



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

**“PLAN DE NEGOCIOS PARA LA MICROEMPRESA
SUMIPEN S.A. DEL CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE
SANTA ELENA, AÑO 2012”**

TESIS DE GRADO

Previa a la obtención del Título de:

INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORA: ANA ALEXANDRA TOMALÁ NÚÑEZ

TUTORA: ING. LINDA NÚÑEZ GUALE, MSc.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2012

**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

**“PLAN DE NEGOCIOS PARA LA MICROEMPRESA
SUMIPEN S.A. DEL CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE
SANTA ELENA, AÑO 2012”**

TESIS DE GRADO

Previa a la obtención del Título de:

INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORA: ANA ALEXANDRA TOMALÁ NÚÑEZ

TUTORA: ING. LINDA NÚÑEZ GUALE, MSc.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2012

La Libertad, 29 Febrero de 2012

APROBACION DEL TUTOR

En mi calidad de Tutora del trabajo de investigación, “**PLAN DE NEGOCIOS PARA LA MICROEMPRESA SUMIPEN S.A. DEL CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2012**”, elaborado por la Sra. ANA ALEXANDRA TOMALÁ NÚÑEZ, egresado de la Carrera de Administración de Empresas, Escuela de Administración, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Ingeniera en Administración de Empresas, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado el presente trabajo de investigación, la Apruebo en todas sus partes.

Atentamente

.....
Ing. Linda Núñez Guale, MSc.
TUTORA

DEDICATORIA

Toda la vida es esfuerzo y sacrificio para lograr la superación deseada. El presente trabajo está elaborado con sacrificio pensando en todas las personas que me brindaron siempre su apoyo de manera directa o indirecta, ya que gracias a ellos he sabido apreciar sus consejos y cultivar su amistad.

A mi señora madre Gladys Núñez G. y a mi hija Sahyra Orrala Tomalá, soporte fundamental para el logro de mi meta, hoy que culmino este trabajo, dejo grabado la promesa de seguir buscando nuevos caminos para alcanzar la perfección de los objetivos propuestos.

Por todo lo expuesto mil GRACIAS.

Ana Tomalá Núñez

AGRADECIMIENTO

A **DIOS SUPREMO** creador de las cosas porque ha sido ÉL mi guía y compañero durante toda mi vida.

A las Autoridades de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, a su personal Docente y Administrativo, por contribuir al progreso y desarrollo de nuestra provincia, por ser los forjadores del proceso educativo en la formación técnico científica de los nuevos profesionales.

Ana Tomalá Núñez

TRIBUNAL DE GRADO

Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.
DECANA DE FACULTAD
C.C. ADMINISTRATIVAS

Econ. Pedro Aquino Caiche
DIRECTOR DE ESCUELA

Ing. Linda Núñez Guale, MSc.
PROFESOR-TUTOR

Ing. Sofía Lovato Torres, MBA.MSc.
PROFESOR DEL ÁREA

Ab. Milton Zambrano Coronado, Msc
SECRETARIO - PROCURADOR

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

**“PLAN DE NEGOCIOS PARA LA MICROEMPRESA
SUMIPEN S.A. DEL CANTÓN SALINAS,
PROVINCIA DE SANTA ELENA,
AÑO 2012”**

Autora: Ana Tomalá Núñez

Tutora: Ing. Linda Núñez, MSc.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo proponer el plan de negocios para la microempresa SUMIPEN S.A., del cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2012. Para ello, se realizó un estudio durante seis meses, analizando el comportamiento de los involucrados entre propietario, trabajadores y clientes en general; determinando el total de la población en 223 personas, a quienes se les aplicó los diversos instrumentos investigativos a fin de obtener sus comentarios para tener un diagnóstico de las condiciones empresariales y bosquejar el posible camino de solución. El diagnóstico que se obtuvo, previo al desarrollo de la propuesta y de acuerdo a datos estadísticos obtenidos en la microempresa SUMIPEN S.A., indicaron que el 98% de sus trabajadores desconocían sus funciones de acuerdo al puesto asignado, se incluye a ello, que el 75% de los proveedores no presenta ningún inconveniente al momento de entregar la mercadería, por lo que se pudo detectar como mayor problema es la falta de conocimiento sobre las funciones de cada colaborador, por la inexistencia de un organigrama estructural, que le permita desarrollar sus actividades de acuerdo a su perfil profesional. Con el diseño del plan de negocios, donde se puntualizaron los aspectos pertinentes para mejorar el nivel administrativo de la microempresa dedicada al servicio de venta de suministros de oficina, papelería en general, útiles escolares, etc. Con la puesta en marcha de la propuesta, los primeros beneficiados, serán los clientes y trabajadores, recurso interno y externo del entorno empresarial, de igual forma su propietario debido a la estabilidad económica que se genere. Con los resultados favorables los involucrados cuentan con una estabilidad personal y laboral, acciones que favorecen en la comunidad peninsular debido que cuentan con un local que cubre sus expectativas tanto de necesidades como de atención al cliente.

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	I
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	II
DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
TRIBUNAL DE GRADO.....	V
RESUMEN.....	VI
TABLA DE CONTENIDO.....	VII
ÍNDICE DE CUADRO.....	XI
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	XII
ANEXOS.....	XIII
INTRODUCCIÓN.....	1
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
1 TEMA.....	3
2 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	7
4 SISTEMATIZACIÓN.....	8
5 OBJETIVOS.....	8
	viii

a) General.....	8
b) Específicos.....	8
6 JUSTIFICACIÓN.....	9
7 HIPÓTESIS Y OPERACIONALIZACIÓN.....	11
Hipótesis.....	11
Variables.....	11
Operacionalización.....	12
 CAPITULO I	
 MARCO TEÓRICO	
1.1. ANTECEDENTES DEL TEMA.....	14
Alternativas de solución.....	20
1.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	21
1.2.1. Variable dependiente.....	21
Microempresas.....	21
Concepto de microempresa.....	22
Origen.....	23
Ventajas y desventajas de las microempresa.....	24
1.2.2. Variable independiente.....	24
Que es plan de negocios.....	24
Importancia del plan de negocios.....	25

Características del plan de negocios.....	26
Modelos de plan de negocios.....	27
1.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	28
Código orgánico de la producción, comercio e inversiones....	28
Código del trabajo.....	32
1.4. MARCO REFERENCIAL O CONTEXTUAL.....	38

CAPITULO II

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	43
2.2. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	43
2.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	44
Por el propósito.....	44
Por el nivel de estudio.....	44
Por el lugar.....	44
2.4. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	45
2.5. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	46
2.6. INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN.	47
2.7. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	48
Población.....	48
Muestra.....	x

Clientes.....	49
2.8. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	50
Procedimiento.....	51
Procesamiento.....	51

CAPÍTULO III

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1 ANÁLISIS DE RESULTADOS DE ENTREVISTA.....	52
Entrevista a propietario.....	52
Entrevista a los trabajadores.....	54
3.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE ENCUESTA.....	55
Encuesta aplicada a los clientes.....	56
Encuesta aplicada a los proveedores.....	64
3.3. CONCLUSIONES.....	72
3.4. RECOMENDACIONES.....	73

CAPÍTULO IV

PROPUESTA

4.1. PRESENTACIÓN.....	74
4.2. NATURALEZA DEL NEGOCIO.....	75
4.2.1. Descripción del negocio.....	75

4.2.2.	Características diferenciadoras.....	76
4.2.3.	Ventajas competitivas.....	76
4.2.4.	Ubicación y tamaño del negocio.....	77
4.2.5.	Misión.....	77
4.2.6.	Visión.....	77
4.2.7.	Objetivos del negocio.....	78
4.3.	ORGANIZACIÓN.....	78
4.3.1.	Estructura organizacional.....	78
4.3.2.	funciones y perfiles de puesto.....	79
	Administrador.....	79
	Secretaria.....	82
	Contador.....	85
	Auxiliar contable.....	88
	Jefe de ventas.....	90
	Vendedores.....	92
4.3.3.	Desarrollo del personal.....	94
4.3.4.	Evolución del desempeño.....	95
4.4	MERCADO.....	96
4.4.1.	Distribución y puestos de venta.....	96
4.4.2.	Publicidad.....	96
4.4.3.	Promoción de ventas.....	97

4.4.4.	Marca.....	97
4.4.5.	Estrategias de ventas.....	98
4.5	PRODUCCIÓN O SERVICIOS.....	98
4.5.1.	Especificaciones del producto o servicio.....	98
4.5.2.	Descripción del proceso.....	100
4.5.3.	Diagrama de flujo.....	100
4.5.4.	Equipo e instalación.....	102
4.5.5.	Características de la tecnología.....	102
4.5.6.	Manejo de inventario.....	107
4.5.7.	Diseño de oficina.....	107
4.6.	FINANZAS.....	108
4.6.1.	Balance inicial.....	108
4.6.2.	Activos fijos.....	109
4.6.3.	Capital de trabajo.....	110
4.6.4.	Amortizaciones de capital.....	110
4.6.5	Costos y precios.....	111
4.6.6.	Rol de pagos.....	114
4.6.7.	Flujo de efectivo.....	115
4.6.8.	Gastos operativos.....	115
4.6.9.	Estado de resultados proyectados.....	117

4.7.	CONCLUSIONES.....	120
4.8.	RECOMENDACIONES.....	121

ÍNDICE DE TABLAS

1	OBSERVACIONES EN MICROEMPRESAS.....	56
2	CONTROL DE LAS VENTAS.....	57
3	ESTRATEGIAS DE FIDELIDAD.....	58
4	PRODUCTOS SUFICIENTES Y DE CALIDAD.....	59
5	TECNOLOGÍA SUFICIENTE.....	60
6	DESCONTENTO EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE.....	61
7	CONOCIMIENTO SOBRE PLANES DE NEGOCIO.....	62
8	PLAN DE NEGOCIOS PARA MICROEMPRESAS.....	63
9	OBSERVACIONES EN MICROEMPRESAS.....	64
10	CONTROL DE VENTAS.....	65
11	ESTRATEGIAS DE FIDELIDAD.....	66
12	PRODUCTOS SUFICIENTES Y DE CALIDAD.....	67
13	TECNOLOGÍA SUFICIENTE.....	68
14	DESCONTENTO EN LA ENTREGA DE MERCADERÍA...	69
15	CONOCIMIENTO SOBRE PLANES DE NEGOCIOS.....	70
16	PLANES DE NEGOCIOS PARA MICROEMPRESAS.....	71
17	PROGRAMA DE CAPACITACIÓN.....	94
18	DISTRIBUCIÓN Y PUNTOS DE VENTA.....	96

19	DETALLE DE SERVICIOS.....	99
20	BALANCE INICIAL SUMIPEN S.A.....	108
21	ACTIVOS FIJOS SUMIPEN S.A.....	109
22	CAPITAL DE TRABAJO SUMIPEN S.A.....	110
23	AMORTIZACIONES DE CAPITAL.....	110
24	COSTOS Y PRECIOS SUMIPEN S.A.....	111
25	ROL DE PAGOS.....	114
26	FLUJO DE EFECTIVO.....	115
27	GASTOS OPERATIVOS.....	116
28	ESTADO DE RESULTADOS PRESUPUESTADOS.....	117

ÍNDICE DE GRÁFICOS

1	DISTRIBUCIÓN DE PERSONAL.....	18
2	NOMINA DE PROVEEDORES.....	19
3	CUADRO COMPARATIVO DE VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LAS PYMES.....	24
4	SERVICIOS QUE SE OFRECE.....	42
5	POBLACIÓN TOTAL SUMIPEN S.A.....	48
6	POBLACIÓN – OBTENCIÓN MUESTREO SUMIPEN S.A..	49
7	OBSERVACIONES EN MICROEMPRESAS.....	56
8	CONTROL DE LAS VENTAS.....	57

9	ESTRATEGIAS DE FIDELIDAD.....	58
10	PRODUCTOS SUFICIENTES Y DE CALIDAD.....	59
11	TECNOLOGÍA SUFICIENTE.....	60
12	DESCONTENTO EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE.....	61
13	CONOCIMIENTO SOBRE PLANES DE NEGOCIO.....	62
14	PLAN DE NEGOCIOS PARA MICROEMPRESAS.....	63
15	OBSERVACIONES EN MICROEMPRESAS.....	64
16	CONTROL DE VENTAS.....	65
17	ESTRATEGIAS DE FIDELIDAD.....	66
18	PRODUCTOS SUFICIENTES Y DE CALIDAD.....	67
19	TECNOLOGÍA SUFICIENTE.....	68
20	DESCONTENTO EN LA ENTREGA DE MERCADERÍA....	69
21	CONOCIMIENTO SOBRE PLANES DE NEGOCIOS.....	70
22	PLANES DE NEGOCIOS PARA MICROEMPRESAS.....	71
23	DISTRIBUCIÓN ÁREA - LOCAL.....	107

INTRODUCCIÓN

Un plan de negocios es una herramienta que permite realizar un proceso de planeación que contribuya a concretar ideas que minimice la incertidumbre en las que se ven envueltas las grandes y pequeñas empresas, logrando reducir riesgos y errores y tomar las decisiones correctas. En la actualidad las organizaciones deben luchar, sobrevivir, mantener y mejorar su posición en el mercado y para la microempresa “SUMIPEN S.A.”, ubicada en el cantón Salinas de la provincia de Santa Elena, no debe ser la excepción.

La microempresa “SUMIPEN S.A.” lleva ejerciendo sus actividades en el mercado empresarial hace 18 años, dedicándose a la comercialización de suministros de oficina y útiles escolares, distribuidos entre escuelas, colegios, universidades, instituciones públicas y privadas que acuden constantemente a realizar sus compras en la matriz y sucursales que posee.

La preparación de esta tesis permite conocer los problemas que afectan a la microempresa y encontrar soluciones para los mismos, con el objetivo de disminuir sus debilidades y potencializar sus fortalezas, además la falta de un Plan de Negocios no ha permitido gestionar esfuerzos comunes encaminados a conseguir objetivos empresariales.

El trabajo de titulación sobre el Plan de Negocios para la microempresa “SUMIPEN S.A.” está compuesto por cuatro capítulos:

- **PRIMER CAPÍTULO:** Marco Teórico

- **SEGUNDO CAPÍTULO:** Metodología de la Investigación
- **TERCER CAPÍTULO:** Análisis e interpretación de resultados
- **CUARTO CAPÍTULO:** Propuesta.

El **primer capítulo** involucra la fundamentación teórica como conceptos, opiniones, nociones del tema de investigación, contemplando aspectos legales, con el propósito de establecer relación entre lo existente y el objeto.

El **segundo capítulo** contempla la metodología empleada en el proyecto de investigación; indica el grupo de trabajo conformado por el dueño de la microempresa, trabajadores, clientes, proveedores. Hace referencia al diseño, modalidad, tipo, métodos, técnicas, instrumentos y procedimiento de la investigación, población y muestra.

En el **tercer capítulo** se presenta el análisis y discusión de los resultados de las encuestas, entrevistas, conclusiones, recomendaciones que serán empleados de manera provechosos para “SUMIPEN S.A.”

En el **cuarto capítulo** se establece la propuesta para la microempresa “SUMIPEN S.A.”, que incluye misión, visión, objetivos, organigrama, funciones, sistemas, presupuesto, entre otros; que ayudan a la microempresa a utilizar las diversas prácticas administrativas para un mejor desarrollo de su entorno.

Por último se hace referencias bibliográficas que son la fuente directa de la investigación; documentos o archivos que la microempresa facilitó para tener una idea más clara de la situación actual de la microempresa “SUMIPEN S.A.”

MARCO CONTEXTUAL

1. TEMA

PLAN DE NEGOCIOS PARA LA MICROEMPRESA SUMIPEN S.A. DEL CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2012.

2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Las pequeñas empresas son el primer eslabón en la cadena del desarrollo y, para muchos países pobres, una de las armas más eficientes para contrarrestar la pobreza.

El III Foro Interamericano de la Microempresa en Barcelona, organizado por el Banco Interamericano de Desarrollo – BID, en el año 2000, destacó la importancia de los pequeños a la hora de las grandes tareas. Pequeños si nos referimos a las microempresas, es decir, aquellas que no empleen a más de 10 personas, lo grande es la tarea del desarrollo económico.

El BID se presenta como una institución pionera en el apoyo a la microempresa y en los últimos 20 años ha invertido unos US\$ 700 millones en más de 500 proyectos de este sector. La microempresa es el principal empleador de la región y da trabajo a unas 120 millones de personas. Es decir, "más de 80 por

ciento de las empresas latinoamericanas y caribeñas entran en esa categoría de negocios", señala el BID.

Con este alcance, la microempresa puede constituir una herramienta para combatir la pobreza y mejorar la calidad de vida en las comunidades más humildes.

En América Latina, este tipo de empresa es la principal fuente de trabajo con alrededor de 57 millones de microempresas, brindando empleo a por lo menos 110 millones de personas. Para el año 2005, en el caso de Ecuador, las microempresas proporcionaron trabajo a un total de 1'018,135 personas, lo cual representó el 25% de la mano de obra urbana.

Con respecto a su definición, la microempresa suele ser de carácter personal o familiar, con enfoque en el área de producción, comercio o servicios que emplean hasta 10 trabajadores y con una administración de carácter independiente. Actualmente, de las 38,000 compañías registradas el 56%, es decir 20,428 son consideradas microempresas, de las cuales el 64% se asientan en las provincias de Guayas y Pichincha, seguidas con el 20% en Azuay, Manabí y Tungurahua y el 15,6% restante en otras provincias. “[http://www.ecuadorlibre.com/La pequeña empresa en Ecuador](http://www.ecuadorlibre.com/La_pequeña_empresa_en_Ecuador). Julio Clavijo Acosta”.

No obstante, la mayoría de las microempresas opera en la informalidad, debido al tiempo que toma abrir un negocio, que es alrededor de unos 65 días y los procedimientos que estos involucran. A su vez, según el estudio realizado por United States Agency For International Development - USAID en el 2005, de un total de 17,738 microempresarios solo el 25% contaba con el Registro Único de

Contribuyente – RUC; y, un número similar poseía licencias municipales. Adicionalmente, solo el 20% llevaba registros contables. Para su financiamiento, el 67,1% de microempresarios inicia sus actividades gracias a sus ahorros personales, mientras que los préstamos a familiares o amigos están alrededor del 12,6%. Las instituciones financieras formales, en un 8%, suelen ser la segunda fuente de financiamiento utilizada por las microempresas. En cuanto al marco legal, la Ley de Fomento de la pequeña industria establecida en 1973, es la encargada de normar al sector de la pequeña empresa. Esta otorga beneficios como exoneración de impuestos, siempre y cuando éstos sean calificados por el Comité Interministerial de Fomento para acogerse a los beneficios de la ley. Actualmente, dicha ley fue sustituida por la Ley de Creación, Promoción y Fomento de Micro, Pequeñas y Medianas Empresas, la cual busca simplificar los trámites de la actividad empresarial a través de la Superintendencia de Compañías, Creación de un Consejo Superior de MIPYMES y Exoneración tributaria. Sin embargo, los beneficios como la exoneración tributaria no pueden aplicarse, debido a que dicho beneficio se basa en la ley de beneficios tributarios, la cual fue derogada en el 2007, con la ley reformativa de equidad tributaria.

Finalmente, para lograr generar un ambiente apropiado en la realización de los negocios en torno a la microempresa, el gobierno deberá proveer seguridad jurídica, libertad de ingreso a las empresas e incentivos tributarios, los cuales serían bases importantes para la creación de una economía dinámica y próspera.

Las microempresas en la provincia de Santa Elena siempre han existido sin un manejo adecuado de sus actividades, lo efectúan de manera empírica. Dentro de la provincia no ha existido un mayor interés por capacitar a los microempresarios en tiempos anteriores, mientras que en la actualidad existen

instituciones que están poniendo en práctica el plan piloto de capacitación a los microempresarios de la península, los mismos que fueron favorecidos con préstamos asociativos otorgados por la Corporación Financiera Nacional (CFN).

Los aspectos en que se capacitará a los microempresarios son los siguientes: ventas y servicio al cliente, buenas prácticas de turismo sostenible, técnicas administrativas, servicio de alimentos y bebidas, organización de la producción.

La provincia de Santa Elena en nuestro país es conocida como la más joven entre las 24 existentes, fue creada el 7 de noviembre de 2007. Como provincia nueva sus autoridades cuentan con grandes proyectos para el desarrollo de la misma, de igual manera empresas nacionales buscan posicionarse en el mercado local puesto que nuestra provincia cuenta con un mercado virgen al cual se le puede sacar el mayor provecho. Los problemas existentes en la provincia, son la falta de fuentes de empleo local, desconocimiento de alternativas de producción con los recursos propios de la región, tales como turísticos, agrícolas, pesqueros, mineros, culturales, etc.

Como en todas las provincias, en Santa Elena existen personas emprendedoras, quienes saben que cualquier negocio que deseen poner en ejecución es rentable, solo es cuestión de saber administrarlo de una manera eficiente y eficaz, pues contando con buen personal, las organizaciones salen adelante.

Al hablar de la microempresa SUMIPEN S.A., y realizar un diagnóstico sobre la problemática existente, se obtiene lo siguiente:

- Lo organización no cuenta con las bases fundamentales que oriente el campo de acción dentro del mercado competitivo.
- Sus colaboradores cumplen sus jornadas cotidianas de acuerdo a lo que se presenta en el día a día, sin tener en claro sus funciones y responsabilidades.
- No cuenta con una estructura organizacional que refleje los niveles jerárquicos de los colaboradores.
- No existe un programa de desarrollo para los trabajadores que permita el crecimiento personal y profesional.
- No existe un debido control de los sistemas económicos, tecnológicos y operativos debilitando su rentabilidad.
- El 15% de las ventas mensuales, se destinan a gastos que no pertenecen a la microempresa.
- No se aplican estrategias ni promociones de ventas a fin de incrementar la nómina de clientes y mejorar los ingresos.

Es por eso que se plantea la propuesta de un plan de negocios ya que es la mejor herramienta para coordinar las actividades de una organización, puesto que mediante la aplicación del plan, se logrará tener una mejor planificación, organización, delegación de tareas, adecuado uso de los recursos y mercadería, entre otros.

3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Qué efectos tiene la inexistencia de un plan de negocios como guía para la microempresa SUMIPEN S.A. del cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2012?

4. SISTEMATIZACIÓN

- ¿Cuál será la incidencia en crear un Plan de Negocios?
- ¿Cuáles serán las ventajas y beneficios que obtendría la microempresa al implementar este plan de negocios?
- ¿Cuál sería la incidencia en diseñar un plan de negocios?
- ¿De qué manera puede efectuarse una correcta distribución de los recursos en la microempresa SUMIPEN S.A.?
- ¿Cuáles son los pasos a seguir para la correcta distribución de sus recursos?

5. OBJETIVOS

a) General

Proponer un plan de negocios considerando sus procedimientos, para la microempresa “SUMIPEN S.A.” del cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2012.

b) Específicos

- Fundamentar teóricamente el objeto de estudio, mediante la investigación primaria y secundaria facilitando el diagnóstico de la investigación.

- Determinar la metodología adecuada de acuerdo al campo de acciones de la investigación que permita la orientación de la propuesta.
- Elaborar los instrumentos de investigación, tomando en consideración la operacionalización de las variables y sus causales.
- Diseñar un plan de negocios en función de los recursos económicos de la microempresa “SUMIPEN S.A.”

6. JUSTIFICACIÓN

A nivel mundial las tendencias de la globalización hacen que las naciones se envuelvan en miles de riesgos; pero a la vez, en un sinnúmero de oportunidades, buscando nuevas formas de mantenerse y sobresalir de manera competitiva. Las grandes empresas y las multinacionales, actualmente pierden un poco su protagonismo al ir ganando espacios las microempresas, por el hecho de convertirse en más ágiles, teniendo respuestas rápidas a los cambios y oportunidades, debido al desarrollo de habilidades que permiten adaptarse a situaciones financieras, naturales, ambientales, culturales, entre otros aspectos.

Actualmente una de las estrategias que muchas empresas existentes y por establecerse en el mercado, es aplicar en la estructuración de un plan de negocios obteniendo por medio, múltiples beneficios tanto económicos, financieros, tecnológicos, operacionales y administración; dependiendo de la necesidad de la organización. El plan de negocios es una herramienta que permite a los grandes y pequeños empresarios tener un conocimiento de todas las actividades que se van a efectuar en un determinado periodo, es por esto que se recomienda que “SUMIPEN S.A.” aplique esta estrategia para una

mejor planificación de sus labores cotidiana y el adecuado y oportunos uso de todos los recursos.

El presente trabajo de investigación tiene su **importancia** debido que toda actividad sea personal o empresarial requiere de una adecuada planificación para el cumplimiento de metas a corto, mediano y largo plazo. Por ello la **necesidad** de aplicar la investigación en la microempresa SUMIPEN S.A. que permita detectar las fortalezas y debilidades de una forma correcta estructuración del plan de negocio enfocando las posibles estrategias para una adecuada estructuración del plan de negocios que facilite la integración y capacitación de los colaboradores del negocio. Su **pertinente** radica en el servicio oportuno y eficiente que puede brindar a sus clientes, bienestar a sus colaboradores, seguridad y estabilidad a sus proveedores. La **originalidad** del presente tema se basa en que un plan de negocios sirve de ayuda a los microempresarios al momento de tomar una correcta decisión ante las situaciones actuales, es decir se tomará en consideración las circunstancias que se le presenten en el momento.

La prisa de tomar mayor **interés** en este plan de negocios; es que su propietario se sienta confiado en su emprendimiento, saber que su negocio va en buen camino, que puede ser un gran competidor dentro de nuestra provincia. Los **resultados** de este plan ayudarán a que “SUMIPEN S.A.” forme parte de los cambios innovadores y gracias a esto podrá buscar apertura en los otros cantones generando mayor fuente de empleo y obtenido mayores ingresos para la misma. Los **beneficiarios** de la aplicación de este plan en gran parte será la comunidad peninsular puesto que tendrá mayor variedad, rotación y actualización de productos, así como también sus colaboradores y por ende la empresa misma.

7. HIPÓTESIS Y LA OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

HIPOTESIS

Con la propuesta del plan de negocios se obtendrá una guía para la microempresa SUMIPEN S.A. del cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2012.

VARIABLES:

DEPENDIENTE: MICROEMPRESA

INDEPENDIENTE: PLAN DE NEGOCIOS

OPERACIONALIZACION

VARIABLE INDEPENDIENTE: PLAN DE NEGOCIOS						
HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS PARA LOS INDICADORES	INSTRUMENTOS O REACTIVOS
Con la propuesta del plan de negocios se mejorará los servicios de la microempresa SUMIPEN S.A., del cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2012.	Plan de Negocios	Plan de Negocios: Herramienta de gestión donde se describe una serie de actividades a cumplir dentro de una microempresa que ofrece productos o servicios a una comunidad en particular.	Herramienta de gestión	Administrativa Organizacional Financiera Presupuestaria	Es necesaria la elaboración de un plan de negocios? Existe una estructura organizacional en el negocio? Se mantienen controles de los ingresos y gastos de la microempresa? Se aplican sistemas de control?	ENCUESTA ENTREVISTA
			Actividades	Organización interna Publicidad Operaciones Estrategias de Ventas Distribución y desarrollo de personal Elaboración de presupuestos	La empresa cuenta con misión, visión, objetivos? Qué tipo de publicidad realiza para darse a conocer? Qué servicios ofrece a los usuarios? Qué procedimientos se aplican? Se aplican mecanismos para el desarrollo del personal? Los movimientos económicos están respaldados a través de un presupuesto?	ENCUESTA ENTREVISTA
			Microempresa	Número de trabajadores Volumen de ventas Capital social	El negocio cuenta con el personal suficiente? Se lleva un registro constante de las ventas? El negocio cuenta con un capital propio o requiere de financiamiento?	ENCUESTA ENTREVISTA

Elaborado por: Ana Tomalá N.

Fuente: Como diseñar un plan de negocios

VARIABLE DEPENDIENTE: MICROEMPRESA						
HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS PARA LOS INDICADORES	INSTRUMENTOS O REACTIVOS
Con la propuesta del plan de negocios se mejorará los servicios de la microempresa SUMIPEN S.A., del cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2012.	Microempresa	Microempresa: Entidad con estructura organizacional sencilla que cumple con una actividad económica a fin de satisfacer necesidades de los consumidores con el respaldo de un grupo humano	Estructura organizacional	Administrador Supervisores Operarios	El negocio cuenta con una estructura organizacional? El recurso humano tiene conocimiento claro de sus funciones? Se establecen responsabilidades a los colaboradores?	ENCUESTA
			Actividad económica	Suministros de oficina Útiles escolares Equipos y piezas de computación	Se aplican controles para el inventario de mercadería? Qué proceso cumple el aprovisionamiento de mercadería? Qué características cumple la mercadería?	ENTREVISTA
			Grupo humano	Trabajadores Clientes Proveedores	Cuál es la opinión respecto a los clientes? El número de proveedores es suficiente? Son los trabajadores, el personal idóneo?	ENCUESTA ENTREVISTA

*Elaborado por: Ana Tomalá N.
Fuente: Emprendedor de éxito*

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 ANTECEDENTES DEL TEMA

En la actualidad la microempresa SUMIPEN S.A. no ha existido una persona que tenga como idea principal una tesis basada en la creación de un plan de negocios para la misma, para su propietario esta es una oportunidad de que por primera vez exista un trabajo de investigación que le ayude al desarrollo y funcionamiento correcta de la microempresa.

Con la elaboración del plan de negocios se logra a través de la recolección de información relevante en los diversos parámetros relacionados a esta aplicando la técnica de la encuesta y la entrevista. Esta investigación nos ayuda a determinar las diferentes fallas existentes de este modo poderlas mejorar de manera rápida y oportuna, antes de que se susciten problemas que puedan afectar la productividad de la misma.

La microempresa SUMIPEN S.A. empezó su vida comercial en el año del 2004 alquilando un pequeño local en lo que hoy se conoce como mercado del barrio Pueblo Nuevo con capital propio, en la actualidad no se encuentra en el mismo sitio sino que por el contrario se encuentra ubicado en la ciudadela Pedro José Rodríguez diagonal a la iglesia del mismo nombre en un local que es alquilado.

SUMIPEN S.A. en su lucha por mantenerse como una microempresa líder a nivel local en la venta de suministros de oficina, papelería en general, entre otros, ha podido establecer nuevos establecimientos dentro del mismo cantón es así como cuenta con dos sucursales: una en el barrio Pueblo Nuevo y la segunda en la parroquia de José Luis Tamayo.

“SUMIPEN S.A.” constituida en la provincia de Santa Elena, cantón Salinas, en los registros del Servicio de Rentas Internas se encuentra inscrita desde el 8 de marzo del 2.004 a nombre del Sr. Sergio Marcillo, con la razón social de venta al por menor de artículos de oficina y escolares.

Los servicios que se ofrecen a los clientes son los siguientes:

- Venta de útiles escolares
- Suministros de oficina y computación
- Material didáctico
- Papelería en general
- Venta de computadoras completas y piezas
- Servicios de cabina y recargas móviles
- Servicio de internet (cyber)

Los artículos con los que labora “SUMIPEN S.A.” son de marcas reconocidas como artesco, compactor, norma, andaluz, bic, canon, hp, movistar, claro, entre otros que son de acogida por sus clientes.

La idea de crear este negocio nació hace 18 años como papelería dedicada a la venta de útiles escolares, que en sus inicios se encontraba ubicada en lo que hoy se conoce como mercado del barrio Pueblo Nuevo, en un pequeño local alquilado, al que por diversas circunstancias no se ha mantenido en un lugar fijo, llegando así hace 6 años a establecerse en la ciudadela Pedro José Rodríguez, diagonal a la iglesia del mismo nombre, del cantón Salinas, provincia de Santa Elena, con un capital en ese entonces de \$3.000,00.

Gracias a sus años de trayectoria y aceptación en los habitantes del cantón, se ha mantenido como un negocio rentable para su propietario, es así que ha podido establecer sucursales en diversos puntos como son en la parroquia José Luis Tamayo ciudadela Nicolás Lappenti y en el barrio Pueblo Nuevo del mismo cantón.

En los primeros años de funcionamiento, el personal con el que contaba eran los encargados de llevar los registros de las ventas realizadas y control de cartera lo efectuaban de forma manual y empírica en cuadernos y apuntes. Una vez establecida en su local principal se procedió a la implementación de un sistema informático que le permita registrar las ventas sean al contado o a crédito, de igual manera llevar un inventario de la mercadería existente, de los pagos que efectúan los clientes, datos importantes de los proveedores y clientes. El sistema les ha permitido tener un manejo adecuado de las actividades de la misma, pero lastimosamente no como se deseaba para lograr un alto grado de eficiencia.

El personal que labora dentro de “SUMIPEN S.A” en cualquiera de sus sucursales efectúa una jornada de trabajo de 8 horas en horarios rotativos cada

uno, teniendo un día libre a la semana, el horario de atención es de lunes a jueves de 8H00 a 22H00; viernes y sábados de 8H30 a 20H30 y domingos de 8H30 a 22H00, en la matriz; mientras que en las sucursales el horario de atención es de lunes a jueves de 8H00 a 21H00; viernes y sábados de 8H30 a 20H00 y los días domingos de 8H30 a 21H00, esta variación en los horarios de los establecimientos se debe a:

1. Matriz: Ciudadela. Pedro José Rodríguez

Se estableció este horario de atención porque en sector donde se encuentra ubicado, es el único sitio que ofrece los servicios antes mencionados en un solo lugar.

2. Sucursal 1: Barrio Pueblo Nuevo.

Este local por su lugar de ubicación es de mayor acogida entre la población del cantón Salinas, a su vez se encuentra ubicado a un costado de un cyber.

3. Sucursal 2: Ciudadela Nicolás Lappenti.

En la parroquia José Luis Tamayo se estableció este horario por lo que se encuentra en una zona apartada, específicamente a un costado del cementerio de la localidad.

Para cumplir con estas jornadas de trabajo se cuenta con el siguiente personal, el mismo que a su vez está domiciliado cerca de los establecimientos, el salario

con el que cada uno de ellos cuenta, varía dependiendo de las actividades encomendadas.

CUADRO # 1
DISTRIBUCIÓN DE PERSONAL

ESTABLECIMIENTO	# PERSONAL	CARGO	SALARIO	TOTAL
MATRIZ	1	Propietario	\$800.00	\$800.00
	1	Ejecutivo de venta	\$260.00	\$260.00
	1	Asistentes de venta	\$200.00	\$200.00
	1	Asistente de venta	\$180.00	\$180.00
SUCURSAL 1	1	Ejecutivo de venta	\$180.00	\$180.00
	1	Asistentes de venta	\$150.00	\$150.00
SUCURSAL 2	1	Asistentes de venta	\$150.00	\$150.00
	1	Asistentes de venta	\$150.00	\$150.00
TOTAL	8		\$2070.00	\$2070.00

*Fuente: SUMIPEN S.A.
Autora: Ana Tomalá N.*

Como todo negocio dedicado a esta actividad, los productos de mayor frecuencia en los tres locales son los útiles escolares como cuadernos, esferos, lápices, borradores, láminas, entre otros. Materiales didácticos como: legos, rompecabezas, sellos, tarjetas de estimulación visual, fomix, juguetes, etc. En la venta de computadoras se encuentran las impresoras, tarjetas de memoria y cartuchos.

Entre los principales clientes que esta microempresa mantiene se menciona los siguientes:

1. Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Salinas.
2. Gobierno Autónomo Descentralizado Municipio – FODI.
3. Patronato Municipal Salinas.
4. Dirección Provincial de Estudio.
5. Proyecto CIDI.
6. Cuerpo Bombero Salinas.
7. Fundación NOBIS
8. Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena.
9. Restaurant Ostra Nostra.
10. Y demás.

Debido a la acogida que “SUMIPEN S.A.” ha adquirido en el transcurso de los años, busca proveerse desde la ciudad de Guayaquil, realizando compras al contado o a crédito; esta última forma principalmente cuando se acerca la época escolar, donde debe surtirse de la mayor cantidad de suministros para atender la gran demanda en la comunidad. A continuación se presenta un cuadro resumen de los principales proveedores que abastecen de productos a SUMIPEN S.A.:

CUADRO # 2
NÓMINA DE PROVEEDORES

PROVEEDORES	PROVEEDORES
1. Poligráfica C.A.	11. Arca de Noé
2. Comirsa	12. El baúl de pinocho
3. Papelesa	13. Kindersariato
4. Librería cervantes	14. Tecnomega internacional
5. Librería científica	15. Güimsa
6. Vernaza grafic Cía. Ltda.	16. Dejando huellas
7. Cartimex S.A.	17. Ediciones coquito
8. Redcomput	18. Fullprosa s.a.
9. Oficompu C.A.	19. Claro
10. Comsucre	20. Alegro (CNEL.)

Fuente: SUMIPEN S.A.
Autora: Ana Tomalá N.

Hasta la actualidad no ha existido un mayor conocimiento de parte de su propietario de cómo llevar una adecuada administración, por lo cual las metas y objetivos empíricos planteados han quedado en la nada, de tal forma que no se ha conseguido trazar estrategias que queden plasmadas en un documento impreso sirviendo de guía para la correcta toma de decisiones bajo un horizonte delimitado.

ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

Mediante el análisis efectuado se identifica que SUMIPEN S.A. cuenta con varias deficiencias como organización, por lo que no existe una adecuada planeación de

sus actividades de manera anual, de allí el grado de relevancia del presente plan, que busca dar a conocer la importancia y los cambios favorables que se pueden presentar en esta microempresa por medio de la aplicación de la presente propuesta como es el plan de negocios.

Por esto, se requiere elaborar un plan de negocios que se encuentre encaminado en aprovechar los recursos con que cuenta actualmente la microempresa, permitiendo dar un mayor realce a la imagen de la misma, de esta manera convertirla en un lugar donde se pueda adquirir gran variedad de productos, así como una mejor imagen ante sus proveedores, logrando posicionarse en el mercado peninsular como un negocio que brinde valor agregado a sus clientes.

La implementación del presente plan se la considera de vital importancia porque permite el adecuado manejo de los recursos con que cuenta, lo que conlleva a un mejor funcionamiento de SUMIPEN S.A. Para su estudio es preciso aplicar técnicas de investigación como encuestas y entrevistas a los colaboradores, proveedores, clientes con el propósito de adquirir información de la microempresa.

Dentro del plan de negocios se tomará en cuenta elementos primordiales que nos permitirán promover beneficios para la microempresa, como son:

- Lograr una planificación y ejecución de estrategias que permitan generar los objetivos en buenas condiciones.
- Analizar las fuerzas y debilidades en el entorno interno y externo de la misma.

1.2 FUNDAMENTACIÓN TEORICA

1.2.1. VARIABLE DEPENDIENTE

MICROEMPRESAS

Microempresa no en todos los países tiene la misma definición depende de la legislación de cada país. Por lo común siempre se define como aquellas empresas que laboran con diez empleados o menos, cuya facturación y volumen anual de activos es menor o igual a 2 millones de euros (Unión Europea), por otra parte el dueño de la microempresa suele laborar en la misma.

Cuando una persona desea crear una microempresa se la conoce con el nombre de **emprendedor**, quien al finalizar su proyecto o negocio cuenta con la posibilidad de acceder a créditos. A las microempresas se las considera de mayor importancia en la vida económica de cada país, en particular para los sectores más vulnerables desde el punto de vista económico, por lo que suelen una salida laboral para un desempleado o ama de casa. Con el tiempo una microempresa exitosa puede convertirse en una pyme de mayor envergadura.

CONCEPTOS DE MICROEMPRESA

Según el criterio de varios autores consideran que las microempresas son:

“Base de combinar tres criterios: número de trabajadores, nivel de ventas y monto de capital.” (Mideplan, 2005)

“Aquella unidad socioeconómica permanente de producción de bienes o servicios orientados primordialmente al mercado, frente al cual tiene un mínimo de regularidad, en la que no existe separación clara entre la propiedad sobre los medios de producción y la fuerza de trabajo aportada por el propietario y en la que una parte de las actividades del proceso de producción es realizada por operarios que en su mayoría ejecutan mas allá de una” (Arboleda, 2007)

Desde el punto de vista del financiamiento a las microempresas se les puede conceptualizar como unidades económicas de carácter familiar, cuyas necesidades de financiamiento son para capital de trabajo. Actualmente este mercado constituido por las micro y pequeñas empresas se caracteriza por la carencia de capital de giro que los auto limita en su desarrollo y además cuentan con fuertes barreras para acceder a un crédito ágil y oportuno del sistema financiero formal. En consecuencia, este tipo de mercado casi no ha obtenido financiamiento de los intermediarios financieros formales, lo que se traduce en la frecuente recurrencia al sistema informal de créditos.

ORIGEN

El origen de las microempresas en su mayoría se debe a profundas reestructuraciones en las economías de los países, nacen por la necesidad de los sectores urbanos de menor poder económico, excluidos del empleo, por obtener ingresos que les permitieran, cuando menos, asegurar ciertas necesidades básicas. En tanto que las empresas tradicionales se originan en

la búsqueda de lucro, lo que es posible a partir de la acumulación o el ahorro.

Estas iniciativas denominadas Microempresas han sido generadas por emprendedores, quienes se han encontrado motivados por la situación de desempleo, para complementar los ingresos o simplemente por el ánimo o deseo de utilizar las habilidades y destrezas con las que se cuentan.

En cuanto al estrato social de origen cada vez es más difícil precisarlo, bien porque aquellos denominados "clase media" se han fusionado con estratos inferiores en una movilización social vertical descendente, o porque en prevención de ello sus integrantes están optando por formas alternativas y complementarias para generar ingresos, en un esfuerzo por enfrentar la merma de la calidad de vida hasta ahora.

VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LAS MICROEMPRESAS

CUADRO # 3

CUADRO COMPARATIVO DE VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LAS PYMES

VENTAJAS	DESVENTAJAS
-----------------	--------------------

- Son una fuente generadora de empleo.
- Se transforman con gran facilidad al no poseer una estructura rígida.
- Son flexibles, adaptando sus productos a los cambios del mercado.
- Utilizan tecnología ya superada
- Sus integrantes tienen falta de conocimientos y técnicas para una productividad más eficiente.
- Dificultad de acceso a crédito.
- La producción generalmente, va encaminada solamente al mercado interno

Elaborado por: Ana Tomalá N.

Fuente: <http://www.microemprendedor.com>

1.2.2 VARIABLE INDEPENDIENTE

QUE ES PLAN DE NEGOCIOS

El plan de negocios, es un documento que especifica, un negocio que se pretende iniciar o que ya se ha iniciado; este documento generalmente se apoya en documentos adicionales como el estudio de mercado, técnico, financiero y de organización. Este documento debe estar actualizando constantemente para reflejar cambios no previstos con anterioridad.

Generalmente es formulado por empresarios, directivos o por un emprendedor cuando tiene la intención de iniciar un negocio. En ese caso, se emplea internamente para la administración y planificación de la empresa.

Además, lo utilizan para convencer a terceros, tales como bancos o posibles inversores.

Un **plan de negocios** es una **guía** para el emprendedor o empresario. Se trata de un documento donde se describe un negocio, se analiza la situación del **mercado** y se establecen las **acciones** que se realizarán en el futuro, junto a las correspondientes estrategias para implementarlas.

De esta manera, el plan de negocios es un instrumento que **permite comunicar una idea de negocio** para venderla u obtener inversiones. También se trata de una herramienta de uso interno para el empresario, ya que le permite evaluar la viabilidad de sus ideas y concretar un seguimiento de su puesta en marcha.

IMPORTANCIA DEL PLAN DE NEGOCIOS

El Plan de Negocio cumple con varias funciones primordiales:

- Captación de nuevos socios o colaboradores.
- Constituye una herramienta de gran utilidad para el propio equipo de promotores ya que permite detectar errores y planificar adecuadamente la puesta en marcha del negocio con anterioridad al comienzo de la inversión.
- Determinar la viabilidad económica- financiera del proyecto empresarial.
- Facilita la obtención de la financiación bancaria, ya que contiene la previsión de estados económicos y financieros del negocio e informa adecuadamente sobre su viabilidad y solvencia.
- Puede facilitar la negociación con proveedores.

- Va a suponer la primera imagen de la empresa ante terceras personas.
- Reevaluar su negocio, buscar alternativas, poner en práctica acciones y así reorientarlo.
- Permite responder a una serie de preguntas relacionadas con el negocio.
- Conseguir una licencia o una franquicia de una compañía nacional o extranjera.
- Convencer un inversionista de que puede con toda tranquilidad, invertir en nuestro negocio.
- Despertar el interés de invertir en el negocio por un socio potencial.
- Presentar una oferta de compraventa.

CARACTERISTICAS DEL PLAN DE NEGOCIOS

Un plan de negocios debe:

- Definir diversas etapas que faciliten la medición de sus resultados.
- Establecer metas a corto y mediano plazos.
- Definir con claridad los resultados finales esperados.
- Establecer criterios de medición para saber cuáles son sus logros.
- Identificar posibles oportunidades para aprovecharlas en su aplicación.
- Involucrar en su elaboración a los ejecutivos que vayan a participar en su aplicación.
- Nombrar un coordinador o responsable de su aplicación.
- Prever las dificultades que puedan presentarse y las posibles medidas correctivas.
- Tener programas para su realización.
- Ser claro, conciso e informativo.
- Que los superiores de una empresa los aprueben.

MODELOS DE PLAN DE NEGOCIOS

Existen gran variedad de modelos entre los que se puede mencionar los siguientes:

- *Actividades náuticas.*- modelo de plan de negocios de una empresa que presta servicios relacionados con el entretenimiento en el mar, alquiler de embarcaciones y cursos de iniciación a su manejo.
- *Alojamiento con restauración.*- modelo de plan de negocios de un pequeño hotel de aproximadamente siete habitaciones que oferta a la comunidad alojamiento, comidas en su restaurante.
- *Animación por ordenador.*- modelo de plan de negocios de un empresario individual cuya actividad es la prestación de servicios de animación en 2 y 3D, creación de infografías y desarrollos multimedia y presentaciones para agencias ya sea de publicidad, productos audiovisuales, a otras empresas de animación, etc.
- *Carpintería metálica.*- modelo de plan de negocios de una empresa dedicada a la realización de ventanas, puertas tanto interiores o exteriores, y demás estructuras metálicas.
- *Empresa de servicios informáticos.*- modelo de plan de negocios de una empresa de servicios informáticos que oferta gestión de dominios, gestión de web, comercio electrónico, etc.
- *Tiendas de convivencia.*- modelo de plan de negocios de un establecimiento de comercio minorista dedicado a la venta de productos básicos de alimentación, droguería e higiene personal.
- *Turismo activo.*- modelo de plan de negocios sobre empresas de turismo activo que oferta actividades en aguas tranquilas o bravas, rutas de senderismo y rutas en vehículos.
- *Gestión asesoría.*- modelo de plan de negocios de una empresa dedicada a las funciones de gestoría.

- *Microempresas de servicio.*- modelo de plan de negocios de microempresa dedicada al ofrecimiento de servicios varios destinados a cubrir necesidades.

1.3 FUNDAMENTACION LEGAL

CÓDIGO_ORGÁNICO_DE_LA_PRODUCCIÓN, COMERCIO E INVERSIONES

LIBRO III

DEL DESARROLLO EMPRESARIAL DE LAS MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS, Y DE LA DEMOCRATIZACIÓN DE LA PRODUCCIÓN.

TÍTULO I

Del Fomento a la Micro, Pequeña y Mediana Empresa

Capítulo I

*Del Fomento y Desarrollo de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas
(MIPYMES)*

Art. 53.- Definición y Clasificación de las MIPYMES.- La Micro, Pequeña y Mediana empresa es toda persona natural o jurídica que, como una unidad

productiva, ejerce una actividad de producción, comercio y/o servicios, y que cumple con el número de trabajadores y valor bruto de las ventas anuales, señalados para cada categoría, de conformidad con los rangos que se establecerán en el reglamento de este Código.

En caso de inconformidad de las variables aplicadas, el valor bruto de las ventas anuales prevalecerá sobre el número de trabajadores, para efectos de determinar la categoría de una empresa. Los artesanos que califiquen al criterio de micro, pequeña y mediana empresa recibirán los beneficios de este Código, previo cumplimiento de los requerimientos y condiciones señaladas en el reglamento.

Capítulo II

De los Órganos de Regulación de las MIPYMES

Art. 54.- Institucionalidad y Competencias.- El Consejo Sectorial de la Producción coordinará las políticas de fomento y desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa con los ministerios sectoriales en el ámbito de sus competencias. Para determinar las políticas transversales de MIPYMES, el Consejo Sectorial de la Producción tendrá las siguientes atribuciones y deberes:

- a. Aprobar las políticas, planes, programas y proyectos recomendados por el organismo ejecutor, así como monitorear y evaluar la gestión de los entes encargados de la ejecución, considerando las particularidades culturales, sociales y ambientales de cada zona y articulando las medidas necesarias para el apoyo técnico y financiero;
- b. Formular, priorizar y coordinar acciones para el desarrollo sostenible de las MIPYMES, así como establecer el presupuesto anual para la implementación de todos los programas y planes que se prioricen en su seno;
- c. Propiciar la participación de universidades y centros de enseñanza locales, nacionales e internacionales, en el desarrollo de programas de emprendimiento y producción, en forma articulada con los sectores productivos, a fin de fortalecer a las MIPYMES;

Capítulo III

De los Mecanismos de Desarrollo Productivo

Art. 55.- Compras públicas.- Las instituciones públicas estarán obligadas a aplicar el principio de inclusión en sus adquisiciones. Para fomentar a las MIPYMES, el Instituto Nacional de Compras Públicas deberá incentivar y monitorear que todas las entidades contratantes cumplan lo siguiente:

- Establezcan criterios de inclusión para MIPYMES, en los procedimientos y proporciones establecidos por el Sistema Nacional de Contratación Pública;
- Otrorguen todas las facilidades a las MIPYMES para que cuenten con una adecuada información sobre los procesos en los cuales pueden participar, de manera oportuna;
- Procurar la simplificación de los trámites para intervenir como proveedores del Estado; y,
- Definan dentro del plan anual de contrataciones de las entidades del sector público, los bienes, servicios y obras que puedan ser suministrados y ejecutados por las MIPYMES.

El Instituto Nacional de Compras Públicas mantendrá un registro actualizado de las compras realizadas a la economía popular y solidaria y a las MIPYMES y divulgará estos beneficios a la ciudadanía, así como los planes futuros de compras públicas a efectuarse por el Estado y sus instituciones. Las mismas obligaciones y parámetros técnicos para las compras inclusivas se deberán aplicar para beneficiar a los actores de la economía popular y solidaria.

Capítulo IV

Del Registro Único de MIPYMES y Simplificación de Trámites

Art. 56.- Registro Único de las MIPYMES.- Se crea el Registro Único de las MIPYMES como una base de datos a cargo del Ministerio que presida el Consejo Sectorial de la Producción, quien se encargará de administrarlo; para lo cual, todos los Ministerios sectoriales estarán obligados a entregar oportunamente la información que se requiera para su creación y actualización permanente.

Este registro permitirá identificar y categorizar a las empresas MIPYMES de producción de bienes, servicios o manufactura, de conformidad con los conceptos, parámetros y criterios definidos en este código. De igual manera, generará una base de datos que permitirá contar con un sistema de información del sector, de las MIPYMES que participen de programas públicos de promoción y apoyo a su desarrollo, o que se beneficien de los incentivos de este código, para que el órgano competente pueda ejercer la rectoría, la definición de políticas públicas, así como facilitar la asistencia y el asesoramiento adecuado a las MIPYMES.

Únicamente, para efectos de monitoreo de las políticas públicas que se implementen en este sector, el Ministerio administrador del Registro, podrá solicitar a las MIPYMES que consten en la base de datos, información relacionada con su categorización, en los términos que se determinará en el reglamento.

CÓDIGO DEL TRABAJO

TÍTULO PRELIMINAR

DISPOSICIONES FUNDAMENTALES

TÍTULO I

DEL CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO

Definiciones y reglas generales

Art. 8.- Contrato individual.- Contrato individual de trabajo es el convenio en virtud del cual una persona se compromete para con otra u otras a prestar sus servicios lícitos y personales, bajo su dependencia, por una remuneración fijada por el convenio, la ley, el contrato colectivo o la costumbre.

Art. 15.- Contrato a prueba.- En todo contrato de aquellos a los que se refiere el inciso primero del artículo anterior, cuando se celebre por primera vez, podrá señalarse un tiempo de prueba, de duración máxima de noventa días. Vencido este plazo, automáticamente se entenderá que continúa en vigencia por el tiempo que faltare para completar el año. Tal contrato no podrá celebrarse sino una sola vez entre las mismas partes.

Durante el plazo de prueba, cualquiera de las partes lo puede dar por terminado libremente. El empleador no podrá mantener simultáneamente trabajadores con contrato a prueba por un número que exceda al quince por ciento del total de sus trabajadores. Sin embargo, los empleadores que inicien sus operaciones en el país, o los existentes que amplíen o diversifiquen su industria, actividad o negocio, no se sujetarán al porcentaje del quince por ciento durante los seis meses posteriores al inicio de operaciones, ampliación o diversificación de la actividad, industria o negocio. Para el caso de ampliación o diversificación, la exoneración del

porcentaje no se aplicará con respecto a todos los trabajadores de la empresa sino exclusivamente sobre el incremento en el número de trabajadores de las nuevas actividades comerciales o industriales.

La violación de esta disposición dará lugar a las sanciones previstas en este Código, sin perjuicio de que el excedente de trabajadores del porcentaje arriba indicado, pasen a ser trabajadores permanentes, en orden de antigüedad en el ingreso a labores.

Art. 16.- Contratos por obra cierta, por tarea y a destajo.- El contrato es por obra cierta, cuando el trabajador toma a su cargo la ejecución de una labor determinada por una remuneración que comprende la totalidad de la misma, sin tomar en consideración el tiempo que se invierta en ejecutarla.

En el contrato por tarea, el trabajador se compromete a ejecutar una determinada cantidad de obra o trabajo en la jornada o en un período de tiempo previamente establecido. Se entiende concluida la jornada o período de tiempo, por el hecho de cumplirse la tarea.

En el contrato a destajo, el trabajo se realiza por piezas, trozos, medidas de superficie y, en general, por unidades de obra, y la remuneración se pacta para cada una de ellas, sin tomar en cuenta el tiempo invertido en la labor.

Art. 17.- Contratos eventuales, ocasionales, de temporada y por horas.- Son contratos eventuales aquellos que se realizan para satisfacer exigencias circunstanciales del empleador, tales como reemplazo de personal que se encuentra ausente por vacaciones, licencia, enfermedad, maternidad y situaciones

similares; en cuyo caso, en el contrato deberá puntualizarse las exigencias circunstanciales que motivan la contratación, el nombre o nombres de los reemplazados y el plazo de duración de la misma.

Capítulo IV

De las obligaciones del empleador y del trabajador

Art. 42.- Obligaciones del empleador.- Son obligaciones del empleador:

- Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código;
- Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las disposiciones legales y a las órdenes de las autoridades sanitarias;
- Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art. 38 de este Código;
- Establecer comedores para los trabajadores cuando éstos laboren en número de cincuenta o más en la fábrica o empresa, y los locales de trabajo estuvieren situados a más de dos kilómetros de la población más cercana;
- Establecer escuelas elementales en beneficio de los hijos de los trabajadores, cuando se trate de centros permanentes de trabajo ubicados a más de dos kilómetros de distancia de las poblaciones y siempre que la población escolar sea por lo menos de veinte niños, sin perjuicio de las obligaciones empresariales con relación a los trabajadores analfabetos;

- Si se trata de fábricas u otras empresas que tuvieren diez o más trabajadores, establecer almacenes de artículos de primera necesidad para suministrarlos a precios de costo a ellos y a sus familias, en la cantidad necesaria para su subsistencia. Las empresas cumplirán esta obligación directamente mediante el establecimiento de su propio comisariato o mediante la contratación de este servicio conjuntamente con otras empresas o con terceros.
- El valor de dichos artículos le será descontado al trabajador al tiempo de pagársele su remuneración. Los empresarios que no dieran cumplimiento a esta obligación serán sancionados con multa de 4 a 20 dólares de los Estados Unidos de América diarios, tomando en consideración la capacidad económica de la empresa y el número de trabajadores afectados, sanción que subsistirá hasta que se cumpla la obligación;
- Llevar un registro de trabajadores en el que conste el nombre, edad, procedencia, estado civil, clase de trabajo, remuneraciones, fecha de ingreso y de salida; el mismo que se lo actualizará con los cambios que se produzcan;
- Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado;
- Conceder a los trabajadores el tiempo necesario para el ejercicio del sufragio en las elecciones populares establecidas por la ley, siempre que dicho tiempo no exceda de cuatro horas, así como el necesario para ser atendidos por los facultativos de la Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, o para satisfacer requerimientos o notificaciones judiciales. Tales permisos se concederán sin reducción de las remuneraciones;
- Respetar las asociaciones de trabajadores;
- Permitir a los trabajadores faltar o ausentarse del trabajo para desempeñar comisiones de la asociación a que pertenezcan, siempre que ésta dé aviso al empleador con la oportunidad debida. Los trabajadores comisionados

gozarán de licencia por el tiempo necesario y volverán al puesto que ocupaban conservando todos los derechos derivados de sus respectivos contratos; pero no ganarán la remuneración correspondiente al tiempo perdido;

- Sujetarse al reglamento interno legalmente aprobado;
- Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra;
- Conferir gratuitamente al trabajador, cuantas veces lo solicite, certificados relativos a su trabajo.

Art. 45.- Obligaciones del trabajador.- Son obligaciones del trabajador:

- Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;
- Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción;
- Trabajar, en casos de peligro o siniestro inminentes, por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima y aún en los días de descanso, cuando peligren los intereses de sus compañeros o del empleador. En estos casos tendrá derecho al aumento de remuneración de acuerdo con la ley;
- Observar buena conducta durante el trabajo;
- Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal;
- Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo;
- Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores;
- Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o

indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta;

- Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades; y,
- Las demás establecidas en este Código.

Art. 46.- Prohibiciones al trabajador.- Es prohibido al trabajador:

- Poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros de trabajo o la de otras personas, así como de la de los establecimientos, talleres y lugares de trabajo;
- Tomar de la fábrica, taller, empresa o establecimiento, sin permiso del empleador, útiles de trabajo, materia prima o artículos elaborados;
- Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la acción de estupefacientes;
- Portar armas durante las horas de trabajo, a no ser con permiso de la autoridad respectiva;
- Hacer colectas en el lugar de trabajo durante las horas de labor, salvo permiso del empleador;
- Usar los útiles y herramientas suministrados por el empleador en objetos distintos del trabajo a que están destinados;
- Hacer competencia al empleador en la elaboración o fabricación de los artículos de la empresa;
- Suspender el trabajo, salvo el caso de huelga; e,
- Abandonar el trabajo sin causa legal.

1.4 MARCO REFERENCIAL O CONTEXTUAL

“SUMIPEN S.A.” empezó sus actividades comerciales en un pequeño local alquilado en el Cantón Salinas en el mercado del Barrio Pueblo Nuevo, con un capital propio de \$3.000,00. Actualmente la microempresa “SUMIPEN S.A.” se encuentra establecida en la Ciudadela Pedro José Rodríguez, diagonal a la iglesia del mismo nombre, del mismo cantón.

“SUMIPEN S.A.” es una microempresa que tiene en el mercado 18 años, consta en los registros del Servicio de Rentas Internas, inscrita desde el 8 de marzo del 2004 a nombre del Sr. Sergio Marcillo, con la razón social de venta al por menor de artículos de oficina y escolares. Durante su trayectoria se ha mantenido como un negocio propio, en el cual empezó a laborar con su propietario y con la ayuda de una hermana, pasando a laborar en la actualidad con ocho personas distribuidos en los tres locales.

En la actualidad “SUMIPEN S.A.” cuenta con préstamos en instituciones financieras como el Banco Nacional del Fomento y Banco Pichincha, con la finalidad de establecer sucursales en diversos puntos como son: Parroquia José Luis Tamayo, ciudadela Nicolás Lappenti y en el barrio Pueblo Nuevo del cantón Salinas.

Actualmente está obligada a realizar la estructura orgánica de la misma, puesto que el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social - IESS le pide asegurar a sus colaboradores, debe reestructurarse y saber con exactitud el personal calificado que posee para las áreas a crearse, por lo que siempre ha trabajado de manera empírica, es decir no cuenta con una forma correcta para administrar.

SUMIPEN S.A. empresa de carácter familiar aun no cuenta con estatutos, reglamentos ni acta de constitución; desde sus inicios se han manejado con préstamos en entidades financieras, los cuales son cancelados en las fechas

establecidas o con anticipación de acuerdo a los ingresos que ha logrado la microempresa.

El personal con el que cuenta por el momento lleva años de trayectoria, en particular la hermana del propietario, quien es su persona de confianza, laborando hace ya 15 años en el establecimiento, los colaboradores con los que cuentan en su mayoría no pasan de cinco años, por mencionar una de las vendedoras que se encuentra en la sucursal de Pueblo Nuevo, tiene 4 años laborando, mientras que su compañera aproximadamente 2 años; mismos tiempos, cuentan el personal que labora en la parroquia José Luis Tamayo. Cuando nos referimos a la matriz los dos colaboradores tienen aproximadamente tres años dentro de la institución. En la actualidad el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – IESS les exige que aseguren a sus colaboradores, pues la ley beneficia a los trabajadores hasta de las microempresas, de esta manera se tendrá tranquilidad en caso de algún accidente dentro de la organización con sus colaboradores, situación que hasta la presente fecha no se han manifestado.

La microempresa para mantener un stock de mercadería cuenta con un sistema computarizado donde se registran las compras y las ventas diarias, así como sus gastos, créditos, entre otros. Este sistema le permite conocer con anticipación la mercadería que está por acabarse brindándole tiempo para poder realizar la reposición de la misma.

Respecto a sus clientes SUMIPEN S.A., cuenta con la acogida de la población salinense puesto que siempre que es la época de temporada escolar, su cartera de clientes se mantiene y si es posible aumenta en un 25% ya que los clientes fijos llevan a más personas por la calidad de los productos, así como por sus precios.

Cuando se efectúan los créditos a personas de diversas instituciones, cuentan con un plazo de 90 días puesto que el valor de la deuda total se la divide para tres meses y ese valor es descontado de sus roles de manera directa, el mismo que es depositado en las cuentas del propietario.

Entre los recursos con los que cuenta la microempresa “SUMIPEN S.A.” se destacan los siguientes:

- Recurso Financiero

Cuentan con capital propio, producto de la aportación de su propietario, pero además cuenta con financiamiento mediante los préstamos bancarios o con prestamistas. Mantiene una liquidez que le permite a la microempresa competir y desarrollarse de una manera efectiva para obtener representatividad en el mercado al que está dirigido.

- Recurso Humano

Al mencionar el recurso humano en una empresa, se refiere en realidad a una distribución organizativa de la empresa. Ésta nunca se considera como estática, sino de tipo dinámico, porque exige continuos cambios para asegurar la estabilidad de la empresa.

“SUMIPEN S.A.” en la actualidad cuenta con ocho colaboradores entre ellos están familiares y personal particular. En el talento humano de la empresa hay gente con experiencia para su trabajo.

- **Recurso Tecnológico**

Hoy en día la tecnología es cada vez más importante que requiere una mayor técnica, motivo por el cual las empresas deben estar más informadas y adaptarse constantemente para tener mayor productividad. SUMIPEN S.A. cuenta con un programa computarizado para controlar sus ventas, sus compras y demás cuentas que sean relacionadas a esta actividad.

Los servicios que se ofrecen a los clientes son los siguientes:

CUADRO N° 4
SERVICIOS QUE SE OFRECEN

N°	SERVICIOS	DESCRIPCIÓN
1	Material didáctico	Cuando mencionamos material didáctico estamos relacionando a lo que conlleva a realizar manualidades, como por ejemplo fomix, marcadores, pinturas de tela, de fomix, juegos didácticos, entre otros.
2	Papelería en general	En los meses de abril y mayo se ofrece las listas escolares a la comunidad salinense, así como convenios con instituciones escolares. Brinda abastecimiento de papelería en general a el Restaurant Ostra Nostra, Liga Deportiva Cantonal Salinas, entre otros.
3	Servicio de internet (cyber)	A la mano de la actualidad SUMIPEN S.A. brinda servicio de internet a la comunidad donde se encuentra establecida, de igual manera brinda servicios de escaneo, envío de correos e investigaciones.
4	Servicios de cabina y recargas móviles	Ayudando a la comodidad de la comunidad, brinda servicios de cabinas y recargas en un solo establecimiento, permitiendo a sus usuarios realizar todas sus compras sin salir del local.
5	Suministros de oficina y computación	Permite que diversas instituciones o pequeños empresarios se abastezcan de productos en un lugar más cercano a su localidad, ahorrando tiempo y dinero.
6	Venta de computadoras completas y piezas	Este tipo de venta la mayor parte del tiempo las realiza bajo pedidos, por lo que su valor es muy representativo si se lo mantiene en los establecimientos.

Elaborado por: Ana Tomalá N.

Fuente: SUMIPEN S.A.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El esquema del plan de negocios radicó en la investigación cualitativa-cuantitativa, pues se identificaron por ser naturalista, participativa, explicativa y humanista. Este esquema permitió elaborar y desarrollar una propuesta de un modelo operativo viable para la elaboración del plan de negocios, de tal manera que se solucionó problemas, requerimientos o necesidades que se presentaban en las instalaciones de SUMIPEN S.A.

2.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Con la investigación que se efectuó se buscó solucionar el problema de realce para la microempresa SUMIPEN S.A. del cantón Salinas, de las cuales se implementó gestión administrativa que beneficio a la misma. El objeto de estudio se lo efectuó tanto en el ambiente externo e interno tratando de lograr la máxima objetividad. Los instrumentos que se utilizaron fueron datos cuantitativos los cuales también incluyeron la medición sistemática, y se empleo el análisis estadístico como característica resaltante para la aceptación de este plan.

2.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN

POR EL PROPÓSITO

Aplicada.-

Habiendo tomado en consideración las problemáticas que se observaron dentro de SUMIPEN S.A., se obtuvo como resultado la aplicación de un plan de negocios que sirvió de apoyo en la toma de alguna decisión.

POR EL NIVEL DE ESTUDIO

Descriptivo.-

Constituye el primer nivel del conocimiento científico. Mediante la observación que se efectuó dentro de la organización se pudo conocer cuáles son las causas y efectos de los problemas que se estudiaron y que rodearon la elaboración del plan de negocios.

POR EL LUGAR

Bibliográfica.-

Se obtuvo información mediante textos, internet, tesis que permitieron conocer, comparar diversos conceptos y poder sustentarlos en un criterio personal de tal manera que se lograron aplicar el presente plan de negocios.

De campo.-

La investigación de campo se centralizo en hacer el estudio del fenómeno en donde se efecto de manera natural, de esta manera se trato de conseguir la situación real posible. Para la elaboración del presente plan de negocios se efectuaron el análisis de la situación en la que se encuentra SUMIPEN S.A. para determinar el grado de necesidad de la presente propuesta.

2.4 MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN

Analítico.-

El análisis es la observación y examen de un hecho en particular. Este método permitió conocer más del objeto de estudio, con lo cual se puede: explicar, hacer analogías, comprender mejor su comportamiento y establecer nuevas teorías. Permitted obtener información por medio de la observación de los hechos, teniendo como resultado el conocimiento de la realidad de SUMIPEN S.A.

Inductivo.-

Este método permitió obtener conclusiones a través de los resultados que se obtuvieron mediante la aplicación de los métodos empíricos. Mediante este método efectuamos el análisis de las causas y efectos (hechos) que se presentaban en SUMIPEN S.A. se pudo llegar a la aplicación de un plan de negocios como solución a estos inconvenientes.

2.5 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Entrevista.-

La entrevista fue una técnica que se aplicó con el fin de recabar información en forma verbal, a través de preguntas propuestas por el encuestador, quienes respondieron fueron el propietario y sus empleados, involucrados directos del presente trabajo de investigación.

El tipo de entrevista que se efectuó fue la individual y mixta, porque se aplicó directamente con los colaboradores de SUMIPEN; y, se la consideró mixta puesto que no solo se efectuaron preguntas estructuras sino otras que el entrevistador exponía producto del diálogo para despejar alguna duda, en este caso preguntas espontáneas.

Encuesta.-

La encuesta es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesaron al investigador. Para ello se manejó un listado de preguntas escritas que se aplicó a los investigados, a fin de que las contesten igualmente por escrito. Ese listado se denominó cuestionario.

El tipo de encuesta que se aplicó para el levantamiento de información fue la basada en las encuestas cara a cara con el participante para conocer a profundidad lo que pensaban sobre la microempresa, así como también se aplicaron de manera telefónica o por internet tomando en consideración que en la muestra se incluyen a los proveedores que en su mayoría son de otras ciudades en este caso de la ciudad de Guayaquil.

2.6 INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

El método que se utilizó para el desarrollo del plan de negocios de la microempresa “SUMIPEN S.A.” es la encuesta y la entrevista. Se emplearon estos métodos debido a que son directos y fáciles de realizarlos con las personas que tiene en la actualidad la organización, valorando de esta forma al colaborador y obteniendo información relevante.

Guía de entrevista.-

La guía de entrevista sirve de apoyo al entrevistador en el recordatorio de los principales asuntos que deben ser cuestionados frente al interlocutor.

Cuestionario.-

El cuestionario es un instrumento de investigación que se empleó de un modo preferente, en el desarrollo de la investigación al determinar la muestra de una población mayor. Es una técnica ampliamente aplicada en la investigación de carácter cualitativa.

El Cuestionario es un medio útil y eficaz para recoger información en un tiempo relativamente breve. En su construcción pueden considerarse preguntas cerradas, abiertas o mixtas.

2.7 POBLACIÓN Y MUESTRA

POBLACIÓN

Se considera como población a la totalidad de personas forman parte del objeto de estudio. Para la aplicación del plan de negocios a la microempresa SUMIPEN S.A. se identificará como población a los colaboradores, proveedores y clientes, de tal manera que se pueda dar un porcentaje relevante para el levantamiento de la información necesaria. A continuación se detalla la distribución de las personas con las cuales se contará:

CUADRO N° 5
POBLACIÓN TOTAL DE SUMIPEN S.A.

POBLACIÓN	CANTIDAD
Propietario	1
Colaboradores	7
Proveedores	20
Clientes corporativos	10
Clientes detallistas	400
TOTAL	438

Fuente: SUMIPEN S.A.
Autor: Ana Tomalá Núñez

MUESTRA

La muestra es en esencia, un subgrupo de la población, es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que se llama población.

CUADRO N° 6
POBLACIÓN – OBTENCIÓN MUESTREO SUMIPEN S.A.

POBLACIÓN	CANTIDAD
Cientes corporativos	10
Cientes detallistas	400
TOTAL	410

Fuente: SUMIPEN S.A.
Autor: Ana Tomalá Núñez.

Para la aplicación de los instrumentos de investigación a los involucrados, se procedió a calcular el tamaño de la muestra respecto al grupo de clientes por ser la población más grande en el trabajo de investigación.

CLIENTES

$$n = \frac{N (p * q)}{(N - 1) (e/k)^2 + p * q}$$

$$n = \frac{410 (0,5 * 0,5)}{(410 - 1) (0,05/2)^2 + 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{410 (0,25)}{(409) (0,000625) + 0,25}$$

$$n = \frac{102,5}{0,5056255}$$

$$n = 202,71920 \text{ (203 encuestas)}$$

Una vez aplicada la fórmula para determinar el tamaño de la muestra respecto a los clientes, se obtiene como resultado un total de 203 encuestados.

2.8 PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

Con este paradigma de estudio se intenta manifestar los aspectos de la problemática y encontrar los medios adecuados para la elaboración del plan de negocios, saber con exactitud cuáles serían sus fortalezas y debilidades en lo interno y también las oportunidades y amenazas en el ambiente externo.

Se trata de precisar la población y muestra del estudio, los diseños de investigación, los procedimientos de recolección de información y el diseño de procesamiento y análisis de datos.

PROCEDIMIENTO

A continuación se detalla la secuencia de la investigación a realizarse en esta investigación:

- 1) Esquematización de la estrategia de investigación.
- 2) Definición de los procedimientos implementados para el desarrollo de la estrategia.
- 3) Definición de las variables de interés.
- 4) Explicación del proceso mediante el cual fueron seleccionados los participantes del estudio.
- 5) Discusión de los instrumentos utilizados para el estudio.
- 6) Recolección de datos.

PROCESAMIENTO

El procesamiento lleva el siguiente orden:

- 1) Organizar los datos auscultados.
- 2) Tabulación de datos.
- 3) Elaboración de tablas y gráficos de los datos a obtenerse.
- 4) Presentación del proceso de análisis aplicado a los datos.
- 5) Formulación de las conclusiones.
- 6) Planteamiento de las recomendaciones.
- 7) Finalmente la elaboración de la propuesta.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE ENTREVISTA

Los instrumentos de investigación, en el caso específico de las entrevistas, se aplicaron al propietario y colaboradores para obtener el punto de vista de los agentes internos de la organización. Las preguntas versaron sobre temas como:

- Estructura de la empresa
- Programas de desarrollo para personal
- Sistemas de control
- Características de los proveedores
- Características de clientes
- Conocimientos respecto a los planes de negocio

ENTREVISTA A PROPIETARIO

Al realizar la entrevista al propietario, se pudo obtener la siguiente información:

1. La microempresa SUMIPEN S.A., no cuenta con un organigrama plenamente establecido aun cuando por disposiciones del IESS, debe definir los puestos de trabajo. El personal que labora dentro de la empresa tiene como prioridad

la

atención

al

cliente, pero también cumplen funciones como: Recibir y despachar mercadería, cobrar a los clientes, colocar la mercadería en sus respectivas perchas, por lo cual se menciona que el 100% de sus colaboradores realizan varias funciones al mismo tiempo.

2. El Sr. Marcillo supo indicar que en definitiva la microempresa no cuenta con objetivos, misión y visión institucional; lo que mayormente trata de hacer es permanecer en el mercado tan competitivo, cumplir con las responsabilidades y tareas que se le presenten cada día.
3. Respecto a capacitaciones, los trabajadores reciben orientaciones del propietario, luego de su asistencia a conferencias que hacen los proveedores en la ciudad de Guayaquil.
4. El propietario reconoce que el personal que mantiene la microempresa no es suficiente, pues en periodo escolar no se abastece la atención al cliente, recurriendo al personal eventual.
5. Se identifica también que el propietario no mantiene un control de sus recursos monetarios, a pesar que mantiene a la vez otras actividades comerciales pero aquello hace que destine parte de los ingresos hacia ellos o viceversa. Existen momentos en que debe recurrir a prestamistas, sin que quizá tenga que hacerlo.
6. Respecto a los controles de mercadería, se mantiene un sistema computarizado donde se registran diariamente las compras y ventas, de esta forma se sabe cuánto de cada artículo se tiene en stock. También se realizan inventarios cada tres meses, con el propósito de contrastar con la existencia en sistema.
7. Respecto a los clientes, muchos de ellos mantienen una trayectoria desde los inicios de la actividad, otorgándole créditos cuando lo requieren y otros beneficios adicionales.
8. Por los requerimientos de los clientes, exigiendo ciertos productos, muchas veces nuestros proveedores no son lo suficiente para la demanda existente, recomendándonos estos últimos, otros lugares para adquirir otro tipo de mercadería.

9. Al consultarle al propietario si tenía conocimiento sobre los planes de negocio, supo indicar que era un tema desconocido para él y que por tanto accedía que se efectúe una propuesta de tesis no solo de la microempresa sino que también de otras actividades que mantiene.

ENTREVISTA A TRABAJADORES

1. El 100% de los trabajadores indicaron que la microempresa no cuenta con una estructura organizacional y que solo tienen conocimiento de que deben atender a los clientes; y, dependiendo de las situaciones, dedicarse a otras actividades dentro del negocio.
2. De igual forma no tienen conocimiento de que la microempresa no tiene misión, visión y objetivos organizacionales para un mejor desenvolvimiento del negocio.
3. Se indicó por parte de los trabajadores que reciben orientaciones en calidad de capacitaciones, las que el mismo propietario les brinda una vez que asiste a eventos que invitan los proveedores.
4. Como parte operativa del negocio sienten la necesidad de contar con otros colaboradores para ofrecer un mejor servicio y mejorar los niveles de ingresos, atender otras prioridades como el debido control económico, tecnológico, mercadería y más, pues reconocen que hay aspectos que son desconocidos por ellos.
5. Como todo usuario de un producto o servicio, los clientes de SUMIPEN S.A., tienen características particulares pero que deben adaptarse a sus estilos, logrando la fidelidad de mucha clientela, reconociendo que su estabilidad laboral se debe a sus frecuencias de consumo.
6. Queriendo tener el punto de vista de los trabajadores respecto a los proveedores, el 67% indicó que la microempresa debe buscar otras fuentes de

aprovisionamiento de mercadería, ya que por muchas ocasiones llegan clientes a buscar productos que no se encuentran en SUMIPEN S.A.

7. El 43% de los trabajadores conoce sobre los planes de negocio y su valioso aporte en las microempresas y se debe que actualmente se encuentran estudiando la universidad, donde reciben muchas orientaciones sobre emprendimiento; por tanto, se notó su complacencia al saber que se trabajaría sobre un diseño de plan de negocio de acuerdo a los requerimientos y necesidades de SUMIPEN S.A.

3.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE ENCUESTAS

Mediante la aplicación de un cuestionario de preguntas que brindaron la ayuda necesaria para la obtención de información desde el lado externo de la microempresa, por lo que este tipo de investigación se aplicó a los clientes tanto detallistas como corporativos, de igual manera se tomó en consideración la opinión de los proveedores.

Una vez que se obtuvo la información se procedió a tabular cada ítem empleando técnicas estadísticas, de igual manera la distribución de frecuencias y representación gráfica. A fin de contrastar la información generada de manera interna con la externa, las interrogantes de la encuesta estuvieron muy relacionadas con las entrevistas, obteniendo lo siguiente:

ENCUESTA APLICADA A LOS CLIENTES

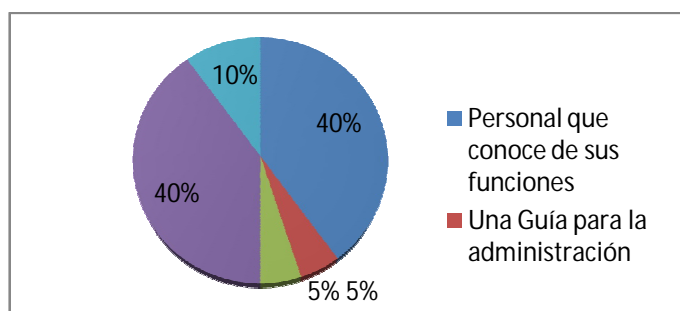
Pregunta 1: Elección de alternativas respecto a observaciones en la microempresa SUMIPEN S.A.

TABLA N° 1
OBSERVACIONES EN MICROEMPRESA

RESPUESTA	VALORACIÓN	%
Personal que conoce de sus funciones	82	40
Una guía para la administración	10	5
Se visualiza la misión y visión del negocio	10	5
Abastecimiento permanente de M/P	82	40
Personal suficiente	19	10
TOTAL:	203	100

*Fuente: Encuesta aplicada a clientes
Elaborado por: Ana Tomalá N.*

GRÁFICO N° 7
OBSERVACIONES EN MICROEMPRESA



*Fuentes: Encuesta aplicada a clientes
Elaborado por: Ana Tomalá N.*

Análisis: El 40% de la ciudadanía encuestada consideran que el personal que labora dentro de SUMIPEN S.A. conoce sus tareas, así como también el 40% nos indican que tiene un abastecimiento permanente, que le permite satisfacer las necesidades de sus clientes; el 5% en dos alternativa dieron a manifestar que no se cuenta con la misión y visión al alcance de sus clientes, pero lo que si llamó la atención fue que el 10% indicaron que no cuenta realmente con personal suficiente.

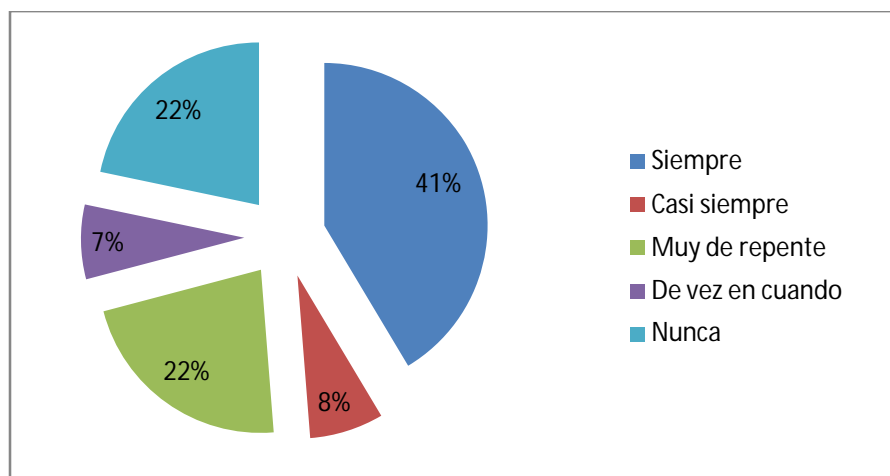
Pregunta 2: Al momento de adquirir sus productos, observa que existe un control en las ventas del negocio?

TABLA N° 2
CONTROL DE LAS VENTAS

RESPUESTA	VALORACION	%
Siempre	84	41
Casi siempre	15	7
Muy de repente	45	22
De vez en cuando	15	8
Nunca	44	22
TOTAL	203	100

*Fuentes: Encuesta aplicada a los clientes
Elaborado por: Ana Tomalá N.*

GRÁFICO N° 8
CONTROL DE LAS VENTAS



*Fuentes: Encuesta aplicada a los clientes
Elaborado por: Ana Tomalá N.*

Análisis: El 41% de los clientes encuestados considera que existe un alto control de mercadería, el 8% por lo contrario manifiesta que el control se lo efectúa casi siempre, por otra parte el 7% manifiestan que de vez en cuando se efectúa un control.

Pregunta 3: Qué estrategias se consideran para mantener a fidelidad del cliente en el negocio?

TABLA N° 3

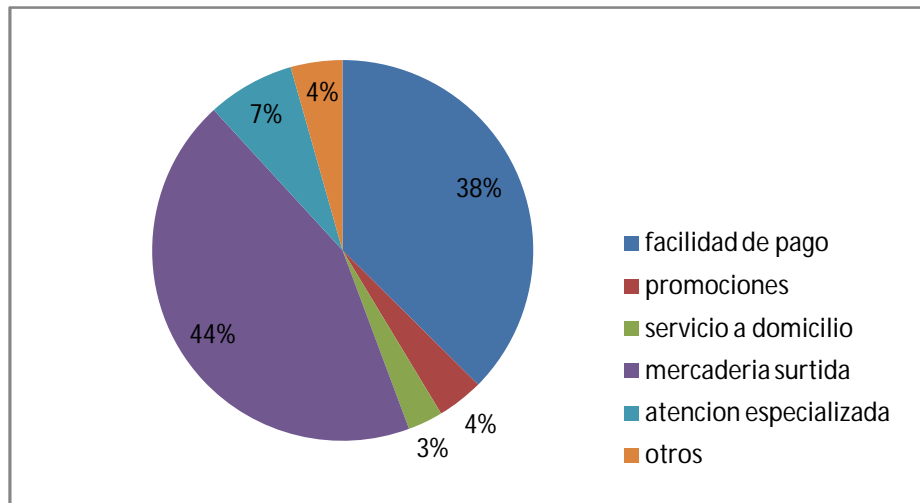
ESTRATEGIAS DE FIDELIDAD

RESPUESTA	VALORACION	%
Facilidad de pago	76	38
Promociones	8	4
Servicio a domicilio	6	3
Mercadería surtida	89	44
Atención especializada	15	7
Otros	9	4
TOTAL:	203	100

*Fuentes: Encuesta aplicada a los clientes
Elaborado por: Ana Tomalá N.*

GRÁFICO N° 9

ESTRATEGIAS DE FIDELIDAD



*Fuentes: Encuesta aplicada a los clientes
Elaborado por: Ana Tomalá N.*

Análisis: Por medio de esta pregunta SUMIPEN S.A. tiene bien en claro que su mayor estrategia de mercado se debe a que cuenta con mercadería surtida y las facilidades de pago en un 44% y 38% respectivamente. En menores porcentajes se puede conocer el servicio a domicilio, atención especializada, promociones.

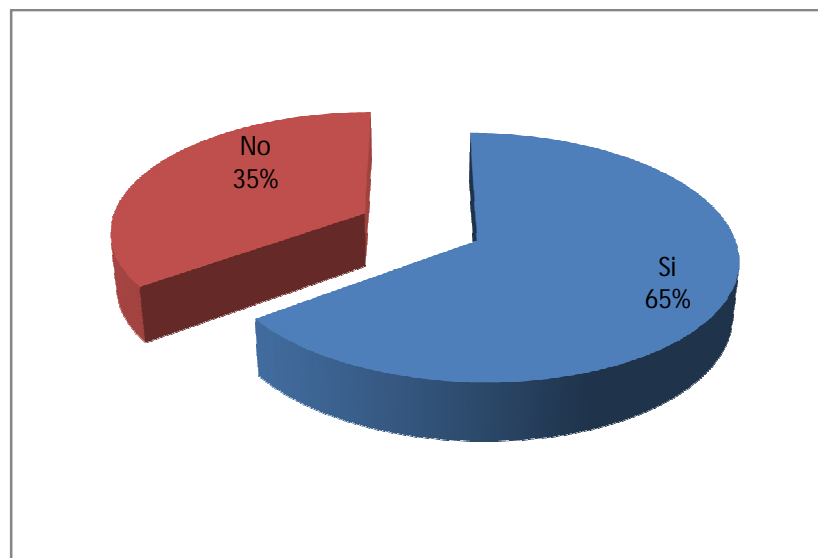
Pregunta 4: Considera que los productos que se ofrecen son suficientes y de calidad?

TABLA N°4
PRODUCTOS SUFICIENTES Y DE CALIDAD

RESPUESTA	VALORACION	%
Si	131	65
No	72	35
TOTAL:	203	100

Fuentes: Encuesta aplicada a los clientes
Elaborado por: Ana Tomalá N.

GRÁFICO N°10
PRODUCTOS SUFICIENTES Y DE CALIDAD



Fuentes: Encuesta aplicada a los clientes
Elaborado por: Ana Tomalá N.

Análisis: El presente gráfico muestra que los clientes consideran que los productos que se ofrecen en un 65% si son de calidad y suficientes para satisfacer la demanda; por otro lado el 35% nos indica lo contrario. Por lo cual se planteará efectuar un análisis más profundo con relación a esta interrogante y saber con exactitud los problemas que los clientes.

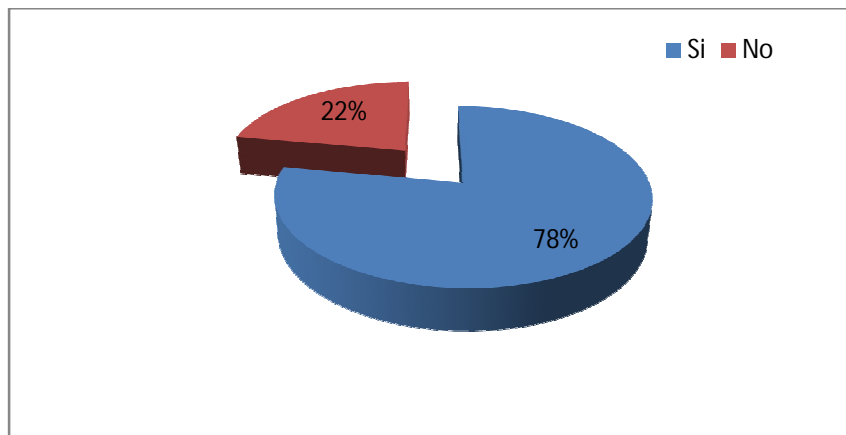
Pregunta 5: Cree Ud. que la microempresa SUMIPEN S.A. cuenta con la tecnología suficiente.

TABLA N° 5
TECNOLOGÍA SUFICIENTE

RESPUESTA	VALORACION	%
Si	158	78
No	45	22
TOTAL:	203	100

Fuentes: Encuesta aplicada a los clientes
Elaborado por: Ana Tomalá N.

GRÁFICO N°11
TECNOLOGÍA SUFICIENTE



Fuentes: Encuesta aplicada a los clientes
Elaborado por: Ana Tomalá N.

Análisis: El gráfico N°5 muestra que el 78% de los clientes considera que la microempresa cuenta con la tecnología suficiente para el desarrollo de sus actividades, puesto que las mismas no requieren de mucha tecnología; por el contrario el 25% restante indicó que si requiere de mayor tecnología.

Pregunta 6: Ha existido en algún momento, descontentos con la atención o productos ofrecidos en la microempresa

TABLA N° 6

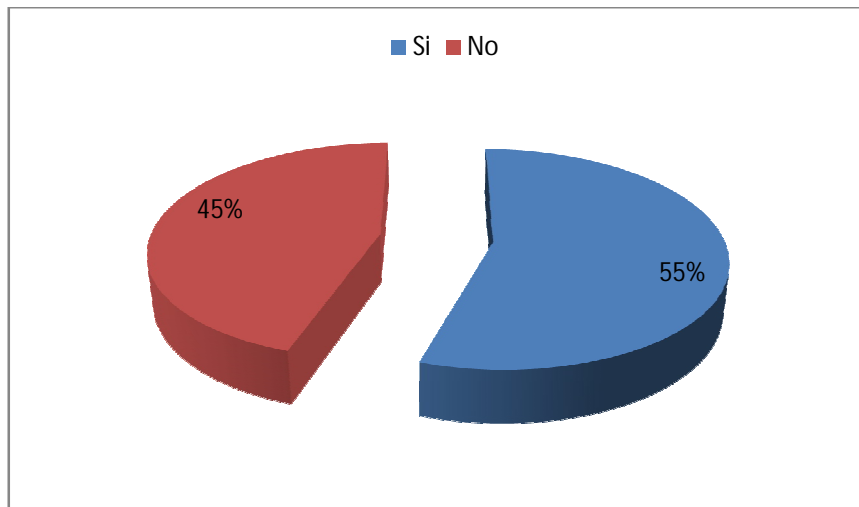
DESCONTENTOS EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

RESPUESTA	VALORACION	%
Si	197	97
No	6	3
TOTAL:	203	100

*Fuentes: Encuesta aplicada a los clientes
Elaborado por: Ana Tomalá N.*

GRÁFICO N° 12

DESCONTENTOS EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE



*Fuentes: Encuesta aplicada a los clientes
Elaborado por: Ana Tomalá N.*

Análisis: El gráfico N°6 nos representa que a pesar de contar con un stock de mercadería no todo funciona en basa a esta, sino que también la atención al cliente va de la mano, por lo que el 3% indicó que ha tenido descontentos en la atención que se le ha brindado, a lo que supieron manifestar que se debe a que no cuentan con suficiente personal que atienda, por otro lado el 97% manifestó lo contrario.

Pregunta 7: Ha escuchado hablar sobre los planes de negocio y su aplicabilidad en las microempresas?

TABLA N°7

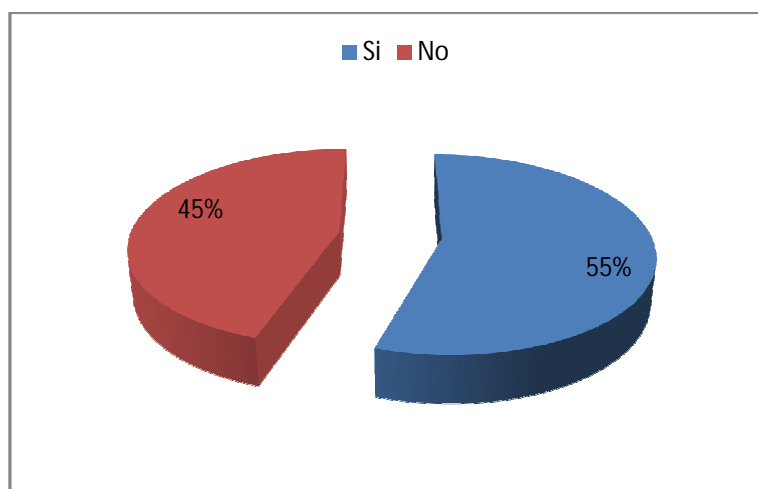
CONOCIMIENTO SOBRE PLANES DE NEGOCIO

RESPUESTA	VALORACION	%
Si	174	86
No	29	14
TOTAL:	203	100

*Fuentes: Encuesta aplicada a los clientes
Elaborado por: Ana Tomalá N.*

GRÁFICO N° 13

CONOCIMIENTO SOBRE PLANES DE NEGOCIO



*Fuentes: Encuesta aplicada a los clientes
Elaborado por: Ana Tomalá N.*

Análisis: El gráfico N° 7 muestra que el 86% de los clientes con los que cuenta SUMIPEN S.A. no cuenta con conocimientos acerca de los planes de negocios, mientras que el 14% restante manifestó que si sabían quienes nos manifestaron que es un documento que ayuda a las empresas sean estas grandes o pequeñas a realizar un cronograma o planificación de las actividades que debe realizar de manera eficiente y eficaz.

Pregunta 8: Para Ud. la microempresa SUMIPEN S.A. debe contar con un plan de negocios que oriente las actividades empresariales?

TABLA N°8

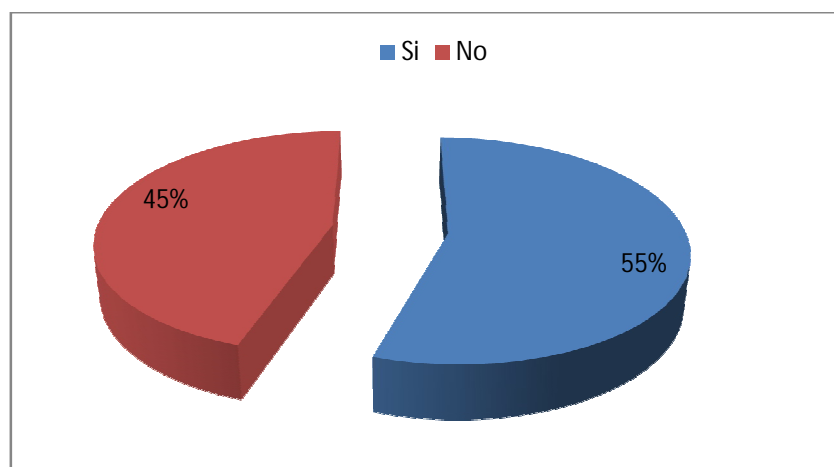
PLAN DE NEGOCIOS PARA MICROEMPRESA

RESPUESTA	VALORACION	%
Si	173	85
No	30	15
TOTA:	203	100

*Fuentes: Encuesta aplicada a los clientes
Elaborado por: Ana Tomalá N.*

GRÁFICO N°14

PLAN DE NEGOCIOS PARA MICROEMPRESA



*Fuentes: Encuesta aplicada a los clientes
Elaborado por: Ana Tomalá N.*

Análisis: Una vez que se les brindó una pequeña descripción sobre plan de negocios los encuestados supieron manifestar lo siguiente a la interrogante: el 85% indicó que si era necesario puesto que les ayudara a enfrentarse a situaciones futuras, por otra parte el 15% restante no supo responder a esta inquietud.

ENCUESTA APLICADA A LOS PROVEEDORES

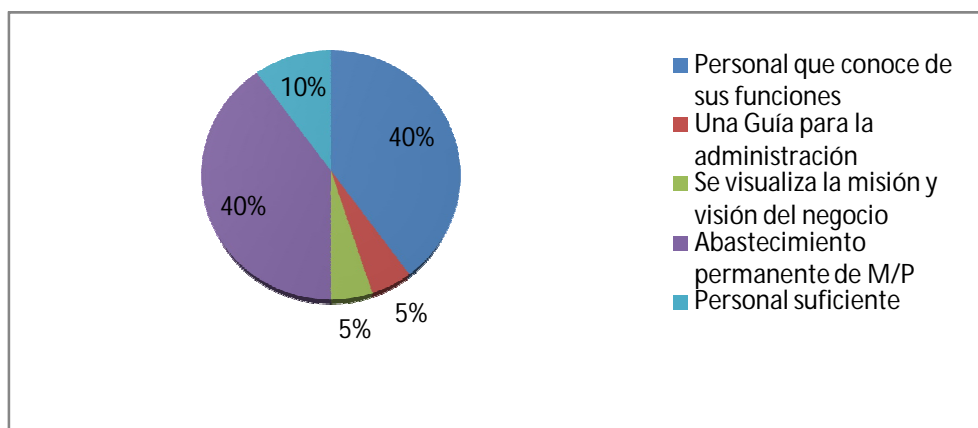
Pregunta 1: elección de alternativa respecto a observaciones en la microempresa SUMIPEN S.A.

TABLA N° 9
OBSERVACIONES EN MICROEMPRESA

RESPUESTA	VALORACION	%
Personal que conoce de sus funciones	8	40
Una Guía para la administración	1	5
Se visualiza la misión y visión del negocio	1	5
Abastecimiento permanente de M/P	8	40
Personal suficiente	2	10
TOTAL:	20	100

*Fuentes: Encuesta aplicada a proveedores
Elaborado por: Ana Tomalá N.*

GRÁFICO N° 15
OBSERVACIONES EN MICROEMPRESA



*Fuentes: Encuesta aplicada a proveedores
Elaborado por: Ana Tomalá N.*

Análisis: Este gráfico demuestra que el 40% de los proveedores encuestados consideran que el personal que labora dentro de SUMIPEN S.A. conoce sus tareas dentro de esta, en un 10% que cuenta con personal suficiente; así como también indicaron en un 40% que tiene un abastecimiento permanente, con referente a la misión y visión manifestaron que no tienen conocimiento de la misma 5%, igual manera como guía de administración,

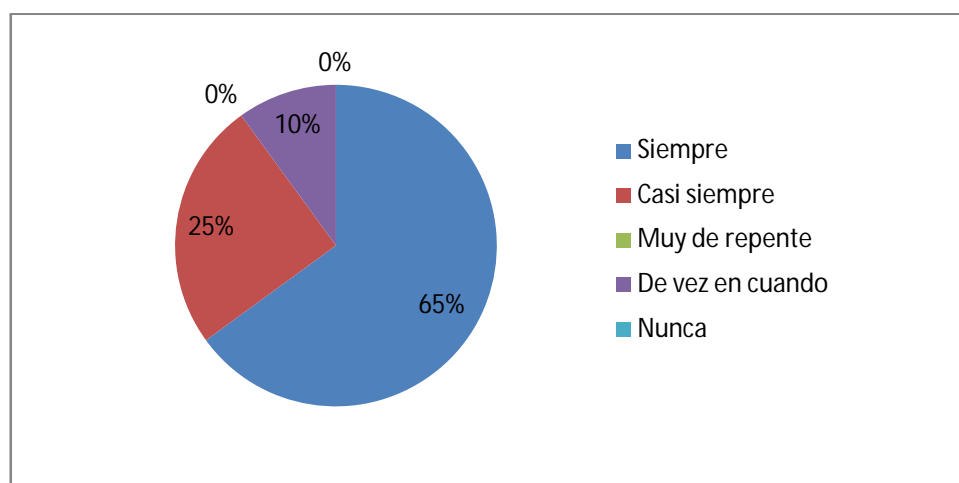
Pregunta 2: ¿Al momento de abastecer de productos, observa que existe un control de inventarios en el negocio?

TABLA N° 10
CONTROL DE LAS VENTAS

RESPUESTA	VALORACION	%
Siempre	13	65
Casi siempre	5	25
Muy de repente	0	0
De vez en cuando	2	10
Nunca	0	0
TOTAL:	20	100

*Fuentes: Encuesta aplicada a proveedores
Elaborado por: Ana Tomalá N.*

GRÁFICO N° 16
CONTROL DE LAS VENTAS



*Fuentes: Encuesta aplicada a proveedores
Elaborado por: Ana Tomalá N.*

Análisis: En el presente gráfico muestra que el 65% de los proveedores considera que existe un alto control de mercadería, el 25% por lo contrario manifiesta que el control se lo efectúa casi siempre, por otra parte el 10% manifiestan que de vez en cuando se efectúa un control. Con lo que se puede seguir indicando que el sistema informático con el que cuenta si brinda la información que se desea.

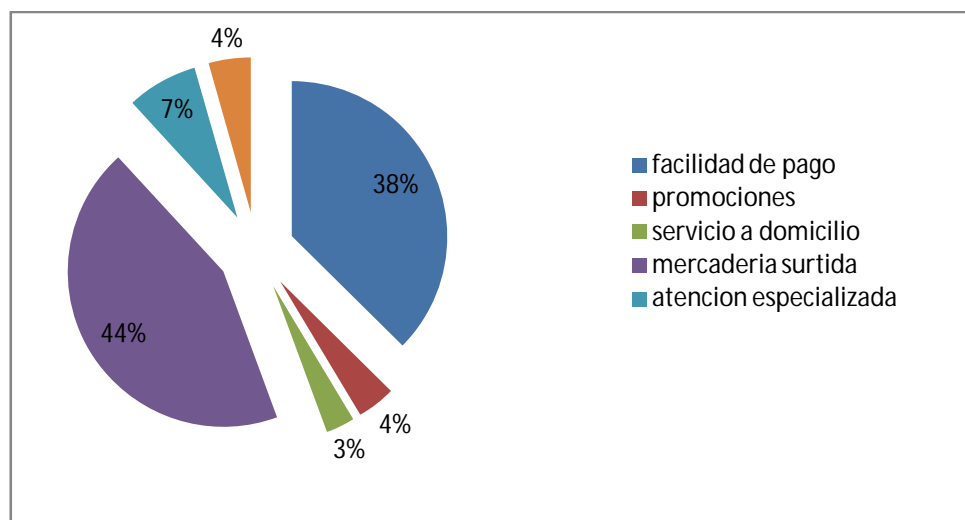
Pregunta 3: ¿Qué estrategias se consideran para mantener la fidelidad del cliente en el negocio?

TABLA N° 11
ESTRATEGIAS DE FIDELIDAD

RESPUESTA	VALORACION	%
Facilidad de pago	2	10
Promociones	2	10
Servicio a domicilio	1	5
Mercadería surtida	7	35
Atención especializada	5	25
Otros	3	15
TOTAL:	20	100

*Fuentes: Encuesta aplicada a proveedores
Elaborado por: Ana Tomalá N.*

GRÁFICO N° 17
ESTRATEGIAS DE FIDELIDAD



*Fuentes: Encuesta aplicada a proveedores
Elaborado por: Ana Tomalá N.*

Análisis: Por medio de esta pregunta los proveedores como empresas estructuradas consideran como estrategias a la mercadería surtida en un 44% es decir variedad de productos para ofrecer al mercado, el 38% se debe a la facilidad de pago que se les brinde, el 7% a la atención personalizada, mientras que en un 4% se encajan las promociones y otras estrategias con las que se cuenta.

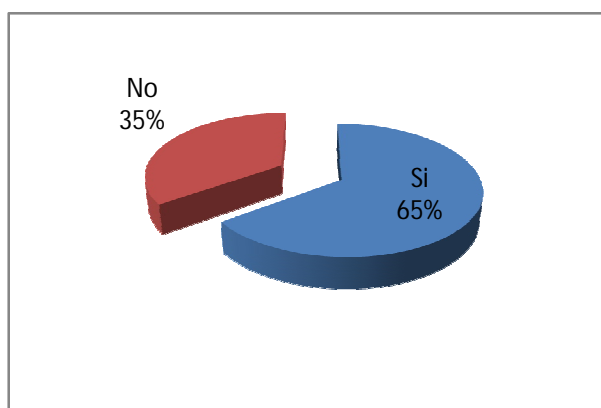
Pregunta 4: Considera que los productos que se ofrecen son suficientes y de calidad

TABLA N° 12
PRODUCTOS SUFICIENTES Y DE CALIDAD

RESPUESTA	VALORACION	%
Si	13	65
No	7	35
TOTAL:	20	100

*Fuentes: Encuesta aplicada a proveedores
Elaborado por: Ana Tomalá N.*

GRÁFICO N°18
PRODUCTOS SUFICIENTES Y DE CALIDAD



*Fuentes: Encuesta aplicada a proveedores
Elaborado por: Ana Tomalá N.*

Análisis: El gráfico N°12 indica que ellos como fuente de abastecimiento a microempresarios consideran que sus productos son suficientes y de calidad en un 65% para satisfacer la demanda; por otro lado el 35% nos indica lo contrario.

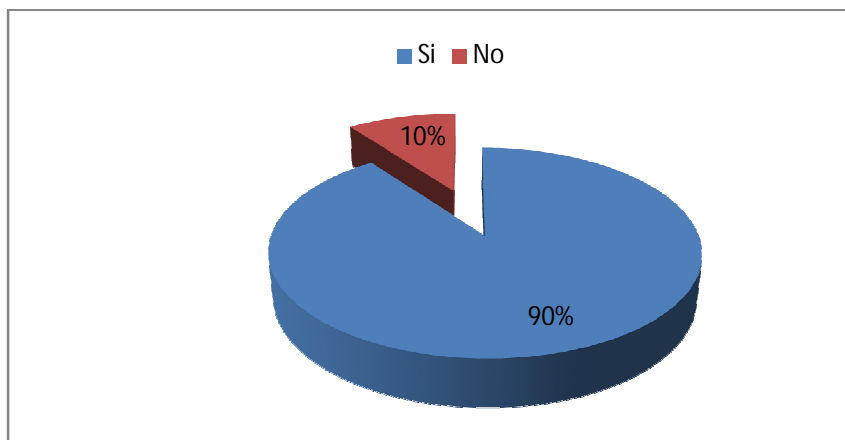
Pregunta 5: Cree Ud. que la microempresa SUMIPEN S.A. cuenta con la tecnología suficiente.

TABLA N° 13
TECNOLOGIA SUFICIENTE

RESPUESTA	VALORACION	%
Si	18	90
No	2	10
TOTAL	20	100

*Fuentes: Encuesta aplicada a proveedores
Elaborado por: Ana Tomalá N.*

GRÁFICO N° 18
TECNOLOGIA SUFICIENTE



*Fuentes: Encuesta aplicada a proveedores
Elaborado por: Ana Tomalá N.*

Análisis: El gráfico N°13 muestra que el 90% de nuestros proveedores consideran que hoy en día la tecnología es primordial para el funcionamiento de diversas empresas, mientras que el 10% continúan con administración, control de mercadería de forma tradicional.

Pregunta 6: Ha existido en algún momento, desacuerdos con la entrega de la mercadería

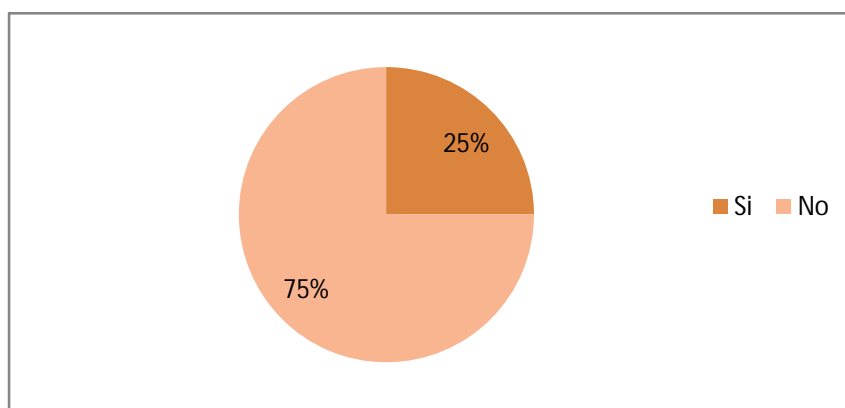
TABLA N° 14
DESCONTENTO EN LA ENTREGA DE MERCADERIA

RESPUESTA	VALORACION	%
Si	5	15
No	15	85
TOTAL:	20	100

Fuentes: Encuesta aplicada a proveedores

Elaborado por: Ana Tomalá N.

GRÁFICO N° 21
DESCONTENTO EN LA ENTREGA DE MERCADERIA



Fuentes: Encuesta aplicada a proveedores

Elaborado por: Ana Tomalá N.

Análisis: El presente gráfico indica que proveedores de SUMIPEN si han tenido inconvenientes en un 25% al momento de la entrega de la mercadería según conocimiento de la microempresa por inconsistencia en la mercadería, mientras que por el contrario el 75% manifestó que hasta la actualidad no han mantenido ningún tipo de inconveniente.

Pregunta 7: Ha escuchado hablar sobre los planes de negocio y su aplicabilidad en las microempresas

TABLA N° 15

CONOCIMIENTO SOBRE PLANES DE NEGOCIO

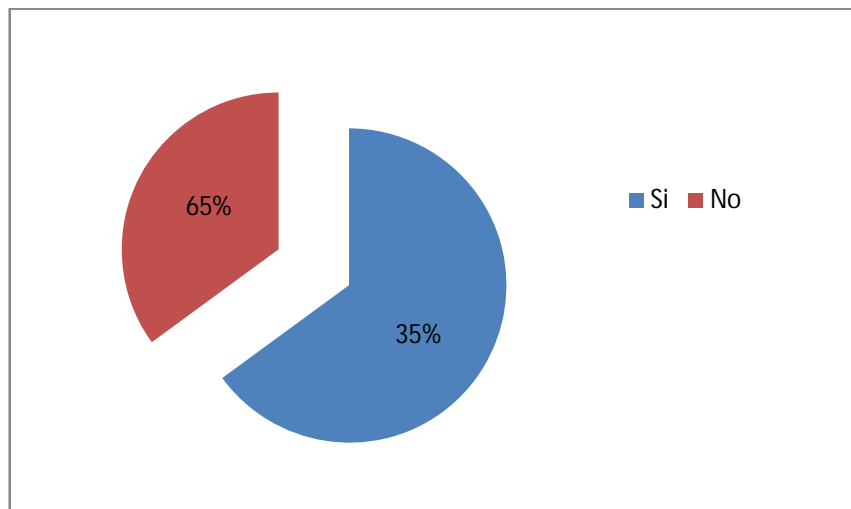
RESPUESTA	VALORACION	%
Si	8	35
No	13	65
TOTAL:	20	100

Fuentes: Encuesta aplicada a proveedores

Elaborado por: Ana Tomalá N.

GRÁFICO N°21

CONOCIMIENTO SOBRE PLANES DE NEGOCIO



Fuentes: Encuesta aplicada a proveedores

Elaborado por: Ana Tomalá N.

Análisis: Como grandes empresas estructuradas el 65% si ha escuchado acerca de los planes de negocios y su aplicación, supieron manifestar que están poniendo en práctica la aplicación del mismo para seguir dando un mayor beneficio y rentabilidad a la organización a la que pertenece; por otra las empresas que recién se enteraban de esta estrategia supieron indicar que en un determinado tiempo la podrían ya estar aplicando a su organización.

Pregunta 8: Para Ud. la microempresa SUMIPEN S.A. debe contar con un plan de negocios que oriente las actividades empresariales.

TABLA N° 16

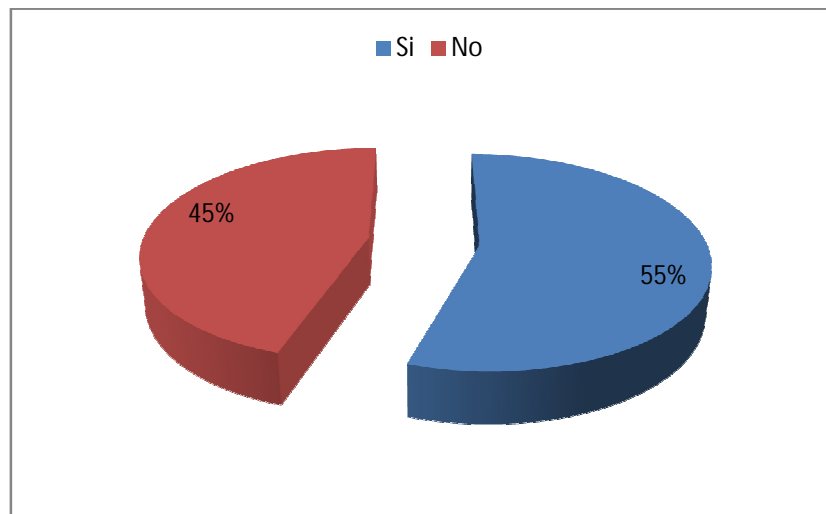
PLANES DE NEGOCIOS PARA MICROEMPRESAS

RESPUESTA	VALORACION	%
Si	11	55
No	9	45
TOTAL:	20	100

*Fuentes: Encuesta aplicada a proveedores
Elaborado por: Ana Tomalá N.*

GRÁFICO N°22

PLANES DE NEGOCIOS PARA MICROEMPRESAS



*Fuentes: Encuesta aplicada a proveedores
Elaborado por: Ana Tomalá N.*

Análisis: Por supuesto que sí, el 55% manifestó que valdría la aplicación del mismo puesto que le servirá de gran utilidad para el manejo correcto de sus actividades cotidianas, mientras que el 45% restante supo manifestar su indiferencia en la aplicación de un plan en SUMIPEN S.A.

3.3. Conclusiones

1. La estructura organizacional con todos los aspectos que éste encierra no están definidos en la microempresa SUMIPEN S.A., lo que conlleva a muchas situaciones negativas por la falta de definiciones de metas y objetivos.
2. La microempresa SUMIPEN S.A. cuenta con una clientela considerable, la misma que ha permitido mantenerse en el mercado por más de 18 años, sin embargo como toda entidad debe generar competitividad y adaptarse a las nuevas tendencias y cuidar su permanencia.
3. Uno de los elementos importantes para el normal funcionamiento de los negocios, es su personal, aquel que dentro de la microempresa SUMIPEN S.A., no cuenta con normativas, aseguramiento social ni desarrollo individual y profesional.
4. Los procesos y controles que se mantienen dentro de la empresa no son suficientes para su capacidad que día a día va en aumento, obteniendo en ciertos momentos novedades o imprevistos difíciles de solucionar.

3.4. Recomendaciones

1. Diseñar la estructura organizacional dentro de la microempresa SUMIPEN S.A. con el propósito de mantener un cambio en las diversos puestos de trabajo con los que cuenta, para que cada integrante tenga conocimiento de cuáles son sus funciones, responsabilidades, por lo que cada persona asumiría un papel que se espera que se cumpla con el mayor rendimiento posible, proveyéndose de mayor personal para las áreas desatendidas y que no se tenga empleado alguno que cumplir funciones que no le corresponden.
2. Implementar estrategias de marketing , mediante la aplicación de cuñas radiales, televisivas, afiches, propaganda que le permita darse a conocer a la población peninsular, de manera especial a las nuevas generaciones para
3. Diseñar un programa de desarrollo, a través de una planificación de una serie de actividades que se deseen organizar, con la finalidad de mejorar las condiciones de la organización de una forma integral y sostenible, las mismas que beneficiaran en un mayor porcentaje a la comunidad peninsular.
4. Diseñar un plan de negocios mediante la adecuación de las actividades que efectúa la organización de manera cotidiana, que permitan la disminución en un gran porcentaje de las anomalías, novedades e imprevistos que se manifiestan dentro de esta, contrarrestándolas en el menor tiempo posible.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA

PLAN DE NEGOCIOS PARA LA MICROEMPRESA SUMIPEN S.A. DEL CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2012.

4.1. PRESENTACIÓN

La provincia de Santa Elena pertenece a la costa de Ecuador creada el 7 de noviembre de 2007, la más joven de las 24 actuales. Su capital es la ciudad de Santa Elena. En esta provincia se encuentra una gran infraestructura hotelera, refinería de petróleo, aeropuerto y puerto marítimo. Es muy conocida a nivel internacional la playa de Salinas y la playa de Montañita.

La provincia Santa Elena, posee dentro de su jurisdicción política a 73 comunas, según los datos proporcionados por el INEC del VI Censo de Población y V de Vivienda del 2001, solo el 32.5% de los pobladores se encuentran en la categoría de ocupación de empleados-asalariados, de los cuales existen 25.9% entre agricultores y trabajadores calificados entre hombres y mujeres y el 53.9 % pertenece a la población económicamente inactiva, siendo entonces, la falta de fuentes de empleo uno de los problemas más evidentes.

Los problemas existentes en la provincia de Santa Elena son la falta de fuentes de empleo local, desconocimiento de alternativas de producción con los recursos

propios de la región, tales como agrícolas, pesqueros, mineros, turísticos, culturales, desaprovechamiento de necesidades insatisfechas, etc.

La presente propuesta tiene como finalidad contribuir al mejoramiento administrativo de la microempresa SUMIPEN S.A., dedicada a la venta de suministros de oficina, útiles escolares y equipos de computación, además de otros servicios adicionales; a través de la implementación de un Plan de Negocios que guíe las acciones para su desarrollo económico y que a su vez contribuya a la generación de nuevas fuentes de trabajo y proveer con productos al cantón Salinas y la provincia de Santa Elena.

Es necesario emprender el proyecto con la finalidad de mejorar las condiciones laborales, administrativas, económicas, presupuestarias de la microempresa, considerando que todavía existen muchas oportunidades por explotar y abrirse campo en este ámbito comercial. El propósito primordial de este Plan de Negocios es el de guiar a su propietario en unión de los miembros que laboran en la misma, para conocer de manera clara y precisa cuales son los aspectos más relevantes que componen la microempresa, para lograr una administración eficiente y eficaz.

4.2.NATURALEZA DEL PROYECTO

4.2.1. DESCRIPCIÓN DEL NEGOCIO

“SUMIPEN S.A.” es una microempresa dedicada a la venta al por mayor y menor de suministros de oficina, papelería en general, materiales didácticos, servicio de internet, cabinas, recargas, venta de computadoras sean en piezas o completas.

Los mismos que son comercializados a personas particulares, instituciones públicas o privadas de la Provincia de Santa Elena. Se debe destacar que SUMIPEN S.A. es el único establecimiento en el cantón Salinas que ofrece todos estos servicios en un solo lugar.

Esta microempresa se encuentra ubicada en la ciudadela Pedro José Rodríguez, local principal, mientras que sus sucursales se encuentran en otros sectores de la localidad como lo son José Luis Tamayo y el barrio Pueblo Nuevo. Se la cataloga como una microempresa por lo que solo cuenta con un total de diez personas laborando en sus instalaciones, su capital o cuota inicial fue de \$3000.00.

4.2.2. CARACTERÍSTICAS DIFERENCIADORAS

- Contar con un gran stock a cada momento.
- Ofrecer varios servicios en un solo establecimiento
- Brindar una atención de calidad (tiempo y dedicación a cada cliente)
- Tener sus establecimientos bien ubicados, lugares estratégicos
- Por la diversidad de productos que se ofrece al mercado

4.2.3. VENTAJAS COMPETITIVAS

- Contar con una buena ubicación en sus tres establecimientos, lo que le permite tener una mayor visibilidad para los consumidores.
- Brindar créditos al personal de empresas públicas o privadas al momento de adquirir sus listas escolares, por medio de convenios.

- Mantenerse actualizado en las innovaciones de los productos, con el propósito de mantener a sus clientes.
- Ser una microempresa con diversidad de productos en sus tres establecimientos.

4.2.4. UBICACIÓN Y TAMAÑO DEL NEGOCIO

La microempresa SUMIPEN S.A. dedicada a la venta de artículos de oficina, útiles escolares y equipos de computación, se encuentra ubicada en el cantón Salinas, ciudadela Pedro José Rodríguez, Calle 56 entre Av. 37 y 38, diagonal a la iglesia San Pedro. Contará con 10 empleados y manejará un nivel de venta de \$85.902 anual.

4.2.5. MISIÓN

La microempresa SUMIPEN S.A., ubicada en el cantón Salinas tiene como misión ofrecer artículos varios relacionados con el área empresarial y escolar; de alta preferencia por su calidad, precios accesibles y valor agregado, contando con un equipo humano de experiencia y capacitado en la atención al cliente, logrando satisfacer los gustos y necesidades de los consumidores.

4.2.6. VISIÓN

La microempresa SUMIPEN S.A. se proyecta como un ente comercial ofreciendo artículos varios relacionados con el área empresarial y escolar. Estará inmersa en

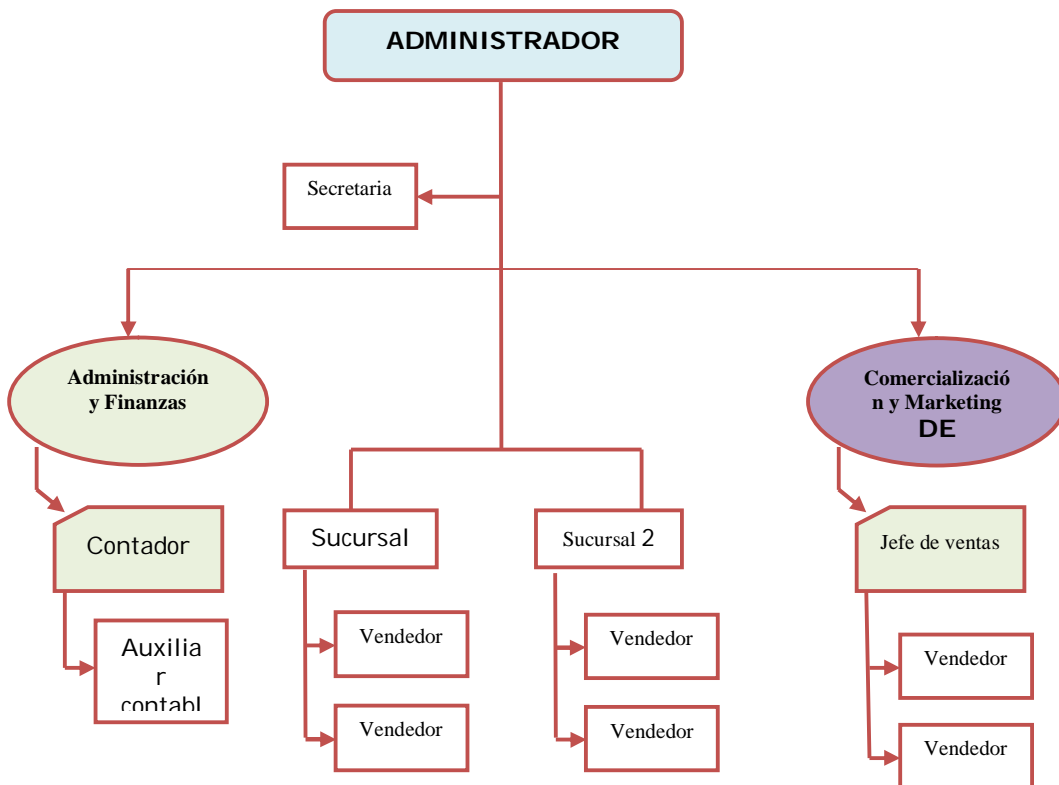
la sociedad por sus productos, valor agregado y personal especializado alcanzando el reconocimiento de la comunidad provincial.

4.2.7. OBJETIVO DEL NEGOCIO

Fortalecer la organización de la microempresa SUMIPEN S.A. mediante la elaboración de un plan de negocios que permita una estructuración adecuada en función de sus elementos, del campo de acción empresarial y de las necesidades de los clientes.

4.3. ORGANIZACIÓN

4.3.1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



4.3.2. FUNCIONES Y PERFILES DE PUESTO

ADMINISTRADOR

DESCRIPCIÓN

Es el encargado de supervisar el lugar, el trabajo de los demás empleados, reportar a los dueños, manejar el dinero entrante y saliente, responsable de las compras.

OBJETIVO

Controlar las actividades de administración de una unidad, elaborando e interpretando las herramientas contables, tales como: registros, estados de cuenta, cuadros demostrativos, estados financieros, presupuesto y otras necesarias para garantizar la efectiva distribución y administración de los recursos materiales y financieros.

FUNCIONES

- Revisar y verificar los movimientos y registros contables, estados de cuentas, conciliaciones bancarias, cierres de cuentas y balances de comprobación.
- Llevar registro y control administrativo del presupuesto asignado a la unidad.

- Elaborar y analizar cuadros relacionados con el movimiento y gastos administrativos.
- Llevar el control de las cuentas por cobrar y pagar.
- Elaborar y mantener actualizada la ejecución presupuestaria de la unidad.
- Emitir y firmar cheques, conjuntamente con el supervisor.
- Efectuar las conciliaciones bancarias.
- Mantener actualizada la disponibilidad y cuentas para efectos del cierre contable del ejercicio fiscal.
- Controlar el saldo del fondo fijo.
- Realizar transferencias y demás trámites para la cancelación o movimientos de cuentas.
- Manejar y controlar el fondo rotativo de la unidad.
- Tramitar las liquidaciones de impuesto y cualquier otro asunto del régimen tributario.
- Tramitar o verificar los viáticos.
- Llevar registro y control de proveedores.
- Llevar el control de los bienes y materiales de la unidad.
- Velar por el cumplimiento de la normativa legal vigente que rige la materia.
- Llevar el control y administrar los fondos de trabajo y/o caja chica.
- Elaborar y hacer seguimiento a las órdenes de pago tramitadas por la unidad.

PERFIL DEL CARGO

- Edad de 30 a 35 años
- Sexo indistinto
- Estado civil indistinto
- Estudios profesionales en administración o carreras afines

- Experiencia en las actividades del puesto
- Dotes de psicología
- Capacidad de escucha
- Espíritu de observación
- Dotes de mando
- Capacidad de trabajo
- Espíritu de lucha
- Perseverancia y constancia
- Fortaleza mental y física
- Capacidad de liderazgo
- Integridad moral y ética
- Espíritu crítico

CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS:

CONOCIMIENTOS EN:

Principios administrativos.

Leyes, normas y reglamentos que rigen los procesos administrativos.

Sistemas operativos.

Procesador de palabras.

Paquetes de gráficos.

Hoja de cálculo.

HABILIDAD PARA:

Analizar leyes y reglamentos que rigen los procesos administrativos.

Comprender información de diversa índole.

Mantener relaciones personales.

Expresarse en forma oral y escrita de manera clara y precisa.

Organizar el trabajo en una unidad de administración.

Realizar cálculos numéricos.

DESTREZAS EN:

El uso del microcomputador.

El uso de calculadora.

ADiestRAMIENTO REQUERIDO:

Actualización en técnicas contables.

Relaciones humanas.

Entrenamiento en el sistema de su unidad.

SECRETARIA

DESCRIPCIÓN

Encargada de realizar las funciones administrativas inherentes al cargo de Secretaria, colaborando con la labor de la Secretaria de Dirección, para el óptimo funcionamiento de la Secretaría General.

OBJETIVO

Ejecutar actividades pertinentes al área secretarial y asistir a su supervisor inmediato, aplicando técnicas secretariales, a fin de lograr un eficaz y eficiente desempeño acorde con los objetivos de la unidad

FUNCIONES

- Redactar correspondencia, oficios, actas, memorando, anuncios y otros documentos varios de poca complejidad.
- Transcribir en computador correspondencia como: oficios, memorandos, informes, tesis, listados, actas, resultados de exámenes, notas, artículos para prensa y carteleras, anuncios, guías, contratos, trabajos de cátedras, exámenes, memoria y cuenta y otros documentos diversos.
- Llenar a máquina o a mano formatos de órdenes de pago, recibos, requisiciones de materiales, órdenes de compra y demás formatos de uso de la dependencia.
- Recibir y enviar correspondencia.
- Operar la máquina fotocopidora y fax.
- Llevar registro de entrada y salida de la correspondencia.
- Realizar y recibir llamadas telefónicas.
- Actualizar la agenda de su superior.
- Tomar mensajes y los transmite.
- Brindar apoyo logístico en la organización y ejecución de reuniones y eventos.
- Convocar a reuniones de la unidad.
- Archivar la correspondencia enviada y/o recibida.
- Actualizar el archivo de la unidad.
- Distribuir la correspondencia de la unidad.
- Elaborar cheques.
- Desglosar y entregar cheques.
- Llevar control de caja chica.
- Velar por el suministro de materiales de oficina de la unidad.
- Tramitar pasajes, alojamiento y viáticos en caso de movilización de su superior.

PERFIL DEL CARGO

Buena presencia.

Persona de buen trato, amable, cortés y seria.

Excelente redacción y ortografía.

Facilidad de expresión verbal y escrita.

Persona proactiva y organizada.

Facilidad para interactuar en grupos.

Dominio de Windows, Microsoft Office, Internet

Brindar apoyo a todos los departamentos.

Desempeñarse eficientemente en su Área.

Aptitudes para la Organización.

Buenas relaciones interpersonales.

Dinámica entusiasta.

Habilidades para el planeamiento, motivación, liderazgo y toma de decisiones.

Capacidad para trabajar en equipo y bajo presión.

CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS:

CONOCIMIENTOS EN:

Técnicas secretariales.

El manejo de equipo común de oficina (computadora, fax, fotocopidora, máquina de escribir electrónica y otros).

Técnicas de archivo, ortografía, redacción y mecanografía.

Computación básica.

Relaciones humanas.

Normas de cortesía.

HABILIDAD PARA:

Relacionarse con público en general.

Expresarse claramente en forma verbal y escrita.

Seguir instrucciones orales y escritas.

Tratar en forma cortés y efectiva al público.

Redactar correspondencia de rutina, actas e informe de cierta complejidad.

Comprender situaciones de diversa índole.

Organizar el trabajo de la oficina.

DESTREZAS EN:

El manejo de computador, máquina de escribir, ficheros, archivos.

El manejo del equipo común de oficina.

ADiestRAMIENTO REQUERIDO:

Secretariado Computarizado.

Nuevos programas de computación.

Técnicas actualizadas de ortografía y redacción.

Actualización en el área secretarial.

Relaciones Humanas.

DEPARTAMENTO ADMINISTRACION Y FINANZAS**CONTADOR****DESCRIPCIÓN**

El Contador Institucional es responsable de validar los registros contables que se generen en forma automática, así como efectuar los registros contables directos

que se produzcan en el Proceso Administrativo Financiero, realizar oportunamente los cierres mensuales y anuales, preparar los estados financieros básicos e informar sobre el comportamiento de los recursos y obligaciones institucionales

OBJETIVO

El principal objetivo del Contador Público Autorizado - CPA, es efectuar controles de cuentas, auditorías externas e internas, parciales según las necesidades de las empresas y de presentar propuestas y soluciones. Prestar asesoría contable financiera y firmar los estados financieros de las empresas, con actividades derivadas y complementarias de amplia aceptación en el mercado financiero nacional e internacional

FUNCIONES

- Validar las partidas con afectación presupuestaria del devengado y percibido de ingresos así como devengado y pagado de egresos, generadas durante el Proceso Administrativo Financiero con sus respectivos documentos de respaldo, así como generar los comprobantes contables respectivos.
- Efectuar y validar los registros contables directos y generar el respectivo comprobante contable.

- Verificar que todas las transacciones efectuadas dentro del proceso estén registradas en la Aplicación Informática a la fecha del cierre.
- Efectuar los cierres mensuales y anuales de acuerdo a los plazos establecidos
- Generar, verificar y firmar conjuntamente con la Gerencia Financiera y Administrativa, los informes financieros básicos y de ejecución presupuestaria institucional, mensuales y anuales
- Efectuar y validar las partidas de ajustes contables requeridos para efectuar el cierre anual.
- Efectuar los análisis financieros respectivos.
- Mantener debidamente referenciado y completo el archivo de documentación de respaldo contable institucional.
- Mantener un adecuado sistema de control interno contable.
- Cumplir con otras actividades adicionales asignadas por la Administración
- Financiera, relacionadas con el Ciclo Presupuestario.

PERFIL DEL CARGO

Título académico de Licenciado en Contaduría.

Manejo de paquetes utilitarios; Windows y Microsoft Office: Word, Excell y Power Point.

Un mínimo de cinco años de experiencia en puesto similar.

CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS:

CONOCIMIENTOS EN:

Haber aprobado el curso de contabilidad gubernamental.

Conocimientos sobre leyes tributarias y fiscales de la Corte de Cuentas de la República.

Experiencia en la aplicación de la Ley de Administración Financiera Integrada y su Reglamento

Experiencia en la aplicación de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones y su Reglamento

Conocimiento sobre uso de paquetes computacionales

Manejo de la normativa generalmente aceptada con la naturaleza del puesto, Código de comercio

Ley del Sistema de Administración de Pensiones

Ley del Instituto Nacional de Empleados Públicos, (INPEP)

Código de Trabajo

Control Interno

HABILIDAD Y DESTREZAS PARA:

Planificador, metódico, ordenado.

Alta capacidad de análisis y de síntesis

Excelentes relaciones interpersonales

Eficiente administración del tiempo.

AUXILIAR CONTABLE

DESCRIPCIÓN

Los auxiliares contables que por lo general son estudiantes de contabilidad o de contaduría, pueden tener algunas responsabilidades relacionadas con las actividades que desarrollan.

Si bien es cierto que la responsabilidad relacionada con la contabilidad recae sobre el contador público, revisor fiscal y representante legal quienes los que firman los estados financieros e informes con destino a las diferentes entidades estatales de control, en algunos casos los auxiliares de contabilidad que colaboraron en la preparación y elaboración de los libros e informes, deban asumir alguna responsabilidad por sus actuaciones.

OBJETIVO

Efectuar asientos de las diferentes cuentas, revisando, clasificando y registrando documentos, a fin de mantener actualizados los movimientos contables que se realizan en la Institución

FUNCIONES

- Recibir, examinar, clasificar, codificar y efectuar el registro contable de documentos.
- Revisar y comparar lista de pagos, comprobantes, cheques y otros registros con las cuentas respectivas.
- Archivar documentos contables para uso y control interno.
- Elaborar y verificar relaciones de gastos e ingresos.
- Transcribir información contable en un microcomputador.
- Revisar y verificar planillas de retención de impuestos.
- Revisar y realizar la codificación de las diferentes cuentas bancarias.
- Recibir los ingresos, cheques nulos y órdenes de pago asignándole el número de comprobante.

- Totalizar las cuentas de ingreso y egresos y emite un informe de los resultados.
- Participar en la elaboración de inventarios.
- Cumplir con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
- Mantener en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
- Elaborar informes periódicos de las actividades realizadas.
- Realizar cualquier otra tarea afín que le sea asignada.

PERFIL DEL CARGO

- Bachiller Mercantil, más curso de contabilidad de por lo menos dos (2) años de duración.
- Un (1) año de experiencia progresiva de carácter operativo en el área de registro de asientos contables.

JEFE DE VENTA

DESCRIPCIÓN

El jefe de ventas es la persona encargada de dirigir, organizar y controlar un cuerpo o departamento de ventas.

El buen jefe de ventas debe agrupar todas las cualidades de un verdadero líder, como son la honestidad, ser catalizador, tomar decisiones, ejecutarlas, en fin un gerente deber ser muchas cosas, para muchas personas.

OBJETIVO

Lograr sus deberes dentro de un esquema mayor de objetivos organizacionales, estrategias de marketing y objetivos de mercado, en tanto que monitorea continuamente el macro ámbito y todo aquello público de la compañía

FUNCIONES

- Planear y presupuestar ventas.
- Determinar del tamaño y estructurar de la organización de ventas.
- Reclutamiento, selección y entrenamiento de la fuerza de ventas.
- Distribución de los esfuerzos de ventas y establecimiento de las cuotas de ventas.
- Compensación, motivación y dirección de la fuerza de ventas.
- Análisis del volumen de ventas, costos y utilidades.
- Medición y evaluación del desempeño de la fuerza de ventas.
- Monitoreo del ámbito de la comercialización.

PERFIL DEL CARGO

Edad: de 25 a 35 años

Sexo: masculino

Estado civil: casado

Estudios profesionales en: Administración o carreras afines.

Experiencia mínima: dos años

CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS:

Alto sentido de responsabilidad y honorabilidad.
Capacidad de respuesta a la demanda del cliente.
Actitudes positivas en las relaciones entre clientes
Acostumbrado a trabajar bajo presión y por objetivos.
Capacidad de toma de decisiones
Liderazgo

VENEDORES

DESCRIPCIÓN

Los vendedores ofrecen productos y servicios a clientes particulares, compañías industriales, negocios, y empresas profesionales con el fin de que adquieran sus productos en particular. Durante su carrera profesional, los vendedores están siempre atendiendo a sus clientes; por esta razón, un vendedor debe ser una persona proactiva y saber organizar su tiempo eficientemente.

OBJETIVO

Satisfacer las necesidades del cliente, a través de un saludo cordial, una atención, preocupación y seguimiento constante durante el proceso de venta.

FUNCIONES

Atender al cliente, preguntar sus necesidades y preferencias

- Mostrar productos
- Manejar clientes difíciles
- Recibir cancelación de pedidos
- Reunir mercadería por características comunes
- Revisar disponibilidad de mercadería en el departamento
- Mantener la seguridad en su puesto de trabajo
- Ofrecer mercadería y atraer clientes
- Contabilizar mercadería existente en el departamento que le corresponde
- Distribuir la producción generada en los Centros Penitenciarios.
- Buscar nuevos clientes para ampliar el mercado.
- Promover y vender los productos y servicios.

PERFIL DEL CARGO

Edad: 27 a 45

Sexo indistinto

Tercer nivel de educación

Disposición a viajar

Estado civil indistinto

Preferentemente movilidad propia

CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS:

HABILIDAD PARA:

Facilidad de palabra.

4.3.3. DESARROLLO DEL PERSONAL

CUADRO N° 17
PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

TIPO DE CAPACITACIÓN	DETALLE	OBSERVACIONES
ADiestRAMIENTO		
Contador	Se enseñarán las funciones básicas de cada puesto de trabajo, así como los conocimientos de la empresa, sus activos, equipos, etc. Se socializará con todos los colaboradores a fin de integrar al nuevo personal.	Por la creación de los cargos, las personas que ocuparán las vacantes deberán tener un tiempo de adiestramiento, que será de cuatro días, con 2 horas diarias.
Auxiliar Contable		
Vendedor		
CAPACITACIÓN		
Secretaria	El puesto requiere de una capacitación permanente para que aporte en el direccionamiento de la microempresa. Las áreas en las que se capacitará será: Manejo de herramientas informáticas, Atención al cliente, Conocimientos básicos de contabilidad.	Se contratará personal especializado para desarrollar las jornadas de capacitación que estarán destinadas 2 veces al año.
Contador	Las áreas en las que se capacitará será: Normas de control contable, Sistematización de la contabilidad.	
Vendedor	Las áreas en las que se capacitará será: Atención al cliente, manejo de inventarios.	

Elaborado por: Ana Tomalá N

Fecha: Febrero 2012

4.3.4. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

La microempresa SUMIPEN S.A., establece las siguientes políticas para el proceso de evaluación de desempeño de los colaboradores:

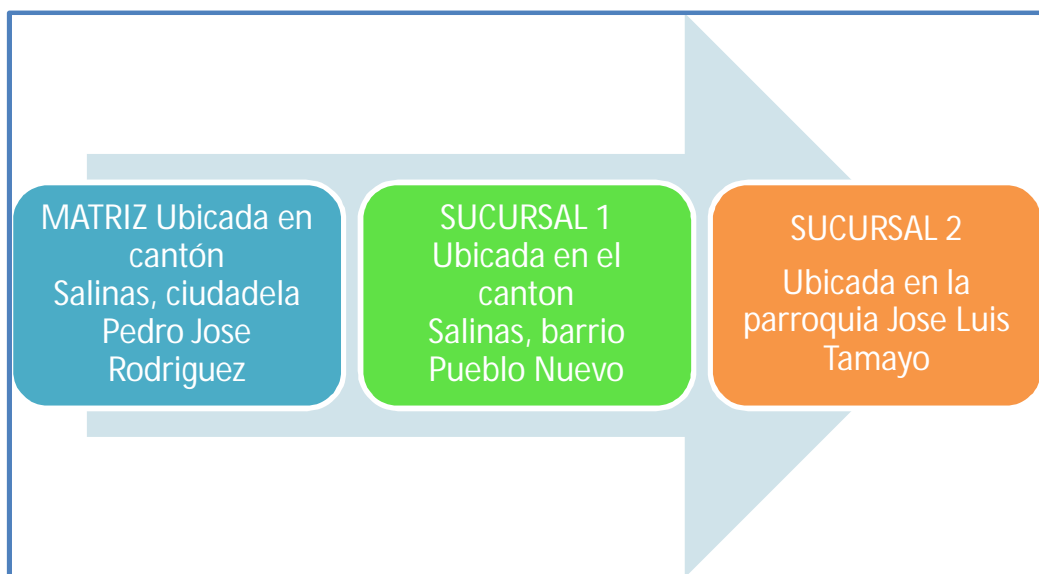
- La evaluación al personal se aplicará 2 veces en el año, en momentos que disponga su propietario.
- Entre los criterios de evaluación se consideran:
 - Puntualidad
 - Desempeño
 - Relaciones interpersonales
 - Cumplimiento de tareas
 - Iniciativa propia
- La escala valorativa para la microempresa SUMIPEN S.A., será:

Menos de 70 puntos	Insuficiente
71a 84 puntos	Bueno
85 – 94 puntos	Muy Bueno
95 -100 puntos	Sobresaliente
- El responsable del proceso de evaluación será el propietario de la microempresa.
- Se diseñarán formatos de evaluación para ser aplicados en el periodo determinado.
- Los resultados obtenidos del proceso de evaluación serán socializados con cada uno de los colaboradores, sin que represente un mecanismo de sanción, al contrario servirá como parámetro de mejoramiento.

4.4.MERCADO

4.4.1. DISTRIBUCIÓN Y PUNTOS DE VENTA

CUADRO N° 18
DISTRIBUCIÓN Y PUNTOS DE VENTA



Elaborado por: Ana Tomalá N

Fecha: Febrero 2012

4.4.2. PUBLICIDAD

Para las actividades de la microempresa SUMIPEN S.A., se tomará en cuenta lo siguiente:

- Se utilizarán los medios radiales para dar a conocer en toda la provincia, los servicios que brinda la microempresa.

- Se diseñará trípticos para su entrega en instituciones públicas y privadas; escuelas y colegios dando a conocer los productos y servicios que ofrece.
- Se diseñarán folletos informativos para ser entregados a los clientes cuando lleguen a los puntos de venta.
- Se conseguirá auspicios a través de los proveedores para que el personal cuente con camisetas para uso diario; y vender la imagen de la empresa.

4.4.3. PROMOCIÓN DE VENTAS

- Por la compra de la lista completa de útiles escolar, el cliente obtendrá el 10% de descuento de su factura.
- Por compras superiores a \$ 200,00 en suministros de oficina y equipos de oficina, los clientes corporativos obtendrán el 10% de descuento de su factura.
- Para los clientes detallistas, se planificará sorteo de algún producto, dos veces al año.
- Por la frecuencia de uso de cyber, el usuario será ganador de medio hora de internet sin costo.

4.4.4. MARCA



La marca de la microempresa, refleja el nombre de la organización en colores azules que representa la bandera del cantón Salinas, con un personaje formal en el fondo indicando una atención personalizada y profesional.

4.4.5. ESTRATEGIAS DE VENTAS

- Incrementar el número de clientes corporativos, buscando nuevos convenios con más instituciones públicas que requieren del servicio de la microempresa.
- Fijación de nuevos proveedores que permitan incrementar los productos que se ofrecen y aprovechar el apoyo que brindan en la publicidad de los productos.
- Mejorar la participación de mercado, saliendo de la frontera cantonal y llegar a todos los rincones de la provincia de Santa Elena.
- Realizar sondeos de opinión al cliente para identificar las fortalezas y debilidades en los servicios y productos que ofrece la microempresa.

4.5. PRODUCCIÓN O SERVICIOS

4.5.1. ESPECIFICACIONES DEL PRODUCTO O SERVICIOS

CUADRO N° 19
DETALLE DE SERVICIOS

N°	SERVICIO	DESCRIPCIÓN
1	Material didáctico	Cuando se menciona material didáctico se está relacionando a lo que conlleva a realizar manualidades, como por ejemplo fomix, marcadores, pinturas de tela, de fomix, juegos didácticos, entre otros.
2	Papelería en general	En los meses de abril y mayo se ofrece la venta de listas escolares a la comunidad salinense, así como convenios con instituciones escolares. Brinda abastecimiento de papelería en general a Restaurant Ostra Nostra, Liga Deportiva Cantonal Salinas, entre otros.
3	Servicio de internet (cyber)	A la mano de la actualidad SUMIPEN S.A. brinda servicio de internet a la comunidad donde se encuentra establecida, de igual manera brinda servicios de escaneada, envío de correos e investigaciones.
4	Servicios de cabina y recargas móviles	Ayudando a la comodidad de la comunidad brinda servicios de cabinas y recargas en un solo establecimiento, permitiendo a sus usuarios realizar todas sus compras sin salir del mismo establecimiento.
5	Suministros de oficina y computación	Permite que diversas instituciones o pequeños empresarios se abastezcan de productos en un lugar más cercano a su localidad, ahorrando tiempo y dinero.
6	Venta de computadoras completas y piezas	Este tipo de venta la mayor parte del tiempo las realiza bajo pedidos, por lo que su valor es muy representativo si se lo mantiene en los establecimientos.

Fuente: SUMIPEN S.A.

Elaborado por: Ana Tomalá N.

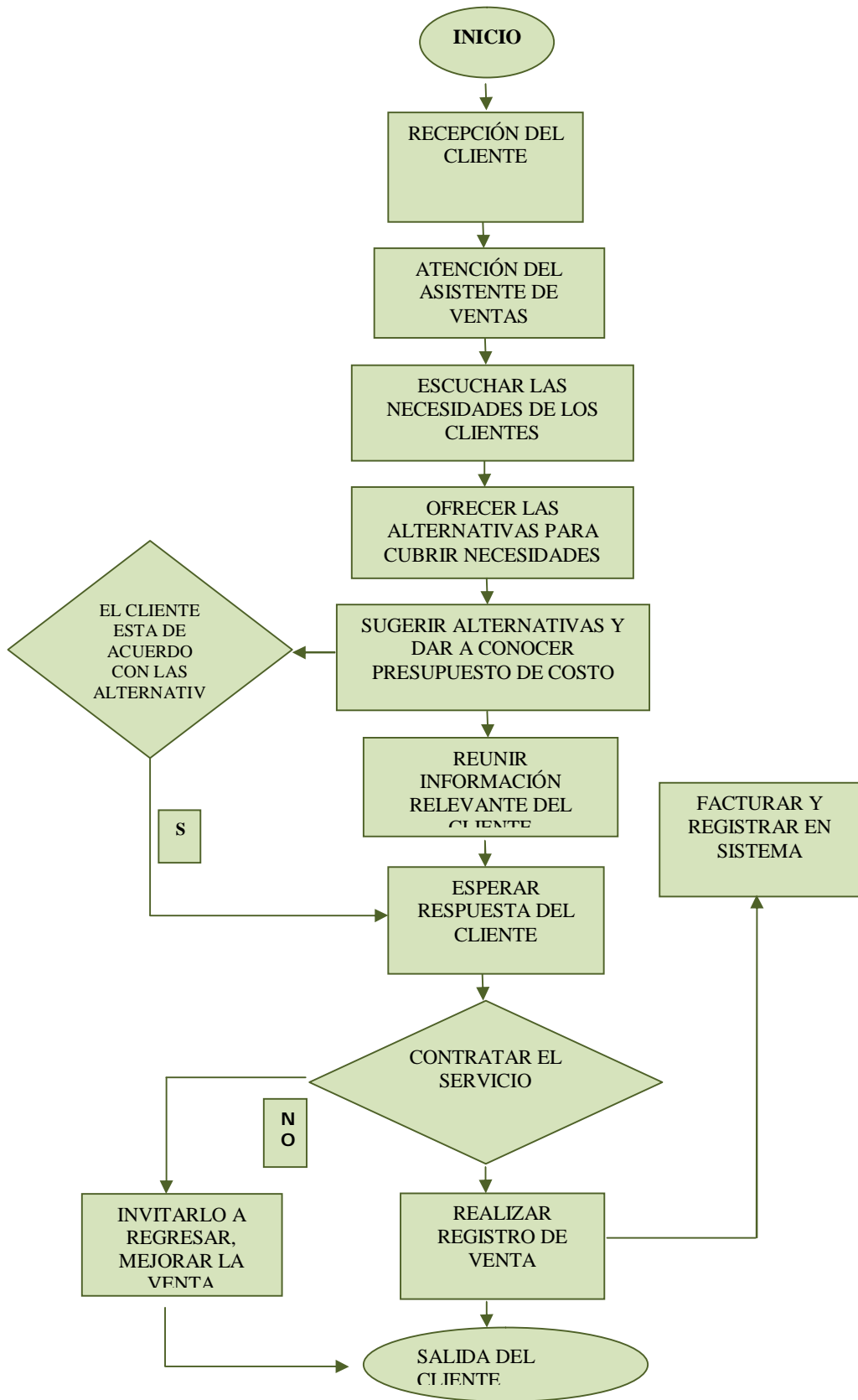
4.5.2. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

Recepción.- Esta operación consiste en recibir de los proveedores la materia prima en nuestro caso los productos, para su posterior selección, de acuerdo a las necesidades de los clientes. Estas podrían ser mediante los siguientes aspectos: modelo, calidad, precio. De esta operación se encarga la ejecutiva de ventas.

Almacenamiento.- Una vez que se ha receptado la mercadería se procede a la ubicación de la mercadería mediante la observación, puesto que cada producto debe ser ubicado en lugares estratégicos que puedan llamar la atención de los clientes.

4.5.3. DIAGRAMA DE FLUJO

SUMIPEN S.A. para la correcta atención a sus clientes a continuación detalla las operaciones que realiza en el siguiente diagrama de flujo teniendo en consideración que este instrumento nos permite conocer todo el proceso que se efectúa de una manera fácil de captar.



4.5.4. EQUIPO E INSTALACIÓN

A continuación se detallará el listado de los equipos, maquinarias y herramientas que son utilizados en la microempresa SUMIPEN S.A. para llevar a cabo un servicio de calidad:

- Computadoras
- Impresoras
- Fotocopiadoras
- Vitrinas
- Mesas de computación

Las instalaciones de la microempresa no son tan amplias, pero si lo suficientemente espaciosas para contar con una correcta ubicación de los productos. Cuentan con luz y ventilación tanto natural como artificial.

4.5.5. CARACTERÍSTICAS DE TECNOLOGÍA

Tecnología empleada

En la actualidad en un mundo tan competitivo donde la tecnología y la innovación son los factores primordiales para posicionarse en el mercado con un producto y servicio que cumpla con las expectativas de los consumidores se opta por implementar maquinarias que brinden eficiencia al momento de ofrecer un

servicio, es por esto que SUMIPEN S.A. aplico a la tecnología como fuente de ingreso.

Las maquinarias con las que cuenta hasta la actualidad son las siguientes:

- Computadoras.
- Impresoras multifunción con tinta continua.
- Fotocopiadora.

COMPUTADORAS



Una computadora se puede definir como un dispositivo electrónico conformado por una parte física y una parte lógica que procesa datos, produce y almacena información.

Al conjunto de información guardada en un medio de almacenamiento de la computadora se le conoce como archivo. Las características de los archivos electrónicos son nombre, extensión, ubicación tamaño y fecha.

ESPECIFICACIONES TECNICAS

Procesador: AMD Athlon 64 3800+ (2.4Ghz)
Disco Duro Interno de: 40GB SATA, 7200rpm
Memoria RAM: 512 MB (DDR – 400 MHZ) para AMD, expandible a 4 GB.
Memoria Cache: Memoria 512 Kb para AMD
Puertos: 8 Puertos USB 2.0 (2 front – 6 rear)
1 Puerto Paralelo
1 Puerto VGA
2 Puerto PS/2
Red Ethernet 10/100 BaseT
Tarjeta de vídeo integrado de 64MB.
Tarjeta de sonido integradote 16 Bits con bocinas internas
CD-RW 48X / DVD ROM
Teclado Estándar Español de 101 teclas PS2
Mouse óptico de 2 botones tipo PS/2.
Monitor LCD 17" (Cumple con la norma MPR2)
Alimentación: 120 Volts, 60 Hz. Gabinete pequeño
Sistema operativo Windows XP Professional SP2, instalado de fábrica con licencia y con manuales y con el CD de Restauración del Sistema Operativo del
Fabricante, o software que permita la creación de un CD de restauración. Se deberá entregar un CD por máquina.
Programa para tareas de oficina instalado OpenOffice 2.0 un CD cada 5 maquinas.
Unidad de Respaldo de 500 VA (mínimo)
Con regulador de voltaje interno
Tiempo de respaldo de aproximadamente 15 minutos
4 receptáculos (mínimo)
Salida RJ11

IMPRESORAS MULTIFUNCIÓN CON TINTA CONTINUA.

Dispositivo de impresión que incorpora diferentes funciones de otros múltiples dispositivos. Una impresora multifunción puede también ofrecer posibilidades de escáner, fotocopidora, fax y



teléfono. Algunas incluyen también lectoras de tarjetas de memoria e incluso discos duros.

FUNCIÓN ESPECÍFICAS	
<p style="text-align: center;">FUNCION IMPRESORA</p> <p>Tamaños de papel soportados: A4/Carta Oficio/Legal Capacidad de impresión no inferior a 1200x1200 dpi en B&N y 4800x1200 dpi en color para textos y gráficos (Windows XP/Vista o versión superior liberada al mercado). Modos de impresión "Borrador" y "Normal" Velocidad de impresión en modo "Borrador" no inferior a 25 ppm (blanco y negro) y 14 ppm (color) para tamaño A4. Velocidad de impresión en modo "Normal" no inferior a 8 ppm (blanco y negro) y 5 ppm (color) para tamaño A4. Alimentador automático de papel de por lo menos 100 hojas cortadas de 75 gr./m2. Interfaz estándar USB.</p>	<p style="text-align: center;">FUNCIÓN ESCANNER</p> <p>Digitalizador de imágenes con las siguientes características: Tamaño de documento: A4/Carta Oficio/Legal Resolución óptica: 1200x2400 dpi, como mínimo. Escala de grises: 8 bits (256 niveles) como mínimo. 24 bits para color (millones de colores) como mínimo.</p>
<p style="text-align: center;">FUNCIÓN COPIADORA</p> <p>Copiadora con las siguientes características: Tamaño de documento: A4/Carta Oficio/Legal Velocidad promedio de copiado no inferior a 8 ppm (blanco y negro) y 5 ppm (color) para tamaño A4. Resolución mínima: 1200x1200 dpi.</p>	<p style="text-align: center;">FUNCIÓN FAX (OPCIONAL)</p> <p>FAX de 33.6 Kbps Capacidad de discado de números telefónicos y envío de FAX a 33.6 Kbps Memoria para marcado rápido de hasta 100 números telefónicos comunes. OPCIÓN: Memoria para almacenamiento de hasta 100 páginas recibidas. INSUMOS: Deberán proveerse (para cada impresora) el juego de insumos necesarios para su funcionamiento (cartuchos de tinta negra y color).</p>

FOTOCOPIADORA.



Es el resultado de reproducir un documento o parte de este en una hoja de papel normalmente, aunque puede ser también a otro tipo de material, como una transparencia, opalina, etc.

La fotocopiadora funciona en el enlace de una serie de cables que llegan a un objetivo en el que se comienza a tomar la foto y manda la señal para que la comience a copiar

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Tipo: Sistema de Copiado	Consumo: 1, 35 KW
Sistema láser de transferencia electrostática en Seco	Sistema de Fijación: Bajo demanda
Placa: Fija Originales aceptados	Papel
Hojas, libros y objetos tridimensionales de hasta 2 kg	Cassete 64 a 80 g/m ^o
Tamaño máximo del original: A3 Tamaños de Copia	Bandeja 64 a 80 g/m ^o alimentación
Cassete:A5 hasta A3	Manual 64 a 128 g/m ^o
Manual:Postal hasta A3	Capacidad de Entrada de papel
Resolución de exposición: 600*600	Cassete: 500 hojas*2
Resolución de impresión: 1200*600 ppp (copia), 2400*600 ppp (impresión)	Bandeja Multipropósito 50 hojas
Zoom: 25%-400% (en incrementos)	Depósito de Papel opcional 2.500 hojas
Velocidad: 2 ppm en A4 y 16 ppm en A3	Opciones de salida de papel
Tiempo de primera copia: 5, 8 segundos aproximadamente	Unidad de acabado J1 (300 hojas /A4)
Tiempo de Calentamiento: 29 segundos	Encuadernador G1 (1000 hojas /A4)
Copias múltiples: 1-999	Bandeja interna de doble salida A1 (600 hojas/A4)
Dimensiones (ancho*Profundidad*Altura): 565*678*769	Memoria
Peso: 80Kg	Memoria RAM 128 MB, 5, 1 GB de disco duro.

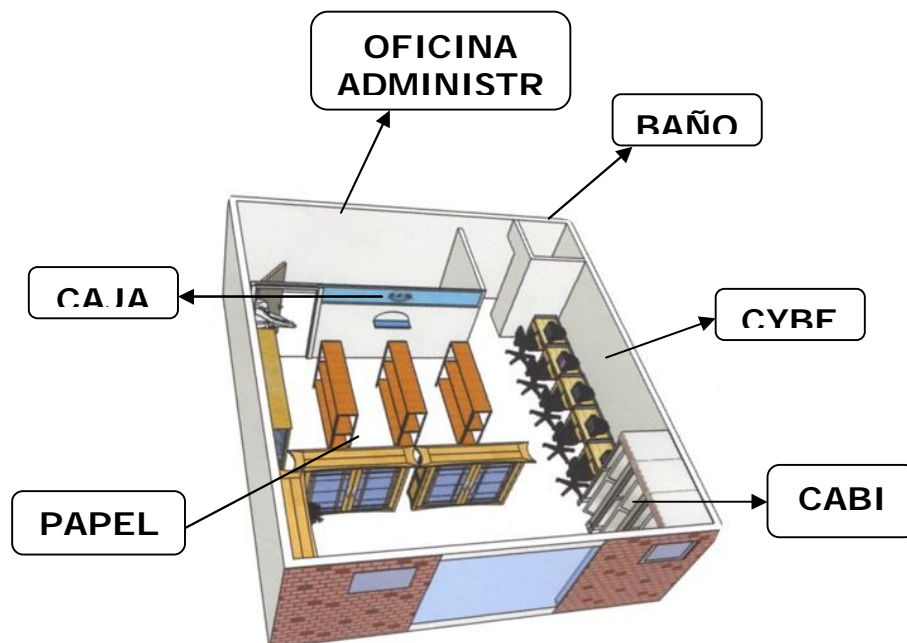
4.5.6. MANEJO DE INVENTARIO

Parte primordial de la empresa es el inventario, pues es el almacenamiento de los productos que se comercializaran a los consumidores con el fin de obtener una utilidad, parte del inventario son los cuadernos, lápices, lápices de colores, borradores, esferos, cartulinas, marcadores, hojas, entre otros, con el inventario se logra verificar si existe exceso en el pedido de los productos y también evitar la pérdida del mismo. La microempresa SUMIPEN S.A. llevará continuamente un control de los inventarios, con la finalidad de conocer el valor comercial y neto de los productos y precisar la cantidad de productos que se necesitan.

4.5.7. DISEÑO DE OFICINAS

La microempresa SUMIPEN S.A. está distribuida de la siguiente manera: área de venta y área administrativa. A continuación se muestra el diseño de la microempresa.

GRAFICO N° 23
DISTRIBUCION AREA - LOCAL



4.6.FINANZAS

El plan financiero de la microempresa SUMIPEN S.A, constituye uno de los factores más importantes del presente estudio, debido a que permite demostrar la factibilidad y comercialización de suministros de oficina, servicios de recargas, cabinas, internet, entre otros, mediante la elaboración de cada uno de los estados financieros pertinentes, detallando las entradas y salidas de efectivo, demostrando de esta manera su rentabilidad.

4.6.1. BALANCE INICIAL

CUADRO N°20
BALANCE INICIAL SUMIPEN S.A.

BALANCE INICIAL		
ACTIVOS		
ACTIVO CORRIENTE		
CAJA	3.666	
TOTAL ACTIVO CORRIENTE		3.666
ACTIVOS FIJOS		
EQUIPOS DE COMPUTACION	3.650	
EQUIPOS DE OFICINAS	120	
MUEBLES DE OFICINA	3.553	
TOTAL ACTIVO FIJO		7.323
TOTAL ACTIVOS		10.989
PASIVOS		
PASIVO NO CORRIENTE		
PRESTAMO BANCARIO	5.000	
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE		5.000
PATRIMONIO		
CAPITAL	5.989	
TOTAL PATRIMONIO	5.989	10.989
TOTAL ACTIVO + PATRIMONIO		10.989

Fuente: SUMIPEN S.A.

Elaborado por: Ana Tomalá N

4.6.2. ACTIVOS FIJOS

**CUADRO N°21
ACTIVOS FIJOS SUMIPEN S.A.**

<u>CANT</u>	<u>DESCRIPCION</u>	<u>COST. UNIT.</u>	<u>C. TOTAL</u>	<u>DEPRECIACION ANUAL</u>
INVERSION EN EQUIPOS				
EQUIPOS DE COMPUTACION				
7	Equipos de computación	450,00	3.150,00	1050
2	Impresora multiuso	250,00	500,00	167
	TOTAL EQUIPO DE COMPUTACION	700,00	3.650,00	1217
EQUIPOS DE OFICINAS				
3	Extintor	40,00	120,00	24
1	Copiadora	350,00	350,00	70
	TOTAL EQUIPO DE OFICINA	390,00	470,00	94
MUEBLES DE OFICINA				
1	Escritorio	120,00	120,00	24
5	Mesa de computadora	100,00	500,00	100
4	Archivador de vitrina	360,00	1440,00	288
1	Silla ejecutiva	360,00	360,00	72
3	Archivador de madera	160,00	480,00	96
3	Bancos de madera	60,00	180,00	36
7	Sillas plásticas	7,50	52,50	10,5
20	Sillas metálicas	70,00	1400,00	280
14	Anaqueles	150,00	2100,00	420
	TOTAL MUEBLES DE OFICINA	1387,50	6.632,50	1326,5
TOTAL		2.477,50	10.753	2637

Fuente: SUMIPEN S.A.

Elaborado por: Ana Tomalá N

4.6.3. CAPITAL DE TRABAJO

CUADRO N°22
CAPITAL DE TRABAJO SUMIPEN S.A.

CAPITAL DE TRABAJO	
COSTOS	
materia prima	0
mano de obra	1
costos indirectos de fabricación	0
TOTAL COSTOS	1
GASTOS	
Gastos administrativos	2.472
Gastos de Ventas	516
TOTAL GASTOS	2.988
TOTAL CAPITAL DE TRABAJO	2.989

Fuente: SUMIPEN S.A.

Elaborado por: Ana Tomalá N

4.6.4. AMORTIZACIONES DE CAPITAL

CUADRO N° 23
AMORTIZACIONES DE CAPITAL

# DE PERIODOS	CAPITAL	INTERES	PRESTAMO AMORTIZADO	SALDO DEL PRESTAMO
2011				5.000
2012	2.055	563	1.493	3.508
2013	2.055	395	1.660	1.847
2014	2.055	208	1.847	(0)

Fuente: SUMIPEN S.A.

Elaborado por: Ana Tomalá N

4.6.5. COSTOS Y PRECIOS

CUADRO N°24
COSTOS Y PRECIOS SUMIPEN S.A.

SERVICIO DE CYBER	
Cyber	MENSUAL
Internet	70
M.O.D	180
Papeleria	4
TOTAL MENSUAL	254

PRECIOS POR CYBER			
	PRECIO	CANTIDAD MS	total Mensual internet
precio por internet (14 horas diarias)	0,7	720	504
precio por impresiones			
blanco y negro	0,2	246	49
Color	0,3	107	32
TOTAL	1,2		585

UTILIDAD BRUTA	331
-----------------------	------------

Fuente: SUMIPEN S.A.

Elaborado por: Ana Tomalá N

SERVICIO DE CABINAS (2 cabinas)	
Costos	MENSUAL
Servicio de telefonía	50
M.O	420
TOTAL COSTOS	470

Precios	precio por minuto	precio por hora	precio por día (14 horas)	precio mensual
Minutos de servicio	0,25	15	60	1800
Total precio	0,25			1800

UTILIDAD BRUTA	1330
-----------------------	-------------

Fuente: SUMIPEN S.A.

Elaborado por: Ana Tomalá N

SERVICIO DE RECARGAS	
COSTOS	TOTAL MENSUAL
Servicio de recarga	424
Mano de Obra	420
TOTAL COSTOS	424

PRECIOS		CANT. MENSUAL	TOTAL MENSUAL
RECARGA \$1	1,05	280	294
RECARGA \$3	3,15	100	315
RECARGA \$5	5,25	44	231
		424	840

UTILIDAD BRUTA	416
-----------------------	------------

Fuente: SUMIPEN S.A.

Elaborado por: Ana Tomalá N

PAPELERIA	
COSTOS DE PAPELERIA	
UTILES Y SUMINISTROS	569
MANO DE OBRA	1507
TOTAL COSTOS	2076

PRECIOS POR PAPELERIA	
UTILES Y SUMINISTROS	5982
TOTAL PRECIOS	5982

TOTAL UTILIDAD BRUTA	3906
-----------------------------	-------------

Fuente: SUMIPEN S.A.

Elaborado por: Ana Tomalá N

CUADRO N° 25
ROL DE PAGOS PROPUESTA

SUELDOS Y SALARIOS	SALARIO UNIFICADO	SALARIO UNIFICADO ANUAL	VACACIONES	TOTAL	APORTACIONES AL IESS 9,35%	TOTAL	BENEFICIOS SOCIALES			TOTAL BENEFICIOS	TOTAL A RECIBIR
							FONDOS DE RESERVA	DECIMO TERCER SUELDO	DECIMO CUARTO SUELDO		
ADMINISTRADOR	800	9600	292	9892	925	8967	292	800	292	1384	10351
SECRETARIA	292	3504	292	3796	355	3441	292	292	292	876	4317
CONTADOR	400	4800	292	5092	476	4616	292	400	292	984	5600
AUXILIAR CONTABLE	350	4200	292	4492	420	4072	292	350	292	934	5006
OPERARIO 1	300	3600	292	3892	364	3528	292	300	292	884	4412
OPERARIO 2	292	3504	292	3796	355	3441	292	292	292	876	4317
OPERARIO 3	292	3504	292	3796	355	3441	292	292	292	876	4317
OPERARIO 4	292	3504	292	3796	355	3441	292	292	292	876	4317
OPERARIO 5	292	3504	292	3796	355	3441	292	292	292	876	4317
OPERARIO 6	292	3504	292	3796	355	3441	292	292	292	876	4317
OPERARIO 7	292	3504	292	3796	355	3441	292	292	292	876	4317
											45238

Fuente: SUMIPEN S.A.

Elaborado por: Ana Tomalá N

4.6.7. FLUJO DE EFECTIVO

CUADRO N° 26
FLUJO DE EFECTIVO

FLUJO DE EFECTIVO (AÑO 0)	
INGRESOS	
CAPITAL	3.000
PRESTAMO BANCARIO	5.000
TOTAL INGRESOS	8.000
GASTOS	
PAGO DE EQUIPOS DE COMPUTACION	3.650
PAGO DE EQUIPOS DE OFICINAS	120
PAGO DE MUEBLES DE OFICINA	3.553
TOTAL GASTOS	7.323
SOBRANTE O FALTANTE	678

Fuente: SUMIPEN S.A.

Elaborado por: Ana Tomalá N

4.6.8. GASTOS OPERATIVOS

CUADRO N° 27
GASTOS OPERATIVOS - ADMINISTRATIVOS

GASTOS ADMINISTRATIVOS		ANUAL
GASTOS		
SUELDOS Y SALARIOS		25.274
SERVICIOS BASICOS		996
LUZ ELECTRICA	660	
TELEFONO	336	
ALQUILER DE LOCAL		2.820
UTILES DE OFICINA		572
TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS		29.662

Fuente: SUMIPEN S.A.

Elaborado por: Ana Tomalá N

CUADRO N° 15
GASTOS OPERATIVOS - VENTAS

GASTOS DE VENTAS		
GASTOS		ANUAL
SERVICIOS BASICOS		996
LUZ ELECTRICA	660	
TELEFONO	336	
ALQUILER DE LOCAL		2.820
UTILES DE OFICINA		572
PUBLICIDAD Y PROPAGANDA		1.800
TOTAL GASTOS DE VENTAS		6.188

Fuente: SUMIPEN S.A.

Elaborado por: Ana Tomalá N

4.6.9. ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADOS.

CUADRO N°28
ESTADO DE RESULTADOS

AÑOS	0	1	2	3	4	5
INVERSION EQUIPOS DE COMPUTO	(3.650)	0	0	-3650	0	0
INVERSION EQUIPOS DE OFICINA	(470)	0	0	0	0	0
INVERSION MUEBLES	(6.633)	0	0	0	0	0
INVERSION CAPITAL DE TRABAJO	(2.989)	0	0	0	0	0
DEMANDA						
SERVICIO DE RECARGAS		5.088	5.342	5.610	5.890	6.184
SERVICIO DE CYBER		8.640	9.072	9.526	10.002	10.502
SERVICIO DE PAPELERIA		10.800	11.340	11.907	12.502	13.127
SERVICIO DE CABINAS		9.000	9.450	9.923	10.419	10.940

TOTAL DEMANDA		33.528	35.204	36.965	38.813	40.753
VENTAS BRUTAS						
SERVICIO DE RECARGAS		45.792	49.043	52.525	56.255	60.249
SERVICIO DE CYBER		10.368	11.104	11.893	12.737	13.641
SERVICIO DE PAPELERIA		37.800	40.484	43.358	46.437	49.734
SERVICIO DE CABINAS		2.250	2.410	2.581	2.764	2.960
TOTAL VENTAS BRUTAS		96.210	103.041	110.357	118.192	126.584
IVA		10.308	11.040	11.824	12.663	13.563
VENTAS NETAS		85.902	92.001	98.533	105.529	113.021

<u>COSTOS DE PRODUCCION</u>						
materia prima		6.528	7.060	7.635	8.258	8.931
mano de obra		30.315	32.785	35.457	38.347	41.472
CIF		6.877	7.437	8.043	8.699	9.408

DEPRECIACION		2.637	2.637	2.637	2.637	2.637
AMORTIZACION PRESTAMO B.		1.493	1.660	1.847		
TOTAL COSTOS DE PRODUC		47.849	51.580	55.620	57.940	62.448
UTILIDAD BRUTA		38.053	40.421	42.913	47.588	50.574

<u>GASTOS OPERATIVOS</u>						
Gastos administrativos		29.662	30.552	31.469	32.413	33.385
Gastos de ventas		6.188	6.374	6.565	6.762	6.965
TOTAL GASTOS OPERATIVOS		35.850	36.926	38.034	39.175	40.350
UTILIDAD ANTES DE IMP.E INT.		2.203	3.495	4.879	8.414	10.224
INTERESES		563	395	208		
UTILIDAD ANTES DE IMP. Y PARTICIP.		1640	3101	4671	8414	10224
15% PARTICIPACION TRABAJADORES		246	465	701	1.262	1.534

UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS		1.394,19	2.635,54	3.970,71	7.151,63	8.690,20
IMPUESTOS		348,55	658,89	992,68	1.787,91	2.172,55
UTILIDAD NETA		1.046	1.977	2.978	5.364	6.518

<u>CASH FLOW</u>						
VENTAS BRUTAS		96.210	103.041	110.357	118.192	126.584
COSTO DE PRODUCCIÓN		45.212	48.943	52.983	55.303	59.811
GASTOS OPERATIVOS		35.850	36.926	38.034	39.175	40.350
IMPUESTO TOTAL		10.656,76	11.698,98	12.816,62	14.451,35	15.735,10
INTERESES		563	395	208	0	0
PRESTAMO BANCARIO		1493	1660	1847	0	0
TOTAL CASH FLOW		2.436,35	3.418,51	4.468,71	9.262,95	10.688,39

<u>CASH FREE</u>						
INVERSION EQUIPOS DE COMPUTO	(3.650)	-	-	(3.650)	-	-

VALOR DE RESCATE EQ. DE COMP.			-	-	365	-	-
INVERSION EQUIPOS DE OFICINA	(470)		-	-	-	-	
VALOR DE RESCATE EQ. DE OFIC.			-	-	-	-	47
INVERSION MUEBLES	(6.633)		-	-	-	-	-
VALOR DE RESCATE MUEBLES			-	-	-	-	663
INVERSION CAPITAL DE TRABAJO	(2.989)		-	-	-	-	-
RECUPERACION DE CAPITAL DE TRAB.			-	-	-	-	2.989
TOTAL CASH FREE	(13.741)	2.436	3.419	1.184	9.263	14.387	
VAN							\$ 5.897
TIR							24%

Fuente: SUMIPEN S.A.

Elaborado por: Ana Tomalá

4.7. CONCLUSIONES

- Las investigaciones teóricas y empíricas efectuadas permitieron diagnosticar la actual situación de la administración de la microempresa SUMIPEN S.A., reflejando algunas insuficiencias generales y otros generales en el contexto de la planificación de las actividades.
- La propuesta de perfeccionar la planificación de sus actividades permitirá evaluar la calidad del proceso administrativo en la microempresa SUMIPEN S.A.
- El plan de negocios es importante e indispensable, porque se integran recíprocamente con la organización para dar informaciones claras y detalladas de la estructura y unidades que la integran. Por lo particular los planes de negocios, por sí solos no presentan aplicación en las empresas por lo que es de mayor relevancia la combinación con una serie de elementos fundamentales, que permiten que su implementación sea un proceso exitoso.

4.8. RECOMENDACIONES

- Al momento de implementar el plan de negocios es imprescindible crear un compromiso consciente de la importancia que tiene este documento, el cual permitirá que se aplique de forma exitosa y sin restricción alguna dentro de la microempresa.
- La aplicación práctica de la propuesta permitirá al personal mejorar el desarrollo de sus actividades de acuerdo a sus funciones primordiales dentro de la microempresa.
- La capacitación permanente y continua al personal involucrado en la toma de decisiones, sobre aspectos importantes para la microempresa.
- Efectuar monitoreos con el propósito de evaluar los procesos de cambio en el desarrollo de la microempresa.

BIBLIOGRAFIA

TEXTOS

- ALCAREZ RODRÍGUEZ RAFAEL (2005) El emprendedor de éxito. 2da. Edición. Editorial Mcgraw Hill. México
- BERNAL CÉSAR AUGUSTO (2006) Metodología de la investigación. 2da. Edición. Editorial Pearson. México
- BERNAL T. CESAR AUGUSTO (2000) Metodología de la investigación para administración y economía, , Editorial Prentice Hall.
- CHIAVENATO IDALBERTO (2001) Administración, Proceso Administrativo, Editorial Mc Graw Hill.
- CÓRDOVA (2006) Formulación y evaluación de proyectos, Eco Ediciones.
- FRIEND GRAHAM (2008). Como diseñar un plan de negocios, Editorial The Economist
- GOODSTEIN LEONARDO D. (2005). Planificación estratégica aplicada.
- KOONTZ HAROLD WEIHRICH HEINZ (2006) Administración, una perspectiva global, McGraw Hill
- MÉNDEZ ÁLVAREZ CARLOS EDUARDO (2006) Metodología, diseño y desarrollo del proceso de investigación,

Tercera Edición, McGraw Hill.

- MÉNDEZ CARLOS (2006) Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales, 4ta edición, Bogotá: Limusa.
- NASSIR SAPAG CHAIN (2007) Proyectos de inversión y formulación, , Ed. Pearson Prentice Hall.
- RODRÍGUEZ VALENCIA JOAQUÍN Como aplicar la planeación estratégica a las pymes.
- THOMPSON DAFT RICHARD L. (2007) Administración teórica del diseño organizacional, 2,9ª edición.
- TORRES BERNAL AUGUSTO CÉSAR (2006). Metodología de la investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales, Editorial Educación de México.
- VELASCO MIGUEL ANDRÉS (2001) Proyectos de inversión , formulación y evaluación para micro y pequeñas empresas, México

FUENTES WEB

- <http://es.scribd.com/doc/7512715/LINEAMIENTOS-PARA-LA-ELABORACION-DE-PROYECTOS-DE-INVESTIGACION-anteproyecto>
- <http://es.scribd.com/doc/465376/Plan-de-Negocios>
- <http://www.slideshare.net/jcfdezmxestra/propuesta-de-plan-de-negocios>
- <http://www.gestiopolis.com/canales7/emp/el-plan-de-negocios.htm>
- <http://www.gestiopolis.com/canales6/mkt/mercadeopuntocom/el-plan-de-negocios.htm>
- <http://www.crecenegocios.com/estructura-del-plan-de-negocios/>
- [“http://www.ecuadorlibre.com/index.php?option=com_content&view=article&id=48:cap-no-154-qla-pequena-empresa-en-el-ecuadorq&catid=3:capsula-de-entorno-economico&Itemid=12](http://www.ecuadorlibre.com/index.php?option=com_content&view=article&id=48:cap-no-154-qla-pequena-empresa-en-el-ecuadorq&catid=3:capsula-de-entorno-economico&Itemid=12)
- Http://www.emprendimiento.sena.edu.co/index.php?option=com_content&view=article&id=20&Item=21
- www.sena.edu.co/downloads/2009/regionales/portafoliohuila/unidad-emprendimiento.html
- www.wikilearning.com/apuntes/capaitacion_y_desarrollo_del_personal-concepto_de_capacitacion/19921-2
- www.sidenoyempresa.bligoo.com/content/view/334782/Habilidades-Emprendedoras.html

AMOS

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

ENCUESTA DIRIGIDA A CLIENTES

Objetivo: Obtener información relevante respecto a las actividades administrativas que se realizan en la microempresa SUMIPEN S.A.

DATOS GENERALES			
a) TIPO DE CLIENTE			
CORPORATIVO	<input type="checkbox"/>	DETALLISTA	<input type="checkbox"/>
		POTENCIAL	<input type="checkbox"/>
b) AÑOS DE FRECUENCIA			
1 A 5 AÑOS	<input type="checkbox"/>	6 A 10 AÑOS	<input type="checkbox"/>
		11 A 15 AÑOS	<input type="checkbox"/>
		MAS DE 15 AÑOS	<input type="checkbox"/>
c) GÉNERO			
MASCULINO	<input type="checkbox"/>	FEMENINO	<input type="checkbox"/>

10. De las siguientes alternativas, elija la(s) que crea más apropiada, respecto lo que ud. ha observado en la microempresa SUMIPEN S.A.

Personal que conoce de sus funciones	Una Guía para la administración
Se visualiza la misión y visión del negocio	Abastecimiento permanente de M/P
Personal suficiente	

11. Al momento de adquirir sus productos, observa que existe un control en las ventas del negocio?

Siempre	Muy de repente
Casi siempre	Nunca
De vez en cuando	

12. Al considerar que el negocio debe aplicar estrategias para mantener la fidelidad del cliente, ud. considera lo siguiente

Facilidades de pago	Promociones
Servicio a domicilio	Mercadería surtida
Atención especializada	Otros

13. Considere que los productos que se ofrecen son suficientes y de calidad? Especifique.....

Si	No
----	----

14. Cree ud. que la microempresa SUMIPEN S.A. cuenta con la tecnología suficiente

Si	No
----	----

15. Ha existido en algún momento, descontentos con la atención o productos ofrecidos en la microempresa?

Si	No
----	----

Cuál:.....

16. Ha escuchado hablar sobre los planes de negocio y su aplicabilidad en las microempresas?

Si	No
----	----

17. Para ud. la microempresa SUMIPEN S.A. debe contar con un plan de negocios que oriente las actividades empresariales?

Si	No
----	----

¡Muchas gracias!

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

ENCUESTA DIRIGIDA A PROVEEDORES

Objetivo: Obtener información relevante respecto a las actividades administrativas que se realizan en la microempresa SUMIPEN S.A.

DATOS GENERALES			
d) LUGAR DE PROCEDENCIA			
SANTA ELENA	<input type="checkbox"/>	GUAYAS	<input type="checkbox"/>
OTRA PROVINCIA		<input type="checkbox"/>	
e) AÑOS DE PROVEEDOR			
1 A 5 AÑOS	<input type="checkbox"/>	6 A 10 AÑOS	<input type="checkbox"/>
11 A 15 AÑOS	<input type="checkbox"/>	MAS DE 15 AÑOS	<input type="checkbox"/>
f) GÉNERO			
MASCULINO	<input type="checkbox"/>	FEMENINO	<input type="checkbox"/>

18. De las siguientes alternativas, elija la(s) que crea más apropiada, respecto lo que ud. ha observado en la microempresa SUMIPEN S.A.

Personal que conoce de sus funciones	Una Guía para la administración
Se visualiza la misión y visión del negocio	Abastecimiento permanente de M/P
Personal suficiente	

19. Al momento de abastecer de productos, observa que existe un control de inventarios en el negocio?

Siempre	Muy de repente
Casi siempre	Nunca
De vez en cuando	

20. Al considerar que el negocio debe aplicar estrategias para mantener la fidelidad del cliente, ud. considera lo siguiente

Facilidades de pago	Promociones
Servicio a domicilio	Mercadería surtida
Atención especializada	Otros

Especifique.....

21. Considera que los productos que se ofrecen son suficientes y de calidad?

Si	No	
----	----	--

22. Cree ud. que la microempresa SUMIPEN S.A. cuenta con la tecnología suficiente

Si	No	
----	----	--

23. Ha existido en algún momento, desacuerdos con la entrega de la mercadería?

Si	No	
----	----	--

Cuál:.....

24. Ha escuchado hablar sobre los planes de negocio y su aplicabilidad en las microempresas?

Si	No	
----	----	--

25. Para ud. la microempresa SUMIPEN S.A. debe contar con un plan de negocios que oriente las actividades empresariales?

Si	No	
----	----	--

¡Muchas gracias!

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

ENTREVISTA DIRIGIDA A PROPIETARIO

Objetivo: Obtener información relevante respecto a las actividades administrativas que se realizan en la microempresa SUMIPEN S.A.

DATOS GENERALES

NOMBRE DEL PROPIETARIO	
EDAD	SEXO
NIVEL DE EDUCACIÓN	

26. El negocio cuenta con una estructura organizacional? Indíqueme cuántos puestos existen?

.....
.....

27. Podría explicarme sobre la misión, visión y objetivos de su microempresa?

.....
.....

28. Durante los años de prestaciones que tienen sus colaboradores, qué tipo de capacitaciones han recibido?

.....
.....

29. Considera que la microempresa SUMIPEN S.A., cuenta con el personal suficiente?

.....
.....

30. Conoce ud. como se sustenta económicamente la microempresa SUMIPEN S.A.?

.....
.....

31. Indique de qué manera lleva ud. el controla del inventario de mercadería?

.....
.....

32. Qué puede indicar sobre la clientela que mantiene la microempresa?

.....
.....

33. Considera ud. que la microempresa cuenta con los proveedores suficientes? Explique

.....
.....

34. Respecto a la parte económica, podría explicarme cómo administra sus finanzas?

.....
.....

35. Ha escuchado hablar sobre los planes de negocio y su aplicabilidad en las microempresas?

.....
.....

36. Para ud. la microempresa SUMIPEN S.A. debe contar con un plan de negocios que oriente las actividades? Por qué?

.....
.....

¡Muchas gracias!

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

ENTREVISTA DIRIGIDA A TRABAJADORES

Objetivo: Obtener información relevante respecto a las actividades administrativas que se realizan en la microempresa SUMIPEN S.A.

DATOS GENERALES

CARGO DE		AÑOS DE	
DESEMPEÑA		TRABAJO	
EDAD		SEXO	
NIVEL DE			
EDUCACIÓN			

37. El negocio cuenta con una estructura organizacional? Indíqueme en qué puesto laboral se encuentra ud.?

.....
.....
.....

38. Podría indicarme ud. sobre la misión, visión y objetivos del negocio? Conoce de ellos?

.....
.....
.....

39. Durante sus años de trabajo, qué tipo de capacitaciones ha recibido?

.....
.....
.....

40. Considera que la microempresa SUMIPEN S.A., cuenta con el personal suficiente?

.....
.....
.....

41. Conoce ud. como se sustenta económicamente la microempresa SUMIPEN S.A.?

.....
.....
.....

42. Mencione de qué forma se controla el inventario de mercadería en la microempresa?

.....
.....
.....

43. Qué puede indicar sobre la clientela que mantiene la microempresa?

.....
.....
.....

44. Considera ud. que la microempresa cuenta con los proveedores suficientes?

.....
.....
.....

45. Ha escuchado hablar sobre los planes de negocio y su aplicabilidad en las microempresas?

.....
.....
.....

46. Para ud. la microempresa SUMIPEN S.A. debe contar con un plan de negocios que oriente las actividades? Por qué?

.....
.....
.....

¡Muchas gracias!