuperación de la cartera.	20 mm
El cliente tomara la decisión si acceder o no al servicio de la empresa.	10 mm
Si el cliente accede al servicio, el gerente delimitara junto con él, los términos y condiciones bajo los cuales que elaborara el contrato del servicio de gestión de cobros.	40 mm
El cliente, entregara toda la información pertinente que corresponda a la cartera como dirección del deudor, número de teléfono, documento aval del crédito, información general del deudor, que sirva para gestionar la recuperación de la cartera.	30 mm
Finalmente se realiza la firma del contrato entre el gerente y el cliente, para dar paso a la gestión de cobranza por parte de los cobradores de la institución.	15 mm
<b>TOTAL DE TIEMPO</b>	<b>117 mm</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** La Autora

## FLUJO DE PROCESO DE COBRO PRE JUDICIAL

GRÁFICO N° 8



Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: La Autora



## Descripción del Proceso

**CUADRO N° 32**

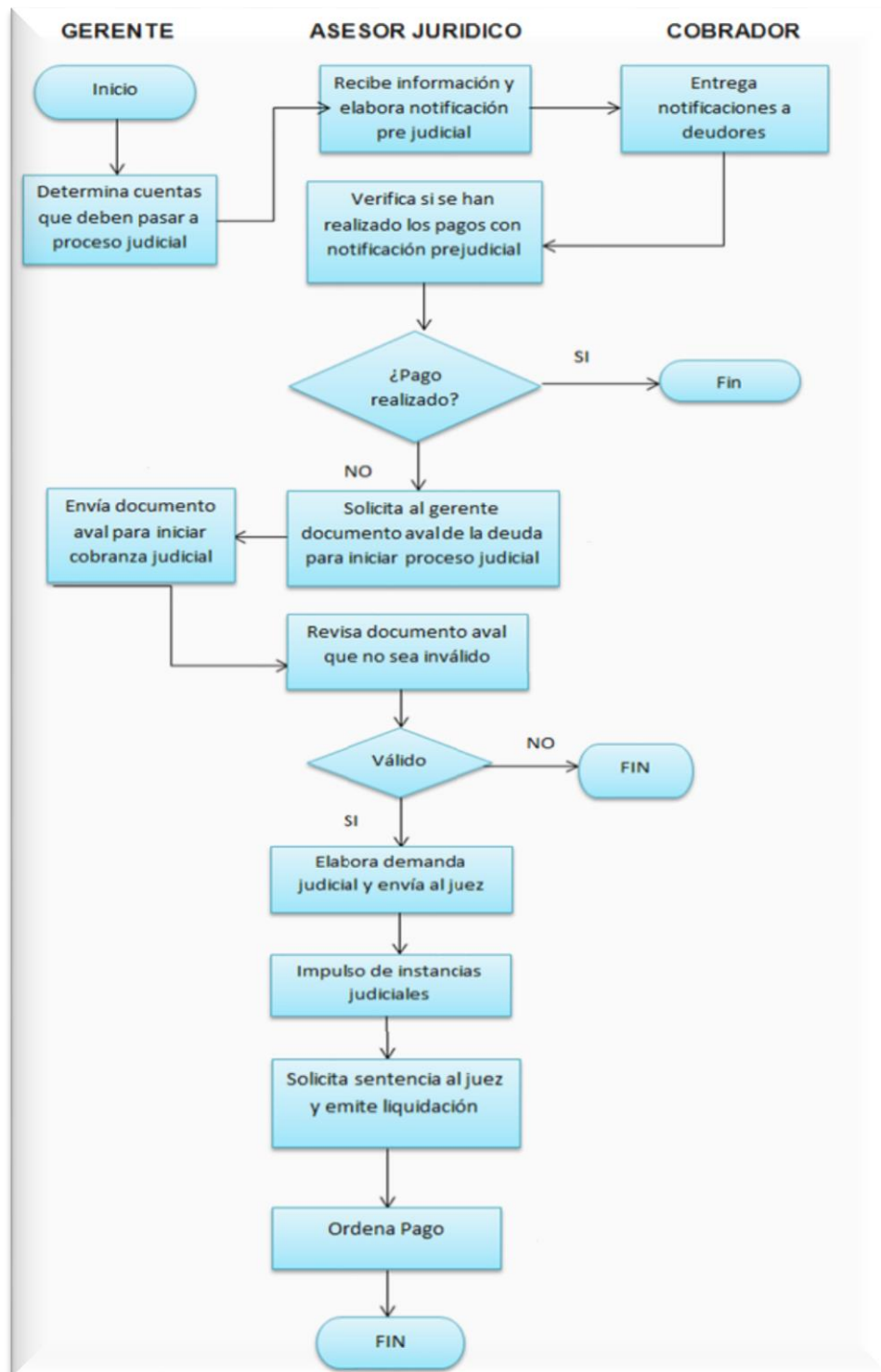
<b>Proceso</b>	<b>Tiempo</b>
El cobrador se encargará de realizar un análisis a la cartera del cliente para obtener información más detallada que ayude a recuperar la cartera.	60 mm
Posteriormente realizará las llamadas pertinentes a todos los deudores que estén involucrados en la cartera, para informarles que deben realizar el pago o en caso de negarse se tomaran otras medidas.	60mm
Si el deudor confirma que realizará la cancelación de la deuda, se le entregara el comprobante de pago y posteriormente se le entregara el dinero al cliente.	30mm
Si el deudor no confirma que realizará la cancelación de la deuda se le enviará una notificación indicándole que debe acercarse a las instalaciones de la empresa, si él no lo hace el cobrador realizara la visita domiciliaria correspondiente para averiguar las razones que impiden efectuar el pago, para de esta forma poder realizar una negociación que beneficie a la empresa y al deudor y poder recuperar la deuda	120mm
Si se realiza la negociación se puede realizar reestructuración permitiendo que la cancelación sea a través de cómodas cuotas.	60mm
Si el deudor se negase a la negociación se procederé por otro medio de pago.	30mm
<b>TOTAL TIEMPO</b>	<b>360 mm</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** La Autora

## PROCESO DE COBRO JUDICIAL

GRÁFICO N° 9



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

## Descripción del Proceso

**CUADRO N° 33**

<b>Proceso</b>	<b>Tiempo</b>
Para comenzar con el proceso judicial para recuperar una cartera, primeramente se debió intentar recuperarla por el proceso pre judicial si este no funcionó se lleva a efecto este proceso.	30 mm
El mismo que inicia con un análisis por parte del gerente de las cuentas que deben que deben ser recuperadas a través de este proceso, la información pasa al asesor jurídico quien es él que se encargará de efectuar todo el proceso de cobro judicial, esté elaborará una notificación judicial que se deberá entregar al deudor o deudores, la misma que será entregada por el cobrador en el domicilio del deudor.	180 mm
Posteriormente, el asesor judicial verificará si el deudor realizó el pago, en caso contrario, este solicitara al gerente el documento aval para iniciar cobranza judicial, lo revisará para confirmar que el documento es verídico si es positivo elaborará una demanda judicial que será enviada al Juez de lo civil de la ciudad de Loja para que este dictamine la sentencia y emita la orden de pago al deudor.	300 mm
<b>TOTAL TIEMPO</b>	<b>510 mm</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** La Autora

## **ESTUDIO ADMINISTRATIVO - LEGAL**

Dentro de esta etapa se determina la organización administrativa legal de la empresa, estableciendo todos los factores administrativos que son indispensables dentro, también todos los aspectos necesarios para su constitución, requisitos legales requeridos por las autoridades de la ciudad y del país,

### **OBJETIVOS**

- ✓ Crear la filosofía corporativa que represente el eje fundamental para las actividades que desarrolle la empresa.
- ✓ Diseñar el organigrama funcional y estructural que muestre la jerarquización de la empresa.
- ✓ Elaborar el reglamento interno como pilar fundamental para una convivencia armónica dentro de la empresa.
- ✓ Diseñar los manuales requeridos para el personal de la empresa que les permita conocer todos los aspectos necesarios para llevar a cabo las operaciones de la empresa.
- ✓ Establecer los aspectos legales requeridos para la creación de la empresa.

## **FILOSOFÍA CORPORATIVA**

### **VISIÓN**

Ser la principal institución en gestión de cobros al servicio de las empresas de Provincia de Loja, a través de la utilización de procedimientos eficaces y eficientes, con personal capacitado.

### **MISIÓN**

Gestionar ética y eficientemente las cuentas por cobrar de nuestros clientes, promoviendo la recuperación del capital de trabajo, y el crecimiento de la ciudad.

## **VALORES INSTITUCIONALES**

Los valores que serán el distintivo principal de la empresa son:

- ✓ La honestidad la principal fortaleza para realizar nuestra labor
- ✓ El respeto al ser humano, a las normas sociales e institucionales.
- ✓ Responsables con los compromisos adquiridos con nuestros clientes
- ✓ La puntualidad nuestra carta de presentación
- ✓ La honradez el eje primordial para el desarrollo de las operaciones al manejar las cuentas de nuestros clientes.
- ✓ El aprendizaje para ser mejores cada día

## **OBJETIVOS**

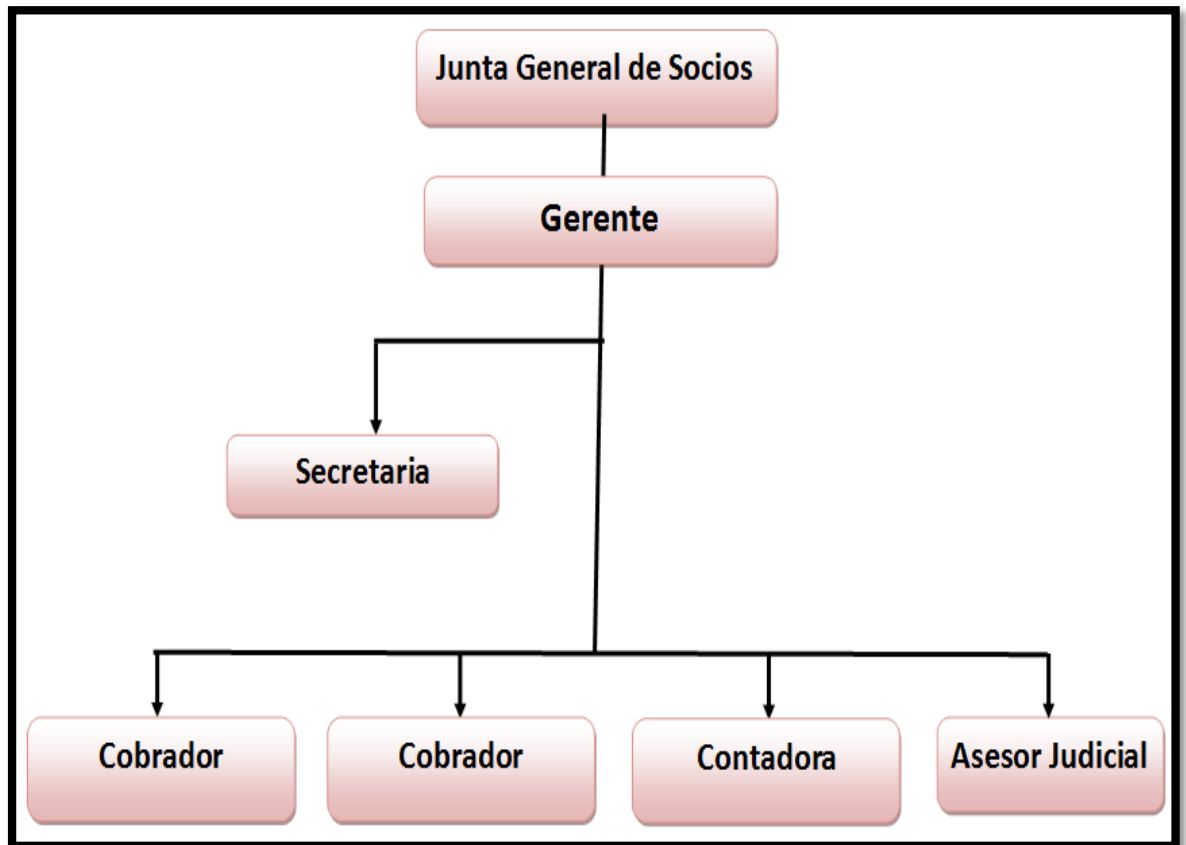
- ✓ Recuperar las carteras vencidas de las diferentes empresas de la ciudad
- ✓ Garantizar la prestación eficiente y eficaz de los servicios de cobranza, con el fin de contribuir al mejoramiento de las empresas de nuestros clientes.
- ✓ Diseñar estrategias de cobranza de alta calidad, capaces de recuperar carteras, sin hostigar al cliente.
- ✓ Mejorar permanente la prestación de los servicios que brinde la empresa, garantizando una atención de calidad.

## **PRINCIPIOS**

- ✓ Trabajo en equipo para lograr la excelencia en las actividades a desempeñar.
- ✓ El cliente siempre es lo más importante y su satisfacción es nuestra prioridad.
- ✓ Perfeccionar nuestros procesos, a través de una mejora continua, para lograr eficacia, eficiencia y productividad buscando alcanzar la excelencia, en beneficio y satisfacción de nuestro personal y clientes
- ✓ Transparencia en todas las operaciones y en los recursos financieros, recuperados

## ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

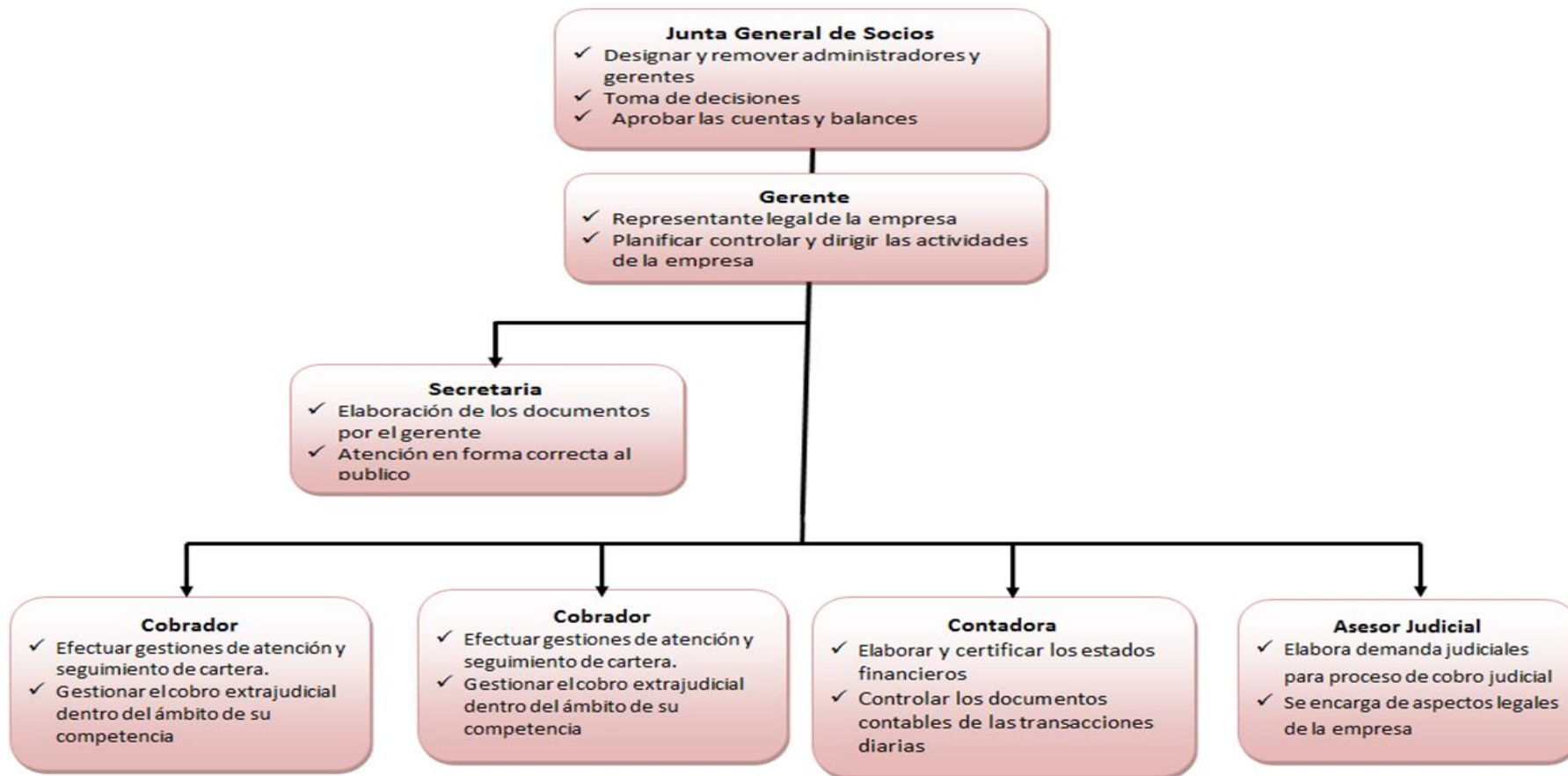
GRÁFICO N° 10



Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: La Autora

# ORGANIGRAMA FUNCIONAL

## GRÁFICO N° 11





## Niveles Jerárquicos

CUADRO N° 34

<b>Nivel Legislativo</b>	Junta general de Socios
<b>Nivel Ejecutivo</b>	Gerente
<b>Nivel de Apoyo</b>	Secretaria Contador
<b>Nivel Operativo</b>	Cobradores Contador Asesor Judicial

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

## MANUAL DE FUNCIONES

CUADRO N° 35

<b>1. Identificación del Puesto</b>	<b>Código. 001</b>
<b>Puesto:</b> JUNTA GENERAL DE SOCIOS	
<b>Depende de:</b> Junta General de Socios	
<b>Nivel:</b> Legislativo	
<b>2. Descripción del Puesto:</b> Formada por los socios legalmente constituidos, es el órgano supremo de la empresa	
<b>3. Funciones:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Designar y remover administradores y gerentes;</li><li>✓ Aprobar las cuentas y los balances que presenten el gerente</li><li>✓ Resolver acerca del reparto de utilidades</li><li>✓ Motivación al personal</li></ul>	
<b>4. Requisitos para el Puesto:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Disponer de solvencia suficiente para invertir en la empresa</li><li>✓ Edad de 25 a 60 años.</li><li>✓ No poseer impedimentos legales</li></ul>	
<b>5. Perfil del Puesto:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Respetable</li></ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Responsable</li> <li>✓ Honesto</li> <li>✓ Trabajo en equipo</li> </ul>
<b>PRESIDENTE</b>
Representante de la Junta General de Socios.
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Es el encargado de realizar las convocatorias a reunión de la Junta General de Socios.</li> <li>✓ Preceder las Junta General de Socios</li> <li>✓ Verificar los estados financieros presentados por el gerente.</li> </ul>
Para ser designado presidente de la Junta General de Socios debe ser socio de la empresa y cumplir con los requisitos establecidos.

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** La Autora

### CUADRO N° 36

<b>1. Identificación del Puesto</b>	<b>Código. 002</b>
<b>Puesto:</b> GERENTE GENERAL	
<b>Depende de:</b> Junta General de Socios	
<b>Nivel:</b> Ejecutivo	
<b>2. Descripción del Puesto:</b> Es directamente responsable por la correcta dirección, organización, y control de los bienes y recursos que posee la Empresa, planea y ejecuta lo estrategias para mejoramiento de la empresa	
<b>3. Funciones:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Representante legal de la empresa</li> <li>✓ Designar funciones a todos los empleados, coordinando y orientando los procesos que deben seguir.</li> <li>✓ Diseñar y Establecer estrategias para la recuperación de cartera</li> </ul>	

- ✓ Encargarse de todos los aspectos que involucren la cartera de los clientes.
- ✓ Resguardar los documentos aval de la cartera
- ✓ Constatar la lista de deudores que deben pasar a cobro judicial.
- ✓ Constatar que el servicio que se realiza se encuentra bajo todas las normas establecidas.
- ✓ Evaluar el desempeño de sus subordinados con base en estas establecer ascensos, bonificaciones, incentivos y todo lo referente al bienestar de los empleados
- ✓ Buscar mecanismos de publicidad para la empresa.

**4. Requisitos para el Puesto:**

- ✓ Título universitario de Ingeniería Comercial, Finanzas o carreras afines
- ✓ Tener conocimientos en finanzas, auditoria, cobranzas manejo de personal, legal
- ✓ Edad entre 30 a 50 años
- ✓ Experiencia mínima de 3 años en cargos similares.
- ✓ No poseer impedimentos legales

**5. Perfil del Puesto:**

- ✓ Respetable
- ✓ Responsable
- ✓ Liderazgo
- ✓ Habilidad para la toma de decisiones
- ✓ Honesto
- ✓ Buena presencia
- ✓ Trabajo en equipo

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** La Autora

**CUADRO N° 37**

<b>1. Identificación del Puesto</b>	<b>Código. 003</b>
<b>Puesto:</b> ASESOR JURÍDICO	
<b>Depende de:</b> Gerente General	
<b>Nivel:</b> Operativo	
<b>2. Descripción del Puesto:</b> Tiene como papel principal garantizar el cumplimiento de la legalidad en las operaciones de la empresa, se encarga de realizar todo el marco legal que involucra las operaciones que realiza.	
<b>3. Funciones:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Defiende los intereses de la empresa en todo tipo de procedimientos judiciales.</li><li>✓ Estudia y resuelve los problemas legales, contratos, convenios y normas legales.</li><li>✓ Emite informes jurídicos sobre las actividades de la empresa.</li><li>✓ Negocia y redacta contratos.</li><li>✓ Redacta notificaciones legales a deudores con posible proceso judicial</li><li>✓ Verifica validez de documentos avales</li><li>✓ Elabora demanda judiciales para proceso de cobro judicial</li><li>✓ Se encarga de efectuar cobro judicial</li><li>✓ Asesora en materia de derecho empresarial</li></ul>	
<b>4. Requisitos para el Puesto:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Título de abogado especializado en materia civil.</li><li>✓ Tener conocimientos en cobranzas judiciales</li><li>✓ Edad entre 30 a 50 años</li><li>✓ Experiencia mínima de 3 años ejerciendo su profesión.</li></ul>	
<b>5. Perfil del Puesto:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Respetable</li><li>✓ Responsable</li><li>✓ Honesto</li><li>✓ Buena presencia</li></ul>	

✓ Trabajo en equipo

**Fuente:** Investigación de campo  
**Elaborado por:** La Autora

### CUADRO N° 38

<b>1. Identificación del Puesto</b>	<b>Código. 004</b>
<b>Puesto:</b> SECRETARIA GENERAL	
<b>Depende de:</b> Gerente General	
<b>Nivel:</b> Apoyo	
<b>2. Descripción del Puesto:</b> Es directamente responsable por la correcta ejecución de los trabajos, por la excelente atención a las personas que ingresan a la oficina y las demás labores de su competencia.	
<b>3. Funciones:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Elaboración de los documentos ordenados por el Jefe Inmediato</li><li>✓ Atención en forma correcta y oportuna del teléfono y al público que visita la oficina e informar al jefe inmediato sobre los mensajes recibidos</li><li>✓ Conservar en forma correcta y actualizada, el archivo de los documentos de su dependencia.</li><li>✓ Mantener organizadas las existencias de útiles y materiales de consumo de oficina</li><li>✓ Redactar y elaborar la correspondencia que se requiere en su dependencia</li></ul>	
<b>4. Requisitos para el Puesto:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Secretaria ejecutiva titulada, o estudiante de carreras administrativas.</li><li>✓ Tener conocimientos en mercadeo, finanzas, cobranzas, informática.</li><li>✓ Edad entre 20 a 40 años</li><li>✓ Experiencia mínima de 1 año</li></ul>	
<b>5. Perfil del Puesto:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Respetable</li></ul>	

- ✓ Responsable
- ✓ Honesto
- ✓ Buena presencia
- ✓ Trabajo en equipo

**Fuente:** Investigación de campo  
**Elaborado por:** La Autora

### CUADRO N° 39

<b>1. Identificación del Puesto</b>	<b>Código. 005</b>
<b>Puesto:</b> CONTADOR	
<b>Depende de:</b> Gerente General	
<b>Nivel:</b> Apoyo	
<b>2. Descripción del Puesto:</b> Responder directamente por el manejo adecuado de toda la contabilidad de la Empresa	
<b>3. Funciones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Debe elaborar, analizar, e interpretar y certificar los estados financieros de la entidad.</li> <li>✓ Elaboración de nóminas, liquidación de prestaciones sociales y aportes patronales</li> <li>✓ Controlar todos los documentos contables que se originan de las transacciones diarias de la Empresa.</li> <li>✓ Debe elaborar las declaraciones de Renta y Complementarios para presentar los respectivos informes tributarios.</li> <li>✓ Generar informes sobre la situación financiera y económica de la entidad.</li> <li>✓ Realizar el pago de sueldos y salarios.</li> </ul>	
<b>4. Requisitos para el Puesto:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ser contador titulado.</li> <li>✓ Tener conocimientos en tributación.</li> <li>✓ Edad entre 25 a 40 años</li> <li>✓ Experiencia mínima de 2 años</li> </ul>	

**5. Perfil del Puesto:**

- ✓ Respetable
- ✓ Responsable
- ✓ Honesto
- ✓ Buena presencia
- ✓ Trabajo en equipo

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** La Autora

**CUADRO N° 40**

<b>1. Identificación del Puesto</b>	<b>Código. 006</b>
<b>Puesto:</b> COBRADOR	
<b>Depende de:</b> Gerente General	
<b>Nivel:</b> Operativo	
<b>2. Descripción del Puesto:</b> Cobranzas tiene como finalidad ejecutar políticas y procedimientos de cobro, que permitan gestionar y recuperar la cartera de nuestros clientes aseguramiento los ingresos para la empresa.	
<b>3. Funciones:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Planificar, organizar, controlar y evaluar las diferentes carteras que ingresan a la empresa para gestión de cobro.</li><li>✓ Proponer planes estratégicos en materia de cobranzas, enfocados a) tratamiento del deudor, y b) Potenciar los procesos de cobro, para una mejor la recuperación de cartera.</li><li>✓ Implementar correctamente los procesos de cobranzas a fin de optimizar la recuperación de cartera.</li><li>✓ Efectuar gestiones de atención y seguimiento de cartera.</li><li>✓ Presentar a la Gerencia General, informes sobre los operativos de cobranza y estadísticas del comportamiento de la cartera y el deudor.</li><li>✓ Realizar reestructuración de cartera si el caso lo amerita.</li><li>✓ Gestionar el cobro extrajudicial dentro del ámbito de su competencia.</li><li>✓ Establecer los parámetros bajo los cuales se debe aplicar una gestión judicial para requerir el pago al deudor</li></ul>	

- ✓ Colaborar con el asesor judicial para dar inicio a cobro de la cartera a través del método judicial.
- ✓ Remitir a la contadora todo el dinero recuperado y los comprobantes de pago entregados.

#### **4. Requisitos para el Puesto:**

- ✓ Título Profesional en Finanzas, Economía o carreras afines.
- ✓ Tener conocimientos en Cobranzas, Atención al Cliente, seguimiento de cartera, Call Center.
- ✓ Edad entre 25 a 40 años
- ✓ Experiencia mínima de 2 años

#### **5. Perfil del Puesto:**

- ✓ Respetable
- ✓ Responsable
- ✓ Honesto
- ✓ Buena presencia
- ✓ Trabajo en equipo

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** La Autora



## **POLÍTICAS DE COBRO**

Los cobradores deben realizar los cobros tomando en cuenta los siguientes aspectos:

- ✓ Ser flexibles pero firmes.
- ✓ Cortés, pero persistente.
- ✓ Comprensivo, pero desconfiado ante evasivas, excusas y promesas.
- ✓ Actuar con ventaja derivada del hecho que en realidad el cliente debe dinero.
- ✓ Acompañar la presión y su insistencia con amabilidad.
- ✓ Habilidad para cobrar lo más pronto posible y sin disgustar al cliente.
- ✓ Su carácter amistoso desaparecerá gradualmente y será reemplazado por la firmeza hasta convertirse en exigencia con todo el respeto.
- ✓ No se debe rebasar el límite para llegar al abuso y acosamiento.
- ✓ Tener presente que los deudores son personas humanas que olvidan las cosas o puede tener mala suerte o dificultades en su presupuesto.
- ✓ No usar las amenazas.

### **Cobranza Telefónica**

Las llamadas telefónicas es fundamental hace posible que las empresas puedan cobrar más rápido y a menor costo, también manejan otros sistemas de comunicación como: correo electrónico.

Para llevar a cabo la cobranza telefónica es necesario segmentar la cartera de cobranza de acuerdo a las características de los clientes y las cuentas, como la fecha de mora, monto de capital, empresa, ubicación geográfica, perfil del cliente, entre otros, para que posteriormente se definan las estrategias, y los criterios de negociación adecuados.

### **Visitas Domiciliarias**

Las visitas domiciliarias tienen el objetivo que el cobrador recaude el dinero sea de cuotas completas o abonos

- ✓ Conocer a cada cliente personalmente.
- ✓ Debe ser quien vende la imagen de la Recaudadora.
- ✓ Tener la capacidad de adaptarse psicológicamente a las características del cliente para alcanzar resultados óptimos.
- ✓ Ser ordenado en el manejo de sus documentos, para organizar sus rutas y optimizar el tiempo de trabajo.
- ✓ Conocimiento del mercado para sectorizar, organizar horarios para días de visita.
- ✓ Demostrar al cliente consideración, vocabulario sencillo y comprensible, actitud adecuada para la cobranza y habilidad mental para enunciar correctamente sus argumentos y resolver cualquier problema

## **Cobro Prejudicial**

Para realizar el cobro prejudicial se debe tomar en consideración los siguientes aspectos:

- ✓ Reconocer la situación del deudor.
- ✓ Convencer al cliente que cumpla con su obligación.
- ✓ Realizar las llamadas indistintamente a referencias o al garante.
- ✓ Visitas domiciliarias de seguimiento.
- ✓ Cada oficial de Cobranza podrá dar solamente hasta 3 días de plazo para empezar a cancelar la deuda.
- ✓ Utilizar técnicas innovadoras y de presión, sin traspasar la línea hacia el abuso y acoso.
- ✓ En caso de no regularizar la situación de mora, se indicará al titular y garante la posibilidad de iniciar una acción judicial.

## **Cobro Judicial**

Este tipo de cobro lo realizará el asesor judicial quien será empleado permanente de la empresa.

- ✓ Identificar posibles tipos de renegociación.
- ✓ Clientes elegibles para Renegociación.
- ✓ Identificar créditos irrecuperables, que no serán factibles de iniciar la acción Judicial respectiva, a fin de evitar gastos innecesarios.

## **REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO**

La Empresa "Servicol", con domicilio principal en la ciudad de Loja, aplicará el siguiente reglamento de trabajo en sus oficinas y deberá ser cumplido por todos los trabajadores de la empresa, de igual forma los empleadores se comprometerán a cumplirlo.

### **CAPÍTULO I**

#### **OBJETO SOCIAL DE LA ORGANIZACIÓN Y OBJETIVO DEL REGLAMENTO**

**Art.- 1. OBJETO GENERAL.-** La empresa de Servicios de Cobros Loja tiene como objetivo principal la prestación de servicios de recuperación de cartera, ofreciendo sus servicios a todas las empresas de la ciudad de Loja, razón por la que lo realiza acatando todas las disposiciones legales vigentes.

**Art.- 2. OBJETO DEL REGLAMENTO.-** El presente Reglamento, tiene como objetivo principal clarificar y regular en forma justa los intereses y las relaciones laborales, de todos los integrantes de la empresa de Servicios Servicol, tanto para el empleador como para el empleado, las normas tienen fuerza obligatoria para ambas partes.

## **CAPÍTULO II**

### **VIGENCIA, CONOCIMIENTO, DIFUSIÓN, ALCANCE Y AMBITO DE APLICACIÓN**

**Art.- 3. VIGENCIA.-** El reglamento Interno comenzará a regir desde el primer día que la empresa comience a ofertar sus servicios, momento hasta el cual se encontrará aprobado por el Ministerio de Trabajo. Y expirará hasta que el último día de vida útil de la empresa.

**Art.- 4. CONOCIMIENTO Y DIFUSIÓN.-** La Empresa se encargará de dar a conocer y difundir el Reglamento Interno a todos sus trabajadores, para lo cual entregará un ejemplar a cada uno de sus trabajadores. Por ningún motivo, los trabajadores, argumentarán el desconocimiento del reglamento como justificación para el incumplimiento.

**Art.- 5. ÓRDENES LEGÍTIMAS.-** Conforme a las jerarquías establecidas en el organigrama estructural de la Empresa, los empleados deben obediencia y respeto a sus superiores, a parte de las obligaciones que corresponden a su puesto de trabajo, deberán cumplir instrucciones, ya sean verbales o por escrito que reciban de sus jefes inmediatos.

### **CAPÍTULO III**

#### **DEL REPRESENTANTE LEGAL**

**Art.- 6.** El Representante legal es la autoridad ejecutiva de la empresa, por lo que le corresponde ejercer la dirección de la misma y de su talento humano, teniendo facultad para nombrar, promover o remover empleados o trabajadores, siempre bajo las normas legales vigentes.

### **CAPÍTULO IV**

#### **DE LOS TRABAJADORES, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL**

**Art.- 7.** Se considera empleados o de la empresa Servicol a las personas que por sus propios méritos, educación, conocimientos, formación, experiencia, habilidades y aptitudes, cumpliendo los requisitos de selección e ingreso, establecidos, ingresen a prestar servicios con relación de dependencia en las actividades propias de la empresa.

**Art.- 8.** La incorporación de nuevos empleados, se realizará para suplir vacantes o para llenar nuevas necesidades de la Empresa. Como parte del proceso de selección, los aspirantes deberán primero aprobar una secuencia de fases para conocer si son aptos para el puesto de trabajo, como es la rendición de pruebas teóricas y prácticas de sus

conocimientos, sin que ello implique la existencia de relación laboral alguna.

El contrato de trabajo, se encontrará debida y legalmente suscrito e inscrito, será el único documento que faculta al empleado a ejercer su puesto de trabajo como dependiente de la Empresa.

**Art.- 9.** El aspirante que haya cumplido con todos los requisitos y se encuentre apto para cumplir las funciones relacionadas al puesto, en forma previa a la suscripción del contrato, deberá llenar un formulario de “datos personales del empleado”; entre los cuáles se hará constar la dirección de su domicilio permanente, los número telefónicos celular y fijo que faciliten su ubicación y números de contacto referenciales para prevenir inconvenientes por cambios de domicilio.

Para la suscripción del contrato de trabajo, el aspirante seleccionado deberá presentar los siguientes documentos actualizados:

- a) Hoja de vida actualizada.
- b) Dos certificados de honorabilidad.
- c) 2 copias legibles y a color de la cédula de ciudadanía y certificado de votación
- d) Presentar los originales y copias de los certificados o títulos legalmente conferidos, con el correspondiente registro de la autoridad pública competente.
- e) Partida de matrimonio y de nacimiento de sus hijos si amerita el caso.

**f)** Dos fotografías actualizadas tamaño carné fondo azul.

**g)** Certificados de trabajo y honorabilidad.

La alteración o falsificación de documentos presentados por el trabajador constituye falta grave que faculta al empleador a solicitar visto bueno ante el Inspector del Trabajo; sin perjuicio, de la obligatoria remisión de la información y documentos a las autoridades que corresponda.

**Art.- 10.** Los trabajadores deberán informar al momento de su contratación si son parientes de algún empleado de la Empresa, hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad.

**Art.- 11.** Si para el desempeño de sus funciones, el empleado recibe bienes o implementos de la empresa o clientes, deberá firmar el acta de recepción y aceptando la responsabilidad por su custodia y cuidado; debiendo devolverlos a la empresa, al momento en que se lo solicite o de manera inmediata por conclusión de la relación laboral; la empresa verificará que los bienes presenten las mismas condiciones que tenían al momento de ser entregados al trabajador, considerando el desgaste natural y normal por el tiempo. La destrucción o pérdida por culpa del trabajador y debidamente comprobados, serán de su responsabilidad directa.



## **CAPÍTULO V**

### **DE LOS CONTRATOS**

**Art.- 12. CONTRATO ESCRITO.-** Todo contrato de trabajo se realizará por escrito; y, luego de su suscripción, deberá ser inscrito ante el Inspector de Trabajo, en un plazo máximo de treinta días contados a partir de la fecha de suscripción.

**Art.- 13. PERÍODO DE PRUEBA.-** Con los aspirantes seleccionados que ingresen por primera vez a la Empresa, se suscribirá un contrato de trabajo de duración de 3 meses de prueba, para conocer como es su desempeño.

## **CAPÍTULO VI**

### **JORNADA DE TRABAJO, ASISTENCIA DEL PERSONAL Y REGISTRO DE ASISTENCIA**

**Art.- 14.** De conformidad con la ley, la jornada de trabajo será de 8 horas diarias y 40 horas semanales a las que deben sujetarse todos los trabajadores de la Empresa.

**Art.- 15.** De conformidad con la ley, los horarios, serán sometidos a la aprobación y autorización de la Dirección Regional del Trabajo, los que serán de 8 de la mañana a 5 de la tarde con una hora disponible para ir almorzar.

**Art.- 16.** Los trabajadores tienen la obligación de registrar su asistencia utilizando los sistemas de control implementados por la Empresa. La falta de registro de asistencia al trabajo, se considerará como falta leve. Si por fuerza mayor u otra causa, el empleado no puede registrar su asistencia, deberá justificar los motivos por escrito ante su Jefe Inmediato.

**Art.- 17.** Sí el empleado requiere ausentarse de las instalaciones de la empresa durante la jornada de trabajo, deberá solicitar el permiso respectivo de su superior inmediato. La no presentación del permiso, será sancionada como falta leve.

**Art.- 18.** Si por enfermedad, calamidad doméstica, fuerza mayor o caso fortuito, debidamente justificado, el trabajador no concurre a laborar, en forma obligatoria e inmediata deberá comunicar por escrito el particular al jefe inmediato. Superada la causa de su ausencia, deberá presentar los justificativos que correspondan.

**Art.- 19.** Debido a la obligación que tienen los trabajadores de cumplir los horarios indicados, es prohibido que se ausenten o suspendan su trabajo sin previo permiso del Jefe Inmediato.

**Art.- 20.** Las alteraciones del registro de asistencia, constituyen falta grave al presente Reglamento y la serán causa suficiente para solicitar la

terminación de la relación laboral, previa solicitud de visto bueno de conformidad con la ley.

**Art.- 21.** No se considerarán trabajos suplementarios los realizados en horas que exceden de la jornada ordinaria, ejecutados por los empleados sin autorización del jefe inmediato, por lo que para el pago de horas extras se deberá tener la autorización del jefe inmediato.

**Art.- 22.** No se entenderá por trabajos suplementarios o extraordinarios los que se realicen para recuperar descansos o permisos dispuestos por el gobierno, o por la Empresa.

**Art.- 23.** La Empresa llevará el registro de asistencia de los trabajadores por medio de un sistema de lectura biométrica. En este sistema el trabajador marca el inicio y la finalización de la jornada de trabajo y durante la salida e ingreso del tiempo asignado para el almuerzo. Si por cualquier razón no funcionare este sistema, los trabajadores notificarán este particular a su Jefe Inmediato, que dispondrá la forma provisional de llevar el control de asistencia mientras dure el daño.

**Art.- 24.** El trabajador que tenga permiso por escrito de su Jefe Inmediato, para ausentarse en el transcurso de su jornada de trabajo, deberá marcar tanto al salir como al ingresar a sus funciones.

## **CAPÍTULO VII**

### **DE LAS VACACIONES, LICENCIAS, FALTAS, Y JUSTIFICACIONES**

#### **DE LAS VACACIONES**

**Art.- 25.** De acuerdo al artículo 69 del Código del Trabajo los empleados de la empresa tendrán derecho a gozar anualmente de un período ininterrumpido de quince días de vacaciones, las fechas de las vacaciones serán definidas de común acuerdo entre el jefe y trabajador, en caso de no llegar a un acuerdo el jefe definirá las fechas a tomar. Y deberán ser aprobadas por el jefe inmediato.

**Art.- 26.** Para hacer uso de vacaciones, los trabajadores deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Cumplir con la entrega de bienes y documentación a su cargo a la persona que suplirá sus funciones, con el fin de evitar la paralización de actividades por efecto de las vacaciones.
- b) El trabajador dejará constancia de sus días de vacaciones llenando el formulario establecido para este caso.

#### **DE LAS LICENCIAS**

**Art.- 27.** Sin perjuicio de las establecidas en el Código del Trabajo, serán válidas las licencias estipuladas en este Reglamento, que deberán ser solicitadas por escrito y llevar la firma del Jefe Inmediato.

Se concederá licencias con sueldo en los siguientes casos:

- a. Por motivos de maternidad y paternidad
- b. Por matrimonio civil del trabajador, tendrá derecho a tres días laborables consecutivos, a su regreso presentará el respectivo certificado de matrimonio.
- c. Para asistir a eventos de capacitación y/o entrenamiento, debidamente autorizados por la Empresa.
- d. Tres días por calamidad doméstica, debidamente comprobada, como incendio o derrumbe de la vivienda, que afecten a la economía de los trabajadores.

**Art.- 28.** La falta de justificación en el lapso de 24 horas de una ausencia podrá considerarse como falta injustificada, haciéndose el trabajador acreedor a la sanción de amonestación por escrito y el descuento del tiempo respectivo.

**Art.- 29.** Se concederá permisos para que el trabajador atienda asuntos emergentes y de fuerza mayor, hasta por tres horas máximo durante la jornada de trabajo, en el periodo de un mes, que serán recuperadas en el mismo día o máximo en el transcurso de esa semana, y caso de no hacerlo, se descontará el tiempo no laborado, previa autorización del Gerente.

## CAPÍTULO VII

### DE LA REMUNERACIÓN Y PERÍODOS DE PAGO

**Art.- 30.** Para la fijación de las remuneraciones de los trabajadores, la Empresa se orientará por las disposiciones o normas establecidas, aprobados por la Presidencia que estarán siempre en concordancia con la ley; y no podrán ser inferiores a los mínimos sectoriales determinados.

**Art.- 31.** La empresa pagará la remuneración mensual directamente a sus trabajadores mediante el depósito en una cuenta bancaria.

**Art.- 32.** La Empresa efectuará descuentos de los sueldos del Trabajador solo en casos de:

- a) Aportes personales del IESS;
- b) Dividendos de préstamos hipotecarios o quirografarios, conforme las planillas que presente el IESS;
- c) Ordenados por autoridades judiciales.
- d) Valores determinados por la Ley o autorizados expresamente por el trabajador, como por compras o préstamos concedidos por la empresa a favor del trabajador.
- e) Multas establecidas en este Reglamento

**Art.- 33.** Cuando un trabajador se retire de la empresa por cualquier causa y tenga que realizar pagos por cualquier concepto, realizará su liquidación; y antes de recibir el valor que corresponde se le descontará todos los valores que esté adeudando a la Empresa, como préstamos de la Empresa debidamente justificados y los detallados en el artículo anterior.

## **CAPÍTULO IX**

### **OBLIGACIONES, DERECHOS Y PROHIBICIONES DEL TRABAJADOR**

#### **DE LAS OBLIGACIONES**

**Art.- 34.** Son obligaciones del Trabajador las siguientes:

1. Cumplir las leyes, reglamentos, instructivos, normas y disposiciones vigentes en la Empresa; que no contravengan al presente reglamento.
2. Ejecutar sus labores en los términos determinados en su contrato de trabajo, y en la descripción de funciones de cada posición, según consta en el Manual de Funciones, desempeñando sus actividades con responsabilidad, esmero y eficiencia;
3. Mantener en forma permanente una conducta armónica, respetuosa, y de consideración en la relación con sus compañeros de trabajo, superiores, subalternos, clientes y particulares.
4. Comunicar cualquier cambio de su dirección domiciliaria, teléfono dentro de los cinco primeros días siguientes de tal cambio.

5. Presentarse al trabajo vestido o uniformado, aseado y en aptitud mental y física para el cabal cumplimiento de sus labores.
6. Velar por los intereses de Servicol, y por la conservación de los, documentos, útiles, equipos, muebles, suministros, y bienes en general confiados a su custodia, administración o utilización. Y usarlos exclusivamente para asuntos de la compañía.
7. En el caso de desaparición de cualquier herramienta, instrumento o equipo entregado al trabajador por parte de la Empresa, sea este de propiedad de Servicol o sus clientes, ésta procederá a su reposición a costo del trabajador. Cuando tal hecho se deba a su culpa, negligencia, comprobada.
8. En caso de enfermedad, es obligación del trabajador informar lo ocurrido al inmediato superior, se justificará las faltas, previa comprobación de la enfermedad, mediante el correspondiente certificado médico extendido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, o por un Centro Médico autorizado por la empresa.
9. Guardar absoluta reserva respecto a la información confidencial, administrativa, e información del cliente sobre asuntos relacionados con su trabajo, y con el giro del negocio de la Empresa. Esta información confidencial, no debe ser revelada a nadie fuera de la Empresa, incluidos familiares y amigos.
10. Cumplir con puntualidad con las jornadas de trabajo, de acuerdo a los horarios establecidos por la compañía.



11. Una vez terminada la jornada laboral todo el personal deberá mantener bajo llave toda documentación correspondiente a datos confidenciales o reservados de la Empresa.
12. Desplazarse dentro o fuera de la ciudad y del país, de acuerdo con las necesidades de Servicol, para tal efecto la Empresa reconocerá los gastos de transporte, hospedaje y alimentación en que se incurra, según el Art. 42 numeral 22 del Código del Trabajo.
13. Asistir a cursos, seminarios, y otros eventos que se consideren necesarios, como parte de su entrenamiento y capacitación.
14. Todos los trabajadores deberán prestar esmerada atención a los clientes de la Empresa, con diligencia y cortesía, contestando en forma comedida las preguntas que le formulen.
15. Mantener los lugares de trabajo en perfecto orden y limpios, así como los documentos, correspondientes. y todo el material usado para desempeñar su trabajo.
16. Devolver los bienes, materiales y herramientas que recibieren ya sean de propiedad del empleador o sus clientes, cuidar que estos no se pierdan, extravíen o sufran daños.
17. Informar inmediatamente a sus superiores, los hechos o circunstancias que causen o puedan causar daño a la Empresa.
18. En caso de accidente de trabajo, es obligación dar a conocer de manera inmediata al Jefe Inmediato, autoridad correspondiente, conforme lo establece el Código del Trabajo.

19. Cumplir con la realización y entrega de reportes, informes que solicite la empresa en las fechas establecidas por la misma.
20. Firmar los roles de pago en todos sus rubros al percibir la remuneración o beneficio que sea pagado por parte de la Empresa.

## **DE LOS DERECHOS**

**Art.- 35.** Serán derechos de los trabajadores de Servicol

- a) Percibir la remuneración mensual que se determine para el puesto que desempeñe, los beneficios legales y los beneficios de la Empresa.
- b) Hacer uso de las vacaciones anuales, de acuerdo con la Ley y las normas constantes de este Reglamento.
- c) Recibir ascensos y promociones, con sujeción a los procedimientos respectivos, y de acuerdo con las necesidades y criterios de la Empresa.
- d) Ejercer el derecho a reclamo, siguiendo el orden correspondiente de jerarquía, cuando considere que alguna decisión le puede perjudicar.
- e) Recibir capacitación o entrenamiento, de acuerdo con los programas de desarrollo profesional que determine la Empresa, tendiente a elevar los niveles de eficiencia y eficacia en el desempeño de sus funciones.
- f) Ser tratado con las debidas consideraciones, no infringiéndoles maltratos de palabra y obra.

## **PROHIBICIONES**

**Art.- 36.** Está prohibido al Trabajador:

1. Mantener relaciones de tipo personal, comercial o laboral, que conlleven un conflicto de intereses, con las personas naturales o jurídicas que se consideren como competencia o que sean afines al giro de Empresa. El trabajador deberá informar al empleador cuando pueda presentarse este conflicto.
2. Alterar los precios de los servicios que ofrece la Empresa a cambio de recompensas en beneficio personal.
3. Alterar la respectiva jornada de trabajo o suspenderla sin sujetarse a la reglamentación respectiva de horarios y turnos designados.
4. Encargar a otro trabajador o a terceros personas la realización de sus labores sin previa autorización de su Jefe Inmediato.
5. Suspender arbitraria e ilegalmente el trabajo o inducir a sus compañeros de trabajo a suspender las suyas.
6. Causar pérdidas, daño o destrucción, de bienes materiales o de, pertenecientes al empleador o sus clientes, o negligencia o mal uso de los bienes, elementos o instrumentos de trabajo.
7. Violar el contenido de la correspondencia interna o externa o cualquier otro documento perteneciente a la Empresa, cuando no estuviere debidamente autorizado para ello;

8. Destinar tiempo para la utilización inadecuada del internet como bajar archivos, programas, conversaciones chat y en fin uso personal diferente a las actividades específicas de su trabajo.
9. Instalar software, con o sin licencia, en las computadoras de la Empresa que no estén debidamente aprobados por la Gerencia
10. Divulgar información sobre técnicas, método, procedimientos relacionados con la empresa.
11. Divulgar información sobre la economía y movimientos que realice la Empresa, excepto el personal de contabilidad que dará información únicamente a sus superiores.
12. Queda prohibido para los trabajadores, divulgar la información proporcionada por los clientes a la compañía.
13. Todo personal que maneje fondos de la Empresa, no podrá disponer de los mismos para otro fin que no sea para el que se le haya entregado.
14. Sacar materiales propios de la empresa o sus clientes sin la debida autorización por escrito del jefe inmediato.
15. Ejercitar o promover la discriminación por motivos de raza, etnia, religión, sexo, pensamiento político, etc., al interior de la Empresa.
16. Sostener altercados verbales y físicos con compañeros, trabajadores y jefes superiores dentro de las instalaciones de la Empresa.
17. Presentarse a su lugar de trabajo en evidente estado de embriaguez o bajo los efectos de estupefacientes prohibidos por la Ley.

18. Ingerir o expender, en las oficinas o en los lugares adyacentes de la empresa bebidas alcohólicas, sustancias psicotrópicas y estupefacientes.
19. Fumar en el interior de la empresa.
20. Permitir que personas ajenas a la Empresa permanezcan en las instalaciones de la misma, sin justificación.
21. Practicar juegos de cualquier índole durante las horas de trabajo
22. Propagar rumores que afecten al prestigio o intereses de la empresa

## **CAPÍTULO X**

### **LAS PERSONAS QUE MANEJAN RECURSOS ECONÓMICOS DE LA EMPRESA**

**Art.- 37.** Los Trabajadores que tuvieren a su cargo activos de la Empresa, como: dinero, como la contadora, cobradores, son personalmente responsables de toda pérdida, salvo aquellos que provengan de fuerza mayor debidamente comprobada.

**Art.- 38.** Todas las personas que manejan recursos económicos estarán obligadas a sujetarse a las fiscalizaciones o arquezos de caja provisional o imprevista que ordene la Empresa; y suscribirán conjuntamente con los auditores el acta que se levante luego de verificación de las existencias físicas y monetarias.

## **CAPÍTULO XI**

### **DEL RÉGIMEN DISCIPLINARIO**

**Art.- 39.** A los trabajadores que incumplan las disposiciones legales o reglamentarias de la Empresa se les aplicará las sanciones

**Art.- 40.** En los casos de inasistencia o atraso injustificado del trabajador, sin perjuicio de las sanciones administrativas que se le impongan, al trabajador se le descontará la parte proporcional de su remuneración, conforme lo dispuesto en el Código del Trabajo.

**Art.- 41.** La gravedad de la falta cometida por el trabajador, a la reincidencia y de los perjuicios causados a la Empresa, se aplicará una de las siguientes sanciones:

- a) Amonestaciones Verbales y escritas.
- b) Multas, hasta el 10% de la remuneración del trabajador;
- c) Terminación de la relación laboral, previo visto bueno sustanciado de conformidad con la Ley.

### **DE LAS MULTAS**

**Art.- 42.** La amonestación escrita será comunicada al trabajador en persona, quien deberá suscribir la recepción del documento respectivo. En caso de negativa del trabajador a suscribir o recibir el documento de la amonestación, se dejará constancia de la presentación, y la firmará en

nombre del trabajador su Jefe Inmediato, con la razón de que se negó a recibirla. Las amonestaciones escritas irán al expediente personal del trabajador.

**Art.- 43.** La multas serán aplicadas, en los siguientes casos:

1. Provocar desprestigio o enemistad, entre directivos, o trabajadores;
2. No acatar las órdenes y disposiciones impartidas por su superior
3. Negarse a laborar durante jornadas extraordinarias, en caso de emergencia;
4. Ejercer actividades ajenas a la empresa durante la jornada laboral
5. Realizar reclamos infundados o mal intencionados
6. No guardar la consideración y cortesía debidas en sus relaciones con el público que acuda a la Empresa;
7. No registrar personalmente su asistencia diaria de acuerdo con el sistema de control preestablecido.

### **FALTAS LEVES**

Son además faltas leves:

- a) La reincidencia por más de tres veces en los casos que hayan merecido amonestación verbal dentro del mismo periodo mensual.
- b) Excederse sin justificación en el tiempo de permiso concedido.
- c) La negativa del trabajador a utilizar los medios, recursos, materiales y equipos que le suministre la Empresa.

- d) Los trabajadores que durante el último periodo mensual de labor, hayan recibido tres amonestaciones escritas.
- e) Poner en peligro su seguridad y la de sus compañeros.
- f) Disminuir injustificadamente el ritmo de ejecución de su trabajo.
- g) El incumplimiento de cualquier otra obligación.
- h) Ingresar datos erróneos en la facturación del servicio.
- i) Recibir cheques de pago que no han sido llenados correctamente y que deban ser devueltos al suscriptor, multa de hasta el 10 % de la remuneración.

#### **FALTAS GRAVES**

**Art.- 44.** Son Faltas graves aquellas que dan derecho a sancionar al trabajador con la terminación del contrato de trabajo.

- a) Estar incurso en una o más de las prohibiciones señaladas en el presente Reglamento.
- b) Haber proporcionado datos falsos en la documentación para ser contratado por la Empresa.
- c) Presentar certificados falsos, médicos o de cualquier naturaleza para justificar su falta o atraso.
- d) Alterar de cualquier forma los controles de la Empresa e entrada o salida del personal, reportes, cuentas por cobrar, indicadores de procesos de la empresa, etc.



- e) Sustraerse o intentar sustraer dinero, materiales, documentos o cualquier otro bien.
- f) Encubrir la falta de un trabajador.
- g) Inutilizar o dañar documentos de la Empresa o clientes
- h) Dedicarse a actividades que impliquen competencia a la Empresa.
- i) Acosar psicológica o sexualmente a trabajadores, compañeros o jefes superiores.
- j) Por ineptitud en el desempeño de las funciones para las cuales haya sido contratado.
- k) Portar armas durante horas de trabajo.
- l) Paralizar las labores o Incitar la paralización de actividades.

## **CAPÍTULO XII**

### **CESACIÓN DE FUNCIONES O TERMINACIÓN DE CONTRATOS**

**Art.- 45.** Los trabajadores de Servicol, cesarán definitivamente en sus funciones o terminarán los contratos celebrados con la Empresa, por las siguientes causas.

- a) Por las causas legalmente previstas en el contrato
- b) Por acuerdo de las partes.
- c) Por conclusión del periodo de servicios objeto del contrato.
- d) Por muerte o incapacidad de la persona jurídica contratante, si no existiese representante legal o sucesor que continúe con la Empresa.

- e) Por caso de fuerza mayor que imposibiliten el trabajo, como incendio, terremoto que los contratantes no pudieran prever, o no pudieran evitar.
- f) Por las demás establecidas en las disposiciones del Reglamento Interno y Código del Trabajo.

### **CAPÍTULO XIII**

#### **OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES PARA LA EMPRESA**

**Art.- 46.** Son obligaciones de la empresa, a parte de las establecidas en el Código de Trabajo, las siguientes:

- a) Mantener las instalaciones en adecuado estado de funcionamiento, desde el punto de vista higiénico y de salud.
- b) Llevar un registro actualizado de los datos del trabajador y, en general de todo hecho que se relacione con la prestación de sus servicios.
- c) Proporcionar a todos los trabajadores los materiales necesarios para el desempeño de sus funciones.
- d) Tratar a los trabajadores con respeto y consideración.
- e) Atender, los reclamos y consultas de los trabajadores.
- f) Facilitar a las autoridades de Trabajo las inspecciones para que constaten el fiel cumplimiento del Código del Trabajo y el presente Reglamento.

**Art.- 47.** Son prohibiciones de la empresa, las siguientes:

- a) Retener más del diez por ciento (10%) de la remuneración por concepto de multas;
- b) Imponer colectas o suscripciones entre los trabajadores;
- c) Hacer propaganda política o religiosa entre los trabajadores;
- d) Obstaculizar, las visitas o inspecciones de las autoridades del trabajo.

### **DISPOSICIONES GENERALES**

**Art.- 48.** Los trabajadores tienen derecho a estar informados de todos los reglamentos, e instructivos.

**Art.-49.** La Empresa aprobará en la Dirección Regional del Trabajo, las reformas que estime convenientes al presente Reglamento. Una vez aprobadas las reformas La Empresa las hará conocer a sus trabajadores.

**Art.-50.** La Empresa impulsará a sus Trabajadores a que denuncien todo acto doloso, daño, fraudes, violación al presente reglamento y malversaciones que afecten económicamente o moralmente a la Empresa, funcionarios o trabajadores.

**Art.- 51.** En todo lo no previsto en este Reglamento, se estará a lo dispuesto en el Código del Trabajo y más normas aplicables.

**Atentamente,**

**Gerente.**

## **MINUTA DE CONSTITUCIÓN DE COMPAÑÍA**

### **SEÑOR NOTARIO:**

En el protocolo de escrituras públicas a su cargo, sírvase insertar una constitución de Compañía de Responsabilidad Limitada, al tenor de las siguientes cláusulas:

**PRIMERA.- COMPARECIENTES.-** Intervienen en el otorgamiento de escritura pública, los señores: JOSÉ MIGUEL SALAZAR JUMBO de nacionalidad ecuatoriano, soltero, 35 años de edad, domiciliado en la ciudad de Loja, profesión Abogado, KARLA SOFÍA SOTO CUEVA, de nacionalidad ecuatoriana, casada, 38 años de edad, domiciliada en la ciudad de Loja, profesión Ingeniera en Banca y Finanzas, ÁNGEL ESTEBAN QUEZADA TORRES de nacionalidad ecuatoriano, casado, 40 años de edad, domiciliado en la ciudad de Loja, profesión Ingeniero Comercial, capaces según derecho para obligarse y contratar.

**SEGUNDA: DECLARACIÓN DE VOLUNTAD.-** Los comparecientes declaran su voluntad de constituir, como en efecto lo hacen, una Compañía de Responsabilidad Limitada denominada: “SERVICOL CIA. LTDA.”, la misma que se regirá por las leyes ecuatorianas: de manera especial por la Ley de Compañías, a los convenios de las partes y a las normas del Código Civil.

## **TERCERA: ESTATUTOS DE LA COMPAÑÍA**

### **CAPÍTULO I**

#### **NOMBRE, DOMICILIO, OBJETO SOCIAL Y PLAZO DE DURACIÓN.**

**Art. 1.- NOMBRE.-** La Compañía de Responsabilidad Limitada que constituyen los comparecientes es “SERVICOL CIA. LTDA.”

**Art. 2.- DOS.- NACIONALIDAD Y DOMICILIO.-** La Compañía es de nacionalidad Ecuatoriana y tiene su domicilio principal en la ciudad de Loja, Cantón Loja, Provincia de Loja, y por resolución de la Junta General de socios, podrá establecer agencias, oficinas representaciones y establecimientos en cualquier lugar del Ecuador o de países extranjeros conforme a la Ley vigente.

**Art. 3.- DURACIÓN.-** El plazo de duración de la Compañía es de cinco años, contados a partir de la fecha de inscripción de la escritura pública en el Registro Mercantil, pero podrá disolverse en cualquier tiempo o prorrogar su plazo de duración, sí así lo resolviese la Junta General de accionistas en la forma prevista en los estatutos y en la Ley.

**Art. 4.- OBJETO SOCIAL.-** El objeto de la compañía consiste en la prestación de servicios de gestión de cobro para la recuperación de cartera vencida de las empresas de la ciudad de Loja

## **CAPÍTULO II**

### **DEL CAPITAL, Y RESPONSABILIDAD.**

**Art. 5.- DEL CAPITAL.-** El capital suscrito de la compañía es de seiscientos dólares USD \$ 600 dólares de los Estados Unidos de Norteamérica, divididas entre 3 socios doscientos dólares USD \$ 200, certificados de aportación. El Capital será suscrito, pagado y emitido hasta por el límite del capital autorizado en las oportunidades, proporciones y condiciones que decida la Junta General de Accionistas y conforme a la Ley.

**Art. 7.- DE LOS SOCIOS.** Los certificados de aportación son indivisibles y otorgados a sus titulares. Se considerarán socios de la Compañía a quienes se hallen registrados.

## **CAPITULO III**

### **DEL GOBIERNO Y DE LA ADMINISTRACIÓN**

**Art. 8.- NORMA GENERAL.-** El gobierno de la compañía corresponde a la junta general de socios, y su administración al gerente. La representación legal, judicial y extrajudicial corresponderá al Gerente. En caso de falta temporal o definitiva, le subrogará a un representante de la Junta General hasta que se nombre un titular.

**Art. 9.- CONVOCATORIAS.-** La convocatoria a junta general efectuará el gerente de la compañía, mediante nota dirigida a la dirección registrada por cada socio en ella, con ocho días de anticipación, en la fecha que se celebre la reunión. En tales ocho días no se contarán ni el de la convocatoria ni el de realización de la junta (optativo publicar por la prensa).

**Art. 10.-** El Gerente ejercerán todas las atribuciones previstas para los administradores en la Ley de Compañías.

#### **CAPÍTULO IV**

#### **DISOLUCIÓN Y LIQUIDACIÓN**

**Art. 11.- NORMA GENERAL.-** La compañía se disolverá y se liquidará conforme se establece en la Sección XII de la Ley de Compañías.

Las compañías se disuelven:

- ✓ Por vencimiento del plazo de duración fijado en el contrato social;
- ✓ Por traslado del domicilio principal a país extranjero;
- ✓ Por auto de quiebra de la compañía, legalmente ejecutoriado
- ✓ Por acuerdo de los socios, tomado de conformidad con la Ley y el contrato social;
- ✓ Por conclusión de las actividades para las cuales se formaron o por incumplir el fin social;
- ✓ Por pérdidas del cincuenta por ciento o más del capital social.
- ✓ Por cualquier otra causa determinada en la Ley o en el contrato social.

- ✓ El proceso de liquidación de una compañía se inicia con la inscripción de los siguientes instrumentos:
- ✓ De la resolución que ordena la liquidación, en los casos de disolución de pleno derecho;
- ✓ De la resolución que declara la disolución y ordena la liquidación, cuando es dictada por el Superintendente de Compañías; y,
- ✓ De la escritura de disolución y liquidación voluntaria y la respectiva resolución aprobatoria.

**Atentamente**

**El Notario**



## **REGLAMENTO INTERNO DE SEGURIDAD Y SALUD DEL TRABAJO DE SERVICOL**

**Razón social:** "SERVICOL CIA. LTDA."

**Actividad económica:** Recuperación de Cartera.

### **Objetivos:**

- ✓ Prevenir accidentes
- ✓ Conocer los procedimientos que se deben seguir frente a un incidente.

## **CAPÍTULO I DISPOSICIONES REGLAMENTARIAS**

### **Art. 1.- OBLIGACIONES GENERALES DEL EMPLEADOR**

- a) Formular la política empresarial y hacerla conocer a todo el personal de la empresa.
- b) Identificar y evaluar los riesgos, en forma inicial y periódicamente, con la finalidad de planificar las acciones preventivas,
- c) Combatir y controlar los riesgos en su origen,
- d) Mantener un sistema de registro y notificación de los accidentes de trabajo,
- e) Investigar y analizar los accidentes, incidentes y enfermedades de trabajo, con el propósito de adoptar acciones correctivas y preventivas
- f) Informar a los trabajadores por escrito sobre los riesgos laborales a los que están expuestos y capacitarlos a fin de prevenirlos, minimizarlos y eliminarlos.

- g) Mantener en buen estado de servicio las instalaciones, materiales para un trabajo seguro
- h) Proveer a los representantes de los trabajadores de un ejemplar del presente Reglamento
- i) Dar aviso inmediato a las autoridades de trabajo y al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, de los accidentes los centros de trabajo

**Art. 2- OBLIGACIONES GENERALES Y DERECHOS DE LOS TRABAJADORES** Todos los trabajadores tendrán derecho a:

- a) Desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, que garanticen su salud, seguridad y bienestar.
- b) A estar informados sobre los riesgos laborales vinculados a las actividades que realizan.
- c) Solicitar a la autoridad competente la realización de una inspección al centro de trabajo,
- d) Sin perjuicio interrumpir su actividad cuando, por motivos razonables, consideren que existe un peligro inminente que ponga en riesgo su seguridad o la de otros trabajadores.
- e) Los trabajadores tienen derecho a cambiar de puesto de trabajo o de tarea por razones de salud, rehabilitación, reinserción y capacitación.
- f) Los trabajadores tienen derecho a la información y formación continua en materia de prevención y protección de la salud en el trabajo.

Los trabajadores tendrán las siguientes obligaciones en materia de prevención de riesgos laborales:

- a) Cumplir con las normas, reglamentos e instrucciones de los programas de seguridad y salud en el trabajo que se apliquen en el lugar de trabajo.
- b) Cooperar en el cumplimiento de las obligaciones que competen al empleador
- c) Usar adecuadamente los instrumentos y materiales de trabajo,
- d) Cooperar y participar en el proceso de investigación de los accidentes de trabajo
- e) Velar por el cuidado integral de su salud física y mental, así como por el de los demás trabajadores que dependan de ellos, durante el desarrollo de sus labores;
- f) Informar oportunamente sobre cualquier dolencia que sufran y que se haya originado como consecuencia de las labores que realizan o de las condiciones y ambiente de trabajo
- g) Someterse a los exámenes médicos o que estén obligados por norma expresa así como a los procesos de rehabilitación integral
- h) Participar en el control de desastres, prevención de riesgos y mantenimiento de la higiene en los locales de trabajo cumpliendo las normas vigentes;
- i) Informar al empleador de las averías y riesgos que puedan ocasionar accidentes de trabajo.

j) Cuidar de su higiene personal, para prevenir al contagio de enfermedades

k) No introducir bebidas alcohólicas ni otras sustancias tóxicas a los centros de trabajo, ni presentarse o permanecer en los mismos en estado de embriaguez o bajo los efectos de dichas sustancias.

**Art. 3.- PROHIBICIONES AL EMPLEADOR** Toda empresa deberá considerar las siguientes prohibiciones:

a) Obligar a sus trabajadores a laborar en ambientes insalubres por efecto de polvo, gases o sustancias tóxicas.

b) Permitir a los trabajadores que realicen sus actividades en estado de embriaguez o bajo cualquier tóxico.

e) Transportar a los trabajadores en vehículos inadecuados.

f) Dejar de cumplir las disposiciones que sobre prevención de riesgos emanen de la Ley,

**Art. 4.- PROHIBICIONES PARA LOS TRABAJADORES** Los empleados deberán considerar las siguientes prohibiciones:

a) Efectuar trabajos sin el debido entrenamiento previo para la labor que van a realizar.

b) Ingresar al trabajo en estado de embriaguez o habiendo ingerido cualquier sustancia tóxica.

c) Fumar o prender fuego en las instalaciones de la empresa.

d) Distraer la atención en sus labores, con juegos, riñas, discusiones, que puedan ocasionar accidentes.

e) Alterar, cambiar, reparar o accionar máquinas, instalaciones, sistemas eléctricos, etc., sin conocimientos técnicos o sin previa autorización superior.

**Art. 5.- INCUMPLIMIENTOS Y SANCIONES.-** Las sanciones a los trabajadores se aplicarán conforme lo disponga el Reglamento Interno de Trabajo. Las faltas muy graves podrán sancionarse conforme lo determina el Código del Trabajo.

**Art. 6.- RESPONSABILIDADES DE GERENTES** El Gerente o representante legal asume la plena responsabilidad de la Seguridad y la Salud Ocupacional de los trabajadores de la Empresa determinando en la Política de Seguridad, el financiamiento de los programas de Seguridad y Salud; y la evaluación periódica de su cumplimiento.

**Art. 7.- PROTECCIÓN A TRABAJADORAS EMBARAZADAS**

Cuando las actividades que normalmente realiza una trabajadora resulten peligrosas durante el periodo de embarazo o lactancia, los empleadores deberán adoptar las medidas necesarias para evitar su exposición a tales riesgos, se garantizará a la trabajadora sus derechos laborales, conforme a lo dispuesto en la legislación nacional.

**Art. 8.- PREVENCIÓN DE RIESGOS PARA LAS PERSONAS CON CAPACIDADES DIFERENTES**

El empleador deberá garantizar la protección de los trabajadores que por su situación sean especialmente sensibles a los riesgos derivados del trabajo. A tal fin, deberán tener en cuenta dichos aspectos en las evaluaciones de los riesgos, en la adopción de medidas preventivas y de protección necesarias.

**Art. 9.- PRESTADORES DE ACTIVIDAD COMPLEMENTARIA Y CONTRATISTAS** (limpieza y mantenimiento).

a) Se exigirá el cumplimiento laboral, afiliación al IESS y la presentación del Reglamento Interno de Seguridad y Salud debidamente aprobado ante el Ministerio de Relaciones Laborales.

b) La empresa usuaria garantizará para estos trabajadores, el mismo nivel de prevención y protección que para sus trabajadores de planta.

**CAPÍTULO II DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS PROPIOS DE LA EMPRESA**

**Art. 10.- RIESGOS PSICOSOCIALES.-** el personal de cobro de la empresa puede sufrir alteraciones psicosociales por la interacción directa con deudores que poseen diferentes tipos de carácter algunos serán doseles, pero otros pueden llegar ser agresivos, cuyo vocabulario o trato puede causar algún efecto en el carácter, personalidad, confianza, autoestima del trabajador.


## Art. 29.- SEÑALIZACIÓN DE SEGURIDAD

La empresa colocará señalización símbolos gráficos para informar a sus trabajadores, donde se encontrara ubicado el extintor en caso de producirse un incendio en el edificio, también las rutas de salida para evacuar las oficinas si fuera necesario.

La señalización de seguridad será resistentes al desgaste y lavables; dichas señales, deberán mantenerse en buen estado, limpias, y renovarse cuando estén deterioradas.

### SEÑALES

<b>Extintor en caso de incendio</b>	
<b>Salida de emergencia</b>	
<b>Prohibido Fumar</b>	

<b>Botiquín de primeros Auxilios</b>	
--------------------------------------	--

**Art. 30.- RIESGOS DENTRO DE LA INSTALACIONES DE LA EMPRESA.-** Posibles riesgos que pueden sufrir los empleados dentro de la empresa.

- ✓ Caídas al transitar por las escaleras y zonas de paso
- ✓ Cortes o pinchazos con tijeras, grapas o demás material de oficina
- ✓ Golpes contra objetos inmóviles como cajones abiertos o con objetos en zona de paso
- ✓ Fatiga por adoptar posturas incorrectas
- ✓ Contacto eléctrico durante el uso de equipos e instalaciones.

**Art. 31.- MEDIDAS PREVENTIVAS DE ACCIDENTES EN EL TRABAJO**

- ✓ Mantener las zonas de tránsito libre de obstáculos
- ✓ Las mesas de trabajo deberán quedar ordenadas y recogidas al finalizar la jornada
- ✓ Guardar los objetos cortantes o punzantes tan pronto como se termine de utilizarlos
- ✓ Mantener los cajones cerrados.



- ✓ Evitar almacenar objetos pesados, donde sea difícil alcanzarlos o donde se puedan caer.
- ✓ Si un armario se tambalea, avisar al personal de mantenimiento.
- ✓ Llenar los cajones de abajo a arriba, y de atrás hacia delante. Los elementos más pesados se colocarán siempre en los cajones inferiores.
- ✓ Nunca desconectar los aparatos tirando del cable.
- ✓ Nunca manipular o intentar reparar objetos o instalaciones eléctricas. Sólo debe hacerlo personal especializado.
- ✓ Guarda los productos químicos (alcohol, cloro) en recipientes claramente etiquetados; no utilizar recipientes que puedan inducir a error (botellas de refrescos, agua).
- ✓ Nunca arrojar a la papelera vidrios rotos o materiales cortantes.
- ✓ No se debe adoptar posturas incorrectas como sentarse sobre una pierna, con las piernas cruzadas o sujetar el auricular del teléfono con el hombro.
- ✓ No se debe girar sobre la silla mediante movimientos bruscos del tronco, se debe girar con ayuda de los pies.
- ✓ No forzar la posición para alcanzar objetos distantes, debe levantarse para cogerlos.
- ✓ La pantalla del computador no se debe encontrar delante de las ventanas se debe evitar reflejos de focos luminosos

**Art. 32.- MEDIDAS DE PREVENCIÓN DE INCENDIOS.-** Para evitar que se genere un incendio dentro de las oficinas se debe tener en presente lo siguiente.

- ✓ No sobre cargar los enchufes, se debe consultar previamente a personal calificado para utilizar regletas o alargaderas
- ✓ No acumular materiales en los rincones, debajo de las estanterías, detrás de puertas
- ✓ No fumar dentro de las oficinas o arrojar colillas de cigarro encendidas dentro de las papeleras.
- ✓ No acercar focos de calor a materiales transportadores de energía
- ✓ No colocar vasos con líquido sobre los ordenadores, impresoras u otros aparatos eléctricos
- ✓ Si se detecta alguna anomalía comunicárselo al responsable de la empresa.
- ✓ No obstaculizar las rutas de evacuación, señalización y el acceso al extintor.

**Art. 33.- COMO ACTUAR EN CASO DE INCENDIO.-** Si llega a existir un incendio dentro del edificio u oficinas de la empresa se debe proceder de la siguiente manera.

- ✓ Mantener la calma y dar inmediatamente la alarma a los demás.
- ✓ Si se encuentra solo salir inmediatamente, cerrar la puerta sin llave, llamar a los bomberos inmediatamente.
- ✓ Si se le incendia la ropa no correr, tirarse al suelo y rodar.

- ✓ Se de atravesar una zona con mucho humo procurar hacerlo agachado, y colocarse un pañuelo húmedo cubriendo la nariz y la boca.
- ✓ Si se encuentra atrapado dentro de una oficina, se debe cerrar todas las puertas, si es posible tapar con tela todas las rendijas por donde pueda ingresar humo.
- ✓ Hacer saber de su presencia dentro de las instalaciones, con ruido o por la ventana.
- ✓ Si el fuego no es grande y cree que puede apagarlo con el extintor hágalo colocándose lo más próximo a la salida.

**Art. 34.- EN CASO DE EVACUACIÓN.-** Al oír la señal de evacuación, prepárese para evacuar la oficina

- ✓ Desconecta los aparatos eléctricos a su cargo
- ✓ Si se encuentra con un cliente o persona externa la oficina acompañarla hasta el exterior
- ✓ Evacuar el edificio con rapidez, pero no correr
- ✓ No vuelva a ingresar a las oficinas a recoger objetos personales
- ✓ Tranquilizar a las personas que durante la evacuación hayan podido perder la calma
- ✓ Abandonar la oficina y dirigirse a zona segura.

**Art. 35.- PRIMEROS AUXILIOS.-** Si un trabajador llega a presentar algún accidente dentro de las oficinas se debe actuar.

- ✓ En caso de heridas no manipularla, lavar con agua oxigenada y tapar con gasa estéril.
- ✓ En caso de desmayo colocarlo recostado con la cabeza más baja que el resto del cuerpo.
- ✓ En caso de quemadura colocar abundante agua sobre la zona quemada entre 1 a quince minutos, quitar ropa, anillos, pulseras, cubrir con gasa estéril, trasladar a centro médico.
- ✓ En caso de convulsiones, no se debe impedir los movimientos, colocarlo en donde no se pueda hacer daño, impedir que se muerda colocando un pañuelo doblado entre los dientes.

**Atentamente.**

**Gerente.**

## **ASPECTOS LEGALES DE LA EMPRESA**

La empresa de gestión de cobros Servicol para el cumplimiento de sus fines, jurídicamente se constituirá bajo la denominación de EMPRESA DE RESPONSABILIDAD LIMITADA, con una vida útil de 5 años, estará conformada con 3 accionistas, todos de nacionalidad ecuatoriana, localizados en la ciudad de Loja, con la capacidad financiera para adquirir obligaciones y sin ningún impedimento legal.

Para la conformación y tramitación de la personería jurídica de la empresa se la realizará como Servicol Cía. Ltda. Porque esta denominación presenta varias ventajas como que los accionistas son responsables solo de su capital aportado, todos los trámites se realizaran en las oficinas de las instituciones correspondientes localizadas en la ciudad de Loja.

## **TRÁMITES LEGALES**

### **Requisitos para constitución de una compañía Superintendencia de Compañías**

- ✓ Aprobación del nombre (Solicitud se la realiza por internet Portal de Tramites en Línea)
- ✓ Realizar la escritura de constitución donde debe constar la declaración juramentada de acuerdo a la Ley de Compañías y adjuntar copias de cédulas de los socios o accionistas.

- ✓ Inscribir las escrituras en el Registro Mercantil del domicilio principal de la Compañía
- ✓ Ingresar en la Superintendencia de Compañías una escritura de constitución inscrita en el registro mercantil nombramientos de los administradores y un Formulario de Registro de Dirección Domiciliaria.

### **Escritura de Constitución**

Para la escritura de la constitución se necesita copias de cédulas y certificados de votación de todos los socios y declaración juramentada.

- ✓ Los nombres, nacionalidad y domicilio de las personas que constituyan la sociedad
- ✓ El objeto de la sociedad
- ✓ Su razón social o denominación
- ✓ Su duración
- ✓ El importe del capital social
- ✓ La expresión de lo que cada socio aporte en dinero o en otros bienes; el valor atribuido.
- ✓ El domicilio de la sociedad
- ✓ La manera conforme a la cual haya de administrarse la sociedad y las facultades de los administradores
- ✓ El nombramiento de los administradores
- ✓ La manera de hacer la distribución de las utilidades y pérdidas entre los miembros de la sociedad.

- ✓ El importe del fondo de reserva
- ✓ Los casos en que la sociedad haya de disolverse anticipadamente.

### **Requisitos Registro Mercantil**

- ✓ Por lo menos 3 copias certificadas de los testimonios de la escritura pública de Constitución, en las cuales deberá constar la razón de marginación de la Resolución aprobatoria en la respectiva escritura matriz, sentada por el notario ante el cual se otorgó la constitución.
- ✓ Publicación del extracto emitido por la autoridad competente realizada en uno de los periódicos de mayor circulación del domicilio de la compañía.

### **Requisitos para obtener el Registro Único de Contribuyente RUC**

- ✓ Formulario RUC-01-A y RUC -01-B suscritos por el representante legal
- ✓ Original y copia, o copia certificada de la escritura pública de constitución o domiciliación inscrita en el Registro Mercantil
- ✓ Original y copia, o copia certificada del nombramiento del representante legal inscrito en el Registro Mercantil.
- ✓ Original y copia de la hoja de datos generales otorgada por la Superintendencia de Compañías

- ✓ Identificación del representante legal y gerente general, copia de la cédula de identidad y presentar el certificado de votación del último proceso electoral

### **Requisitos para Patente Municipal**

- ✓ Registro único de contribuyentes actualizado
- ✓ Fotocopia de cédula de identidad.
- ✓ Formulario debidamente llenado de patente, (ventanilla #12 de Recaudaciones)
- ✓ Copia de declaración del Impuesto a la Renta
- ✓ Copia de la escritura de la Constitución de la empresa (solo para quienes inician actividades)

### **Requisitos Permiso de Funcionamiento de Bomberos**

- ✓ Copia del pago que realiza en la ventanilla #2 de recaudaciones del Cuerpo de Bomberos.
- ✓ Copia del RUC actualizado.
- ✓ Comprar formulario "Solicitud de Inspección" en la ventanilla #2 de recaudaciones del Cuerpo de Bomberos.
- ✓ Extintor de 2 kilos de PQS.
- ✓ Certificado de Viabilidad, para negocios nuevos, otorgado por el Departamento de Regulación y Control Urbano del GAD Municipal.



- ✓ Adquirir adhesivo para colocar en el extintor.

### **Procedimiento para Registrar la Marca (IEPI)**

- ✓ Depositar USD 208,00 en efectivo en la cuenta corriente del Banco del Pacífico a nombre del Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual.
- ✓ Ingresar al sitio web del IEPI en [www.iepi.gob.ec](http://www.iepi.gob.ec), hacer clic en la opción “Servicios en Línea” y dentro de esta en “Formularios”.
- ✓ Descargar la Solicitud de Registro de Signos Distintivos, llenarla en computadora, imprimirla y firmarla. En esta solicitud se debe incluir el número de comprobante del depósito realizado.
- ✓ Adjuntar a la solicitud tres copias en blanco y negro de la solicitud, original y dos copias de la papeleta del depósito realizado.
- ✓ Si la solicitud se hace como persona jurídica, adjuntar una copia notariada del nombramiento de la persona que es Representante Legal de la organización.
- ✓ Si la marca es figurativa (imágenes o logotipos) o mixta (imágenes o logotipos y texto), adjuntar seis artes a color en tamaño 5 centímetros de ancho por 5 centímetros de alto impresos en papel adhesivo.
- ✓ Entregar estos documentos en la oficina del IEPI más cercana

## **Requisitos para Registro de Nuevo empleador en el IESS**

Ingresar a la página web [www.iess.gob.ec](http://www.iess.gob.ec) Servicios por Internet. Escoger Empleadores. Actualizar datos del registro patronal. Escoger el sector al que pertenece privado, o público. Ingresar los datos obligatorios. Digitar el número de RUC. Seleccionar el tipo de empleador. En el resumen del Registro de Empleador al final del formulario se visualizará imprimir solicitud de clave.

Una vez registrados los datos solicitados, tiene que acercarse a las oficinas de Historia Laboral del Centro de Atención Universal del IESS a solicitar la clave de empleador, con los siguientes documentos:

- ✓ Solicitud de Entrega de Clave
- ✓ Copia del RUC
- ✓ Copias de las cédulas de identidad a color del representante legal.
- ✓ Copias de las papeletas de votación de las últimas elecciones del representante legal
- ✓ Copia de pago de un servicio básico (agua , luz o teléfono )
- ✓ Original de la cédula de ciudadanía.

## **Requisitos para aprobación de la empresa por parte del Ministerio de trabajo.**

- ✓ Presentar el certificado de existencia legal otorgado por la Superintendencia de Compañías;

- ✓ Presentar copia certificada de la escritura de constitución
- ✓ Entregar copia notariada del registro único de contribuyentes (RUC);
- ✓ Copia certificada del nombramiento del representante legal, debidamente registrado
- ✓ Documento original del IESS o copia certificada que acredite la titularidad de un número patronal,
- ✓ Contar con infraestructura física y estructura organizacional, administrativa y financiera que garantice cumplir eficazmente con las obligaciones que asume dentro de su objeto social, el que deberá ser acreditado por el Ministerio del Trabajo.

## **ESTUDIO FINANCIERO**

En el Estudio Financiero se determina el costo total de la inversión de acuerdo a los recursos necesarios para la puesta en marcha del proyecto, que se requieren para cubrir la capacidad instalada de la empresa, a lo largo de su vida útil, también determina los indicadores financieros que se requieren para evaluar la rentabilidad del proyecto.

### **Objetivos**

- ✓ Determinar la inversión inicial del proyecto requerida para la apertura y constitución de la empresa.
- ✓ Realizar presupuestos de costos, gastos e ingresos
- ✓ Delimitar los costos fijos y variables que posee el proyecto de acuerdo a su actividad principal.
- ✓ Determinar el punto de equilibrio
- ✓ Elaborar el Estado de Resultados Proyectado y flujo de caja para conocer las entradas y salidas de dinero
- ✓ Realizar la evaluación financiera del proyecto para conocer si es conveniente realizar el proyecto

## **INVERSIONES**

Las inversiones son el desembolso de efectivo para adquirir los activos fijos, activos diferidos y el capital de trabajo que son necesarios para la operatividad de la empresa, estos se detallan a continuación:

### **INVERSIONES EN ACTIVO FIJO**

El activo fijo son todas las inversiones que se realizan en bienes tangibles propiedad de la empresa y son utilizados para llevar a cabo las operaciones de la empresa, los activos fijos están sujetos a depreciaciones las que se realizan en función a los porcentajes establecidos en el SRI, los activos fijos requeridos para el proyecto son los siguientes.

#### **Equipo de Computación y Software**

Representan todos los equipos requeridos para efectuar las actividades de la empresa obteniendo un equipo para cada empleado lo que brindará facilidad en el desempeño su trabajo.

**EQUIPO DE COMPUTACIÓN Y SOFTWARE  
CUADRO N° 41**

DETALLE	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Computador DELL CORE i3	6	\$ 718,95	\$ 4.313,70
Impresora tinta continua	2	\$ 266,95	\$ 533,90
Paquetes informáticos	1	\$ 2.500,00	\$ 2.500,00
<b>SUBTOTAL</b>			<b>\$ 7.347,60</b>
IVA			\$ 881,71
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 8.229,31</b>

**Fuente:** Investigación de campo  
**Elaborado por:** La Autora

**Equipo de Oficina**

Corresponde a todos los implementos que se requieren para efectuar las actividades administrativas, dentro de este rubro se incluyen el teléfono de cada empleado para una comunicación rápida y eficiente tanto internamente de la empresa como para la gestión de cobro las calculadoras y otros equipos necesarios, además se incluye un televisor para la sala de espera que servirá para brindar un mayor confort a los clientes.

**EQUIPO DE OFICINA  
CUADRO N° 42**

DETALLE	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Calculadora de Bolsillo	6	\$ 30,00	\$ 180,00
Teléfono Panasonic	6	\$ 43,42	\$ 260,52
Sumadora	2	\$ 50,00	\$ 100,00
<b>SUBTOTAL</b>			<b>\$ 540,52</b>
IVA			\$ 64,86
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 605,38</b>

**Fuente:** Investigación de campo  
**Elaborado por:** La Autora

## Muebles y Enseres

Se incluye todo el mobiliario necesario para adecuar las oficinas requeridas de cada empleado y para el recibimiento de los clientes, para de esta forma el trabajo sea placentero y cómodo para el empleado y el recibimiento de nuestros clientes sea de calidad y calidez.

### MUEBLES Y ENSERES CUADRO N° 43

DETALLE	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Silla gerencial	1	\$ 150,00	\$ 150,00
Silla Ejecutiva	5	\$ 100,00	\$ 500,00
Escritorio ejecutivo	6	\$ 170,00	\$ 1.020,00
Archivador de 4 cajones	3	\$ 165,00	\$ 495,00
Sillas de espera	16	\$ 28,00	\$ 448,00
Mesa de Centro	1	\$ 65,00	\$ 65,00
Dispensador de agua	2	\$ 32,00	\$ 64,00
<b>SUBTOTAL</b>			<b>\$ 2.742,00</b>
IVA			\$ 329,04
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 3.071,04</b>

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

## RESUMEN DE ACTIVOS FIJOS

### RESUMEN ACTIVOS FIJOS CUADRO N° 44

DETALLE	TOTAL
Equipo de Computación	\$ 8.229,31
Equipo de Oficina	\$ 605,38
Muebles y Enseres	\$ 3.071,04
<b>TOTA DE ACTIVOS FIJOS</b>	<b>\$ 11.905,73</b>

Fuente: Cuadros N° 60 a 62

Elaborado por: La Autora

La inversión que la empresa requiere para la adquisición de los activos fijos necesarios para las operaciones es de \$ 11.905,73

## DEPRECIACIÓN DE ACTIVOS FIJOS

La depreciación de los activos fijos se los ha realizado en función a los porcentajes establecidos en la Ley del Régimen Tributario Interno y de acuerdo aquellos que deben ser sometidos a depreciación por el desgaste y uso que sufren lo largo de su vida útil, en sí se constituye en un fondo de recuperación del activo al término de la vida útil, se lo calcula aplicando el método de línea recta

### DEPRECIACIÓN ACTIVOS FIJOS CUADRO N° 45

CONCEPTO	VALOR	%	VR	VIDA ÚTIL (años)	DEPRECIACIÓN ANUAL
Muebles y Enseres	\$ 2.926,56	10%	\$ 292,66	10	\$ 263,39
Equipo de Oficina	\$ 605,38	10%	\$ 60,54	10	\$ 54,48
Equipo de Computación	\$ 8.229,31	33%	\$ 2.715,67	3	\$ 1.837,88
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 11.761,25</b>		<b>\$ 3.068,87</b>		<b>\$ 2.155,75</b>

Fuente: Cuadro 44

Elaborado por: La Autora

Anexo 3, cuadros: N° 101 A 104

## ACTIVOS DIFERIDOS

Los activos diferidos son aquellas inversiones que se realiza para que la empresa pueda operar con normalidad y garantizar su estabilidad, además de cumplir con disposiciones legales establecidas y así no vulnerar ninguna norma, dentro de activos diferidos se encuentra los



gastos de constitución que comprende todos los tramites que se debe realizar para constituir legalmente la empresa, también las adecuaciones e instalaciones que son aquellas mejoras y suplementos requiere el espacio físico en donde se encontrará ubicada la oficina, los activos diferidos son susceptibles de amortización durante la vida útil del proyecto.

**ACTIVOS DIFERIDOS  
CUADRO N° 46**

DESCRIPCION	VALOR TOTAL
Gastos de constitución	\$ 534,44
Adecuaciones	\$ 2.160,00
Instalaciones	\$ 451,60
<b>Subtotal del Activo Diferido</b>	<b>\$ 3.146,04</b>
Imprevistos (5%)	\$ 157,30
<b>TOTAL ACTIVO DIFERIDO</b>	<b>\$ 3.303,34</b>

**Fuente:** Investigación de campo  
**Elaborado por:** La Autora  
**Anexo 4, cuadros: N° 107 a 109**

El activo diferido que se necesita para la puesta en marcha del proyecto es de \$ 3.303,34, el cual fue debidamente amortizado para los 5 años de vida útil del proyecto. El desglose de cada uno de los rubros indicados en los activos diferidos se encuentra debidamente detallado en el Anexo 4.

**CAPITAL DE TRABAJO**

Es la parte de las inversiones que se destinan para cubrir los costos de los rubros que están directamente relacionados con la operatividad, al inicio del funcionamiento de la empresa. El capital de trabajo se lo calcula

anual y mensualmente debido a la naturaleza de las operaciones que se generan dentro de este grupo, tal como se indica a continuación:

### **Sueldos y Salarios**

Comprende las remuneraciones que se deben pagar a los empleados por el trabajo que prestarán a la empresa, los sueldos han sido establecidos en función al cargo y funciones a desempeñar, cumpliendo con las disposiciones del Ministerio de Trabajo todos se han fijado considerando lo básico establecido por este Ministerio y las políticas internas de la empresa, calculando todas la bonificaciones a las que tiene derecho el empleado.

#### **SUELDOS Y SALARIOS CUADRO N° 47**

<b>DETALLE</b>	<b>VALOR MENSUAL</b>	<b>VALOR ANUAL</b>
Gerente Administrativo	\$ 1.060,54	\$ 12.726,48
Secretaria	\$ 506,88	\$ 6.082,54
Contadora	\$ 545,51	\$ 6.546,07
Cobradores	\$ 1.180,85	\$ 14.170,20
Asesor Jurídico	\$ 839,73	\$ 10.076,70
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 4.133,50</b>	<b>\$ 49.602,00</b>

**Fuente:** Ministerio de Trabajo

**Elaborado por:** La Autora

**Anexo 6, cuadros:** N° 114 a 115

### **Transporte**

El transporte corresponde al costo en el que debe incurrir la empresa para el traslado de los cobradores y el asesor jurídico para el cumplimiento de sus funciones al momento que deban ir a visitar un deudor para realizar la gestión de cobro, es por esto que se ha destinado

un valor mensual solo para la movilización que se requiera realizar, el mismo que puede ser a través del transporte público o en taxi si el caso amerita.

**TRANSPORTE  
CUADRO N° 48**

DETALLE	CANTIDAD	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Transporte Cobradores	3	200	\$ 7.200,00
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 7.200,00</b>

**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** La Autora

### **Suministros de Oficina**

Son todos aquellos materiales que se necesitan para el adecuado cumplimiento de las operaciones de la empresa, constituyen un complemento fundamental dentro de la administración, debido a en esta cuenta constan todo lo que se refiere a hojas, facturas, esferos, tinta de computadora, sin estos suministros no se realizarían las actividades agilidad y orden.

**SUMINISTROS DE OFICINA  
CUADRO N° 49**

DETALLE	UNIDAD	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Facturas	Ciento	5	\$ 10,00	\$ 50,00
Caja de esferos	Caja	4	\$ 10,41	\$ 41,64
Grapadora	Unidad	6	\$ 3,25	\$ 19,50
Perforadora	Unidad	6	\$ 2,98	\$ 17,88
Hojas papel bond	Resma	15	\$ 3,00	\$ 45,00
Grapas	Caja	6	\$ 0,64	\$ 3,84
Clips	Caja	5	\$ 0,19	\$ 0,95
Tinta litro de colores	unidad	20	\$ 9,00	\$ 180,00
Sellos	unidad	4	12,00	\$ 48,00
Sobre manila	cientos	3	\$ 6,20	\$ 18,60
Carpetas de cartón	cientos	3	\$ 0,08	\$ 0,24
Archivadoras	unidad	30	\$ 2,00	\$ 60,00
Tinta para sellos	unidad	7	\$ 3,00	\$ 21,00
Extintor	unidad	1	\$ 45,00	\$ 45,00
<b>Subtotal</b>				<b>\$ 551,65</b>
IVA				<b>\$ 60,80</b>
<b>TOTAL</b>				<b>\$ 612,45</b>

**Fuente:** Investigación de Campo  
**Elaborado por:** La Autora

### **Materiales de Aseo**

Estos corresponden a todos los implementos que se requieren para mantener las oficinas de la empresa limpias y aseadas, brindando las condiciones higiénicas pertinentes para que el personal se encuentre en un ambiente sano y salubre, en donde puedan realizar sus funciones adecuadamente.

**MATERIALES DE ASEO  
CUADRO N° 50**

DETALLE	UNIDAD	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Dispensador jumbo rollo Kimberly-CLAR	Unidad	1	\$ 20,98	\$ 20,98
Dispensador de jabón líquido 500ml	Unidad	1	\$ 20,98	\$ 20,98
Jabón líquido 500ml	Unidad	5	\$ 2,75	\$ 13,75
Cloro liquido	Unidad	6	\$ 3,57	\$ 21,42
Guantes	Unidad	4	\$ 1,43	\$ 5,72
Desinfectante	Unidad	6	\$ 4,24	\$ 25,44
Papelera	Unidad	6	\$ 2,23	\$ 13,38
Escoba y recogedor	Unidad	2	\$ 3,89	\$ 7,78
Basureros	unidad	2	\$ 2,23	\$ 4,46
paca de papel higiénico	unidad	8	\$ 7,59	\$ 60,72
Trapeador	unidad	3	\$ 3,35	\$ 10,05
Cepillo de Baño	unidad	1	\$ 1,50	\$ 1,50
Bidones de agua	unidad	2		
<b>Subtotal</b>				<b>\$ 206,18</b>
IVA				\$ 24,74
<b>TOTAL</b>				<b>\$ 230,92</b>

**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** La Autora

### Servicios Básicos

Concierne al pago que se debe realizar por concepto de agua, luz, teléfono e internet, gastos en los que la empresa debe incurrir para operar eficientemente, estos rubros son calculados con las tarifas comerciales impuestas por las empresas encargadas de cada servicio prestado.

**SERVICIOS BÁSICOS  
CUADRO N° 51**

DETALLE	CANTIDAD	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Agua	1	\$ 15,00	\$ 180,00
Luz	1	\$ 40,00	\$ 480,00
Teléfono	3	\$ 50,00	\$ 1.800,00
Internet	1	\$ 250,00	\$ 3.000,00
<b>Subtotal</b>		<b>\$ 355,00</b>	<b>\$ 5.460,00</b>
IVA			\$ 576,00
<b>TOTAL MENSUAL</b>		<b>\$ 355,00</b>	
<b>TOTAL ANUAL</b>			<b>\$ 6.036,00</b>

Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: La Autora

**Arriendo**

Corresponde al pago que se debe cancelar por el uso de las oficinas en donde se encontrara la empresa, además de la garantía de arriendo que se debe entregar a la propietaria del local concerniente al uso que se le dará durante el tiempo que dure el contrato de arriendo, esta garantía se la cancela una sola vez al momento de firmar el contrato.

**ARRIENDO  
CUADRO N° 52**

DETALLE	CANTIDAD	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Arriendo	1	\$ 1.300,00	\$ 15.600,00
Garantía de Arriendo	1	\$ 500,00	
<b>Subtotal</b>		<b>\$ 1.800,00</b>	<b>\$ 15.600,00</b>
<b>TOTAL MENSUAL</b>		<b>\$ 1.800,00</b>	
<b>TOTAL ANUAL</b>			<b>\$ 15.600,00</b>

Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: La Autora

## Publicidad y Propaganda

Comprende la publicidad que se realizará en dos medios de comunicación de gran sintonía en la ciudad, además de ser los más utilizados por los empresarios de la localidad, uno es el periódico de mayor circulación, y el otro es un canal de televisión local, esto se realiza con la finalidad de dar a conocer el servicio que presta la empresa, para atraer la afluencia de clientes.

### PUBLICIDAD Y PROPAGANDA CUADRO N° 53

DESCRIPCION	SERVICIO	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
Publicaciones por ecotelTV	Spots publicitarios	3 veces por semana 6 meses	\$ 390,00	\$ 2.340,00
Publicaciones en Diario la hora	publicidad	3 veces a la semana	\$ 107,52	\$ 2.580,48
<b>Subtotal</b>				<b>\$ 4.920,48</b>
IVA ECOTEL				\$ 280,80
<b>TOTAL</b>				<b>\$ 5.201,28</b>

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: La Autora

## Mantenimiento y Reparación

Este corresponde al monto que la empresa destina para realizar el mantenimiento del equipo de computación que dispone la empresa, para conservar el equipo operando de manera óptima para no interferir en la realización de sus operaciones, además se destina un monto de adecentamiento para darle manutención a las adecuaciones y a las oficinas de la empresa.

**MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN  
CUADRO N° 54**

DETALLE	VALOR DEL BIEN	ALICUOTA	VALOR ANUAL
Equipo de Computación	\$ 4.847,60	10%	\$ 484,76
Adecantamiento			\$ 200,00
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 684,76</b>

Fuente: Cuadro 41

Elaborado por: La Autora

**Botiquín**

El botiquín está conformado por todos aquellos suministros que se requieren para cualquier imprevisto de salud que se presente con algún empleado o cliente de la empresa, para que pueda ser atendido rápidamente y se alivie en parte su dolencia. Tiene el IVA incluido.

**BOTIQUÍN  
CUADRO N° 55**

DETALLE	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	COSTO TOTAL
Agua oxigenada 120 ml	2	\$ 0,55	\$ 1,10
Alcohol (litro)	1	\$ 4,25	\$ 4,25
Algodón (funda)	2	\$ 1,50	\$ 3,00
Gasa esterilizada (funda)	7	\$ 0,80	\$ 5,60
Curitas (caja)	1	\$ 2,40	\$ 2,40
Tijeras	1	\$ 0,35	\$ 0,35
Ibuprofeno(pastillas)	12	\$ 0,25	\$ 3,00
Esparadrapo	3	\$ 0,75	\$ 2,25
Finalín	12	\$ 0,15	\$ 1,80
Botiquín	1	\$ 13,65	\$ 13,65
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 37,40</b>

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: La Autora



## **Impuestos Contribuciones y Otros**

Involucra todos aquellos rubros que la empresa debe cancelar año a año correspondiente a permisos de funcionamiento de bomberos, patentes municipales y demás formularios que debe obtener la empresa para poder seguir prestando sus servicios sin inconvenientes y acatando las disposiciones municipales vigentes.

### **IMPUESTOS CONTRIBUCIONES Y OTROS CUADRO N° 56**

<b>IMPUESTOS CONTRIBUCIONES Y OTROS</b>		
<b>DETALLE</b>	<b>VALOR UNITARIO</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
Formularios	\$ 37,00	\$ 37,00
Patente Municipal	\$ 10,00	\$ 10,00
Cuerpo de Bomberos	\$ 20,00	\$ 20,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 67,00</b>	<b>\$ 67,00</b>

**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** La Autora

## RESUMEN DE CAPITAL DE TRABAJO

### RESUMEN CAPITAL DE TRABAJO CUADRO N° 57

DETALLE	COSTO TOTAL DE OPERACIÓN ANUAL	COSTO DE OPERACIÓN MENSUAL
Sueldos y salarios	\$ 49.602,00	\$ 4.133,50
Materiales de aseo	\$ 230,92	\$ 19,24
Suministros de oficina	\$ 612,45	\$ 51,04
Servicios básicos	\$ 6.036,00	\$ 503,00
Arriendo	\$ 15.600,00	\$ 1.300,00
Garantía de arriendo	\$ 500,00	\$ 500,00
Publicidad y Propaganda	\$ 5.201,28	\$ 433,44
Mantenimiento y Reparación	\$ 684,76	\$ 57,06
Botiquín	\$ 37,40	\$ 3,12
Transporte	\$ 7.200,00	\$ 600,00
Impuestos contribuciones y Otros	\$ 67,00	\$ 5,58
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 78.504,81</b>	<b>\$ 7.600,40</b>

Fuente: Cuadros N° 47 al 56

Elaborado por: La Autora

El capital de trabajo que se necesita para empezar a operar apropiadamente es de \$ 7.600,40 mensual.

### INVERSIÓN TOTAL

El monto de la inversión total que se debe realizar para efectuar la realización del proyecto es de \$ 22.814,19

**INVERSIÓN TOTAL  
CUADRO N° 58**

DETALLE	TOTAL
<b>ACTIVOS FIJOS</b>	
Equipo de computación	\$ 8.229,31
Equipo de oficina	\$ 605,38
Muebles y enseres	\$ 3.071,04
<b>TOTAL DE ACTIVOS FIJOS</b>	<b>\$ 11.905,73</b>
<b>ACTIVOS DIFERIDOS</b>	
Gastos de Constitución	\$ 534,44
Adecuaciones	\$ 2.160,00
Instalaciones	\$ 451,60
<b>Subtotal de Activos Diferidos</b>	<b>\$ 3.146,04</b>
Imprevistos (5%)	\$ 157,30
<b>TOTAL DIFERIDOS</b>	<b>\$ 3.303,34</b>
<b>CAPITAL DE TRABAJO</b>	
Sueldos y salarios	\$ 4.133,50
Materiales de aseo	\$ 19,24
Suministros de oficina	\$ 51,04
Servicios básicos	\$ 503,00
Arriendo	\$ 1.300,00
Garantía de arriendo	\$ 500,00
Publicidad y Propaganda	\$ 433,44
Mantenimiento y Reparación	\$ 57,06
Botiquín	\$ 2,25
Transporte	\$ 600,00
Impuestos contribuciones y otros	\$ 5,58
<b>TOTAL CAPITAL DE TRABAJO</b>	<b>\$ 7.605,12</b>
<b>TOTAL DE INVERSIÓN</b>	<b>\$ 22.814,19</b>

**Fuente:** Cuadros: N° 44, 46 y 57

**Elaborado por:** La Autora

## FINANCIAMIENTO

El financiamiento para la creación de la empresa se realizará a través de recursos propios de los tres socios, los que aportarán montos equitativos para conformar el monto total de la inversión inicial solicitada.

### FINANCIAMIENTO CUADRO N° 59

DETALLE	MONTO	PORCENTAJE
Aporte Socios	\$ 22.814,19	100%
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 22.814,19</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuadro N° 58

Elaborado por: La Autora

## COSTOS TOTALES

Para determinar el costo total en los que incurrirá la empresa para efectuar las actividades planificadas se debe considerar todos los costos involucrados es decir los costos del servicio y los costos de operación.

**Costo Total = Costos del Servicio + Costos de Operación**

**Costos de Operación = Gastos Administrativos + Gastos de Ventas**

Los costos de la empresa han sido proyectados a partir del año 1 hasta el año 5 con la inflación obtenida con la proyección de mínimos cuadrados, para someterlos a las variaciones que pueden sufrir en función a inflación obteniendo así valores más reales durante el tiempo de proyección del proyecto.

**COSTOS TOTALES  
CUADRO N° 60**

DETALLE	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<b>GASTOS DEL SERVICIO</b>						
Cobradores	\$ 14.170,20	\$ 14.637,25	\$ 16.051,42	\$ 16.522,32	\$ 16.977,11	\$ 17.413,67
Asesor Jurídico	\$ 10.076,70	\$ 10.408,83	\$ 11.425,11	\$ 11.760,29	\$ 12.084,00	\$ 12.394,73
Transporte	\$ 7.200,00	\$ 7.437,31	\$ 7.424,27	\$ 7.411,23	\$ 7.398,19	\$ 7.385,14
Mantenimiento y Reparación	\$ 684,76	\$ 707,33	\$ 729,36	\$ 750,76	\$ 771,42	\$ 791,26
<b>COSTO TOTAL DE SERVICIO</b>	<b>\$ 32.131,66</b>	<b>\$ 33.190,72</b>	<b>\$ 35.630,16</b>	<b>\$ 36.444,60</b>	<b>\$ 37.230,72</b>	<b>\$ 37.984,80</b>
<b>COSTO DE OPERACIÓN</b>						
<b>GASTOS DE ADMINISTRACIÓN</b>						
Sueldo y Salarios	\$ 25.355,10	\$ 25.355,10	\$ 27.816,47	\$ 28.632,52	\$ 29.420,65	\$ 30.177,19
Materiales de aseo	\$ 230,92	\$ 238,53	\$ 245,96	\$ 253,18	\$ 260,15	\$ 266,84
Suministros de oficina	\$ 612,45	\$ 632,63	\$ 652,34	\$ 671,48	\$ 689,96	\$ 707,70
Servicios básicos	\$ 6.036,00	\$ 6.234,95	\$ 6.429,16	\$ 6.617,77	\$ 6.799,93	\$ 6.974,78
Arriendo	\$ 15.600,00	\$ 16.114,18	\$ 16.616,11	\$ 17.103,58	\$ 17.574,37	\$ 18.026,28
Botiquín	\$ 37,40	\$ 38,63	\$ 39,84	\$ 41,00	\$ 42,13	\$ 43,22
Impuestos Contribuciones y Otros	\$ 67,00	\$ 69,21	\$ 71,36	\$ 73,46	\$ 75,48	\$ 77,42
Depreciación de Equipo de Computación	\$ 1.837,88	\$ 1.837,88	\$ 1.837,88	\$ 1.837,88	\$ 2.070,48	\$ 2.070,48
Depreciación de Equipo de Oficina	\$ 54,48	\$ 54,48	\$ 54,48	\$ 54,48	\$ 54,48	\$ 54,48
Depreciación de Muebles y Enseres	\$ 263,39	\$ 263,39	\$ 263,39	\$ 263,39	\$ 263,39	\$ 263,39
Amortización de Activos Diferidos	\$ 660,67	\$ 660,67	\$ 660,67	\$ 660,67	\$ 660,67	\$ 660,67
<b>TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>	<b>\$ 50.755,29</b>	<b>\$ 51.499,65</b>	<b>\$ 54.687,66</b>	<b>\$ 56.209,41</b>	<b>\$ 57.911,70</b>	<b>\$ 59.322,46</b>
<b>GASTOS EN VENTAS</b>						
Publicidad y Propaganda	\$ 5.201,28	\$ 5.372,71	\$ 5.540,07	\$ 5.702,60	\$ 5.859,56	\$ 6.010,24
<b>TOTAL GASTOS DE VENTAS</b>	<b>\$ 5.201,28</b>	<b>\$ 5.372,71</b>	<b>\$ 5.540,07</b>	<b>\$ 5.702,60</b>	<b>\$ 5.859,56</b>	<b>\$ 6.010,24</b>
<b>TOTAL COSTOS DE OPERACIÓN</b>	<b>\$ 55.956,57</b>	<b>\$ 56.872,36</b>	<b>\$ 60.227,72</b>	<b>\$ 61.912,01</b>	<b>\$ 63.771,27</b>	<b>\$ 65.332,70</b>
<b>COSTO TOTAL</b>	<b>\$ 88.088,23</b>	<b>\$ 90.063,08</b>	<b>\$ 95.857,88</b>	<b>\$ 98.356,61</b>	<b>\$ 101.001,99</b>	<b>\$ 103.317,50</b>

Fuente: Cuadro N° 58  
 Elaborado por: La Autora  
 Anexo 5, cuadros: N° 111 al 113

## **COSTO UNITARIO**

Para la determinación del costo unitario del servicio que prestará la empresa que realiza la relación entre el costo total y el número de clientes que se atenderá, utilizando la siguiente fórmula:

$$\text{Costo Unitario} = \frac{\text{Costo Total}}{\text{Número de clientes}}$$

$$\text{Costo Unitario} = \frac{\$90.063,08}{135}$$

$$\text{Costo Unitario} = \$667,13$$

El costo unitario que tendrá el servicio que se brindará para el primer año es de \$ 667,13; este costo permite cubrir los gastos en los que debe incurrir para poder realizar la gestión de recuperación de cartera, el costo unitario para los siguientes años se muestra en el siguiente cuadro.

### **COSTO UNITARIO CUADRO N° 61**

<b>AÑOS</b>	<b>NÚMERO DE CLIENTES</b>	<b>COSTO TOTAL</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>
1	135	\$ 90.063,08	\$ 667,13
2	142	\$ 95.857,88	\$ 673,95
3	151	\$ 98.356,61	\$ 653,10
4	159	\$ 101.001,99	\$ 635,37
5	167	\$ 103.317,50	\$ 617,44

**Fuente:** Cuadro N° 18 y 60

**Elaborado por:** La Autora

Se ha considerado establecer el costo unitario con la finalidad de mostrar que el precio del servicio no se puede encontrar por debajo de este.

## **INGRESO TOTAL**

### **Precio del servicio**

Para determinar el precio unitario que tendrá el servicio se toma a consideración un porcentaje de ganancia calculado de la cartera vencida promedio que se obtuvo en base a las encuestas realizadas (pregunta N° 14) estableciendo un porcentaje para cada promedio de cartera el mismo que varía de acuerdo al monto y se lo establece en función de la encuesta realizada (pregunta N° 15) y que se encuentra por debajo del que cobra la competencia y proporcionando así ganancias para a empresa. Cabe recalcar que para el cálculo del precio del servicio no se le añade el costo unitario solamente es en función del porcentaje de ganancia debido a que esta es la forma en la que trabaja la competencia. Además se indica que las tablas de los promedios de cartera se encuentran en el Anexo N° 7.

#### ✓ **Precio del Servicio de la cartera vencida de \$ 5.000 a \$ 10.000**

El promedio de esta cartera vencida es de \$ 7.500. El precio del servicio es calculado multiplicando la cartera promedio por el porcentaje de ganancia, consecuentemente para conocer cuánto será la ganancia anual se multiplica el precio del servicio por la capacidad que se utilizará en función de este monto de cartera.

***Precio del servicio = Promedio de cartera vencida \* % de ganancia***

***Precio del servicio = \$ 7.500 \* 9% = \$ 675,00***

***Ingreso anual = Precio del servicio \* Capacidad utilizada anual***

$$\text{Ingreso anual} = \$ 675,00 * 72 = \$ 48.655,38$$

**PRECIO DEL SERVICIO DE LA CARTERA DE \$ 5.000 A \$ 10.000  
CUADRO N° 62**

AÑOS	CARTERA VENCIDA	PORCENTAJE DE GANANCIA	PRECIO DEL SERVICIO	CAPACIDAD UTILIZADA	INGRESOS ANUALES
1	\$ 7.500	9%	\$ 675,00	72	\$ 48.655,38
2				77	\$ 51.696,35
3				81	\$ 54.737,31
4				86	\$ 57.778,27
5				90	\$ 60.819,23

Fuente: Cuadro N° 19 y N°127

Elaborado por: La Autora

✓ **Precio del Servicio de la cartera vencida de \$ 10.001 a \$ 15.000**

El promedio de esta cartera vencida es de \$ 12.501 y es calculado con un porcentaje de ganancia de 8,5%,

*Precio del servicio = Promedio de cartera vencida \* % de ganancia*

$$\text{Precio del servicio} = \$ 12.501 * 8,5\% = \$ 1.062,54$$

*Ingreso anual = Precio del servicio \* Capacidad utilizada anual*

$$\text{Ingreso anual} = \$ 1.062,54 * 31 = \$ 32.824,39$$



**PRECIO DEL SERVICIO DE LA CARTERA DE \$ 10.001 A \$ 15.000  
CUADRO N° 63**

AÑOS	CARTERA VENCIDA	PORCENTAJE DE COMISIÓN	PRECIO DEL SERVICIO	CAPACIDAD UTILIZADA	INGRESOS ANUALES
1	\$ 12.501	8,5%	\$ 1.062,54	31	\$ 32.824,39
2				33	\$ 34.875,91
3				35	\$ 36.927,44
4				37	\$ 38.978,96
5				39	\$ 41.030,49

Fuente: Cuadro N° 20 y N°127

Elaborado por: La Autora

✓ **Precio del Servicio de la cartera vencida de \$ 15.001 a \$ 20.000**

El promedio de esta cartera es de \$ 17.501 y el porcentaje de ganancia es del 8%.

*Precio del servicio = Promedio de cartera vencida \* % de ganancia*

***Precio del servicio = \$ 17.501 \* 8% = \$1.400,04***

*Ingreso anual = Precio del servicio \* Capacidad utilizada anual*

***Ingreso anual = \$ 1.400,04 \* 21 = \$ 28.833,64***

**PRECIO DEL SERVICIO DE LA CARTERA DE \$ 15.001 A \$ 20.000  
CUADRO N° 64**

AÑOS	CARTERA VENCIDA	PORCENTAJE DE COMISIÓN	PRECIO DEL SERVICIO	CAPACIDAD UTILIZADA	INGRESOS ANUALES
1	\$ 17.501	8%	\$ 1.400,04	21	\$ 28.833,64
2				22	\$ 30.635,75
3				23	\$ 32.437,85
4				24	\$ 34.239,95
5				26	\$ 36.042,06

Fuente: Cuadro N° 21 y N°127

Elaborado por: La Autora

✓ **Precio del Servicio de la cartera vencida de \$ 20.001 a \$ 25.000**

El promedio de esta cartera es de \$ 22.501 y el porcentaje de ganancia es de 7%

*Precio del servicio = Promedio de cartera vencida \* % de ganancia*

***Precio del servicio = \$ 22.501 \* 7% = \$ 1.575,04***

*Ingreso anual = Precio del servicio \* Capacidad utilizada anual*

***Ingreso anual = \$ 1.575,04 \* 9 = \$ 13.515,68***

**PRECIO DEL SERVICIO DE LA CARTERA DE \$ 20.001 A \$ 25.000  
CUADRO N° 65**

AÑOS	CARTERA VENCIDA	PORCENTAJE DE COMISIÓN	PRECIO DEL SERVICIO	CAPACIDAD UTILIZADA	INGRESOS ANUALES
1	\$ 22.501	7,0%	\$ 1.575,04	9	\$ 13.515,68
2				9	\$ 14.360,42
3				10	\$ 15.205,15
4				10	\$ 16.049,88
5				11	\$ 16.894,61

Fuente: N° 22 y N°127

Elaborado por: La Autora

✓ **Precio del Servicio de la cartera vencida de \$ 25.001 a \$ 30.000**

El promedio de esta cartera es de \$ 27.501 y el porcentaje de ganancia es de 6%

*Precio del servicio = Promedio de cartera vencida \* % de ganancia*

***Precio del servicio = \$ 27.501 \* 6% = \$ 1.650,03***

*Ingreso anual = Precio del servicio \* Capacidad utilizada anual*

***Ingreso anual = \$ 1.650,03 \* 2 = \$ 2.831,85***

**PRECIO DEL SERVICIO DE LA CARTERA DE \$ 25.001 A \$ 30.000  
CUADRO N° 66**

AÑOS	CARTERA VENCIDA	PORCENTAJE DE COMISIÓN	PRECIO DEL SERVICIO	CAPACIDAD UTILIZADA	INGRESOS ANUALES
1	\$ 27.501	6,0%	\$ 1.650,03	2	\$ 2.831,85
2				2	\$ 3.008,84
3				2	\$ 3.185,83
4				2	\$ 3.362,82
5				2	\$ 3.539,81

Fuente: Cuadro N° 23 y N°127

Elaborado por: La Autora

**Ingresos**

Para determinar los ingresos totales al año de la empresa, se procedió a sumar los ingresos anuales que se obtendrá en cada una de las carteras que se disponen.

**INGRESOS TOTALES  
CUADRO N° 67**

AÑOS	CARTERA VENCIDA PROMEDIO					TOTAL
	\$ 7.501	\$ 12.501	\$ 17.500	\$ 22.501	\$ 27.501	
1	\$ 48.655,38	\$ 32.824,39	\$ 28.833,64	\$ 13.515,68	\$ 2.831,85	\$ 126.660,95
2	\$ 51.696,35	\$ 34.875,91	\$ 30.635,75	\$ 14.360,42	\$ 3.008,84	\$ 134.577,26
3	\$ 54.737,31	\$ 36.927,44	\$ 32.437,85	\$ 15.205,15	\$ 3.185,83	\$ 142.493,57
4	\$ 57.778,27	\$ 38.978,96	\$ 34.239,95	\$ 16.049,88	\$ 3.362,82	\$ 150.409,88
5	\$ 60.819,23	\$ 41.030,49	\$ 36.042,06	\$ 16.894,61	\$ 3.539,81	\$ 158.326,19

Fuente: Cuadro N° 62 al N° 66

Elaborado por: La Autora

Los ingresos han sido calculados en base a la hipótesis que la empresa de gestión de cobros logrará recuperar el monto total de las carteras anuales.

## CLASIFICACIÓN DE LOS COSTOS

**Costos Fijos.-** Son aquellos que independientemente si la empresa se encuentre o no recuperando cartera deben ser cancelados, es decir se mantienen constantes y no tienen relación con el volumen de operaciones

**Costos Variables.-** Son aquellas que varían de acuerdo al nivel de operaciones que mantiene la empresa es decir que no siempre se deberá cubrir estos rubros.

### COSTOS FIJOS Y VARIABLES CUADRO N° 68

DETALLE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<b>COSTOS VARIABLES</b>					
Transporte	\$ 7.437,31	\$ 7.424,27	\$ 7.411,23	\$ 7.398,19	\$ 7.385,14
Suministros de Oficina	\$ 632,63	\$ 652,34	\$ 671,48	\$ 689,96	\$ 707,70
<b>TOTAL COSTOS VARIABLES</b>	<b>\$ 8.069,95</b>	<b>\$ 8.076,61</b>	<b>\$ 8.082,71</b>	<b>\$ 8.088,15</b>	<b>\$ 8.092,85</b>
<b>COSTOS FIJOS</b>					
Cobradores	\$ 14.637,25	\$ 16.051,42	\$ 16.522,32	\$ 16.977,11	\$ 17.413,67
Asesor Jurídico	\$ 10.408,83	\$ 11.425,11	\$ 11.760,29	\$ 12.084,00	\$ 12.394,73
Mantenimiento y Reparación	\$ 707,33	\$ 729,36	\$ 750,76	\$ 771,42	\$ 791,26
Servicios Básicos	\$ 6.234,95	\$ 6.429,16	\$ 6.617,77	\$ 6.799,93	\$ 6.974,78
Sueldo y Salarios	\$ 25.355,10	\$ 27.816,47	\$ 28.632,52	\$ 29.420,65	\$ 30.177,19
Impuestos Contribuciones y Otros	\$ 69,21	\$ 71,36	\$ 73,46	\$ 75,48	\$ 77,42
Botiquín	\$ 38,63	\$ 39,84	\$ 41,00	\$ 42,13	\$ 43,22
Arriendo	\$ 16.114,18	\$ 16.616,11	\$ 17.103,58	\$ 17.574,37	\$ 18.026,28
Materiales de Aseo	\$ 238,53	\$ 245,96	\$ 253,18	\$ 260,15	\$ 266,84
Depreciación de Equipo de Computación	\$ 1.837,88	\$ 1.837,88	\$ 1.837,88	\$ 2.070,48	\$ 2.070,48
Depreciación de Equipo de Oficina	\$ 54,48	\$ 54,48	\$ 54,48	\$ 54,48	\$ 54,48
Depreciación de Muebles y enseres	\$ 263,39	\$ 263,39	\$ 263,39	\$ 263,39	\$ 263,39
Amortización de Activos Diferidos	\$ 660,67	\$ 660,67	\$ 660,67	\$ 660,67	\$ 660,67
Publicidad y Propaganda	\$ 5.372,71	\$ 5.540,07	\$ 5.702,60	\$ 5.859,56	\$ 6.010,24
<b>TOTAL COSTO FIJO</b>	<b>\$ 81.993,14</b>	<b>\$ 87.781,27</b>	<b>\$ 90.273,90</b>	<b>\$ 92.913,84</b>	<b>\$ 95.224,65</b>
<b>COSTO TOTAL DE PRODUCCIÓN</b>	<b>\$ 90.063,08</b>	<b>\$ 95.857,88</b>	<b>\$ 98.356,61</b>	<b>\$ 101.001,99</b>	<b>\$ 103.317,50</b>

Fuente: Cuadro N° 60

Elaborado por: La Autora

## PUNTO DE EQUILIBRIO

El punto de equilibrio es el balance entre ingresos y costos, debido a que en este punto no habrá ni pérdidas ni ganancias para la empresa, el punto de equilibrio muestra que si se oferta servicios por debajo se obtendrá perdidas y se opera por encima del punto de equilibrio se obtendrá ganancias.

El punto de equilibrio se lo calcula en función de los ingresos y en función de la capacidad instalada

### En función de los ingresos

$$PE = \frac{CFT}{1 - \frac{CVT}{IT}}$$

CFT = Costo fijo total  
CVT = Costo variable total  
IT = Ingresos totales

$$PE \text{ año 1} = \frac{\$ 81.993,14}{1 - \frac{\$ 8.069,95}{\$ 126,660,95}}$$

$$PE \text{ año 1} = \frac{\$81.993,14}{0,936286993}$$

$$PE \text{ año 1} = \$ 87.572,65$$

**EN FUNCIÓN DE LOS INGRESOS  
CUADRO N° 69**

DESCRIPCIÓN	AÑOS				
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<b>P. E EN FUNCIÓN DE LOS INGRESOS</b>	<b>\$ 87.572,65</b>	<b>\$ 93.385,79</b>	<b>\$ 95.702,46</b>	<b>\$ 98.194,13</b>	<b>\$ 100.354,26</b>
TOTAL DE COSTOS FIJOS	\$ 81.993,14	\$ 87.781,27	\$ 90.273,90	\$ 92.913,84	\$ 95.224,65
TOTAL DE COSTOS VARIABLES	\$ 8.069,95	\$ 8.076,61	\$ 8.082,71	\$ 8.088,15	\$ 8.092,85
TOTAL DE INGRESOS	\$ 126.660,95	\$ 134.577,26	\$ 142.493,57	\$ 150.409,88	\$ 158.326,19

**Fuente:** Cuadro N° 67 y N° 68

**Elaborado por:** La Autora

El punto de equilibrio que posee la empresa en función de sus ingresos para el año N° 1 es de \$ 87.572,65 decir que para que no existan perdidas, no se deberá mantener ingresos por debajo de este valor y para percibir utilidades deberá mantenerse por encima.

**En función de la capacidad instalada**

$$PE = \frac{CFT}{IT - CVT} * 100$$

$$PE_{año 1} = \frac{\$81.993,14}{\$ 126.660,95 - \$ 8.069,95} * 100$$

$$PE_{año 1} = 69,1\%$$

**EN FUNCIÓN DE LA CAPACIDAD INSTALADA  
CUADRO N° 70**

DESCRIPCIÓN	AÑOS				
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<b>P. E EN FUNCIÓN DE CAPACIDAD INSTALADA</b>	<b>69,1%</b>	<b>69,4%</b>	<b>67,2%</b>	<b>65,3%</b>	<b>63,4%</b>
TOTAL DE COSTOS FIJOS	\$ 81.993,14	\$ 87.781,27	\$ 90.273,90	\$ 92.913,84	\$ 95.224,65
TOTAL DE COSTOS VARIABLES	\$ 8.069,95	\$ 8.076,61	\$ 8.082,71	\$ 8.088,15	\$ 8.092,85
TOTAL DE INGRESOS	\$ 126.660,95	\$ 134.577,26	\$ 142.493,57	\$ 150.409,88	\$ 158.326,19

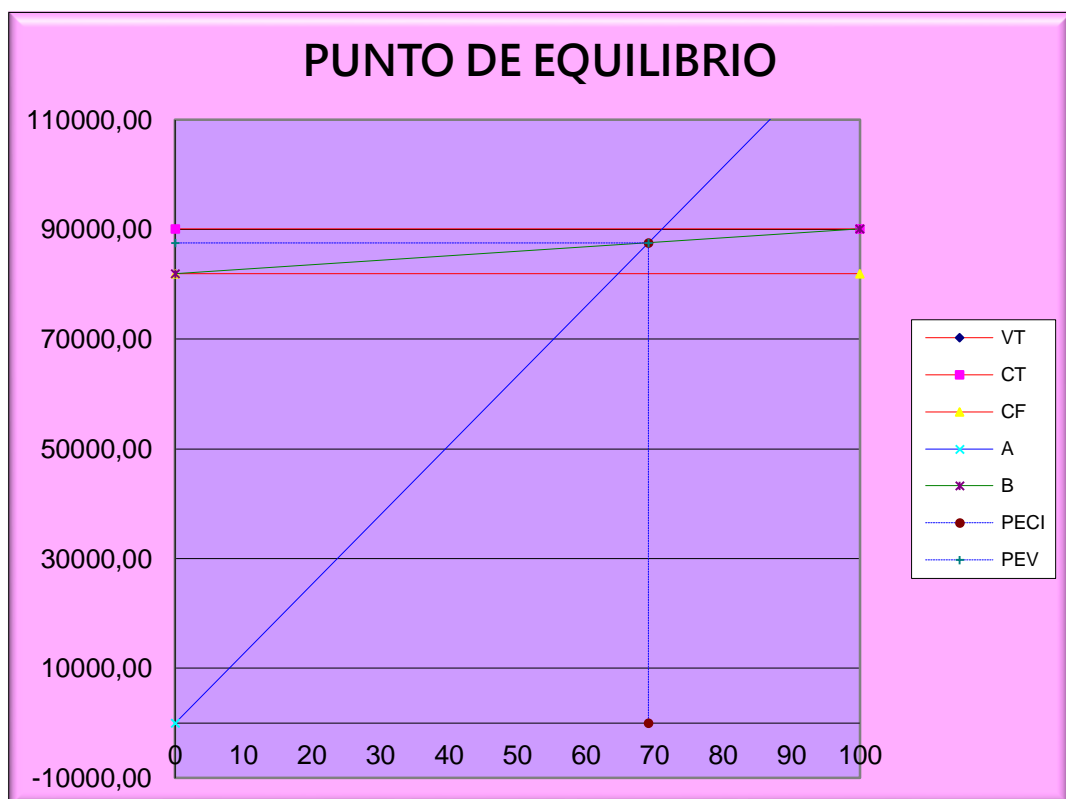
**Fuente:** Cuadro N° 67 y N° 68

**Elaborado por:** La Autora

Para que la empresa se encuentre en un equilibrio en relación con sus ingresos y sus gastos deberá trabajar durante el primer año con el 69,1% de la capacidad instalada para que no posea pérdidas y no perciba utilidades.

### Punto de Equilibrio Año 1

GRÁFICO N° 12



Fuente: Cuadro N° 69 y N° 70

Elaborado por: La Autora

De acuerdo al gráfico se puede visualizar que la empresa alcanzará su punto de equilibrio durante el primer año utilizando el 77,7% de su capacidad instalada y cuando sus ingresos por servicio prestado alcance los 98.424,89 dólares.



## **ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADOS**

El estado de resultados proyectados muestra los ingresos y gastos que tendrá la empresa durante todo un ejercicio económico para determinar la utilidad neta que percibirá la empresa, luego de realizar la participación de utilidades a trabajadores que de acuerdo a la ley tributaria es del 15%, para el impuesto a la renta es de 22%, y una reserva legal del 5% de acuerdo a lo que se encuentra estipulado en el artículo 109 de la Ley de Compañías. Al estado de situación económica se lo proyecta durante toda la vida útil del proyecto, considerando la inflación del año anterior.

**ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO**  
**CUADRO N° 71**

DETALLE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<b>1. INGRESOS</b>					
Ingresos por Servicios	\$ 126.660,95	\$ 134.577,26	\$ 142.493,57	\$ 150.409,88	\$ 158.326,19
<b>Total de Ingresos</b>	<b>\$ 126.660,95</b>	<b>\$ 134.577,26</b>	<b>\$ 142.493,57</b>	<b>\$ 150.409,88</b>	<b>\$ 158.326,19</b>
<b>2. EGRESOS</b>					
<b>COSTO DEL SERVICIO</b>					
Cobradores	\$ 14.637,25	\$ 16.051,42	\$ 16.522,32	\$ 16.977,11	\$ 17.413,67
Asesor Jurídico	\$ 10.408,83	\$ 11.425,11	\$ 11.760,29	\$ 12.084,00	\$ 12.394,73
Transporte	\$ 7.437,31	\$ 7.424,27	\$ 7.411,23	\$ 7.398,19	\$ 7.385,14
Mantenimiento y Reparación	\$ 707,33	\$ 729,36	\$ 750,76	\$ 771,42	\$ 791,26
<b>TOTAL COSTO DEL SERVICIO</b>	<b>\$ 33.190,72</b>	<b>\$ 35.630,16</b>	<b>\$ 36.444,60</b>	<b>\$ 37.230,72</b>	<b>\$ 37.984,80</b>
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>\$ 93.470,23</b>	<b>\$ 98.947,10</b>	<b>\$ 106.048,97</b>	<b>\$ 113.179,16</b>	<b>\$ 120.341,39</b>
<b>GATOS DE OPERACIÓN</b>					
<b>GASTOS DE ADMINISTRACION</b>					
Sueldo y Salarios	\$ 25.355,10	\$ 27.816,47	\$ 28.632,52	\$ 29.420,65	\$ 30.177,19
Materiales de aseo	\$ 238,53	\$ 245,96	\$ 253,18	\$ 260,15	\$ 266,84
Suministros de oficina	\$ 632,63	\$ 652,34	\$ 671,48	\$ 689,96	\$ 707,70
Servicios básicos	\$ 6.234,95	\$ 6.429,16	\$ 6.617,77	\$ 6.799,93	\$ 6.974,78
Arriendo	\$ 16.114,18	\$ 16.616,11	\$ 17.103,58	\$ 17.574,37	\$ 18.026,28
Botiquín	\$ 38,63	\$ 39,84	\$ 41,00	\$ 42,13	\$ 43,22
Impuestos Contribuciones y Otros	\$ 69,21	\$ 71,36	\$ 73,46	\$ 75,48	\$ 77,42
Depreciación de Equipo de Computación	\$ 1.837,88	\$ 1.837,88	\$ 1.837,88	\$ 2.070,48	\$ 2.070,48
Depreciación de Equipo de Oficina	\$ 54,48	\$ 54,48	\$ 54,48	\$ 54,48	\$ 54,48
Depreciación de Muebles y Enseres	\$ 263,39	\$ 263,39	\$ 263,39	\$ 263,39	\$ 263,39
Amortización de Activos Diferidos	\$ 660,67	\$ 660,67	\$ 660,67	\$ 660,67	\$ 660,67
<b>TOTAL GASTOS DE ADMINISTRACIÓN</b>	<b>\$ 51.499,65</b>	<b>\$ 54.687,66</b>	<b>\$ 56.209,41</b>	<b>\$ 57.911,70</b>	<b>\$ 59.322,46</b>
<b>GASTOS EN VENTAS</b>					
Publicidad y Propaganda	\$ 5.372,71	\$ 5.540,07	\$ 5.702,60	\$ 5.859,56	\$ 6.010,24
<b>TOTAL GASTOS DE VENTAS</b>	<b>\$ 5.372,71</b>	<b>\$ 5.540,07</b>	<b>\$ 5.702,60</b>	<b>\$ 5.859,56</b>	<b>\$ 6.010,24</b>
<b>TOTAL GASTOS DE OPERACIÓN</b>	<b>\$ 56.872,36</b>	<b>\$ 60.227,72</b>	<b>\$ 61.912,01</b>	<b>\$ 63.771,27</b>	<b>\$ 65.332,70</b>
<b>Utilidad Antes de Impuestos y Participaciones</b>	<b>\$ 36.597,87</b>	<b>\$ 38.719,38</b>	<b>\$ 44.136,96</b>	<b>\$ 49.407,89</b>	<b>\$ 55.008,69</b>
15% trabajadores	\$ 5.489,68	\$ 5.807,91	\$ 6.620,54	\$ 7.411,18	\$ 8.251,30
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>\$ 31.108,19</b>	<b>\$ 32.911,47</b>	<b>\$ 37.516,42</b>	<b>\$ 41.996,71</b>	<b>\$ 46.757,38</b>
Impuesto a la Renta 22%	\$ 6.843,80	\$ 7.240,52	\$ 8.253,61	\$ 9.239,28	\$ 10.286,62
<b>UTILIDAD ANTES DE RESERVA</b>	<b>\$ 24.264,39</b>	<b>\$ 25.670,95</b>	<b>\$ 29.262,81</b>	<b>\$ 32.757,43</b>	<b>\$ 36.470,76</b>
Reserva Legal 5%	\$ 1.213,22	\$ 1.283,55	\$ 1.463,14	\$ 1.637,87	\$ 1.823,54
<b>UTILIDAD NETA</b>	<b>\$ 23.051,17</b>	<b>\$ 24.387,40</b>	<b>\$ 27.799,67</b>	<b>\$ 31.119,56</b>	<b>\$ 34.647,22</b>

Fuente: Cuadro N° 60 y 67

Elaborado por: La Autora

## **EVALUACIÓN FINANCIERA**

La evaluación financiera permite conocer que tan rentable es el proyecto en función a la inversión inicial a los ingresos que se obtendrán, y los egresos que se realizarán, para realizar la evaluación financiera se utilizan diversos tipos de indicadores financieros que permiten analizar el valor del dinero en el tiempo: los indicadores que se utilizaran son: flujo de caja, Valor Actual Neto, la Tasa Interna de Retorno, la Relación Beneficio Costo, Periodo de Recuperación del Capital y el análisis de sensibilidad con incremento en costos y disminución de ingresos

### **FLUJO DE CAJA**

El flujo de caja permite visualizar las entradas y salidas de efectivo que mantendrá la empresa durante todo un ejercicio económico, tomando a consideración todos los ingresos y egresos que se realizan, el pago de impuestos a trabajadores y el impuesto a la renta y la reinversión del equipo de cómputo en el tercer año, dentro del flujo de caja las depreciaciones y amortizaciones son entradas de efectivo para la empresa así como también el valor de rescate de los activos al final de la vida útil del proyecto.

El flujo de caja sirve de base para elaborar los todos los criterios de evaluación financiera para determinar si es factible la ejecución del proyecto. A continuación se muestra el flujo de caja.

**FLUJO DE CAJA  
CUADRO N° 72**

DETALLE	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<b>INGRESOS</b>		\$ 126.660,95	\$ 134.577,26	\$ 142.493,57	\$ 150.409,88	\$ 158.326,19
Ingresos por servicios		\$ 126.660,95	\$ 134.577,26	\$ 142.493,57	\$ 150.409,88	\$ 158.326,19
<b>Capital propio</b>	\$ 22.814,19					
<b>2. EGRESOS</b>						
Activo Fijo	\$ 11.905,73					
Activo Diferido	\$ 3.303,34					
Capital de trabajo	\$ 7.605,12					
<b>COSTOS DE SERVICIO</b>		\$ 25.753,41	\$ 28.205,89	\$ 29.033,37	\$ 29.832,53	\$ 30.599,66
<b>EGRESOS</b>	\$ 22.814,19	\$ 33.190,72	\$ 35.630,16	\$ 36.444,60	\$ 37.230,72	\$ 37.984,80
<b>UTILIDAD BRUTA</b>		\$ 93.470,23	\$ 98.947,10	\$ 106.048,97	\$ 113.179,16	\$ 120.341,39
<b>GASTOS DE OPERACIÓN</b>		\$ 56.872,36	\$ 60.227,72	\$ 61.912,01	\$ 63.771,27	\$ 65.332,70
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS Y PARTICIPACIONES</b>		\$ 36.597,87	\$ 38.719,38	\$ 44.136,96	\$ 49.407,89	\$ 55.008,69
15% trabajadores		\$ 5.489,68	\$ 5.807,91	\$ 6.620,54	\$ 7.411,18	\$ 8.251,30
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS</b>		\$ 31.108,19	\$ 32.911,47	\$ 37.516,42	\$ 41.996,71	\$ 46.757,38
Impuesto a la Renta 22%		\$ 6.843,80	\$ 7.240,52	\$ 8.253,61	\$ 9.239,28	\$ 10.286,62
<b>UTILIDAD ANTES DE RESERVA</b>		\$ 24.264,39	\$ 25.670,95	\$ 29.262,81	\$ 32.757,43	\$ 36.470,76
Reserva Legal 5%		\$ 1.213,22	\$ 1.283,55	\$ 1.463,14	\$ 1.637,87	\$ 1.823,54
<b>UTILIDAD NETA</b>		\$ 23.051,17	\$ 24.387,40	\$ 27.799,67	\$ 31.119,56	\$ 34.647,22
Amortización de Activos Diferidos		\$ 660,67	\$ 660,67	\$ 660,67	\$ 660,67	\$ 660,67
Depreciaciones		\$ 2.155,75	\$ 2.155,75	\$ 2.155,75	\$ 2.388,36	\$ 2.388,36
<b>FLUJO DE EFECTIVO OPERACIONAL</b>		\$ 25.867,59	\$ 27.203,82	\$ 30.616,09	\$ 34.168,59	\$ 37.696,25
(Reinversiones)					\$ (9.270,83)	
Valor de rescate de activos						\$ 3.068,87
<b>FLUJO DE EFECTIVO ANTES DE FINANCIAMIENTO</b>	\$ 0,00	\$ 25.867,59	\$ 27.203,82	\$ 30.616,09	\$ 24.897,76	\$ 40.765,12

Fuente: Cuadro N° 60, N° 67 y N° 105 y 106

Elaborado por: La Autora

## VALOR ACTUAL NETO

El valor actual neto o VAN permite conocer el valor actual de los recursos obtenidos al final de la vida útil del proyecto, el VAN se lo obtiene sumando los flujos actualizados que han sido obtenidos multiplicando el flujo neto por el factor de descuento menos la inversión inicial.

Para obtener el factor de descuento es necesaria tasa de descuento que se la ha obtenido a través de la aplicación de la TMAR una fórmula que toma a consideración el premio al riesgo que es un porcentaje de remuneración esperada por el inversionista y la inflación.

**TMAR = premio al riesgo + inflación + premio al riesgo \* inflación**

Así se obtiene la tasa de descuento que se muestra a continuación:

**TASA DE DESCUENTO  
CUADRO N° 73**

DETALLE	VALOR
PREMIO AL RIEGO	12 %
INFLACIÓN	3,67%
<b>TASA DE DESCUENTO</b>	<b>15,67%</b>

Fuente: Banco Central del Ecuador  
Elaborado por: La Autora

Para calcular el VAN se necesita primero poseer el factor de descuento o factor de actualización para lo que se aplica la siguiente fórmula

$$FA = \frac{1}{(1 + i)^n}$$

$$FA = \frac{1}{(1 + 0,1567)^1}$$

$$FA = 0,8645284$$

**VALOR ACTUAL NETO  
CUADRO N° 74**

<b>AÑOS</b>	<b>FLUJO NETO</b>	<b>FACTOR DE ACTUALIZACIÓN (11,65%)</b>	<b>VALOR ACTUAL</b>
<b>0</b>	<b>\$22.814,19</b>		
<b>1</b>	25.867,59	0,8645284	\$22.363,27
<b>2</b>	27.203,82	0,747409354	\$20.332,39
<b>3</b>	30.616,09	0,646156613	\$19.782,79
<b>4</b>	24.897,76	0,558620742	\$13.908,41
<b>5</b>	40.765,12	0,482943497	\$19.687,25
		<b>Σ=</b>	<b>\$96.074,10</b>
		<b>INVERSION</b>	<b>\$22.814,19</b>
		<b>VAN=</b>	<b>\$73.259,91</b>

**Fuente:** Cuadro N° 72 y N° 73  
**Elaborado por:** La Autora

El VAN que posee la empresa al termino de los 5 años es de \$ 73.259,91 el mismo que es superior a 0, es decir que si es conveniente realizar la ejecución del proyecto, ya que la empresa aumentará su valor durante la etapa de operación

**TASA INTERNA DE RETORNO**

La tasa interna de retorno considera el valor del dinero en el tiempo y los cambios del flujo neto durante la vida útil del proyecto, para determinar si es mejor invertir es este proyecto o en algún otro

$$TIR = Tm + Dt \left( \frac{VAN\ menor}{VAN\ menor - VAN\ mayor} \right)$$

**Tm** = Tasa menor  
**Dt** = Diferencias de tasas  
**VAN menor** = VAN de la tasa menor  
**VAN mayor** = VAN de la tasa mayor

### TASA INTERNA DE RETORNO CUADRO N° 75

AÑOS	FLUJO NETO	FACTOR DE	VAN MENOR	FACTOR DE	VAN MAYOR
		ACTUALIZACIÓN		ACTUALIZACIÓN	
		116%		117%	
<b>0</b>	<b>\$ 22.814,19</b>				
<b>1</b>	\$ 25.867,59	0,4629630	\$ 11.975,74	0,4608295	\$ 11.920,55
<b>2</b>	\$ 27.203,82	0,2143347	\$ 5.830,72	0,2123638	\$ 5.777,11
<b>3</b>	\$ 30.616,09	0,0992290	\$ 3.038,00	0,0978635	\$ 2.996,20
<b>4</b>	\$ 24.897,76	0,0459394	\$ 1.143,79	0,0450984	\$ 1.122,85
<b>5</b>	\$ 40.765,12	0,0212682	\$ 867,00	0,0207827	\$ 847,21
		Σ=	\$ 22.855,25	Σ=	\$ 22.663,91
		Inversión =	\$ 22.814,19	Inversión =	\$ 22.814,19
		VAN =	\$ 41,06	VAN =	<b>(\$ 150,28)</b>

Fuente: Cuadro N° 72  
 Elaborado por: La Autora

$$TIR = Tm + Dt \left( \frac{VAN\ menor}{VAN\ menor - VAN\ mayor} \right)$$

$$TIR = 116\% + 1 \left( \frac{\$ 41,06}{\$ 41,06 - (-\$150,28)} \right)$$

$$TIR = 116\% + 1 \left( \frac{\$ 41,06}{\$ 191,34} \right)$$

$$TIR = 116\% + 0,2145$$

$$TIR = 116,21\%$$

La tasa interna de retorno que posee el proyecto es de 116,21% la misma que es superior a la tasa de descuento del 15,67% por consiguiente se puede verificar que el proyecto es rentable.

## RELACIÓN BENEFICIO COSTO

Este indicador permitió conocer el grado de rentabilidad del proyecto por cada dólar invertido. Para su cálculo se realiza la actualización de los costos e ingresos utilizando la tasa de descuento de 15,67%.

**RELACIÓN BENEFICIO COSTO**  
**CUADRO N° 76**

AÑO	INGRESO ORIGINALES	COSTO ORIGINALES	FACTOR DESCUENTO	INGRESOS ACTUALIZADO	COSTO ACTUALIZADO
0		\$ 22.814,19			\$ 22.814,19
1	\$ 126.660,95	\$ 90.063,08	0,8645284	\$ 109.501,99	\$ 77.862,09
2	\$ 134.577,26	\$ 95.857,88	0,7474094	\$ 100.584,30	\$ 71.645,08
3	\$ 142.493,57	\$ 98.356,61	0,6461566	\$ 92.073,16	\$ 63.553,77
4	\$ 150.409,88	\$ 101.001,99	0,5586207	\$ 84.022,08	\$ 56.421,80
5	\$ 158.326,19	\$ 103.317,50	0,4829435	\$ 76.462,60	\$ 49.896,51
<b>TOTAL</b>				<b>\$ 462.644,13</b>	<b>\$ 342.193,45</b>
<b>RBC</b>					<b>0,27</b>

Fuente: Cuadros: N° 60, N° 67 y N° 72

Elaborado por: La Autora

$$RBC = \frac{\sum \text{Ingresos Actualizados}}{\sum \text{Costos Actualizados} + \text{Inversión inicial}} - 1$$

$$RBC = \frac{\$ 462.644,13}{\$ 342.193,45 + 22.814,19} - 1$$

$$RBC = 1,27 - 1$$

$$RBC = 0,27$$



La relación beneficio costo es de \$ 1,27 el mismo que es superior a 1, esto muestra que por cada dólar invertido en la empresa se obtendrá una utilidad de \$ 0,27; lo que representa que el proyecto es favorable para su ejecución.

### PERIODO DE RECUPERACIÓN DE CAPITAL

Comprende el tiempo que tarda la empresa en recuperar la inversión inicial, este es un indicador de rapidez, ya que se mide la agilidad con la que el proyecto reembolsará el capital de la inversión inicial, para su cálculo se ha considerado tomar como base el flujo de caja.

#### PERIODO DE RECUPERACIÓN DE CAPITAL CUADRO N° 77

AÑOS	INVERSIÓN	FLUJO	FLUJO NETO
		NETO	ACUMULADO
0	\$ 22.814,19		
1		\$ 25.867,59	\$ 25.867,59
2		\$ 27.203,82	\$ 53.071,41
3		\$ 30.616,09	\$ 83.687,50
4		\$ 24.897,76	\$ 108.585,26
5		\$ 40.765,12	\$ 149.350,38
	$\Sigma =$	\$ 149.350,38	\$ 420.562,15

Fuente: Cuadro N° 72

Elaborado por: La Autora

$$PRC = \text{Año supera la Inv.} + \frac{\text{inversión} - \sum \text{Primeros flujos}}{\text{Flujo neto del año que supera la inversión}}$$

$$PRC = 1 + \frac{\$ 22.814,19 - \$ 25.867,59}{\$ 25.867,59}$$

$$PRC = 1 + \frac{-\$3.053,40}{\$ 25.867,59}$$

$$PRC = 1 - 0,11803996$$

$$PRC = 0,8819$$

$$PRC = 0,8819 * 12 = 10,58$$

$$PRC = 11 \text{ meses}$$

Como se puede apreciar la inversión que se realizará para ejecutar el proyecto se lo recuperará en 11 meses, mismo que se encuentra dentro de los dos primeros años de vida útil de la empresa es decir se lo recupera rápidamente.

### **ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD**

El análisis de sensibilidad permitió medir la resistencia del proyecto ante los factores cambiantes de la economía como es el incremento en costos y la disminución de ingresos, esto para conocer hasta que nivel el proyecto podrá soportar cambios ya que no se conoce en que ámbito económico se desenvolverá la empresa en un futuro.

#### **Análisis de sensibilidad con el aumento del 13,28% en los costos**

##### **AUMENTO EN COSTOS CUADRO N° 78**

DETALLE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
INGRESOS	\$ 126.660,95	\$ 134.577,26	\$ 142.493,57	\$ 150.409,88	\$ 158.326,19
COSTOS ORIGINALES	\$ 90.063,08	\$ 95.857,88	\$ 98.356,61	\$ 101.001,99	\$ 103.317,50
COSTOS INCREMENTO	\$ 102.023,46	\$ 108.587,81	\$ 111.418,36	\$ 114.415,05	\$ 117.038,06
FLUJO DE CAJA	\$ 24.637,49	\$ 25.989,45	\$ 31.075,21	\$ 35.994,83	\$ 41.288,12

Fuente: Cuadros 60 y 67

Elaborado por: La Autora

## Cálculo de la Nueva TIR

**NUEVA TIR  
CUADRO N° 79**

AÑOS	FLUJO NETO	FACTOR DE ACTUALIZACIÓN	VAN MENOR	FACTOR DE ACTUALIZACIÓN	VAN MAYOR
		114%		115%	
0	\$ 22.814,19				
1	\$ 24.637,49	0,4672897	\$ 11.512,85	0,4651163	\$ 11.459,30
2	\$ 25.989,45	0,2183597	\$ 5.675,05	0,2163332	\$ 5.622,38
3	\$ 31.075,21	0,1020372	\$ 3.170,83	0,1006201	\$ 3.126,79
4	\$ 35.994,83	0,0476810	\$ 1.716,27	0,0468000	\$ 1.684,56
5	\$ 41.288,12	0,0222808	\$ 919,93	0,0217675	\$ 898,74
		$\Sigma =$	\$ 22.994,92	$\Sigma =$	\$ 22.791,76
		Inversión =	\$ 22.814,19	Inversión =	\$ 22.814,19
		VAN =	\$ 180,73	VAN =	<b>(\$ 22,43)</b>

Fuente: Cuadro 78  
Elaborado por: La Autora

$$TIR = Tm + Dt \left( \frac{VAN\ menor}{VAN\ menor - VAN\ mayor} \right)$$

$$TIR = 114\% + 1 \left( \frac{\$ 180,73}{\$ 180,73 - (-\$ 22,43)} \right)$$

$$TIR = 114\% + 1 \left( \frac{\$ 180,73}{\$ 203,16} \right)$$

$$TIR = 114\% + 0,8895 =$$

$$TIR = 114,89\%$$

Se calcula la TIR resultante

$$TIR.R = TIR\ Original - Nueva\ TIR$$

$$TIR.R = 116,21\% - 114,89\%$$

$$TIR.R = 1,32\%$$

**Se encuentra el porcentaje de variación**

$$\%V = \frac{TIR.R}{TIR.O} * 100$$

$$\%V = \frac{1,32\%}{116,21\%} * 100$$

$$\%V = 1,14\%$$

**Cálculo del valor de sensibilidad**

$$S = \frac{\%V}{N.TIR}$$

$$S = \frac{1,14\%}{114,89\%}$$

$$S = 0,99\%$$

El coeficiente de sensibilidad es de 0,99% que es menor a 1 por lo tanto el proyecto no es sensible al incremento en los costos por lo que el proyecto es rentable y puede soportar cambios.

**Análisis de Sensibilidad con la Disminución del 9,355% en los Ingresos**

**DISMINUCIÓN DE INGRESOS  
CUADRO N° 80**

DETALLE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
INGRESOS	\$ 126.660,95	\$ 134.577,26	\$ 142.493,57	\$ 150.409,88	\$ 158.326,19
DISMINUCIÓN EN INGRESOS	\$ 114.811,82	\$ 121.987,56	\$ 129.163,30	\$ 136.339,03	\$ 143.514,77
COSTOS ORIGINALES	\$ 90.063,08	\$ 95.857,88	\$ 98.356,61	\$ 101.001,99	\$ 103.317,50
<b>FLUJO DE CAJA</b>	<b>\$ 24.748,73</b>	<b>\$ 26.129,68</b>	<b>\$ 30.806,69</b>	<b>\$ 35.337,05</b>	<b>\$ 40.197,27</b>

Fuente: Cuadros N° 60 y N° 67

Elaborado por: La Autora

**Cálculo de la Nueva TIR**

**NUEVA TIR  
CUADRO N° 81**

AÑOS	FLUJO NETO	FACTOR DE ACTUALIZACIÓN	VAN MENOR	FACTOR DE ACTUALIZACIÓN	VAN MAYOR
		114%		115%	
0	\$ 22.814,19				
1	\$ 24.748,73	0,4672897	\$ 11.564,83	0,4651163	\$ 11.511,04
2	\$ 26.129,68	0,2183597	\$ 5.705,67	0,2163332	\$ 5.652,72
3	\$ 30.806,69	0,1020372	\$ 3.143,43	0,1006201	\$ 3.099,77
4	\$ 35.337,05	0,0476810	\$ 1.684,90	0,0468000	\$ 1.653,78
5	\$ 40.197,27	0,0222808	\$ 895,63	0,0217675	\$ 874,99
		Σ=	\$ 22.994,46	Σ=	\$ 22.792,29
		Inversión =	\$ 22.814,19	Inversión =	\$ 22.814,19
		VAN =	\$ 180,27	VAN =	<b>(\$ 21,90)</b>

Fuente: Cuadro N° 80

Elaborado por: La Autora

$$TIR = Tm + Dt \left( \frac{VAN\ menor}{VAN\ menor - VAN\ mayor} \right)$$

$$TIR = 114\% + 1 \left( \frac{\$ 180,27}{\$ 180,27 - (-\$ 21,90)} \right)$$

$$TIR = 114\% + 1 \left( \frac{\$ 180,27}{\$ 202,17} \right)$$

$$TIR = 114\% + 0,8916 =$$

$$TIR = 114,89\%$$

Se calcula la TIR resultante

$$TIR.R = TIR Original - Nueva TIR$$

$$TIR.R = 116,21\% - 114,89\%$$

$$TIR.R = 1,32\%$$

Se encuentra el porcentaje de variación

$$\%V = \frac{TIR.R}{TIR.O} * 100$$

$$\%V = \frac{1,32\%}{116,21\%} * 100$$

$$\%V = 1,14\%$$

Cálculo del valor de sensibilidad

$$S = \frac{\%V}{N.TIR}$$

$$S = \frac{1,14\%}{114,89\%}$$

$$S = 0,99\%$$

La sensibilidad con la disminución de los ingresos del 9,355% es del 0,99% la misma que es menor a 1 por lo tanto esto muestra que el proyecto puede soportar bajas en los ingresos, esto muestra que el proyecto si puede ser ejecutado.

## **g. DISCUSIÓN**

En la ciudad de Loja existe gran diversidad de empresas de ámbito industrial, comercial, servicios, que realizan la oferta de sus productos o servicios a crédito, ocasionalmente no puedan recuperar su dinero, generando de esta forma carteras de créditos vencidas o morosas, lo que resulta una pérdida o disminución del capital de trabajo, actualmente dentro de la ciudad de Loja no existe una gran oferta de empresas que se especialicen en la gestión de cobros, solo profesionales de derecho que realizan este trabajo, es por estas razones que se creyó conveniente realizar un **“Estudio de factibilidad para la creación de una empresa dedicada al servicio de gestión de cobros para la ciudad de Loja**, lo que permitió conocer si el mercado se encuentra pertinente y en las condiciones necesarias para la creación de la empresa.

El progreso del proyecto está enmarcado a dar cumplimiento los objetivos planteados, estos serán la guía principal para su correcto desarrollo, ejecutando una revisión de literatura como base para dar fundamentación teórica a los procesos que se aplicarán. Se comenzó determinando la muestra, para aplicar la encuesta que ayudó a obtener la información para obtener la demanda efectiva total de 2821, la oferta obtenida es 919 empresas, consecuentemente con la diferencia entre la oferta y la demanda efectiva se obtuvo la demanda insatisfecha para el año 1 de 1901 que representaría el mercado disponible.



En el estudio técnico se estableció la capacidad instalada 167 carteras que se la obtuvo a partir del número de horas laborables establecidas, por el número cobradores y el tiempo en la recuperación de una la capacidad utilizada es de un porcentaje de participación del 80% de la capacidad instalada. La ubicación del proyecto se la realizó a través del método ponderación por puntos, la ingeniera del proyecto es en base a todos los requerimientos para la implantación óptima y adecuada.

El estudio administrativo – legal se lo efectuó en base a los requerimientos necesarios para la constitución, contiene la filosofía corporativa, el organigrama estructural y funcional direccionamiento para los funcionarios, los manuales de la empresa y reglamento interno, la base legal que rigue su creación enmarcada a la razón social, la empresa en cuestión se llamará Servicol y se la constituirá bajo la denominación de compañía limitada.

El estudio financiero contiene la inversión inicial de \$ 22.814,19 conformada con el activo fijo, activo diferido y capital de trabajo, los indicadores económicos muestran, el Van del proyecto al terminó del 5 año es de \$ 73.259,91 plasmando que la empresa aumentará su valor durante su tiempo de proyección, la tasa interna de retorno es de es de 116,21% la misma que es superior a la tasa de descuento del 15,67%, la relación beneficio costo que se obtuvo es de \$ 1,27 es decir que por cada dólar invertido en la empresa se obtendrá una utilidad de \$ 0,27 el capital

invertido para la creación de la empresa se lo recuperará en 11 meses, mismo que se encuentra dentro el primer año de tiempo de proyección, el análisis de sensibilidad con relación al aumento de costos del 13,28% es de 0,99% y en proporción a la disminución de ingresos del 9,355% es de 0,99%, el mismo que es menor a 1, mostrando que el proyecto es ejecutable.

Con la ejecución del proyecto de tesis se contribuye a que las empresas de la ciudad mantengan carteras sanas, recuperen el capital de trabajo que creían perdidos y pueda ser reinvertido para el crecimiento y ampliación de la misma, logrando así el crecimiento empresarial y el desarrollo económico de la ciudad.

## **h. CONCLUSIONES**

Luego de haber realizado todos los estudios correspondientes para dar cumplimiento al Estudio de Factibilidad, se puede señalar las siguientes conclusiones:

- ✓ El estudio de mercado demostró que gran parte de las empresas de la ciudad de Loja que poseen carteras vencidas, están dispuestas a adquirir los servicios de una empresa especializada en gestión de cobros, es decir, existe una demanda insatisfecha, lo que significa que existe una gran disponibilidad de mercado para el establecimiento de la empresa.
  
- ✓ Para brindar una mejor accesibilidad a los clientes, la empresa se encontrará ubicada en el centro de la ciudad, corazón del comercio lojano, durante el primer año de vida útil de la empresa atenderá solamente una proporción de su capacidad instalada, pero esta irá incrementado su porcentaje de participación año tras año hasta alcanzar el tope de su capacidad.
  
- ✓ El estudio administrativo - legal da a conocer todos los aspectos administrativos requeridos por la empresa para brindar sus servicios de forma adecuada y cumpliendo todos los estándares requeridos para su constitución interna, además la empresa para su constitución legal se realizará bajo la denominación de compañía limitada.

- ✓ El estudio financiero reveló una utilidad y flujos positivos proporcionando un valor actual neto positivo. Obteniendo una ganancia de \$ 0,27, el capital invertido se recupera durante el primer año de vida útil de la empresa, el análisis de sensibilidad da a conocer que el proyecto no es sensible, además la empresa deberá recuperar el monto total de las carteras anuales para lograr obtener los ingresos presentados.

## **i. RECOMENDACIONES**

De acuerdo al desarrollo del trabajo investigativo se puede determinar las siguientes recomendaciones.

- ✓ Es aconsejable realizar análisis de mercado que permitan conocer las condiciones en las que se encuentra la empresa frente a sus clientes y con la competencia, diseñar estrategias que le consientan mantenerse a la vanguardia mitigando amenazas que puedan presentarse en el entorno.
- ✓ Se recomienda que la empresa trabaje para alcanzar la totalidad de su capacidad instalada, utilizando al máximo los recursos disponibles, innovando la tecnología, mejorar los procesos utilizados y diseñar estrategias que generen motivación a los cobradores de la empresa para incrementar la eficiencia y eficacia en la realización de su trabajo.
- ✓ Acatar todas las disposiciones implementadas por las autoridades competentes y entidades reguladoras, cumpliendo con los objetivos planteados por la empresa trabajando siempre para un mejoramiento continuo.
- ✓ Implementar la empresa debido a que los estudios realizados proporcionan resultados positivos demostrando que se obtendrá una rentabilidad, pero es aconsejable realizar seguimiento de las

proyección de ingresos, egresos y al momento de crear la empresa realizar una cuenta de provisiones para aquellas carteras que no se logren recuperar y de esta forma poder tomar correctivos de forma oportuna.

## **j. BIBLIOGRAFÍA**

Arboleda, German. (2013). *Identificación, formulación evaluación y gerencia*. Segunda Edición. Colombia. Editorial Alfaomega

Baca Urbina, Gabriel. (2013). *Evaluación de Proyectos de inversión*. Séptima Edición México, Editorial McGraw Hill

Cámara de la pequeña Industria de Loja (2015). *Guía Empresarial*.

Cobra tú Factura (15 de abril del 2015) *Empresa de gestión de cobros*. Recuperado de <http://www.cobratufactura.com/gestion-de-cobros/>.

Córdova, Eva. (2010). *Crédito y Cobranzas*. México. Editorial de la Universidad Nacional Autónoma de México.

Colegio de Bachilleres del Estado de Sonora. (2007). *Técnicas de Crédito y Cobranza*. Tercera Edición. México. Editorial Colegio de bachilleres del Estado de Sonora

Fleitman, Jack. (2001) *Negocios Exitosos*. Primera Edición. Editorial McGraw- Hill.

Franklin, Enrique. (2010) *Organización de Empresas*, Tercera Edición, México, Editorial McGraw Hill

Horngrén, Charles.; Harrison Walter.; y Oliver Suzanne. (2010). *Contabilidad*. Octava Edición. México. Editorial Pearson Educación.

Ministerio de Coordinación de la Producción, Empleo y Competitividad. (2011). *Agenda para la transformación productiva territorial*.

Ministerio de Educación Nacional (14 de abril del 2011). La Cultura del emprendimiento en los establecimientos educativos. (39). Recuperado de [http://www.mineducacion.gov.co/1621/articulos-307150\\_archivo\\_pdf\\_guia39.pdf](http://www.mineducacion.gov.co/1621/articulos-307150_archivo_pdf_guia39.pdf)

Morgado, Juana. (2010). *Contabilidad I*. Primera Edición. Venezuela. Copyright

Pimentel, Edmundo. (2008). *Formulación y Evaluación de Proyectos de Inversión*. Primera Edición, Venezuela. Ediciones Pearson Educación.

Rubira A. (18 de abril 2013). *Tipos de demanda*. Recuperado desde <http://competitividadturistica.com/la-demanda-potencial-y-el-mercado-meta/>

Sapag, Nassir. (2011). *Formulación y Evaluación de Proyectos de Inversión*. Segunda Edición, Chile. Ediciones Pearson Educación de Chile



## k. ANEXOS

### ANEXO N° 1.

#### 1.1 ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS A LAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE LOJA

A continuación se presenta el análisis de los datos obtenidos durante la aplicación de las encuestas a las diferentes empresas de la ciudad de Loja de acuerdo a la muestra obtenida, para determinar si será factible la creación de la empresa y tendrá acogida.

##### 1) ¿La empresa otorga créditos a sus clientes?

#### OTORGA CRÉDITO A SUS CLIENTES CUADRO N°82

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	253	74.63%
NO	86	25.37%
<b>TOTAL</b>	<b>339</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas  
Elaborado por: La Autora

#### INTERPRETACIÓN

La mayor parte de los encuestados indica que si, otorga crédito a sus clientes, mientras que una mínima parte indica que no, esta información permitirá conocer la demanda potencial del proyecto.

2) ¿Al momento de otorgar los créditos que aspectos toma en cuenta?

**ASPECTOS PARA OTORGAR CRÉDITOS  
CUADRO N° 83**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Solvencia	264	51.16%
Carácter	48	9.30%
Patrimonio del cliente	17	3.29%
Condiciones de otorgarlo	66	12.79%
Todas las anteriores	105	20.35%
Otros	16	3.10%
<b>TOTAL</b>	<b>516</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas  
Elaborado por: La Autora

### INTERPRETACIÓN

En la presente tabla muestra que las empresas para otorgar un crédito, consideran como aspecto fundamental la solvencia del cliente, así mismo toman como referencia las 5 c's del crédito; y, un mínimo porcentaje necesitan conocer al cliente para poder otorgar crédito en su empresa, lo que conlleva a conocer el comportamiento del cliente.

3) ¿Con que tipo de documentos avala Usted la otorgación del crédito?

**TIPO DE DOCUMENTOS AVAL  
CUADRO N° 84**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Letras de Cambio	71	25.82%
Pagaré	26	9.45%
Garantías	133	48.36%
Otros	45	16.36%
<b>TOTAL</b>	<b>275</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas  
Elaborado por: La Autora

## INTERPRETACIÓN

Las empresas para avalizar el crédito solicitan se les otorgue una garantía o la firma de una letra de cambio, mostrando como los empresarios respaldan la operación efectuada.

### 4) ¿Cuál es el monto mensual de sus ventas a crédito?

**MONTO MENSUAL DE VENTAS A CRÉDITO**  
**CUADRO N° 85**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
\$ 5.000 a \$ 10.000	129	50.99%
\$ 10.001 a \$ 20.000	72	28.46%
\$ 20.001 a \$ 30.000	30	11.86%
Más de \$ 40.000	22	8.70%
<b>TOTAL</b>	<b>253</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas

Elaborado por: La Autora

## INTERPRETACIÓN

La mayor parte de las empresas venden a crédito por montos desde \$ 5.000 a \$10.000 o hasta los \$ 20.000 mientras que tan solo una mínima parte se arriesga a vender por más de \$ 40.000, dando a conocer las tácticas operativas de las empresas.

### 5) ¿Cada que tiempo recupera los créditos?

**TIEMPO DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS  
CUADRO N ° 86**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De 2 semanas a 1 mes	131	46.95%
Cada 2 meses	67	24.01%
Cada 3 meses	48	17.20%
Cada 4 meses	24	8.60%
Más de 5 meses	9	3.23%
<b>TOTAL</b>	<b>279</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas

Elaborado por: La Autora

### INTERPRETACIÓN

Del total de las encuestas aplicadas un porcentaje representativo recuperan parte de los créditos concedidos dentro del primer mes o hasta dos meses, mientras que otra pequeña parte lo hace en 5 meses. Esto muestra el comportamiento de los clientes al momento de cancelar las deudas adquiridas.

### 6) ¿Los clientes realizan los pagos de sus cuotas en?

**PAGOS DE CUOTAS  
CUADRO N ° 87**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
El almacén	165	54.10%
Cuenta bancaria	87	28.52%
Recaudador	53	17.38%
Otros	0	0.00%
<b>TOTAL</b>	<b>305</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas

Elaborado por: La Autora

## INTERPRETACIÓN

Para la recuperación del crédito la mayor parte de las empresas reciben la cancelación de las cuotas en el mismo almacén y una menor proporción lo hacen a través de un recaudador, permitiendo conocer los procesos de cobro que mantiene las empresas.

### 7) ¿En la empresa posee una cartera vencida?

**POSEE CARTERA VENCIDA  
CUADRO N° 88**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	178	70.36%
NO	75	29.64%
<b>TOTAL</b>	<b>253</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas  
Elaborado por: La Autora

## INTERPRETACIÓN

Las empresas que conceden créditos a sus clientes la mayor parte manifiestan que si poseen una cartera vencida que no han podido recuperar, esto da a conocer el comportamiento financiero de las empresas.

### 8) ¿Cada que tiempo recupera la cartera vencida?

**TIEMPO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA  
CUADRO N° 89**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1 a 90 días	79	44.38%
91 a 180	47	26.40%
181 a 360	23	12.92%
361 a 720	12	6.74%
721 a 1440	8	4.49%
más de 5 años	9	5.06%
<b>TOTAL</b>	<b>178</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas

Elaborado por: La Autora

### INTERPRETACIÓN

Del total de empresas que poseen una cartera vencida la mayor parte da a conocer que recuperan su dinero entre los 3 meses y otras lo hacen hasta los seis meses, solo una minoría lo recuperan dentro de 5 años, mostrando el tiempo que esperan las empresas para recuperar su dinero.

### 9) ¿Cuál es el número aproximado de documentos que forman parte de su cartera vencida?

**NÚMERO DE DOCUMENTOS AVAL  
CUADRO N° 90**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1 a 5	121	67.98%
6 a 10	37	20.79%
11 a 15	12	6.74%
16 - 20	8	4.49%
<b>TOTAL</b>	<b>178</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas

Elaborado por: La Autora

## INTERPRETACIÓN

La mayor parte de las empresas mantienen dentro de sus carteras vencidas de 1 a 5 documentos avales, mientras que una minoría posee entre 16 a 20 documentos, lo que demuestra una perspectiva del comportamiento operativo de las empresas.

**10) ¿A utilizado alguna vez los servicios de una empresa especializada en recuperación de cartera?**

**UTILIZADO SERVICIOS DE UNA EMPRESA ESPECIALIZADA  
CUADRO N° 91**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	148	83.15%
NO	30	16.85%
<b>TOTAL</b>	<b>178</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas  
Elaborado por: La Autora

## INTERPRETACIÓN

Gran parte de las empresas encuestadas revelan que si han utilizado los servicios de una empresa de gestión de cobros, llegando a determinar la demanda real del estudio de mercado.

### 11) ¿Qué tipo de gestor de cobros ha utilizado?

**TIPO DE GESTOR DE COBROS UTILIZA  
CUADRO N° 92**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Departamento de cobranza dentro de la misma empresa	45	30.41%
Abogados	102	68.92%
Pague Ya	1	0.68%
<b>TOTAL</b>	<b>148</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas  
Elaborado por: La Autora

### INTERPRETACIÓN

La mayoría de las empresas han utilizado como gestor de cobros a los abogados, y otras mantienen departamento de cobros interno y solo una minoría utiliza a la empresa Pague Ya, conociendo que el mercado a cubrir será el de los abogados y además esta pregunta servirá para delimitar la oferta con aquellas empresas que poseen departamento de cobranza y Pague Ya.

### 12) ¿Con qué frecuencia utiliza los servicios de gestión de cobros para recuperación de cartera vencida?

**FRECUENCIA QUE UTILIZA LOS SERVICIOS DE GESTION DE  
COBROS  
CUADRO N° 93**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mensualmente	3	2.94%
Trimestralmente	15	14.71%
Semestralmente	68	66.67%
Anualmente	16	15.69%
<b>TOTAL</b>	<b>102</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas  
Elaborado por: La Autora



### INTERPRETACIÓN

La gran parte de las empresas utilizan los servicios de una empresa de gestión de cobros dos veces al año y otras lo hacen hasta tres veces al año, conllevando a elaborar el uso per cápita del servicio.

**13) ¿Al instalar una empresa de gestión de cobros en la ciudad de Loja, estaría usted dispuesto a contratar sus servicios?**

**CONTRATARÍA LOS SERVICIOS  
CUADRO N° 94**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	78	76.47%
NO	24	23.53%
<b>TOTAL</b>	<b>102</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas  
Elaborado por: La Autora

### INTERPRETACIÓN

Del total de empresas que utilizan a los abogados para que realicen la gestión de cobros la mayor parte están dispuestos a contratar los servicios de una nueva empresa, lo que permite conocer la demanda efectiva que se dispondrá.

#### 14) ¿Cuál es el monto de su cartera vencida?

**MONTO DE CARTERA VENCIDA  
CUADRO N° 95**

<b>DETALLE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
\$ 5.000 a \$ 10.000	42	53.85%
\$ 10.001 a \$ 15.000	18	23.08%
\$ 15.001 a \$ 20.000	12	15.38%
\$ 20.001 a \$ 25.000	5	6.41%
\$ 25001 a \$ 30000	1	1.28%
\$ 30001 a \$ 35000	0	0%
\$ 35001 a \$ 40000	0	0%
más de \$ 40001	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas

Elaborado por: La Autora

#### **INTERPRETACIÓN**

La mayor parte de las empresas que están dispuestas adquirir los servicios de una nueva empresa de gestión de cobros mantienen carteras vencidas entre \$ 5.000 a \$ 10.000 o hasta los \$15.000, mientras que solo una minoría mantiene una cartera vencida entre los \$25.001 a \$ 30.000, lo que ayudará a establecer la capacidad instalada para cada monto de cartera.

15) ¿Qué porcentaje estaría dispuesto a pagar por los servicios de esta empresa, si su cartera vencida es de?:

✓ \$ 5.000 a \$10.000

**\$ 5.000 a \$10.000**  
**CUADRO N° 96**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
7%	30	71.43%
8%	8	19.05%
9%	4	9.52%
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas  
Elaborado por: La Autora

### INTERPRETACIÓN

De acuerdo a la opinión de los empresarios que estarían de acuerdo de acceder a los servicios de la empresa la mayoría estaría de acuerdo a cancelar el 7% y otros el 8%, proporcionando pautas para establecer el porcentaje de cobro que se ganará por la gestión.

✓ \$10.001 a \$15.000

**\$10.001 a \$15.000**  
**CUADRO N° 97**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
6%	11	61.11%
7%	5	27.78%
8%	2	11.11%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas  
Elaborado por: La Autora

## INTERPRETACIÓN

La gran parte de las empresas que mantienen este monto de cartera estarían dispuestas a cancelar el 6% por la recuperación de cartera y otras el 7%, ayudando a determinar el precio que se cobrará por el servicio para este monto.

✓ **\$ 15.001 a \$ 20.000**

**\$ 15.001 a \$ 20.000**  
**CUADRO N° 98**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
5%	8	66.67%
6%	3	25.00%
7%	1	8.33%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas

Elaborado por: La Autora

## INTERPRETACIÓN

Por el monto de esta cartera la mayoría estarían dispuestos a pagar el 5% mientras que otros empresarios pagarían el 6%, permitiendo determinar el precio más beneficioso que se debe cobrar para estos montos.

✓ **\$ 20.001 a \$ 25.000**

**\$ 20.001 a \$ 25.000**  
**CUADRO N° 99**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
4.5%	3	60.00%
5.5%	2	40.00%
6.5%	0	0.00%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas

Elaborado por: La Autora

## INTERPRETACIÓN

La gran parte de las empresas pagarían el 4,5% por el servicio prestado y también otras empresas el 5,5%, proporcionando información para determinar el precio que se cobrará por este monto de cartera vencida.

✓ **\$25.001 a \$ 30.000**

**\$25.001 a \$ 30.000**  
**CUADRO N° 100**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
4%	1	100.00%
5%	0	0.00%
6%	0	0.00%
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas  
Elaborado por: La Autora

## INTERPRETACIÓN

Todos los empresarios que poseen este monto de cartera vencida están dispuestos a pagar 4% por los servicios que brinda la empresa de gestión de cobros, información que ayudará para la estipulación del precio del servicio.

## 1.2 FORMATO DE LA ENCUESTA A EMPRESAS



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**  
**ÁREA JURIDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA**  
**CARRERA DE INGENIERIA EN BANCA Y FINANZAS**

En calidad de estudiante de la Universidad Nacional de Loja del Área Jurídica, Social y Administrativa, Carrera Banca y Finanzas, dirijo la presente encuesta a Ud., con la finalidad de obtener información para el desarrollo del presente trabajo de tesis titulado **“Estudio de Factibilidad para la creación de una empresa dedicada al servicio de gestión de cobros en la ciudad de Loja”** requisito necesario para la titulación de Ing. En Banca y Finanzas.

Razón social de la empresa.....

**1) ¿La empresa otorga créditos a sus clientes?**

SI ( )

NO ( )

**2) ¿Al momento de otorgar los créditos que aspectos toma en cuenta?**

Solvencia ( )

Carácter ( )

Patrimonio del cliente ( )

Condiciones de otorgarlo ( )

Todas las anteriores ( )

Otros.....

**3) ¿Con que tipo de documentos avala Usted la otorgación del crédito?**

Letras de cambio ( )

Pagaré ( )

Garantías ( )

Otros ( )

**4) ¿Cuál es el monto mensual de sus ventas a crédito?**

\$ 5.000 a \$ 10.000 ( )

\$ 10.001 a \$ 20.000 ( )

\$ 20.001 a \$ 30.000 ( )

Más de \$ 40.000 ( )

**5) ¿Cada que tiempo recupera los créditos?**

De 2 semanas a 1 mes ( )

Cada 2 meses ( )

Cada 3 meses ( )

Cada 4 meses ( )

Más de 5 meses ( )

**6) ¿Los clientes realizan los pagos de sus cuotas en?**

El almacén ( )

Cuenta bancaria ( )

Recaudador ( )

Otros.....

**7) ¿En la empresa posee una cartera vencida?**

SI ( ) NO ( )

**8) ¿Cada que tiempo recupera la cartera vencida?**

1 a 90 días ( )

91 a 180 ( )

181 a 360 ( )

361 a 720 ( )

721 a 1440 ( )

Más de 5 años ( )

**9) ¿Cuál es el número aproximado de documentos que forman parte de su cartera vencida?**

1 a 5 ( )

6 a 10 ( )

11 a 15 ( )

16 – 20 ( )

**10) ¿A utilizado alguna vez los servicios de una empresa especializada en recuperación de cartera?**

SI ( ) NO ( )

**11) ¿Qué tipo de gestor de cobros ha utilizado?**

Departamento de cobranza dentro de la misma empresa ( )

Abogados ( )



Pague Ya ( )

**12) ¿Con que frecuencia utiliza los servicios de gestión de cobros para recuperación de cartera vencida?**

Mensualmente ( )

Trimestralmente ( )

Semestralmente ( )

Anualmente ( )

**13) ¿Al instalar una empresa de gestión de cobros en la ciudad de Loja, estaría usted dispuesto a contratar sus servicios?**

SI ( )

NO ( )

**14) ¿Cuál es el monto de su cartera vencida?**

\$ 5.000 a \$ 10.000 ( )

\$ 10.001 a \$ 15.000 ( )

\$ 15.001 a \$ 20.000 ( )

\$ 20.001 a \$ 25.000 ( )

\$ 25001 a \$ 30000 ( )

\$ 30001 a \$ 35000 ( )

\$ 35001 a \$ 40000 ( )

Más de \$ 40001 ( )

**15) ¿Qué porcentaje estaría dispuesto a pagar por los servicios de esta empresa, si su cartera vencida es de?:**

**\$ 5.000 a \$10.000**

7% ( )            8% ( )            9% ( )

**\$ 10.001 a \$15.000**

6% ( )            7% ( )            8% ( )

**\$ 15.001 a \$20.000**

5% ( )            6% ( )            7% ( )

**\$ 20.001 a \$25.000**

4,5% ( )            5,5% ( )            6,5% ( )

**\$ 25.001 a \$30.000**

4% ( )            5% ( )            6% ( )

**\$ 30.001 a \$35.000**

4% ( )            5% ( )            6% ( )

**\$ 35.001 a \$40.000**

4% ( )            5% ( )            6% ( )

**Más de \$ 40.000**

4% ( )            5% ( )            6% ( )

## ANEXO N° 2 ENTREVISTA

### Entrevista



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

ÁREA JURIDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA

CARRERA DE INGENIERIA EN BANCA Y FINANZAS

En calidad de estudiante de la Universidad Nacional de Loja del Área Jurídica, Social y Administrativa, Carrera Banca y Finanzas, dirijo la presente encuesta a Ud., con la finalidad de obtener información para el desarrollo del presente trabajo de tesis titulado **“Estudio de Factibilidad para la creación de una empresa dedicada al servicio de gestión de cobros en la ciudad de Loja”** requisito necesario para la titulación de Ing. En Banca y Finanzas.

**1) ¿Cuál es la especialización de su título profesional?**

.....

**2) ¿Realiza usted gestión de cobros?**

SI ( )

NO ( )

**3) ¿A qué tipo de empresas realiza cobros?**

.....

.....

.....

**4) ¿Aproximadamente cuánto cobra por sus servicios profesionales?**

.....

**5) ¿Cuántos clientes posee durante el mes?**

.....

**6) ¿Qué tiempo le toma recuperar una cartera?**

.....

.....

.....

**7) ¿Que dificultades se le presentan al momento de realizar el cobro?**

.....

## **2.1 INFORME DE LA ENTREVISTA**

### **1) ¿Cuál es la especialización de su título profesional?**

La mayor parte de los abogados encuestados se especializan en el ámbito penal y en el ámbito civil.

### **2) ¿Realiza usted gestión de cobros?**

Todos los abogados entrevistados realizan cobros de forma independiente. Especialmente con letras de cambio y pagares.

### **3) ¿A qué tipo de empresas realiza cobros?**

La mayor parte de cobros se realiza para empresas distribuidoras, comerciales, de electrodomésticos y manufactureras que no cuentan con departamento judiciales en la empresa por lo que contratan abogados independientes.

### **4) ¿Aproximadamente cuánto cobra por sus servicios profesionales?**

La mayor parte de los abogados cuando la factura es superior a \$ 1000 dólares cobran entre 10 y 15%, aunque también puede llegar a un acuerdo con el cliente, mientras que si es menor a \$ 1000, suelen cobrar un 5% del total de la cartera o factura.

### **5) ¿Cuántos clientes posee durante el mes?**

La gran parte menciona que suelen llegar a tener entre 2, 3 o 4 clientes mensuales que requieren sus servicios para este tipo cobros.

### **6) ¿Qué tiempo le toma recuperar una cartera?**

El tiempo en que se demora un cobro judicial de una letra de cambio dependen enteramente del juez, el tiempo que ha este le lleve dictaminar

sentencia, pero para pagare es de acuerdo a como se lo realice con el deudor.

**7) ¿Que dificultades se le presentan al momento de realizar el cobro?**

El cobro judicial es el tipo de cobro que más ellos realizan y se presentan dificultades cuando el deudor no tiene disposición de pagar o no se presenta a las convocatorias y por ultimo no tiene la solvencia para cancelar.

## ANEXO N° 3. DEPRECIACIONES

### 3.1 Porcentaje de Depreciación

CUADRO N° 101

DETALLE	PORCENTAJE	VIDA UTIL
Equipos, Muebles	10%	10 años
Equipo de computación y software	33%	3 años

Fuente: Reglamento LORTI Art. 28

Elaborado por: La Autora

### 3.2 Depreciación de Equipo de Computación y Software

CUADRO N° 102

DESCRIPCIÓN	VALOR ACTUAL	VALOR RESIDUAL	VALOR A DEPRECIAR	VIDA UTIL	DEPRECIACIÓN ANUAL
		33%			
Computador	\$ 4.831,34	\$ 1.594,34	\$ 3.237,00	3	\$ 1.079,00
Impresoras	\$ 597,97	\$ 197,33	\$ 400,64	3	\$ 133,55
Paquetes Informáticos	\$ 2.800,00		\$ 2.800,00	3	\$ 933,33
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 8.229,31</b>	<b>\$ 1.791,67</b>			<b>\$ 2.145,88</b>

Fuente: Cuadro N° 41

Elaborado por: La Autora

### 3.3 Depreciación de Equipo de Oficina

CUADRO N° 103

DESCRIPCIÓN	VALOR ACTUAL	VALOR RESIDUAL	VALOR A DEPRECIAR	VIDA ÚTIL	DEPRECIACIÓN ANUAL
		10%			
Calculadora de Bolsillo	\$ 201,60	\$ 20,16	\$ 181,44	10	\$ 18,14
Teléfono Panasonic	\$ 291,78	\$ 29,18	\$ 262,60	10	\$ 26,26
Sumadora	\$ 112,00	\$ 11,20	\$ 100,80	10	\$ 10,08
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 605,38</b>	<b>\$ 60,54</b>			<b>\$ 54,48</b>

Fuente: Cuadro N° 42

Elaborado por: La Autora

### 3.4 Depreciación Muebles y Enseres

**CUADRO N° 104**

DESCRIPCIÓN	VALOR ACTUAL	VALOR RESIDUAL	VALOR A DEPRECIAR	VIDA ÚTIL	DEPRECIACIÓN ANUAL
		10%			
Silla gerencial	\$ 168,00	\$ 16,80	\$ 151,20	10	\$ 15,12
Silla Ejecutiva	\$ 560,00	\$ 56,00	\$ 504,00	10	\$ 50,40
Escritorio ejecutivo	\$ 1.142,40	\$ 114,24	\$ 1.028,16	10	\$ 102,82
Archivador de 4 cajones	\$ 554,40	\$ 55,44	\$ 498,96	10	\$ 49,90
Sillas de espera	\$ 501,76	\$ 50,18	\$ 451,58	10	\$ 45,16
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 2.926,56</b>	<b>\$ 292,66</b>			<b>\$ 263,39</b>

Fuente: Cuadro N° 43

Elaborado por: La Autora

### 3.5 Depreciación de la Reinversión Equipo del Computación y

#### Software

La reinversión del equipo de computación se encuentra proyectada con la inflación

**REINVERSIÓN  
CUADRO N° 105**

DETALLE	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Computador DELL CORE i3	6	\$ 809,94	\$ 4.859,65
Impresora tinta continua	2	\$ 300,74	\$ 601,47
Paquetes informáticos	1	\$ 2.816,41	\$ 2.816,41
<b>SUBTOTAL</b>			<b>\$ 8.277,53</b>
IVA			\$ 993,30
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 9.270,83</b>

Fuente: Cuadro N° 41 y N° 113

Elaborado por: La Autora



**DEPRECIACIÓN  
CUADRO N° 106**

CONCEPTO	VALOR	%	VR	VIDA ÚTIL (años)	DEPRECIACIÓN ANUAL
Equipo de Computación	\$ 9.270,83	33%	\$ 3.059,37	3	\$ 2.070,48
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 9.270,83</b>		<b>\$ 3.059,37</b>		<b>\$ 2.070,48</b>

Fuente: Cuadro N° 105  
Elaborado por: La Autora

**ANEXO N° 4. ACTIVOS DIFERIDOS**

**4.1 Gastos de Constitución**

**CUADRO N° 107**

DETALLE	VALOR UNITARIO	COSTO TOTAL
Movilización	\$ 40,00	\$ 40,00
Registro IEPI	\$ 208,00	\$ 208,00
Escritura de constitución	\$ 114,20	\$ 114,20
Registro Mercantil	\$ 82,24	\$ 82,24
Honorarios Profesionales	\$ 90,00	\$ 90,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 534,44</b>	<b>\$ 534,44</b>

Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: La Autora

**4.2 Adecuaciones**

**CUADRO N° 108**

DETALLE	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	COSTO TOTAL
Adecuaciones	1	\$ 2.000,00	\$ 2.000,00
Letrero escalada	1	\$ 160,00	\$ 160,00
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 2.160,00</b>	<b>\$ 2.160,00</b>

Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: La Autora

### 4.3 Instalaciones

**CUADRO N° 109**

DETALLE	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	COSTO TOTAL
Línea Telefónica	3	\$ 67,20	\$ 201,60
Internet	1	\$ 250,00	\$ 250,00
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 317,20</b>	<b>\$ 451,60</b>

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: La Autora

### 4.4 Amortización de Activos Diferidos

**CUADRO N° 110**

AÑOS	DETALLE	PRECIO	PORCENTAJE DE AMORTIZACIÓN	VIDA UTIL	AMORTIZACION ANUAL
1	ACTIVOS DIFERIDOS	\$ 3.303,34	20%	5	\$ 660,67
2		\$ 3.303,34	20%		\$ 660,67
3		\$ 3.303,34	20%		\$ 660,67
4		\$ 3.303,34	20%		\$ 660,67
5		\$ 3.303,34	20%		\$ 660,67

Fuente: Cuadro N° 46

Elaborado por: La Autora

### ANEXO N° 5. INFLACIÓN

**CUADRO N° 111**

X	Y	x	y	x.y	X^2	Y^2
AÑOS	PORCENTAJE	(X-X)	(Y-Y)	(X-X)(Y-Y)	(X-X)^2	(Y-Y)^2
2009= 0	4,31%	-2,5	0,0038	-0,0095	6,25	0,00
2010 = 1	3,33%	-1,5	-0,0060	0,009	2,25	0,00
2011 = 2	5,41%	-0,5	0,0148	-0,0074	0,25	0,00
2012 = 3	4,16%	0,5	0,0023	0,00115	0,25	0,00
2013 = 4	2,70%	1,5	-0,0123	-0,01845	2,25	0,00
2014 = 5	3,67%	2,5	-0,0026	-0,0065	6,25	0,00
	23,58%	0	0,000	-0,0317	17,5	0,00

Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: La Autora

**CUADRO N° 112**

$Y = \bar{y} + \frac{\sum xy}{\sum x^2}(x-x)$
$Y = 0,0393 + \frac{-0,0317}{17,5}(x-2,5)$
$Y = 0,0393 - 0,00181142(x-2,5)$
$Y = 0,0393 - 0,00181142x + 0,00452855$
$Y = 0,04382855 - 0,00181142(6)$
$Y_{2015} = 0,0330$

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

### CUADRO N° 113

INFLACIÓN POYECTADA	
Y2015=	3,30%
Y2016=	3,11%
Y2017	2,93%
Y2018=	2,75%
Y2019	2,57%
Y= 2020	2,39%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: La Autora

## ANEXO N° 6. ROLES DE PAGO

## 6.1 Rol de pagos Año 0

**CUADRO N° 114**

N°	Nombres y Apellidos	Cargo	Sueldo	Aporte Patronal	Décimo Tercero	Décimo Cuarto	Fondos de Reserva	Vacaciones	Total a Pagar Año 0
1	XXX	Gerente General	\$ 800,00	\$ 97,20	\$ 66,67	\$ 29,50	\$ 66,64	\$ 33,33	\$ 12.320,40
1	xxx	Secretaria	\$ 370,00	\$ 44,96	\$ 30,83	\$ 29,50	\$ 30,82	\$ 15,42	\$ 5.888,46
1	xxx	Contadora	\$ 400,00	\$ 48,60	\$ 33,33	\$ 29,50	\$ 33,32	\$ 16,67	\$ 6.337,20
1	XXX	Asesor Jurídico	\$ 650,00	\$ 78,98	\$ 54,17	\$ 29,50	\$ 54,15	\$ 27,08	\$ 10.076,70
2	XXX	Cobradores	\$ 450,00	\$ 54,68	\$ 37,50	\$ 29,50	\$ 37,49	\$ 18,75	\$ 14.170,20
	<b>TOTALES</b>		<b>\$ 2.670,00</b>	<b>\$ 324,41</b>	<b>\$ 222,50</b>	<b>\$ 147,50</b>	<b>\$ 222,41</b>	<b>\$ 111,25</b>	<b>\$ 48.792,96</b>

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: La Autora

**CUADRO N° 115**

<b>APORTE PATRONAL</b>	12,15%
<b>DÉCIMO TERCERO</b>	12
<b>SUELDO BÁSICO</b>	\$ 354,00
<b>FONDOS DE RESERVA</b>	8,33%
<b>VACACIONES</b>	24

Fuente: Ministerio de Trabajo

Elaborado por: La Autora

## 6.2 Rol de Pagos Año N° 1

**CUADRO N° 116**

N°	Nombres y Apellidos	Cargo	Sueldo	Aporte Patronal	Décimo Tercero	Décimo Cuarto	Vacaciones	Total a Pagar Año 1
1	XXX	Gerente General	\$ 826,37	\$ 100,40	\$ 68,86	\$ 30,47	\$ 34,43	\$ 12.726,48
1	XXX	Secretaria	\$ 382,20	\$ 46,44	\$ 31,85	\$ 30,47	\$ 15,92	\$ 6.082,54
1	XXX	Contadora	\$ 413,18	\$ 50,20	\$ 34,43	\$ 30,47	\$ 17,22	\$ 6.546,07
1	XXX	Asesor Jurídico	\$ 671,42	\$ 81,58	\$ 55,95	\$ 30,47	\$ 27,98	\$ 10.408,83
2	XXX	Cobradores	\$ 464,83	\$ 56,48	\$ 38,74	\$ 30,47	\$ 19,37	\$ 14.637,25
	<b>TOTALES</b>		<b>\$ 2.758,00</b>	<b>\$ 335,10</b>	<b>\$ 229,83</b>	<b>\$ 152,36</b>	<b>\$ 114,92</b>	<b>\$ 50.401,17</b>

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: La Autora

**CUADRO N° 117**

<b>APORTE PATRONAL</b>	<b>12,15%</b>
<b>DÉCIMO TERCERO</b>	<b>12</b>
<b>SUELDO BÁSICO</b>	<b>\$ 365,67</b>
<b>FONDOS DE RESERVA</b>	<b>8,33%</b>
<b>VACACIONES</b>	<b>24</b>

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: La Autora

### 6.3 Rol de Pagos Año N° 2

**CUADRO N° 118**

N°	Nombres y Apellidos	Cargo	Sueldo	Aporte Patronal	Décimo Tercero	Décimo Cuarto	Fondos de Reserva	Vacaciones	Total a Pagar Año 2
1	XXX	Gerente General	\$ 852,11	\$ 103,53	\$ 71,01	\$ 31,42	\$ 70,98	\$ 35,50	\$ 13.974,66
1	XXX	Secretaria	\$ 394,10	\$ 47,88	\$ 32,84	\$ 31,42	\$ 32,83	\$ 16,42	\$ 6.665,95
1	XXX	Contadora	\$ 426,05	\$ 51,77	\$ 35,50	\$ 31,42	\$ 35,49	\$ 17,75	\$ 7.175,86
1	XXX	Asesor Jurídico	\$ 692,34	\$ 84,12	\$ 57,69	\$ 31,42	\$ 57,67	\$ 28,85	\$ 11.425,11
2	XXX	Cobradores	\$ 479,31	\$ 58,24	\$ 39,94	\$ 31,42	\$ 39,93	\$ 19,97	\$ 16.051,42
	<b>TOTALES</b>		<b>\$ 2.843,91</b>	<b>\$ 345,54</b>	<b>\$ 236,99</b>	<b>\$ 157,11</b>	<b>\$ 236,90</b>	<b>\$ 118,50</b>	<b>\$ 55.292,99</b>

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: La Autora

**CUADRO N° 119**

<b>APORTE PATRONAL</b>	<b>12,15%</b>
<b>DÉCIMO TERCERO</b>	<b>12</b>
<b>SUELDO BÁSICO</b>	<b>\$ 377,06</b>
<b>FONDOS DE RESERVA</b>	<b>8,33%</b>
<b>VACACIONES</b>	<b>24</b>

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: La Autora

#### 6.4 Rol de Pagos Año N° 3

**CUADRO N° 120**

N°	Nombres y Apellidos	Cargo	Sueldo	Aporte Patronal	Décimo Tercero	Décimo Cuarto	Fondos de Reserva	Vacaciones	Total a Pagar Año 3
1	XXX	Gerente General	\$ 877,11	\$ 106,57	\$ 73,09	\$ 32,34	\$ 73,06	\$ 36,55	\$ 14.384,64
1	XXX	Secretaria	\$ 405,66	\$ 49,29	\$ 33,81	\$ 32,34	\$ 33,79	\$ 16,90	\$ 6.861,51
1	XXX	Contadora	\$ 438,55	\$ 53,28	\$ 36,55	\$ 32,34	\$ 36,53	\$ 18,27	\$ 7.386,38
1	XXX	Asesor Jurídico	\$ 712,65	\$ 86,59	\$ 59,39	\$ 32,34	\$ 59,36	\$ 29,69	\$ 11.760,29
2	XXX	Cobradores	\$ 493,37	\$ 59,94	\$ 41,11	\$ 32,34	\$ 41,10	\$ 20,56	\$ 16.522,32
	<b>TOTALES</b>		<b>\$ 2.927,34</b>	<b>\$ 355,67</b>	<b>\$ 243,95</b>	<b>\$ 161,72</b>	<b>\$ 243,85</b>	<b>\$ 121,97</b>	<b>\$ 56.915,13</b>

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: La Autora

**CUADRO N° 121**

<b>APORTE PATRONAL</b>	<b>12,15%</b>
<b>DÉCIMO TERCERO</b>	<b>12</b>
<b>SUELDO BÁSICO</b>	<b>\$ 388,12</b>
<b>FONDOS DE RESERVA</b>	<b>8,33%</b>
<b>VACACIONES</b>	<b>24</b>

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: La Autora

## 6.5 Rol de Pagos Año N° 4

**CUADRO N° 122**

N°	Nombres y Apellidos	Cargo	Sueldo	Aporte Patronal	Décimo Tercero	Décimo Cuarto	Fondos de Reserva	Vacaciones	Total a Pagar Año 4
1	XXX	Gerente General	\$ 901,25	\$ 109,50	\$ 75,10	\$ 33,23	\$ 75,07	\$ 37,55	\$ 14.780,58
1	XXX	Secretaria	\$ 416,83	\$ 50,64	\$ 34,74	\$ 33,23	\$ 34,72	\$ 17,37	\$ 7.050,38
1	XXX	Contadora	\$ 450,62	\$ 54,75	\$ 37,55	\$ 33,23	\$ 37,54	\$ 18,78	\$ 7.589,69
1	XXX	Asesor Jurídico	\$ 732,27	\$ 88,97	\$ 61,02	\$ 33,23	\$ 61,00	\$ 30,51	\$ 12.084,00
2	XXX	Cobradores	\$ 506,95	\$ 61,59	\$ 42,25	\$ 33,23	\$ 42,23	\$ 21,12	\$ 16.977,11
	<b>TOTALES</b>		<b>\$ 3.007,92</b>	<b>\$ 365,46</b>	<b>\$ 250,66</b>	<b>\$ 166,17</b>	<b>\$ 250,56</b>	<b>\$ 125,33</b>	<b>\$ 58.481,76</b>

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: La Autora

**CUADRO N° 123**

<b>APORTE PATRONAL</b>	<b>12,15%</b>
<b>DÉCIMO TERCERO</b>	<b>12</b>
<b>SUELDO BÁSICO</b>	<b>\$ 398,80</b>
<b>FONDOS DE RESERVA</b>	<b>8,33%</b>
<b>VACACIONES</b>	<b>24</b>

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: La Autora



## 6.6 Rol de Pagos Año N° 5

**CUADRO N° 124**

N°	Nombres y Apellidos	Cargo	Sueldo	Aporte Patronal	Décimo Tercero	Décimo Cuarto	Fondos de Reserva	Vacaciones	Total a Pagar Año 5
1	XXX	Gerente General	\$ 924,42	\$ 112,32	\$ 77,04	\$ 34,09	\$ 77,00	\$ 38,52	\$ 15.160,66
1	XXX	Secretaria	\$ 427,55	\$ 51,95	\$ 35,63	\$ 34,09	\$ 35,61	\$ 17,81	\$ 7.231,67
1	XXX	Contadora	\$ 462,21	\$ 56,16	\$ 38,52	\$ 34,09	\$ 38,50	\$ 19,26	\$ 7.784,86
1	XXX	Asesor Jurídico	\$ 751,10	\$ 91,26	\$ 62,59	\$ 34,09	\$ 62,57	\$ 31,30	\$ 12.394,73
2	XXX	Cobradores	\$ 519,99	\$ 63,18	\$ 43,33	\$ 34,09	\$ 43,32	\$ 21,67	\$ 17.413,67
	<b>TOTALES</b>		<b>\$ 3.085,27</b>	<b>\$ 374,86</b>	<b>\$ 257,11</b>	<b>\$ 170,44</b>	<b>\$ 257,00</b>	<b>\$ 128,55</b>	<b>\$ 59.985,59</b>

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: La Autora

**CUADRO N° 125**

<b>APORTE PATRONAL</b>	<b>12,15%</b>
<b>DÉCIMO TERCERO</b>	<b>12</b>
<b>SUELDO BÁSICO</b>	<b>\$ 409,06</b>
<b>FONDOS DE RESERVA</b>	<b>8,33%</b>
<b>VACACIONES</b>	<b>24</b>

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: La Autora

## 6.7 Resumen de Rol de Pagos de Todos los Años

**CUADRO N° 126**

Cargo	Total a Pagar Año 0	Total a pagar Año 1	Total a pagar Año 2	Total a Pagar Año 3	Total a Pagar Año 4	Total a Pagar Año 5
Gerente General	\$ 12.320,40	\$ 12.726,48	\$ 13.974,66	\$ 14.384,64	\$ 14.780,58	\$ 15.160,66
Secretaria	\$ 5.888,46	\$ 6.082,54	\$ 6.665,95	\$ 6.861,51	\$ 7.050,38	\$ 7.231,67
Contadora	\$ 6.337,20	\$ 6.546,07	\$ 7.175,86	\$ 7.386,38	\$ 7.589,69	\$ 7.784,86
Asesor Jurídico	\$ 10.076,70	\$ 10.408,83	\$ 11.425,11	\$ 11.760,29	\$ 12.084,00	\$ 12.394,73
Cobradores	\$ 14.170,20	\$ 14.637,25	\$ 16.051,42	\$ 16.522,32	\$ 16.977,11	\$ 17.413,67

Fuente: Cuadro N° 114 - 125

Elaborado por: La Autora

## ANEXO N° 7. CARTERA VENCIDA

### 7.1 Cartera Promedio

**CUADRO N° 127**

VARIABLES		FRECUENCIA	PROMEDIO
\$ 5.000,00	\$ 10.000,00	42	\$ 7.500,00
\$ 10.001,00	\$ 15.000,00	18	\$ 12.500,50
\$ 15.001,00	\$ 20.000,00	12	\$ 17.500,50
\$ 20.001,00	\$ 25.000,00	5	\$ 22.500,50
\$ 25.001,00	\$ 30.000,00	1	\$ 27.500,50
\$ 30.001,00	\$ 35.000,00	0	\$ 32.500,50
\$ 35.001,00	\$ 40.000,00	0	\$ 37.500,50
\$ 40.001,00		0	\$ 20.000,50

Fuente: Cuadro N° 95

Elaborado por: La Autora

## ANEXO N° 8. PROFORMAS

### 8.1. Equipo de computación

**master pc**

MASTERC CIA LTDA  
 AZUAY 12-57 Y BERNARDO VALDIVIESO  
 Dir Sucursal:  
 Contribuyente especial Nro: 00290  
 OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD: SI

R.U.C.: 1191732525001  
 COTIZACIÓN Nro: 2057  
 FECHA: 2015-05-13

CLIENTE: QUEZADA SARANGO MAYRA DEL ROCIO  
 CI/RUC: 1105236515

Cod. Principal	Cod. Auxiliar	Cant.	Descripción	Detalle Adicional	Precio Unitario	Descuento	Precio Total
14371		1	MOCHILA 15 THINK TEC NYLON GRIS TK-1251		14.85	1.94	12.91
14804		1	LICENCIA DE NOD32 ANTIVIRUS ESET 6.0 OEM RASPADITA		15.58	2.03	13.55
13084		1	VENTILADOR ANERA PARA NOTEBOOK AE-CP172		8.41	1.10	7.32
13896		1	MINI MOUSE GENIUS MICRO TRAVELER USB/RETRACTIL NEGRO (4688)		7.09	0.92	6.16
13353		1	TELEFONO CELULAR SAMSUNG GALAXY SIII GT-I9300I NEO BLANCO (6 MESES)		468.88	61.16	407.72
12201		1	TELEFONO PANASONIC KX-TGC210 (1 TELEFONO)		43.42	5.66	37.75
14115		1	SERVICIOS INFORMATICOS		0.01	0.00	0.01
12714		1	PORTATIL I3 DELL INSPIRON 3442/4005U 4TA GEN1.70GHZ/4GB RAM/1TB /14PULG/LINUX		718.95	93.78	625.18

Dirección: cdla. la cuadra hipervalle  
 Teléfono:  
 Email: mayarosi@gmail.com

OBSERVACIONES:  
 Tipo Pago: CONTADO pC  
 Bodega: MASTERPC  
 Vendedor: ALEX RENE jaramillo  
 Técnico: silvana yaguana  
 Usuario: ALEX RENE jaramillo

SUBTOTAL 12%:	0.00
SUBTOTAL 0%:	1277.19
Subtotal:	1277.19
TOTAL Recargo:	0.00
TOTAL Descuento:	166.59
Subtotal Neto:	1110.60
ICE:	0.00
IVA 12%:	133.27
VALOR TOTAL:	1243.87

13/05/2015 10:35



MATRIZ: Sucre 10-99 y Azuay esquina.  
Telfs.: (07) 2576307 / 2587111 / 2581390  
CENTRO DE SERVICIOS: Sucre 10-109 y Azuay.  
Telf: (07) 2581390 Ext: 108

SUCURSAL MEDICOS: Azuay e/ Sucre y 18 de Noviembre.  
Edif. Consorcio Médicos. Telf: (07) 2562329.  
SUCURSAL 18 DE NOV: 18 de Noviembre e/ José Antonio  
Eguiguren y Colón. Telf: (07) 2562441

Soluciones Tecnológicas

RUC: 1191725847001  
EMPRESA TECNOLÓGICA TONERS CIA. LTDA.

www.toners.ec

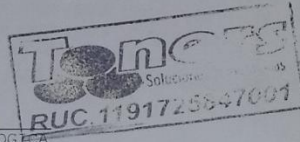
## PROFORMA No: 14823

Fecha: 17/05/2015      Teléfono: 2547050  
 CLIENTE: MAYRA QUEZADA QUEZADA  
 Ruc: 1105236515      Vendedor.: JUNNIOR DE MESA  
 Direc.: COLA, JULIO ORDOÑEZ

Codigo	Descripción	Cant.	Precio	Total
13442_1541TBW8S	DELL INSP 14-3442 CI5 4210U 4GB 1TB 14IN DVDRW WIN8 1 NEGRA	1	883.928	883.93
4455	MOCHILA THINKTEC COLORES 15 6IN	1	0.000	0.00
MICRO-NEGRO	MOUSE GENIUS MICRO TRAVELER USB NEGRO	1	0.000	0.00
927701	LICENCIA MCAFFEE ANTIVIRUS PLUS (12MESES)	1	0.000	0.00
5033	COOLING PAD SPEEDMIND SM55COOL NIVELES	1	0.000	0.00
L210	IMPRESORA EPSON L210 AIO	1	266.964	266.96

Subtotal:	1,150.89
Descuento:	0.00
Subtotal 0%:	0.00
Subtotal 12%:	1,150.89
Recargo:	0.00
IVA:	138.11
<b>TOTAL:</b>	<b>1,289.00</b>

VALIDEZ:



COMERCIALIZACION EMPRESA TECNOLÓGICA  
 TONERS CIA. LTDA

	<b>TOVACOMPU CIA. LTDA.</b>		R.U.C. 0754356942001
	Visual FAC		NRO. AUT.SRI. 1184316
	Sistemas informáticos Profesionales		PROFORMA
			N° 0065432
Dirección: Sucre entre Celica y Gonzanamá Teléfonos: 2560057/2571606/0987237177 Loja			
Cliente: Quezada Sarango Mayra			
Ruc: 1105236515			
Dirección : Julio Ordoñez		Fecha: 17 de mayo del 2015	
CANT.	DESCRIPCION	V. UNIT	V. TOTAL
1	Programa de Facturación	\$ 500,00	\$ 500,00
1	Programa Contable	\$ 733,00	\$ 733,00
1	Diseño de módulo cuentas por cobrar	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00
son: dos mil quinientos		Subtotal	\$ 2.233,00
		Descuento	
		IVA 12%	\$ 267,96
		<b>TOTAL</b>	<b>\$ 2.500,96</b>


Firma Autorizada

Firma cliente





### 8.3 Suministros de Oficina



**LUZURIAGA ESPINOZA  
GUIDO HONORIO**

LA REFORMA SU EMPRESA AMIGA

**MATRIZ**  
San Sebastian : 18 de Noviembre 12-67  
y Lourdes  
Telf.: 2573154 - Telefax: 2570912  
LOJA - ECUADOR

**SUCURSAL 265**  
Dir.: Av. Ocho de Diciembre sn y Guayaquil  
Telf.: 2577600 Telefax: 2577601  
E-mail: lareformaloja@hotmail.com  
OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD

CONTRIBUYENTE ESPECIAL

N° Resol. 209 del 13-03-2001

R.U.C. 0701095366001

PROFORMA

002-001- **N° 000051035**

Fecha: 15/05/2015 ..... Guía Remisión ..... R.U.C. 1105236515

Sr. QUEZADA SARANGO MAYRA DEL ROCIO

Dirección: .....

Cant.	Descripción	V./Unit.	V./Total
48.00	ESPERO BIC MEDIO AZUL	0.2170	5% 10.4160
3.00	PAPEL HIGH TECH INEN 75G. RESMA	3.0000	0% 9.0000
3.00	TINTA HP LEXM CANON LITRO BLACK	9.0000	5% 27.0000
1.00	TINTA HP LEXM CANON LITRO CYAN	9.0000	5% 9.0000
1.00	TINTA HP LEXM CANON LITRO MAG.	9.0000	5% 9.0000
1.00	TINTA HP LEXM CANON LITRO YELL.	9.0000	5% 9.0000
3.00	ENGRAP. KW-TRIO 5558 MED.	3.2500	5% 9.7500
3.00	PERFOR. HOLE PUNCH KW- TRIO-912	2.9800	5% 8.9400
2.00	CLIPS ALEX PEQ CAJA	0.1900	5% 0.3800

NOVENTA Y SIETE, 83/100

Tovacompu Visual Fac 9.0 2571606

FIRMA CLIENTE

SUBTOTAL: 88.31

DESCUENTO: 0.00

GRAVADA 0%: 9.00

GRAVADA 12%: 79.31

IVA: 9.52

TOTAL: 97.83


EMIS:50.501-51.500

Registro Unico de Contribuyentes  
0701095366001  
Guido Honorio Luzuriaga Espinoza  
LOJA - ECUADOR

FIRMA AUTORIZADA



## 8.5. Publicidad

  
*Ser ecuatorianos un orgullo, ser lojanos un privilegio...*


**PROFORMA**

**PAQUETE PUBLICITARIO.**  
16 spots publicitarios mensuales de 30 segundos de duración en el Programa Magazine (1 spot diario), que se transmite los días lunes, miércoles, viernes y sábado a 09H00.  
12 spots publicitarios mensuales de 30 segundos de duración en el Programa Magazine (1 spot diario), que se transmite los días lunes, miércoles y viernes a las 21H00.  
**VALOR DE ESTE PAQUETE.....USD.290.00 + IVA.**

**PAQUETE PUBLICITARIO.**  
22 spots publicitarios mensuales de 30 segundos de duración en el Programa ROHO (1 spot diario), que se transmite de lunes a viernes de 11H30.  
22 spots publicitarios mensuales de 30 segundos de duración en el Programa ROHO (1 spot diario), que se transmite de lunes a viernes de 16H30  
**VALOR DE ESTE PAQUETE.....USD.260.00 + IVA**

**PAQUETE PUBLICITARIO.**  
22 spots publicitarios mensuales de 30 segundos de duración en el Programa ROHO (1 spot diario), que se transmite de lunes a viernes de 11H30.  
22 spots publicitarios mensuales de 30 segundos de duración en el Programa ROHO (1 spot diario), que se transmite de lunes a viernes de 16H30  
16 spots publicitarios mensuales de 30 segundos de duración en el Programa Magazine (1 spot diario), que se transmite los días lunes, miércoles, viernes y sábado a 09H00.  
12 spots publicitarios mensuales de 30 segundos de duración en el Programa Magazine (1 spot diario), que se transmite los días lunes, miércoles y viernes a las 21H00.  
44 menciones habladas en el programa de ROHO en vivo todos los días.  
Incluidas colillas publicitarias en el programa de ROHO todos los días  
**VALOR DE ESTE PAQUETE.....USD.600.00 + IVA.**

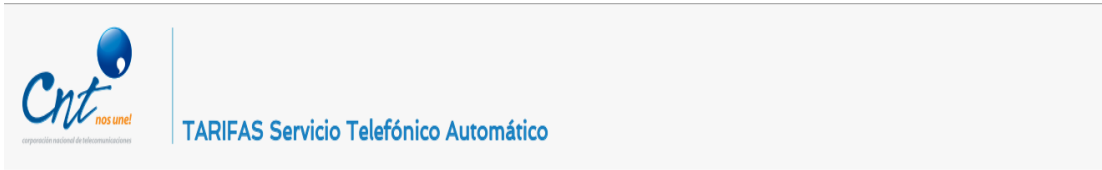
**PAQUETE PUBLICITARIO.**  
22 spots publicitarios de 30 segundos de duración en el Noticiero Mundovisión Primera Emisión, que se transmite de lunes a viernes de 06H30 a 08H00.  
22 spots publicitarios de 30 segundos de duración en el Noticiero Mundovisión Segunda Emisión, que se transmite de lunes a viernes de 12H30 a 13H30.  
**VALOR DE ESTE PAQUETE.....USD.390.00 + IVA**

  
Atentamente,  
Sr. David Guaycha  
**COORDINACION PUBLICIDAD DE ECOTEL TV.**  
Cel. 0939642705-2578971  
[davidbocebmx@hotmail.com](mailto:davidbocebmx@hotmail.com)

18 de Noviembre 13 - 15 y Lourdes • PBX: (593-7) 2578971 • FAX: 2571025 • [ecotel tv@loja.telconet.net](mailto:ecotel tv@loja.telconet.net) • Loja - Ecuador



## 8.6 Línea Telefónica



Categoría	Derechos de Inscripción	Pensión Básica (Mensual)	Derecho de Minutos On net	Llamada Local		Llamada Nacional		A Redes Móviles	
				USD/Minuto (On Net)	USD/Minuto (Of Net)	USD/Minuto (ON Net)	USD/Minuto (Of Net)	CLARO Y MOVISTAR (USD/MIN)	CNT MOVIL (USD/MIN)
PLAN SOCIAL	N/A	\$3,36	3,75	\$0,0090	\$0,0314	\$0,0090	\$0,0347	\$0,1624	\$0,134
RESIDENCIAL	\$67,20	\$6,94	150	\$0,0112	\$0,0190	\$0,0224	\$0,0496	\$0,1624	\$0,134
COMERCIAL	\$67,20	\$13,44	0	\$0,0269	\$0,0314	\$0,0627	\$0,1389	\$0,1624	\$0,134

Nota: Tarifa aplicada impuestos

## ÍNDICE

<b>a. TÍTULO</b> .....	1
<b>b. RESUMEN</b> .....	2
SUMARY .....	4
<b>c. INTRODUCCIÓN</b> .....	6
<b>d. REVISION LITERARIA</b> .....	8
EMPRESA.....	8
GESTIÓN DE COBROS .....	10
CRÉDITO .....	12
COBRANZA .....	16
ESTUDIO DE FACTIBILIDAD .....	17
ESTUDIO DE MERCADO.....	18
ESTUDIO TÉCNICO .....	23
ESTUDIO ADMINISTRATIVO – LEGAL .....	28
ESTUDIO FINANCIERO .....	31
<b>e. MATERIALES Y MÉTODOS</b> .....	43
MATERIALES .....	43
MÉTODOS .....	43
<b>f. RESULTADOS</b> .....	47
ENCUESTA REALIZADA A LAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE LOJA ...	208
ESTUDIO DE MERCADO .....	47
ESTUDIO TÉCNICO .....	62
ESTUDIO ADMINISTRATIVO - LEGAL.....	91
<b>g. DISCUSIÓN</b> .....	199
<b>h. CONCLUSIONES</b> .....	202
<b>i. RECOMENDACIONES</b> .....	204
<b>j. BIBLIOGRAFÍA</b> .....	206
<b>k. ANEXOS</b> .....	208