



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**

**UNIDAD DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Proyecto de Investigación y Desarrollo Previa  
la obtención del Grado Académico de  
Magister en Administración de Empresas.

**TEMA**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS PYMES DE LA CIUDAD DE  
QUEVEDO Y SU INCIDENCIA EN LA OBTENCIÓN DE CRÉDITO  
COMERCIAL, AÑO 2015.**

**AUTOR**

ING. LUIS ALBERTO ZAMBRANO SANTILLÁN

**DIRECTORA**

DRA. ÁNGELA FRESIA RIZO ZAMORA, MSc.

QUEVEDO- ECUADOR

2016





**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**  
**UNIDAD DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Proyecto de Investigación y Desarrollo Previa  
la obtención del Grado Académico de  
Magister en Administración de Empresas.

**TEMA**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS PYMES DE LA CIUDAD DE  
QUEVEDO Y SU INCIDENCIA EN LA OBTENCIÓN DE CRÉDITO  
COMERCIAL, AÑO 2015.**

**AUTOR**

**ING. LUIS ALBERTO ZAMBRANO SANTILLÁN**

**DIRECTORA**

**DRA. ÁNGELA FRESIA RIZO ZAMORA, MSc.**

**QUEVEDO- ECUADOR**

**2016**

## **CERTIFICACIÓN**

**Dra. Ángela Fresia Rizo Zamora, MSc.** Directora del Proyecto de Investigación, previo a la obtención del Título Académico de Magíster en Administración de Empresas.

## **C E R T I F I C A**

Que el Ing. Luis Alberto Zambrano Santillán, ha cumplido con la elaboración del Proyecto de Investigación titulado: **“Gestión administrativa de las pymes de la ciudad de Quevedo y su incidencia en la obtención de crédito comercial, año 2015”**. El mismo que está apto para la presentación y sustentación respectiva.

Diciembre del 2016

**Dra. Ángela Fresia Rizo Zamora, MSc.**  
**DIRECTORA**

## **AUTORÍA**

Yo, Ing. Luis Alberto Zambrano Santillán, con C.I. 092104089-5, tengo a bien indicar que el presente trabajo de investigación “Gestión administrativa de las Pymes de la ciudad de Quevedo y su incidencia en la obtención de crédito año 2015” es original y autentico, en tal virtud el contenido de esta investigación es de exclusiva responsabilidad del autor, por ello extiendo los derechos a la UTEQ para que utilice este documento como material de consulta académica.

**AUTOR**

.....  
Ing. Luis Alberto Zambrano Santillán

## **DEDICATORIA**

A Dios por darme la fe y confianza para seguir adelante, a mi esposa Magaly por el apoyo y comprensión durante todos estos años de estudio, y a mis hijos ya que son lo más importante en mi vida y la fuerza y fortaleza para seguir luchando por todas mis metas, objetivos y sueños propuestos.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por darme la vida, la fortaleza y la fe para alcanzar todas mis metas.

A mi Directora de proyecto la Dra. Ángela Fresia Rizo Zamora por guiarme en el desarrollo de mi trabajo de investigación, ya que sin su apoyo y sin su guía no hubiera sido posible realizar mi proyecto investigativo.

A todos mis docentes por las enseñanzas dentro del aula de clases.

A mi esposa Magaly por el apoyo incondicional y comprensión durante todos mis años de estudio.

## PRÓLOGO

El presente trabajo trata sobre los tipos de herramientas estrategias e incidencia y la forma como hacen las Pymes, en cuanto a la consecución de un crédito, para así poder alcanzar una mayor rentabilidad, mejores ingresos y una mejor rentabilidad.

En cuanto al trabajo de investigación se puede observar la manera en la cual se lleva la administración de Pymes, por ejemplo algunas lo realizan de manera empírica, es decir solo con el conocimiento que han aprendido a través del tiempo y por la práctica realizada del día a día, debido a que son negocios de corte familiar es decir han sido heredados por sus padres, tíos, etc. Y otras en cambio de una manera más técnica, ya que a través de los años se han preparado con conocimientos en administración, sumado a ello la práctica diaria en cada uno de sus negocios (Pymes).

En el siguiente trabajo investigativo encontraremos la introducción al tema, los objetivos, la problemática general, los diferentes conceptos empleados para la investigación, los resultados obtenidos, así como también las conclusiones y recomendaciones, en la cual se expresa el porqué de la investigación.

Ing. Roberto Geng KU  
Administrador y propietario de Ferretería Geng



## RESUMEN EJECUTIVO

La presente Investigación se centra en el estudio de Las Pymes y su proceso en la incidencia de obtención de crédito, conocer la forma de administración y financiamiento, debido a que algunas administran de manera empírica, ya que es la manera como lo han venido realizando durante toda su vida, y otras en cambio lo realizan de manera un poco más técnica, es decir conociendo las técnicas y herramientas administrativas más adecuadas para así poder liderar de forma más eficiente, además conocer los motivos el porqué, el cómo y cuándo acceder a un crédito con las instituciones financieras, también conocer las políticas de crédito, para con las Pymes, debido a que en el medio de Quevedo existen varias instituciones que brindan créditos a las pequeñas y medianas empresas, también mediante la presente investigación poder contribuir a que puedan mejorar su situación financiera, logrando una mayor rentabilidad, mayores ingresos mensuales y anuales, incremento en las ventas, mejorando su producción, y poder estar a la par con la competencia, es decir con las demás Pymes, y a su vez poder recapitalizarse, y poder reinvertir, cumpliendo así con los objetivos y metas planteadas, conocer las formas de crédito, sean tanto de corto como largo plazo, hipotecarios y no hipotecarios y no realizarlo con entidades que ofertan préstamos que exceden en los valores establecidos de las tasas de interés anuales y mensuales, ya que así pueden contribuir a la economía del país, y del sector donde desarrollan sus actividades, debido a que son consideradas parte esencial de la economía, ya que al tener más rentabilidad habrá mayores oportunidades de empleo, y así contribuir al desarrollo social.

## **ABSTRACT**

The present research focuses on the study of SMEs and their process in the incidence of obtaining credit, knowing the form of administration and financing, because some administer in an empirical way, since it is the way they have been doing it during All their lives, and others do it in a slightly more technical way, that is to say, knowing the most appropriate techniques and administrative tools to be able to lead in a more efficient way, in addition to knowing the reasons why, how and when to access a Credit with financial institutions, also know the policies of piggy, to SMEs, because in the middle of Quevedo there are several institutions that provide loans to small and medium enterprises, also through this research can contribute to their improvement Their financial situation, achieving greater profitability, higher monthly and annual revenues, increased sales, improving their production, and being able to be on par with competition, ie with other SMEs, and in turn to be able to recapitalize, and to be able to reinvest , Complying with the objectives and goals set forth, to know the forms of credit, whether short or long term, mortgage and non-mortgage, and not to do so with entities that offer loans that exceed the established values of annual and monthly interest rates , Since they can contribute to the economy of the country and the sector where they develop their activities, because they are considered an essential part of the economy, since to have more profitability there will be greater opportunities for employment, and thus contribute to social development.

# ÍNDICE

	Pág
Portada	i
Hoja en blanco	ii
Copia de la portada	iii
Certificación	iv
Autoría	v
Dedicatoria	vi
Agradecimiento	vii
Prólogo	viii
Resumen	ix
Abstract	x
Índice	xi
Índice de tablas	xiii
Índice de gráficos	xiv
Índice de figuras	xv
Introducción	xvi
<b>CAPITULO I. MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN</b>	
1.1 Ubicación y contextualización de la problemática	2
1.2 Situación actual de la problemática	2
1.3 Problema de investigación	3
1.3.1 Problema General	3
1.3.2 Problemas derivados	3
1.4 Delimitación del problema	3
1.5 Objetivos	4
1.5.1 Objetivo general	4
1.5.2 Objetivo específico	4
1.6 Justificación	4

<b>CAPITULO II. MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN</b>	
2.1 Fundamentación Conceptual	7
2.2 Fundamentación Teórica	21
<b>CAPITULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	
3.1 Tipo de Investigación	29
3.2 Método de Investigación	30
3.3 Diseño de Investigación	30
3.4 Población y Muestra	31
3.5 Fuentes de recopilación de información	32
3.6 Instrumentos de Investigación	32
3.7 Procedimientos de la investigación	32
3.8 Recolección de la información	33
3.9 Procesamiento y análisis	33
<b>CAPITULO IV. ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b>	
4.1 Objetivo específico uno resultados	35
4.2 Objetivo específico dos resultados	39
4.3 Objetivo específico tres resultados	42
<b>CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
5.1 Conclusiones	46
5.2 Recomendaciones	47
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	
Bibliografía	48
<b>ANEXOS</b>	
Anexos	52

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla	Pág
Tabla #1 Cuál es el sector empresarial en el que desarrolla sus actividades	35
Tabla #2 Cuántos años de permanencia tiene en el mercado	36
Tabla #3 Cuáles son los motivos por los cuales las Pymes no acceden a Créditos	37
Tabla #4 Conoce las políticas que los bancos tienen para las Pymes	38
Tabla #5 <i>Cuáles son los productos financieros que más ha utilizado</i>	39
Tabla #6 <i>Cuáles son los beneficios de obtener un crédito con las IF</i>	40
Tabla #7 <i>En nivel de importancia evalúe la contribución de las IF</i>	41
Tabla #8 <i>Establece objetivos en cuanto a la consecución de créditos</i>	42
Tabla #9 Cuáles son las estrategias que considera para identificar las Oportunidades	43
Tabla #10 Cuál de las siguientes estrategias están claramente definidas	44

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico	Pág
Gráfico #1 Cuál es el sector empresarial en el que desarrolla sus actividades	35
Gráfico #2 Cuántos años de permanencia tiene en el mercado	36
Gráfico #3 Cuáles son los motivos por los cuales las Pymes no acceden a Créditos	37
Gráfico #4 Conoce las políticas que los bancos tienen para las Pymes	38
Gráfico #5 <i>Cuáles son los productos financieros que más ha utilizado</i>	39
Gráfico #6 <i>Cuáles son los beneficios de obtener un crédito con las IF</i>	40
Gráfico #7 <i>En nivel de importancia evalúe la contribución de las IF</i>	41
Gráfico #8 <i>Establece objetivos en cuanto a la consecución de créditos</i>	42
Gráfico #9 Cuáles son las estrategias que considera para identificar las Oportunidades	43
Gráfico #10 Cuál de las siguientes estrategias están claramente definidas	44

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura	pág
Figura #1 Cuál es el sector empresarial en el que desarrolla sus actividades	35
Figura #2 Cuántos años de permanencia tiene en el mercado	36
Figura #3 Cuáles son los motivos por los cuales las Pymes no acceden a Créditos	37
Figura #4 Conoce las políticas que los bancos tienen para las Pymes	38
Figura #5 <i>Cuáles son los productos financieros que más ha utilizado</i>	39
Figura #6 <i>Cuáles son los beneficios de obtener un crédito con las IF</i>	40
Figura #7 <i>En nivel de importancia evalúe la contribución de las IF</i>	41
Figura #8 <i>Establece objetivos en cuanto a la consecución de créditos</i>	42
Figura #9 Cuáles son las estrategias que considera para identificar las Oportunidades	43
Figura #10 Cuál de las siguientes estrategias están claramente definidas	44

## INTRODUCCIÓN

Debido a que en los últimos años se ha evidenciado una recesión de los mercados financieros mundiales. Bajo el cual las condiciones económicas predominantes en un país dependen en gran medida de lo que ocurra en la economía mundial, este escenario económico también se ha instalado en el Ecuador.

Y a más de su enorme fuerza como vehículo de la economía, los mercados financieros son también su parte más volátil, ya que los flujos financieros se desplazan y varían más rápido que los bienes manufacturados y de acuerdo con las circunstancias políticas de su momento.

En este sentido, la oferta monetaria se ha visto seriamente restringida, especialmente para las Pymes (Pequeñas y Medianas Empresas), pese a que estas empresas se adaptan con gran rapidez a una economía en cambio continua como la del Ecuador, país donde se vive una aparente economía de libre mercado. Estas restricciones obedecen, principalmente, a extremadas exigencias crediticias y largos trámites que disuaden a las Pymes de acceder a un crédito oportuno.

Por otro lado, las decisiones de concesión de préstamos dependen de dos factores: las tasas de retorno esperadas (interés activo) y el riesgo. El riesgo depende de la incertidumbre que tenga la institución financiera respecto al retorno del servicio de la deuda. Bajo estas premisas, existe la equivocada percepción de mayor riesgo del retorno del capital prestado con las Pymes, pues como ya lo demostró el Premio Nobel de Economía, Yunus, los microempresarios son los primeros en honrar el servicio de sus deudas. Como alternativa a estas restricciones, las Pymes se someten a operaciones informales en las que se emplean figuras financieras como la pignoración, el factoring y el agiotismo (entiéndase “chulco”). Dado que comportan un mayor riesgo, estas operaciones obligan a la empresa a pagar mayores intereses.

En el Ecuador funcionan organismos financieros tales como la Corporación Financiera Internacional (CFI), la Corporación Financiera Nacional (CFN), Bancos



estatales, comerciales, intermediarias financieras y cooperativas de ahorro y crédito. En la ciudad de Quevedo operan los mismos organismos, excepto la (CFI) y la (CFN), que aseguran sus operaciones crediticias con instrumentos legales como la hipoteca y la garantía. La complejidad de los mecanismos financieros, y los engorrosos y largos trámites para acceder a ellos, ha impedido que se creen relaciones sanas entre Pymes y las instituciones financieras Quevedeñas.

Por lo tanto el presente trabajo trata sobre la incidencia y las formas de acceder a un crédito, las estrategias y herramientas utilizadas, así como también la forma de llevar a cabo la administración de cada una de las Pymes, cabe resaltar que en la actualidad no es una obligación que las Pymes estén afiliadas a la cámara de comercio de Quevedo, ya que en tal Institución solamente están registradas un tal de 37, por lo tanto las Pymes están organizadas mediante asociaciones, es por eso que la muestra se la tomo de las Pymes ubicadas en las calles Siete de Octubre y Bolívar.

En el capítulo uno se trata acerca de la problemática, el porqué, las estrategias y herramientas utilizadas, los problemas derivados, la delimitación del problema y los objetivos.

En el capítulo dos se encuentran los diferentes conceptos utilizados para la presente investigación.

En el capítulo tres, se encuentran los diferentes tipos y métodos de investigación, la población y muestra, las diferentes fuentes de recopilación, los instrumentos de investigación y el procesamiento y análisis.

En el capítulo cuatro, el análisis y la interpretación de los resultados obtenidos.

En el capítulo cinco las conclusiones y recomendaciones.

Por último la bibliografía utilizada en la investigación, y los anexos.

## **CAPITULO I**

# **MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN**

“Nadie sabe de lo que es capaz de hacer

Hasta que trata de hacerlo”.

Marden

## **1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA**

La investigación se realizó en la Ciudad de Quevedo.

En la ciudad de Quevedo existen muchas microempresas (Pymes) que aportan mucho al movimiento comercial, lo cual sirve para poder apalancar la economía del medio donde desarrollan sus actividades, aunque algunas, tengan un bajo nivel de producción que puede ser por el desconocimiento de cómo se debe administrar la misma, o simplemente porque lo han venido realizando de una manera empírica y no técnica.

El problema de acceso al crédito de las Pymes está dado por falta de conocimiento de las políticas de crédito que las Instituciones Financieras aplican a las Pymes y también conocer las fuentes existentes de financiamiento, Pero cuando un microempresario busca un crédito, los procesos para adquirirlos son complejos debido a que las Pymes no cuentan con suficiente documentación contable. En otras palabras, no poseen los estándares de las garantías exigidas.

Por lo que es un motivo para que no puedan recapitalizarse y así convertirse en una microempresa más sólida y crear más fuentes de empleo dentro del área donde realizan sus actividades, ya que las Pymes en la actualidad aportan mucho en la economía del país.

## **1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA**

Una de las debilidades de las microempresas es que no cuentan con las garantías suficientes, por lo tanto no son considerados por las instituciones financieras como sujetos de crédito, lo que ocasiona disminución de su liquidez.

Tanto los pequeños como los medianos empresarios tienen limitados conocimientos en administración; es decir, sus decisiones son tomadas de manera empírica, las estrategias que aplican son establecidas de acuerdo a cómo

se presentan las situaciones del día a día y de acuerdo a su experiencia, en la mayoría de los casos no existe planteamiento de objetivos a corto ni a mediano plazo.

La deficiente administración de las Pymes en gran parte obedece al desconocimiento de cómo se debe administrar, ya que lo han hecho de manera empírica.

Por lo tanto no se cumplen los objetivos planteados a corto o largo plazo.

También la poca optimización de los recursos disponibles

Lo que no permite que las Pymes alcancen las metas planteadas.

### **1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACION**

¿De qué manera incide la Gestión administrativa de las Pymes de la ciudad de Quevedo en la obtención de crédito?

#### **1.3.1 PROBLEMAS DERIVADOS**

¿Cuál es la situación financiera actual de las Pymes de la ciudad de Quevedo?

¿Qué estrategias utilizan las Pymes de la ciudad de Quevedo para la obtención del crédito?

¿De qué manera las herramientas administrativas serían necesarias en la obtención de créditos comerciales, de las Pymes de la ciudad de Quevedo?

### **1.4 Delimitación del Problema**

**CAMPO** : Empresarial

**AREA** : Administración

**ASPECTO** : Financiamiento

**TEMA :** Gestión administrativa de las PYMES de la ciudad de Quevedo y su incidencia en la obtención de crédito comercial, año 2015.

**PROBLEMA:** ¿De qué manera incide la Gestión administrativa de las pymes de la ciudad de Quevedo en la obtención de crédito?

## **1.5 OBJETIVOS**

### **1.5.1 General**

- Evaluar la incidencia de la gestión administrativa en la obtención de los créditos comerciales para las Pymes en Quevedo.

### **1.5.2 Específicos**

- Analizar las políticas del sector financiero para las Pymes de la ciudad de Quevedo.
- Examinar la situación financiera de las PYMES de la ciudad de Quevedo
- Establecer las estrategias administrativas para obtener crédito de las Pymes de la ciudad de Quevedo.

## **1.6 JUSTIFICACION**

En la ciudad de Quevedo opera un considerable número de bancos estatales, comerciales, intermediarias financieras y cooperativas de ahorro y crédito. Especialmente para las MiPymes (Micro, Pequeñas y Medianas Empresas), estas instituciones aseguran sus operaciones crediticias con extremadas exigencias hipotecarias y las efectúan con largos trámites burocráticos.

La complejidad de estos trámites, entre otros factores tales como el riesgo de retorno del capital y los altos intereses, ha impedido a las MiPymes acceder a los créditos y ha abierto una brecha entre ellas y las instituciones financieras quevedeñas.

El presente estudio propone analizar el sistema de funcionamiento y las principales fuentes de financiamiento que utilizan las Pymes, para poder recapitalizarse y por ende captar mayores ingresos, lo cual hará mejorar que se convierta en una empresa competitiva dentro del mercado local.

El reducido y oneroso acceso al crédito de las Pymes se debe a que los Bancos consideran a las firmas riesgosas, y además estas instituciones financieras tratan de reducir el costo administrativo de sus fondos concentrando los préstamos que otorgan en firmas grandes. Esto plantea un problema para el financiamiento comercial de las empresas chicas, y naturalmente para sus posibilidades de aumentar sus inversiones.

En resumen, debe tenerse en cuenta la importancia económica de apuntalar el desempeño de las firmas menores, cuyo progreso contribuirá, además, a ampliar la base imponible y consecuentemente las posibilidades recaudatorias de impuestos del Estado.

La presente investigación pretende mejorar la forma en que se administran las PYMES, ya que debido al desconocimiento o al manejo empírico, ha llevado a que ellas mantengan un nivel bajo en cuanto administración es por eso que se espera mediante la presente investigación se logre contribuir a implementar nuevas estrategias y herramientas, que les permitan no solo cambiar la forma de administrar sino también innovar con nuevas ideas.

## **CAPITULO II**

# **MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN**

*“Los cerebros son como los corazones*

*Van a donde son apreciados”.*

*Robert Menmora*

## **2.1 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL**

### **ADMINISTRACIÓN**

Según Fayol. La función administrativa solo tiene por órgano y por instrumento al cuerpo social. Mientras que las otras funciones ponen en juego las materias primas y las maquinas, la función administrativa solo obra sobre el personal. **(Henry Fayol 1987)**

Según Raúl Vilcarromero. La administración es el proceso de diseñar y mantener un ambiente en que los Individuos trabajen en conjunto de manera eficaz y eficiente con el fin de llegar a objetivos específicos. **(Raúl Vilcarromero Ruiz, 2013).**

### **GESTIÓN**

Es la acción de gestionar y administrar una actividad profesional destinado a establecer los objetivos y medios para su realización, a precisar la organización de sistemas, con el fin de elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal. Asimismo en la gestión es muy importante la acción, porque es la expresión de interés capaz de influir en una situación dada. **(Raúl Vilcarromero Ruiz, 2013).**

Sifontes Señala que. Es la “actividad profesional tendiente a establecer los objetivos y medios de su realización, a precisar la organización de sistemas, a elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal”. **(Rodríguez sifontes 2010)**

### **MERCADO**

Según Philip y Armstrong. Es el conjunto de todos los compradores reales y potenciales de un producto o servicio. Estos compradores comparten una necesidad o deseo particular que puede ser satisfecho a través de relaciones de intercambio. **(Philip Kotler, Gary Armstrong, 2013).**



Según varios definen al mercado como las personas u organizaciones con necesidades que satisfacer, dinero para gastar y deseo de gastarlo. **(Stanton, William J., Etzel, Michael J., Walker, Bruce J. 2007)**

## **EL MERCADO FINANCIERO**

La creación de un mercado financiero mundial desde principios de la década de 1970 se ha visto acompañada de una mayor volatilidad de los tipos de cambio, de los tipos de interés y de los precios de los activos financieros. En algunos casos las fluctuaciones financieras en un mercado han contagiado al resto de los mercados, subrayando el carácter internacional de los mismos. Por ejemplo, la caída en la Bolsa de Nueva York, conocida como el lunes negro de octubre de 1987, repercutió en todos los mercados financieros del resto del mundo. En menor medida, la rápida caída de precios en el Mercado de Valores de México a principios de 1995 provocó un descenso en los mercados emergentes del resto de Latinoamérica y de algunos países asiáticos. **(Según Peterson´s 2004)**

## **EMPRESA**

El diccionario de la lengua española define a la empresa como la acción o tarea que entraña dificultad y cuya ejecución requiere decisión y esfuerzo.

Unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos. **(Diccionario de la lengua española)**

Sanabria hace referencia a la unidad económica productiva o de negocios conformada por personas, recursos, materiales y técnicos que interactúan con los procesos productivos, las relaciones humanas y las relaciones técnicas y sociales de producción, con objetos de transformar una serie de insumos en bienes y servicios. **(Sanabria 2011).**

## **FINANZAS**

Gitman y Zutter definen a las finanzas como el arte y la ciencia de administrar el dinero. A nivel personal, las finanzas afectan las decisiones individuales de cuánto dinero gastar de los ingresos, cuánto ahorrar y cómo invertir los ahorros. En el contexto de una empresa, las finanzas implican el mismo tipo de decisiones:

cómo incrementar el dinero de los inversionistas, cómo invertir el dinero para obtener una utilidad, y de qué modo conviene reinvertir las ganancias de la empresa o distribuirlas entre los inversionistas. (Lawrence J. Gitman Chad J. Zutter 2012)

Gitman define a Las finanzas como el arte y la ciencia de administrar el dinero. Virtualmente todos los individuos y organizaciones ganan u obtienen dinero y lo gastan o lo invierten. Las finanzas están relacionadas con el proceso, las instituciones, los mercados y los instrumentos implicados en la transferencia de dinero entre individuos, empresas y gobiernos. (Lawrence J. Gitman 2003)

### **FINANZAS EN EL SECTOR PRIVADO**

Tanto los individuos como las sociedades y las corporaciones pueden emitir títulos valores financieros para pagar diferentes activos que quieran adquirir. Puesto que las corporaciones son la principal fuerza financiera del sector privado, el siguiente análisis se centrará en la financiación de las corporaciones. Éstas pueden adquirir más capital vendiendo acciones y bonos, o pueden financiar sus necesidades temporales obteniendo préstamos de los bancos. (Ramírez 2001).

### **OFERTA MONETARIA**

Según Casilda es la cantidad de dinero puesto en libre circulación en una economía. La oferta monetaria incluye los billetes, las monedas y los depósitos bancarios. Se clasifica en función de su liquidez: cuanto menos líquido o disponible es el dinero más difícil es calcular y controlar la oferta monetaria. (Casilda 2000).

Según Calvo es el dinero más líquido (dinero 'en sentido amplio') constituye lo que se conoce como M1, y consiste en los billetes y monedas en circulación y los depósitos a la vista en los bancos. La M2 es la M1 más los depósitos de ahorro y los depósitos en moneda extranjera de los residentes en el país. La M3 y M4 incluyen otros pasivos de las instituciones financieras. Sin embargo, estas definiciones pueden variar entre países; por ejemplo, en Australia la M2 incluye

los certificados de depósitos, mientras que en Alemania se incluyen en la M1 los depósitos a corto plazo. **(Calvo 1998)**.

Para Garrido en cambio, una de las facetas más relevantes de la política monetaria consiste en controlar la oferta, para lo que las autoridades fijan objetivos intermedios y objetivos finales. Entre las distintas opciones para controlar la oferta monetaria podemos destacar: el ajuste del nivel de reservas que tienen que depositar los bancos comerciales en función de los préstamos que conceden (en el Ecuador, Agencia de Garantías); la compra o venta de bonos del Gobierno en operaciones conocidas como de mercado abierto; la fijación de los tipos de interés; y el control de la concesión de créditos. **(Garrido 2001)**.

Según Griffin entre los economistas existen profundas diferencias de opinión respecto al ritmo de crecimiento de la oferta monetaria. Según la teoría cuantitativa del dinero, punto de partida del monetarismo, los cambios en la oferta monetaria sólo afectan a los precios, por lo que un aumento de la misma, por lo menos a largo plazo, producirá un aumento de los precios, pero no de la producción. Por otro lado, los defensores del keynesianismo defienden otro tipo de política monetaria. **(Griffin 1997)**.

## **EMPRENDIMIENTO**

Según la Universidad nacional de Chimborazo la palabra emprendimiento viene del francés “entrepreneur” que significa pionero; se refiere a la capacidad de una persona de realizar un esfuerzo adicional para alcanzar una meta; es también utilizada para la persona que inicia una nueva empresa o proyecto. **(Universidad nacional de Chimborazo)**.

Para Sanabria el término emprendimiento hace referencia a diversos aspectos del ser humano, define la manera como las personas afrontan diferentes situaciones y la forma en que se toman decisiones. Encierra componentes actitudinales, sociales, y personales. **(Sanabria 2011)**.

## **MICROCRÉDITO**

El glosario de micro finanzas describe los microcréditos como pequeños préstamos dirigidos a personas de bajos ingresos los cuales posibilitan, especialmente en países en vías de desarrollo, que muchas personas sin recursos puedan financiar sus proyectos o pequeñas empresas, teniendo en cuenta que una proporción cada vez mayor de la mano de obra depende de sus propios ingresos. **(Glosario básico sobre Microfinanzas 2010)**

La Universidad nacional de Colombia los microcréditos son programas de concesión de pequeños créditos a los más necesitados de entre los pobres para que éstos puedan poner en marcha pequeños negocios que generen ingresos con los que mejorar su nivel de vida y el de sus familias. **(Universidad nacional de Colombia Maestría en ciencias económicas 2010).**

## **PRODUCCIÓN**

La Universidad nacional de Colombia define como un concepto desarrollado desde el principio de la humanidad, ya que siempre ha existido de una u otra manera la forma de producir los bienes necesarios para la subsistencia. Según Marx los elementos básicos que se tiene en cuenta para caracterizar un modo de producción son el tipo de fuerzas productivas y el tipo de relaciones de producción. **(Universidad nacional de Colombia 2010)**

Según Julián y Ana dicen del latín *productio*, el concepto 'producción' hace referencia a la acción de generar (entendido como sinónimo de producir), al objeto producido, al modo en que se llevó a cabo el proceso o a la suma de los productos del suelo o de la industria. . **(Julián Pérez Porto y Ana Gardey: 2013).**

## **NEGOCIO**

Según la Universidad nacional de Colombia se relaciona con la forma en la que un negocio hace dinero, entrega valor a los clientes; hace referencia a la lógica de la compañía, es estático, no reflexivo, no es una descripción de la receta para el cambio y se centra en la oportunidad. Mientras que la estrategia contiene el factor

diferenciador, complementa el modelo negocio, le ayuda a tener éxito; es dinámica, reflexiva. (Universidad nacional de Colombia 2011).

Sanabria dice que es la descripción del bien o servicio que realiza, descripción de la necesidad u oportunidad a la que responde la idea de negocio, descripción básica de cómo realizar el producto o servicio, descripción del cliente al cual se le puede vender el producto o servicio. (Sanabria 2011).

## **BANCOS**

Según Fernández los bancos son entidades jurídicas que desarrollan el negocio de la banca aceptando depósitos de dinero que a continuación prestan. El objetivo de los bancos consiste en obtener un beneficio pagando un tipo de interés por los depósitos que reciben, inferior al tipo de interés que cobran por las cantidades de dinero que prestan. En términos contables, los depósitos constituyen el pasivo de los bancos, puesto que éstos tendrán que devolver el dinero depositado, mientras que los préstamos son activos. La actividad desempeñada por los bancos suele ser sometida al control de un banco central. (Marqués Fernández-Flórez, 1999).

El banco de la reserva del Perú señala que es una Empresa dedicada a operaciones y servicios de carácter financiero, que recibe dinero del público, en forma de depósitos u otra modalidad, y utiliza ese dinero, junto con su propio capital y el de otras fuentes, para conceder créditos (préstamos o descuentos de documentos) y realizar inversiones por cuenta propia. Se caracteriza por la creación secundaria de dinero a través de sus operaciones crediticias. (Banco central de reserva del Perú 2011).

## **COOPERATIVAS**

Las cooperativas (o cajas de ahorro) son empresas de negocios sin ánimo de lucro y cuyo principal objetivo es la distribución de bienes y servicios. Por tradición era un movimiento que agrupaba a consumidores que compartían un interés mutuo: reducir sus gastos en consumo y beneficiarse del control de los medios de producción. Sin embargo, algunas cooperativas están formadas por productores y no por consumidores. Las cooperativas de productores pretenden controlar la

oferta; suelen ser asociaciones de trabajadores que adquieren y gestionan de forma cooperativa sus fábricas o granjas; los productores también crean cooperativas para adquirir en común las materias primas que necesitan para producir y para comercializar en común el fruto de su trabajo. Las principales cooperativas de productores suelen ser asociaciones de agricultores. **(Según Montero, Á y Martínez 1998)**

### **COOPERATIVA DE CRÉDITO**

La cooperativa de crédito, es una cooperativa financiera y asociación crediticia que otorga préstamos a sus miembros con tipos de interés menores a los del mercado. Los fondos de capital de estas cooperativas provienen de las aportaciones de los socios, que reciben cada año los dividendos derivados de su inversión. El objetivo de este tipo de cooperativas consiste en obtener los mayores beneficios posibles para sus socios, que suelen tener otro tipo de relación, como pertenecer a una misma iglesia, comunidad, sindicato o asociación patronal. Muchas grandes corporaciones o empresas públicas fomentan la creación de este tipo de cooperativas cuyos préstamos suelen servir para adquirir bienes de consumo. **(Organización de las Naciones Unidas 1973)**

### **INTERMEDIARIOS FINANCIEROS**

Son aquellas instituciones que obtienen recursos de un prestamista y los ofrecen a los prestatarios. Por ejemplo, un banco comercial obtiene dinero de los depósitos de sus clientes, las cuentas de ahorro y la venta de bonos. Después presta este dinero a individuos, empresas o gobiernos. Existen más intermediarios financieros, como las sociedades de valores y bolsa, los fondos mutuos de inversión mobiliaria, las compañías de seguros y los fondos de pensiones. Estas instituciones permiten que los pequeños ahorradores junten sus fondos y puedan diversificar sus ahorros en varias inversiones. Además, la experiencia financiera de los gestores de estas instituciones permite que los ahorradores obtengan mayores rendimientos. **(Madura y Thompson (27)).**

## **CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL (CFN)**

Es una institución financiera pública autónoma, con personería jurídica y duración indefinida. La entidad estimula la inversión e impulsa el crecimiento económico sustentable y la competitividad de los sectores productivos y de servicios del Ecuador.

Históricamente, la Corporación Financiera Nacional se constituyó en la principal fuente de financiamiento del sector productivo del país con el objeto de contribuir al desarrollo de la industria, pequeña industria y artesanía, agroindustria, pesca y turismo, con un rol fundamentalmente financiero. En 1964 marca la creación de la llamada entonces Comisión de Valores – Corporación Financiera Nacional (CV-CFN), a partir de ese año hasta 1994 operó como banca de primer piso, entregó créditos por 1383 millones de dólares a través de diferentes mecanismos de crédito tales como el Fondo de Promoción de Exportaciones (FOPEX) junto con la original línea de Crédito Directo y el Fondo de la Pequeña Industria y Artesanía (FOPINAR). **(Corporación Financiera Nacional 2008)**

## **CORPORACIÓN FINANCIERA INTERNACIONAL (CFI)**

Es una organización multilateral creada en 1956 con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los países en vías de desarrollo, a través de la ayuda financiera para inversiones en el sector privado. Miembro del Banco Mundial, la CFI trabaja principalmente en tres áreas: proporcionar capital empresarial y préstamos de capital para empresas privadas, asociándose con inversores y gestores privados; fomentar el desarrollo de los mercados de capitales locales y estimular el flujo internacional de capital privado. **(Corporación Financiera Internacional 2008)**

## **PATRIMONIO**

Según Julián y Ana Procede del latín *patrimonium* y hace mención al conjunto de bienes que pertenecen a una persona, ya sea natural o jurídica. En un sentido económico, el patrimonio de una persona o empresa está formado por propiedades, vehículos, maquinarias, dinero en efectivo. **(Julián Pérez Porto y Ana Gardey: 2013).**

Según contabilidad general Patrimonio son los aportes llevados por los dueños al fondo común de la empresa para desarrollar la actividad comercial los que se denominan capital social que luego se alimentan con parte de los beneficios que se acumulan durante la vida del negocio y se llaman reservas. (**Contabilidad general 2011**).

## **ECONOMÍA**

Según el banco central del Perú es la ciencia que estudia la forma de asignar una serie de recursos entre los individuos, por lo general limitados, para la satisfacción de sus necesidades. Intenta resolver las cuestiones básicas de qué producir, cómo producirlo y para quién (producción, distribución y consumo). También se utiliza para denotar ahorro. (**Banco central de reserva del Perú 2011**).

Adam Smith dice que la Economía política, considerada como una rama de la ciencia del estadista o del legislador, se propone dos objetivos diferentes: el primero, proporcionar a la gente ingresos abundantes o medios de subsistencia, o mejor dicho, capacitarles para que se provean por sí mismos de tales ingresos o medios de subsistencia; y el segundo, proveer al estado o a la comunidad de ingresos suficientes para los servicios públicos. Se propone enriquecer tanto al pueblo como al soberano". (**Adam Smith 1776**)

## **LA ECONOMÍA MUNDIAL**

Las condiciones económicas predominantes en un país dependen en gran medida de lo que ocurra en la economía mundial. Ésta se materializa en el comercio internacional, la producción global y las finanzas internacionales. (**Dornbuch 1991**).

## **ECONOMÍA DE LIBRE MERCADO**

La economía de libre mercado es un modelo económico según el cual, con la excepción de determinadas actividades consideradas propias del Estado (como la defensa nacional, la promulgación de leyes o el mantenimiento del orden público), todas las actividades y transacciones económicas dependen exclusivamente de la libre iniciativa de los individuos. Una economía de libre mercado es aquella que genera un entorno en el que los individuos son libres de intentar alcanzar sus



objetivos económicos en la forma que consideren más adecuada, sin la intervención del Gobierno. **(Brigham 2001).**

## **RECURSOS**

Según el banco del Perú son los fondos mantenidos en las cuentas de depósitos de los participantes, asignados al pago de obligaciones exigibles en un sistema de pagos, así como los fondos y valores asignados al cumplimiento de las obligaciones exigibles por un sistema de liquidación de valores, de acuerdo a sus normas de funcionamiento. **(Banco central de reserva del Perú 2011).**

Julián y Ana definen al banco como un recurso es un medio, de cualquier clase, que permite obtener algo que se desea o se necesita. El dinero, por ejemplo, es un recurso indispensable para comprar una casa. Las finanzas, por otra parte, hacen referencia a los bienes, los caudales y la circulación del dinero. **(Julián Pérez porto y Ana Gardey 2010).**

### **Definición De Recursos Humanos**

En la administración se denomina a los recursos humanos al conjunto de empleados de una organización. **(Raúl Vilcarromero Ruiz, 2013).**

### **Objetivo De La Estrategia De Recursos Humanos**

El objetivo de la estrategia de recursos humanos es administrar la mano de obra y diseñar los trabajos con el propósito emplear a las personas de la manera más eficaz y eficiente posible. Entonces cuando nos enfocamos en una estrategia de recursos humanos, queremos asegurarnos de que las personas. **(Raúl Vilcarromero Ruiz, 2013).**

## **RENTABILIDAD**

Según el banco de la reserva del Perú es la capacidad de un activo para generar utilidad. Relación entre el importe de determinada inversión y los beneficios obtenidos una vez deducidos comisiones e impuestos. La rentabilidad, a diferencia de magnitudes como la renta o el beneficio, se expresa siempre en términos relativos. **(Banco central de reserva del Perú 2011).**

América Zamora define a la rentabilidad como la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, ya que mide tanto la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y utilización de inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades. Estas utilidades a su vez, son la conclusión de una administración competente, una planeación integral de costos y gastos y en general de la observancia de cualquier medida tendiente a la obtención de utilidades. La rentabilidad también es entendida como una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan los medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener los resultados esperados. **(América Ivonne Zamora Torres 2011)**

## **SERVICIO**

El banco de la reserva del Perú lo define como la balanza de pagos, constituye un grupo heterogéneo de servicios o comercio de invisibles con el resto del mundo, dentro del cual encontramos transacciones relacionadas con los rubros transportes, viajes, comunicaciones, seguros, reaseguros y otros servicios. Las transacciones en servicios se registran cuando el servicio es prestado o recibido. **(Banco central de reserva del Perú 2011).**

Conceptos y fundamentos definen el servicio como una mercancía comercializable aisladamente; o sea un producto intangible que no se toca, no se coge, no se palpa, generalmente no se experimenta antes de la compra pero permite satisfacciones que compensan el dinero invertido en la realización de deseos y necesidades de los clientes. **(Conceptos y fundamentos: del servicio, cliente y Producto 2010).**

## **ESTRATEGIA**

Para Fernández Las estrategias de marketing son los medios por los cuales se alcanzarán los objetivos de marketing. Es importante entender qué es la estrategia y cómo difiere de las tácticas. Las estrategias son los métodos generales escogidos para lograr objetivos específicos. Describen la manera de

conseguir los objetivos en la escala de tiempo necesaria. (Fernández, Valiñas, Ricardo. 2007).

Según definición abc una estrategia es el conjunto de acciones que se implementarán en un contexto determinado con el objetivo de lograr el fin propuesto.

En tanto y como les decía, una estrategia es plausible de ser aplicada y necesaria en diferentes ámbitos, como ser el militar y el empresarial, por nombrar tan sólo algunos de los más comunes y corrientes para nosotros. (<http://www.definicionabc.com/general/estrategia.php>)

## **POLITICA**

La política es la actividad humana destinada a ordenar jurídicamente la vida social humana. De ella deriva el gobierno de los hombres en la comunidad organizada y consiste en acciones ejecutadas con intención de influir, obtener, conservar, crear, extinguir o modificar el poder, la organización o el ordenamiento de la comunidad. (Carlos Fayt 2010)

## **PYMES**

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

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

## CRÉDITO

El origen etimológico de la palabra crédito nos remonta al latín *creditum*, que significa “cosa confiada”. Por lo tanto, la noción de crédito aparece vinculada con tener confianza. Un crédito es una cantidad de dinero que se le debe a una entidad, (banco). (Julián Pérez porto y Ana Gardey 2013).

## HERRAMIENTA

Del latín *ferramenta*, una herramienta es un instrumento que permite realizar ciertos trabajos. Estos objetos fueron diseñados para facilitar la realización de una tarea mecánica que requiere del uso de una cierta fuerza. El destornillador, la pinza y el martillo son herramientas.

Más allá del objeto físico, el concepto de herramienta también se utiliza para nombrar a cualquier procedimiento que mejora la capacidad de realizar ciertas tareas. De esta forma, es posible hablar de herramientas informáticas: “*Microsoft Office es una herramienta para desarrollar tareas de oficina*”. (Julián Pérez Porto y María Merino.2013).

## TALLER

Taller proviene del francés *atelier* y hace referencia al lugar en que se trabaja principalmente con las manos. El concepto tiene diversos usos: un taller puede ser, por ejemplo, el espacio de trabajo de un pintor, un alfarero o un artesano: “*Un pintor del barrio de La Boca ofrece visitas guiadas a su taller*”, “*Para decorar mi casa, visité un taller de artesanías indígenas y compré varias obras muy originales*” (Julián Pérez Porto y Ana Gardey. 2010).

## OPORTUNIDAD

Oportunidad, del latín *opportunitas*, hace referencia a lo conveniente de un contexto y a la confluencia de un espacio y un periodo temporal apropiada para obtener un provecho o cumplir un objetivo. Las oportunidades, por lo tanto, son los instantes o plazos que resultan propicios para realizar una acción. (Julián Pérez Porto y Ana Gardey. 2012).

## **INDUSTRIA**

Con origen en el vocablo latino *industria*, el concepto de industria hace referencia al grupo de operaciones que se desarrollan para obtener, transformar o transportar productos naturales. El término también se aprovecha para nombrar la instalación que se reserva a esta clase de operaciones y al conjunto de las fábricas de un mismo género o de una misma región (como ocurre, por citar algunos ejemplos, con “*la industria textil*” o al hablar de “*industria estadounidense*” (Julián Pérez Porto y Ana Gardey. 2012).

## **TRABAJO**

La definición teórica del concepto de trabajo puede ser analizada desde perspectivas distintas. Una aproximación básica presenta a este vocablo como la valoración del esfuerzo realizado por un ser humano. Sin embargo, desde la perspectiva neoclásica de la economía, por citar otro caso a modo de ejemplo, el trabajo consiste en uno de los tres elementos que determinan toda producción, como sucede con la tierra y el dinero. (Julián Pérez Porto y María Merino. 2012).

## **Planeación estratégica**

Basa su estrategia en el convencimiento en los altos estándares de calidad y en la satisfacción del cliente. (Raúl Vilcarrromero Ruiz, 2013).

## **2.2 FUNDAMENTACIÓN TOERICA**

### **PYMES**

Las Pymes son la columna vertebral de las economías nacionales. Aportan producción y empleo, garantizan una demanda sostenida, motorizan el progreso y dan a la sociedad un saludable equilibrio. Las empresas pequeñas tienen como principal virtud justamente su tamaño. Ello les permite abordar aquellas actividades que no pueden ser realizadas por las firmas mayores; también les da agilidad, flexibilidad y reflejos que son fundamentales para sobrepasar las contingencias de un mercado complejo y de veloces transformaciones. Pero conducir Pymes no es una tarea fácil y la severidad de la gestión no da tiempo para incorporar competencias o mejorar las habilidades directivas imprescindibles para alcanzar el nivel necesario de eficacia y eficiencia. **(Carlos Cleri 2014)**

### **Las Pymes y su situación actual**

Las micro, pequeñas y medianas empresas –MIPyme- dentro del tejido empresarial ecuatoriano tienen un aporte significativo; según el último Censo Nacional Económico del 2010, alrededor de 99 de cada 100 establecimientos se encuentran dentro de la categoría de MIPyME1. Esta tendencia se convierte en un dato duro sobre la importancia que tienen las micro, pequeñas y medianas empresas a la hora de contribuir al proceso de consolidación del sistema productivo nacional. **(Universidad Andina 2012).**

### **Aporte a la generación de empleo**

En esta distribución del empleo nacional se debe resaltar la potencialidad generadora de empleo que recae sobre el sector de la microempresa –alrededor de 44 de cada 100 puestos de trabajo son generados por el sector micro empresarial- ; de ahí la importancia de seguir apoyando a esta categoría de empresas, desde el accionar del sector privado como del sector público nacional e internacional, a través de la oferta de servicios financieros –el microcrédito por ejemplo- y no financieros, ahora cuando damos un vistazo al aporte de las empresas, según su tamaño, a la generación de ingresos vía venta de los bienes y/o servicios que producen, podemos ver que son las pequeñas y medianas las

que en mayor grado aportan –aproximadamente por cada 100 dólares generados en el tejido empresarial ecuatoriano, por concepto de ventas, 39 dólares son aportados por aquellas empresas clasificadas dentro de la categoría de Pymes. (Universidad Andina 2012)

### **Fortalezas de las PYMES:**

Representan el 95% de las unidades productivas

Generan el 60% del empleo

Participan del 50% de la producción

Amplio potencial redistributivo

Capacidad de generación de empleo

Amplia capacidad de adaptación

Flexibilidad frente a los cambios

Estructuras empresariales horizontales, (Morales Muñoz 2012).

### **Historia de las PYMES**

Pymes Durante la Segunda Guerra Mundial la mayor parte de las Empresas de Europa fueron destruidas, como debían recuperarse de una manera rápida, la solución a esta situación fue la creación de pequeñas y medianas empresas (PYMES).

El potencial de la Unión Europea radica en el Apoyo y fomento que se otorga a las PYMES, ya que se les considera un importante factor en la creación de empleos y base primordial de su economía, obteniendo con esto un alto crecimiento económico y bienestar de su población. (Juan Carlos Cervantes 2010).

### **Aporte de las empresas ecuatorianas en la generación de empleo**

En lo que tiene que ver con la concentración regional, Guayas y Pichincha son las provincias donde más Mipymes se asientan. El ciclo del emprendimiento Según datos de la revista Ekos, que cada año premia a las mejores pymes, el 70% de todas las empresas registradas son pequeñas y medianas empresas, ellas aportan más del 25% del PIB no petrolero del país. Sus ingresos en 2011 alcanzaron los \$ 23 mil millones y su contribución al Impuesto a la Renta llegó a

más de \$ 270 millones. Por ello, los esfuerzos por promover el nacimiento de Mipymes son múltiples, tanto del sector público como del privado. **(El telégrafo 2013).**

## **CRÉDITOS**

Los créditos son, por llamarlo de algún modo, el préstamo de un valor activo con capacidad de reembolso en un futuro, esto con el propósito de lucrarse de esta actividad mediante la recolección de intereses y otros cobros legales.

Se dice que los créditos son catalogados como el cambio de una riqueza presente por una futura, pues la posibilidad aumentar el activo que se tiene en la actualidad, sin tener que realizar grandes movimientos económicos hace que esta definición sea muy aplicable hoy en día; algunos de ellos y sus finalidades son:

- Crédito privado:
- Crédito mutuo:
- Crédito real: ([www.articulo.org/de\\_credito](http://www.articulo.org/de_credito) 2010)

## **FINANZAS**

Las finanzas son con seguridad la fuerza vinculante más poderosa de la economía mundial, pero también la más volátil, ya que los flujos financieros se desplazan y varían más rápido que los bienes manufacturados o las instalaciones productivas. La operación financiera internacional más sencilla es la compraventa de divisas, cuyo intercambio supera ampliamente el billón de dólares diarios. Este movimiento de divisas es mucho mayor que el generado por los importadores y exportadores de todo el mundo. La mayor parte de estas transacciones las realizan los bancos, las grandes corporaciones y las personas que intercambian activos financieros en unidades monetarias de un país para comprar activos de otro, en función de los tipos de interés esperados y de los distintos tipos de cambio. **(Weston 1995).**



## **FINANCIACIÓN A LARGO PLAZO**

Normalmente, la financiación a largo plazo se lleva a cabo mediante la emisión de bonos o mediante arrendamientos con opción de compra. Los bonos que no están avalados por algún activo se suelen denominar obligaciones. Dado el riesgo que comportan, las obligaciones implican una mayor tasa de rendimiento. Las emisiones de bonos garantizados implican que éstos están avalados por algún activo, por lo que rinden menores intereses. El arrendamiento con opción de compra es parecido a la emisión de una deuda, con la diferencia de que el título de propiedad del activo no se cede a la empresa que efectúa el arrendamiento. Este tipo de financiación está aumentando gracias a sus mayores ventajas impositivas, que no poseen los demás medios de financiación.

En algunas ocasiones, la emisión de bonos a largo plazo permite al comprador adquirir posteriormente acciones ordinarias de la empresa. Estos bonos convertibles permiten que el poseedor de los bonos los intercambie por un determinado número de acciones ordinarias. Algunas obligaciones permiten que el poseedor de los bonos compre acciones ordinarias a un precio inferior. Desde el punto de vista de la corporación, los bonos convertibles dan lugar, a su vencimiento, a una ampliación de capital, mientras que las obligaciones preferentes seguirán siendo una deuda pero también supondrán una ampliación de capital en el futuro. (Sarrasí. 2001).

## **LA FINANCIACIÓN DE CORTO PLAZO**

La financiación de la deuda puede ser a corto o a largo plazo. La emisión de deuda a corto plazo debe amortizarse en menos de cinco años. Los préstamos concedidos por bancos comerciales son el ejemplo más frecuente de deudas a corto plazo. Las líneas de crédito de los bancos permiten a una empresa pedir prestado un máximo predeterminado, pero se exige que el saldo esté a cero durante uno o más meses al año. Estas líneas de crédito no suelen estar respaldadas por una garantía. Los bancos también ofrecen préstamos a dos o tres años, pero éstos suelen estar avalados por los inventarios o los activos exigibles de la empresa si no se devuelven en el plazo determinado.

Los pagarés de empresas son una deuda emitida por una empresa que tiene un plazo de vencimiento inferior al año. Sólo los emiten grandes empresas, financieramente solventes, y tienen un coste en intereses ligeramente inferior al de los préstamos bancarios concedidos para las inversiones con menores riesgos. La pignoración es un préstamo garantizado con las cuentas a cobrar a clientes de la empresa. El factoring es la venta física de las cuentas a cobrar a los clientes. La pignoración y el factoring son utilizados por empresas más pequeñas con menor solidez financiera. Dado que comportan un mayor riesgo, la pignoración y el factoring obligan a la empresa a pagar mayores intereses que los que se pagan por los pagarés de empresa. (Rojo, 1998)

### **Financiamiento de Corto Plazo**

Los préstamos a corto plazo son pasivos que están programados para que su reembolso se efectúe en el transcurso de un año. El financiamiento a corto plazo se puede obtener de una manera más fácil y rápida que un crédito a largo plazo y por lo general las tasas de interés son mucho más bajas; además, no restringen tanto las acciones futuras de una empresa como lo hacen los contratos a largo plazo.

Existen cuatro fuentes principales de financiamiento a corto plazo que son: el crédito comercial, los pasivos acumulados, el papel comercial y los préstamos bancarios, con y sin garantía. (Zonaeconomica.com 2016).

### **Préstamos a largo plazo**

En el caso de los préstamos a largo plazo, pueden usarse para financiar la compra de activos, siendo el más habitual entre los particulares la adquisición de un vehículo, pero en el caso de las empresas su uso también puede ser para financiar las operaciones de explotación, en cuyo caso, su uso es de vital importancia para asegurar la normalidad en la operativa de la empresa. La devolución de los préstamos a largo plazo se realiza en función de las cuotas pactadas, según el interés y plazo acordado. (Pymes y autónomos 2014).

## **ESTRATEGIA**

La búsqueda de productividad, calidad y velocidad ha generado una cantidad de herramientas y técnicas (gestión de calidad total, determinación de hitos, competencia basada en el tiempo, nuevos recursos, asociaciones, reingeniería, administración del cambio, organización que aprende, etc.), orientadas a la eficacia operacional, poco a poco han ido ocupando el lugar de la estrategia. El problema ha sido la incapacidad de distinguir la diferencia entre eficacia operacional y estrategia. **(Michael Porter 1996)**

### **Las estrategias de diferenciación**

Una empresa se diferencia en el mercado cuando ofrece un producto o servicio que el comprador percibe como único en alguno de atributos que lo definen. La estrategia de diferenciación trata de lograr poder de mercado, lo que se quiere es conseguir que el mercado acepte un producto o servicio superior a la competencia o tenga más demanda a igualdad de precio. Según Porter (1990), en una estrategia de diferenciación, una empresa busca ser única en su sector industrial junto con algunas dimensiones que son ampliamente valoradas por los compradores. Selecciona uno o más que muchos compradores en un sector industrial perciben como importantes, y se pone en exclusiva a satisfacer esas necesidades. Es recompensada su exclusividad con un precio superior. **(Edgar Castro Monge 2010).**

### **Las estrategias competitivas genéricas.**

Porter (1985) define la estrategia competitiva como aquella estrategia que supone una acción ofensiva o defensiva con el fin de crear una posición defendible frente a las cinco fuerzas competitivas, de tal modo que se obtenga un resultado superior al promedio de las empresas competidoras del sector industrial. La estrategia competitiva implica posicionar a una empresa para maximizar el valor de las capacidades que la distinguen de sus competidores, a la vez el objetivo de cualquier estrategia genérica es “crear valor para los compradores” (Porter, 1985: 36). La estrategia competitiva es la búsqueda de una posición competitiva favorable en un sector industrial. La estrategia competitiva

trata de establecer una posición provechosa y sostenible contra las fuerzas que determinan la competencia en el sector industrial. **(Michael Porter 1996)**

### **Incidencia**

Incidencia es un proceso que facilita el involucramiento de la población en el conocimiento y análisis de su problemática, en la identificación de propuestas y en la capacidad de negociación o concertación para que esas propuestas sean consideradas por las autoridades, personas o instituciones capaces de tomar una decisión. **(Cervantes 2009).**

### **Créditos comerciales.**

son los que los fabricantes conceden a otros para financiar la producción y distribución de bienes; créditos a la inversión, demandados por las empresas para financiar la adquisición de bienes de equipo, las cuales también pueden financiar estas inversiones emitiendo bonos, pagarés de empresas y otros instrumentos financieros que, por lo tanto, constituyen un crédito que recibe la empresa. **(Cervantes 2009).**

### **Créditos bancarios.**

Son los concedidos por los bancos como préstamos, créditos al consumo o créditos personales, que permiten a los individuos adquirir bienes y pagarlos a plazos. **(Cervantes 2009).**

### **Créditos hipotecarios.**

Concedidos por los bancos y entidades financieras autorizadas, contra garantía del bien inmueble adquirido. **(Cervantes 2009).**

### **Créditos internacionales.**

Son los que concede un gobierno a otro, o una institución internacional a un gobierno, como es el caso de los créditos que concede el Banco Mundial. **(Cervantes 2009).**

# **CAPITULO III**

## **METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN**

*“La conquista propia es la más  
Grande de las victorias”.*

*Platón*

### **3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Se emplearon los tipos de Investigación que se detallan a continuación:

#### **a. Investigación Aplicada**

Esta investigación sirvió de observación previa a la investigación de campo. Permitió analizar las estrategias administrativas y crediticias, y su incidencia en la obtención del crédito de las PYMES. Se la efectuó por observación directa.

#### **b. Investigación de Campo**

Se analizaron los siguientes aspectos:

La información cualitativa relativa a las PYMES de la Ciudad de Quevedo se la obtuvo con las siguientes técnicas de investigación:

✚ Observación directa y censo a las PYMES de la Ciudad de Quevedo La recolección de datos se dirigió a los siguientes parámetros:

- a.** Identificación empresarial y financiera
- b.** Participación activa en el mercado de las operaciones crediticias a las PYMES (volúmenes de operaciones anuales )
- c.** Posicionamiento en el mercado de las operaciones crediticias a las PYMES.

#### **2. Análisis de las estrategias administrativas de las (PYMES)**

La información de los usuarios reales o potenciales del mercado de las operaciones crediticias otorgadas a las PYMES, se la obtuvo con las siguientes técnicas de investigación:

- a. Encuestas y entrevistas a los pequeños y medianos empresarios (PYMES), agrupados en las calles 7 de Octubre y calle Bolívar. Se empleó un cuestionario pre-elaborado.

La recolección de datos se dirigió a los siguientes parámetros:

- b. Identificación empresarial
- c. Participación pasiva en el mercado de las operaciones crediticias a las PYMES (volúmenes de operaciones anuales)
- d. Percepción de la calidad del servicio que las Instituciones Financieras de Quevedo proporcionan a las PYMES en las operaciones crediticias.
- e. Nivel de recordación de las Instituciones Financieras de Quevedo participantes del mercado de operaciones crediticias que se otorgan a las PYMES.

## **3.2 METODO DE INVESTIGACIÓN**

### **Método de la observación científica**

Se empleó el método de la observación científica ya que consistió en la percepción directa del objeto de investigación. Debido a que la observación investigativa es el instrumento universal del científico. Lo que permitió conocer la realidad de las Pymes de la ciudad de Quevedo.

### **Método de la Investigación descriptiva**

Se utilizó la Investigación descriptiva, ya que mediante ella, se pudo describir cada uno de los aspectos de la investigación, la problemática existente, y las diferentes razones en la que se desarrolló el tema planteado.

## **3.3 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

Los instrumentos que se utilizaron en esta investigación fueron los cuestionarios aplicados a las entrevistas y encuestas de la investigación de campo, descritos en el numeral anterior.

El cuestionario dirigido a las pequeñas y medianas empresas (censo) se lo aplico a la totalidad de las PYMES. Los datos obtenidos sirvieron para

determinar la composición del mercado de los servicios financieros que se ofertan en Quevedo.

El cuestionario dirigido a la investigación de los usuarios (entrevistas y encuestas) se lo aplico a los pequeños y medianos empresarios de Quevedo (PYMES).

### 3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

Para el cálculo del Tamaño de la muestra, se consideraran los datos tomados de las PYMES existentes en la Ciudad de Quevedo, en las calles Siete de Octubre, y la calle Bolívar, ya que en la actualidad en la C.C.Q, solo existen registradas 37, para lo cual se determinara las empresas clasificadas como PYMES (menos de veinte empleados). Luego, se empleara la siguiente fórmula para poblaciones finitas, es decir, de menos de 10.000 unidades:

$$n = \frac{4pqN}{e^2 (N-1) + 4pq}$$

Dónde:

$$p = 0.01$$

$$q = 0.95$$

$$N = 225$$

$$e = (5\%)$$

Nivel de confianza=95%

$$n = \frac{4pqN}{e^2 (N-1) + 4pq}$$

$$n = \frac{4(0.01)(0.95)225}{(0.05)^2 (225-1) + 4(0.01)(0.95)}$$

$$n = \frac{81}{0.0224 + 0.0099}$$

$$n = 77.7 = 78$$



### **3.5 FUENTES DE RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN.**

La elaboración de la presente investigación, está dirigida al campo empresarial y de administración, para lo cual se acudirá a las microempresas de la Ciudad de Quevedo para poder obtener la información necesaria que nos ayuden a solucionar el problema planteado.

Las encuestas se las realizo personalmente sin utilizar intermediarios, usando la técnica de cuestionarios con preguntas cerradas, y abiertas. Dicho mecanismo se aplicó a las Pymes de la Ciudad de Quevedo.

### **3.6 INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN.**

Para el desarrollo de la presente investigación se estudió la información descriptiva y de campo la cual permitió identificar los sistemas administrativos y los procesos de toma de decisiones para el funcionamiento de las PYMES, en el cantón Quevedo.

Se utilizó una de las técnicas más comunes en las investigaciones como son:

**Encuestas:** Se utilizó para obtener información y saber cómo hacen para obtener un préstamo, y cuáles son las formas en que hacen para refinanciarse y los costos que estos tendrían. Las mismas que estarán dirigidas a las PYMES de Quevedo.

**Fotografías:** Se utilizó para recordar aspectos importantes de la evaluación que pudieran ser obviados.

### **3.7 PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN.**

La presente investigación se basó en varios procedimientos desde la conceptualización de la problemática hasta la definición de los objetivos se planteará los problemas de investigación generales que servirá para definir los logros de la presente investigación.

Se conceptualizo conceptos teóricos referentes al objeto de la investigación que servirá como base para el diseño de un plan estratégico que permitirá aportar a la toma de decisiones.

### **3.8 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.**

La elaboración de la presente investigación, está dirigida al campo empresarial y de administración, para lo cual se acudirá a las microempresas de la Ciudad de Quevedo para poder obtener la información necesaria que nos ayuden a solucionar el problema planteado.

Las encuestas se las realizo personalmente sin utilizar intermediarios, usando la técnica de cuestionarios con preguntas cerradas, y abiertas. Dicho mecanismo se aplicó a las PYMES de la Ciudad de Quevedo.

### **3.9 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS**

Una vez que se ha realizado las respectivas encuestas se procesara en hoja electrónica de Excel, instrumento que propiciara el diseño de cuadros y gráficos acordes a los parámetros investigativos.

Esto ayudó a realizar un análisis minucioso de cada pregunta, y establecer estrategias que permitan la solución de los mismos.

# **CAPITULO IV**

## **ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS**

*Inteligencia, concóctete, acéptate, supérate:*

*San Agustín*

**Encuesta aplicada a las Pymes de la ciudad de Quevedo para conocer la Gestión administrativa y su incidencia en la obtención del crédito comercial.**

**Objetivo específico:** Políticas del sector financiero para las Pymes de la ciudad de Quevedo.

**Pregunta #1** ¿Cuál es el sector empresarial en el que desarrolla sus actividades?

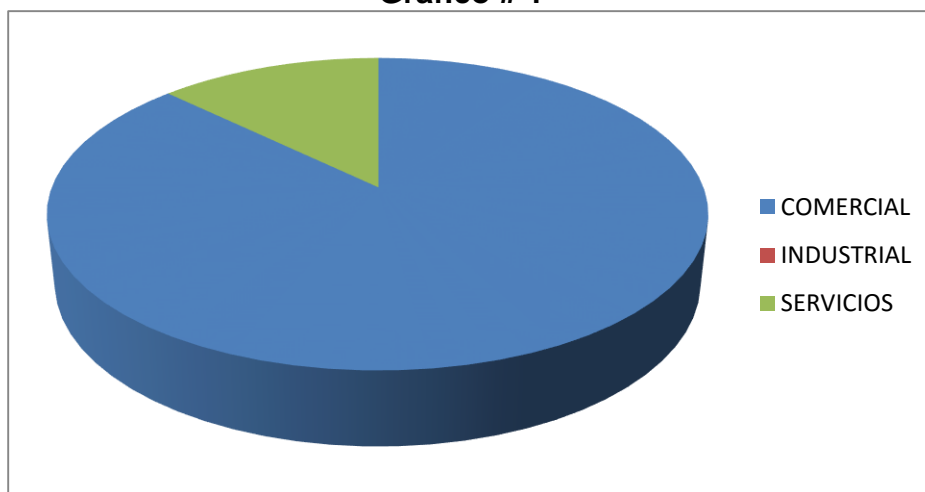
**TABLA # 1**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
COMERCIAL	68	87%
INDUSTRIAL	0	0%
SERVICIOS	10	13%
TOTAL	78	100%

**FUENTE:** Pymes de Quevedo  
**Elaborado por:** Autor

**GRAFICO # 1**

**Grafico # 1**



**Análisis:** Del total encuestado el 87 % son comerciales y el 13% son de servicios, mientras el 0% es industrial, la mayor parte de Pymes que operan en la ciudad de Quevedo, en las calles 7 de Octubre y Bolívar pertenecen al sector comercial, y unas pocas al área de servicios.

**Objetivo específico:** Políticas del sector financiero para las Pymes de la ciudad de Quevedo.

**Pregunta #2** ¿Cuántos años de permanencia tiene en el mercado?

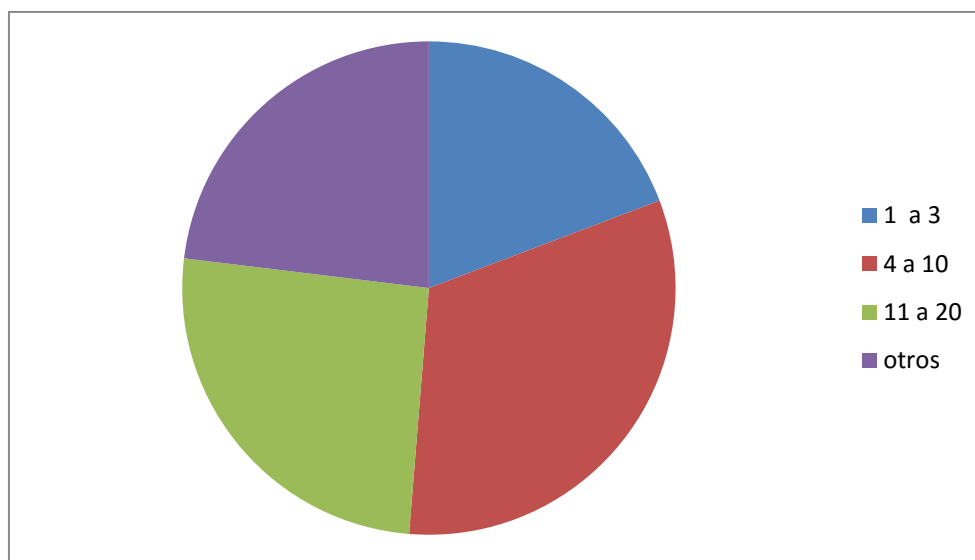
**TABLA # 2**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1 a 3	15	19%
4 a 10	25	32%
11 a 20	20	26%
otros	18	23%
TOTAL	78	100%

**FUENTE:** Pymes de Quevedo

**Elaborado por:** Autor

**Grafico # 2**



**Análisis:** De la encuesta realizada de 11 a 20 años un 26% de 4 a 10 años un 32% otros un 23% ya que algunas PYMES tienen en el mercado más de 20 años ya que son herencias, algunas tienen de 30 hasta 40 años, y de 1 a 3 años 19% esto corresponde a las PYMES que están recién hace poco en el mercado.

**Objetivo específico:** Políticas del sector financiero para las Pymes de la ciudad de Quevedo.

**Pregunta #3** ¿Cuáles son los motivos por los cuales las Pymes no acceden a créditos con las Instituciones Financieras?

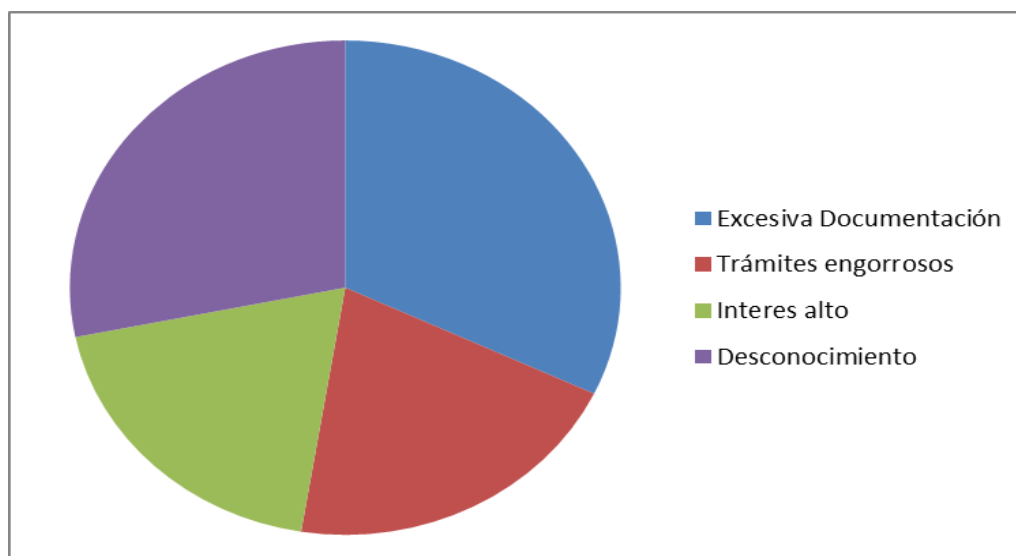
**TABLA # 3**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excesiva Documentación	25	32%
Trámites engorrosos	16	21%
Interés alto	15	19%
Desconocimiento	22	28%
TOTAL	78	100%

**FUENTE:** Pymes de Quevedo

**Elaborado por:** Autor

**Grafico # 3**



**Análisis:** Del total encuestado da como resultado que las Pymes en algunos casos no acceden a créditos debido a la excesiva documentación (32%) o por el desconocimiento (28%) de cómo y cuáles son los requisitos para poder realizarlos, también por los altos intereses (19%) y por los trámites engorrosos (21%).

**Objetivo específico:** Políticas del sector financiero para las Pymes de la ciudad de Quevedo.

**Pregunta #4** ¿Conoce las políticas que los bancos tienen para que las Pymes puedan acceder a un crédito?

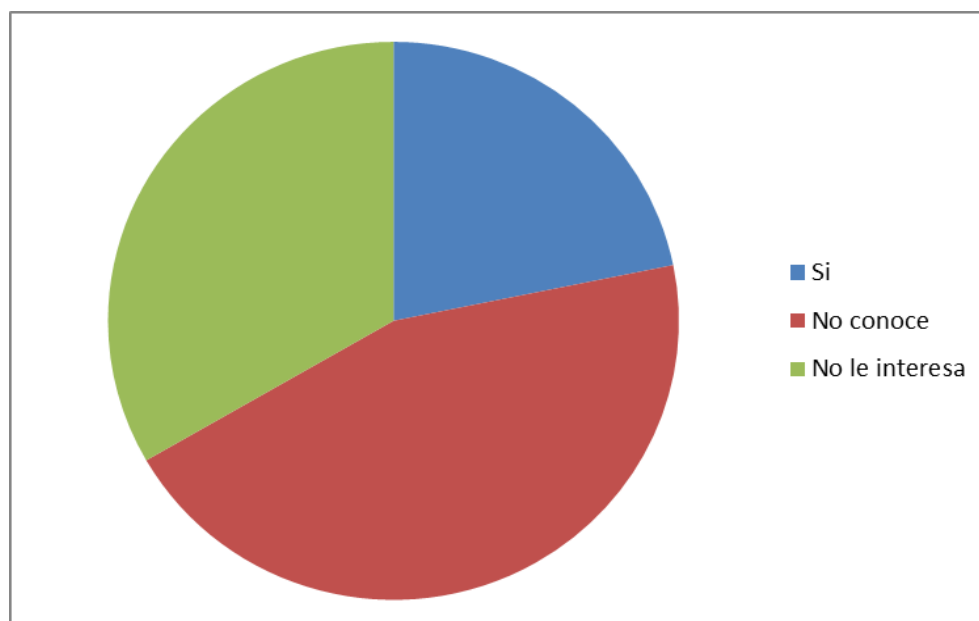
**TABLA # 4**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	17	22%
No conoce	35	45%
No le interesa	26	33%
TOTAL	78	100%

**FUENTE:** Pymes de Quevedo

**Elaborado por:** Autor

**Grafico # 4**



**Análisis:** De la pregunta realizada da como resultado que algunas no acceden al crédito con las Instituciones financieras debido a que no conocen las políticas que los bancos tienen (45%) mientras que a otros no le interesa saber (33%) y otras si lo saben(22%).

**Objetivo específico:** Situación financiera de las PYMES de la ciudad de Quevedo

**Pregunta #5** ¿Cuáles son los productos financieros que más ha utilizado?

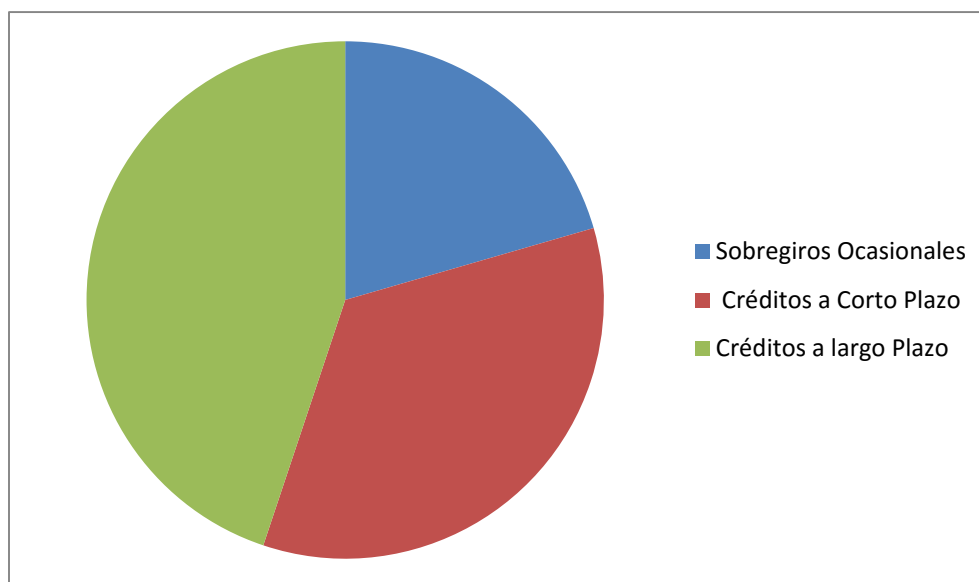
**TABLA # 5**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sobregiros Ocasionales	16	21%
Créditos a Corto Plazo	27	35%
Créditos a largo Plazo	35	44%
TOTAL	78	100%

**FUENTE:** Pymes de Quevedo

**Elaborado por:** Autor

**Grafico # 5**



**Análisis:** De las PYMES encuestadas el 44% ha utilizado créditos a largo plazo el 35% lo ha hecho a corto plazo y el 21% ha hecho sobregiros ocasionales.

Lo cual significa que las PYMES más utilizan créditos a largo plazo ya que les permite generar ingresos y tener un mayor tiempo de pago.



**Objetivo específico:** Situación financiera de las PYMES de la ciudad de Quevedo

**Pregunta #6** ¿Cuáles son los beneficios de obtener un crédito con las Instituciones Financieras?

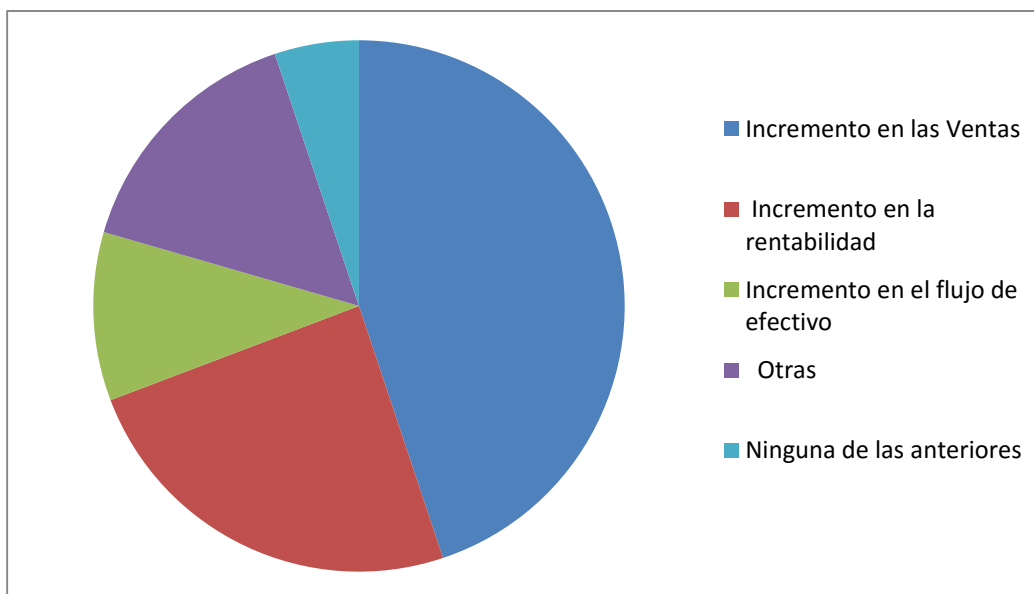
**TABLA # 6**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Incremento en las Ventas	35	45%
Incremento en la rentabilidad	19	25%
Incremento en el flujo de efectivo	8	10%
Otras	12	15%
Ninguna de las anteriores	4	5%
TOTAL	78	100%

**FUENTE:** Pymes de Quevedo

**Elaborado por:** Autor

**Grafico # 6**



**Análisis:** De las PYMES encuestadas el 45% ha obtenido incremento en las ventas 25% obtuvo incremento en la rentabilidad 10% incremento el flujo de efectivo 15% otras y el 5% ninguna de las anteriores. Es decir al obtener un crédito lo que mayor beneficio obtienen es el incremento en las ventas y por ende van a tener una mayor rentabilidad.

**Objetivo específico:** Situación financiera de las PYMES de la ciudad de Quevedo

**Pregunta #7** ¿En nivel de importancia evalúe la contribución de las Instituciones Financieras en el desarrollo de las empresas?

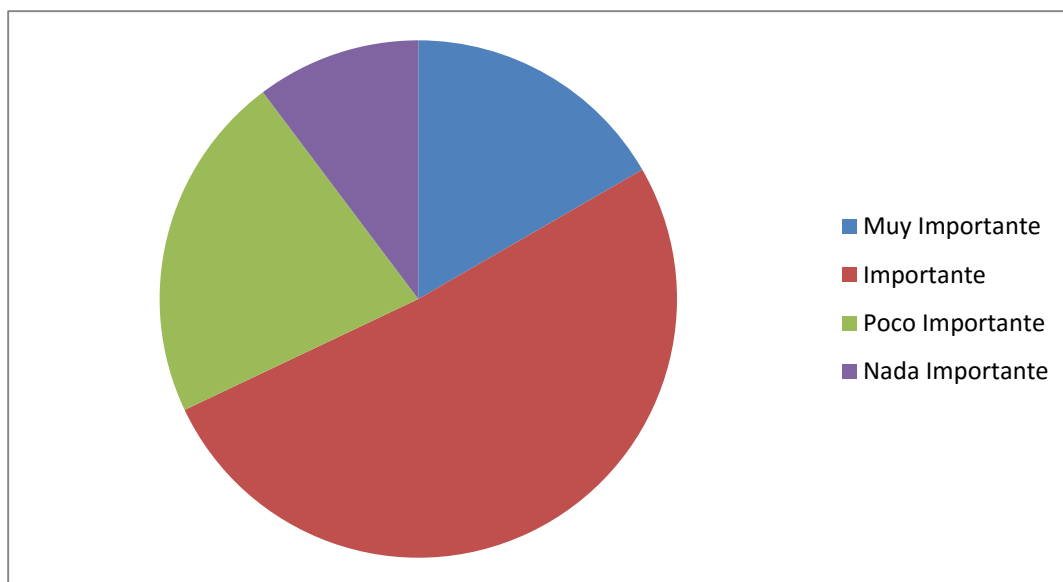
**TABLA # 7**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Importante	13	17%
Importante	40	51%
Poco Importante	17	22%
Nada Importante	8	10%
TOTAL	78	100%

**FUENTE:** Pymes de Quevedo

**Elaborado por:** Autor

**Grafico # 7**



**Análisis:** De las Pymes encuestadas el 51% le parece importante la contribución de las Instituciones financieras ya que al aportar con créditos hacen que las Pymes mejoran su productividad y por ende su rentabilidad, el 22% considera poco importante el 17% muy importante y solo el 10% lo considera nada importante.

**Objetivo específico:** Estrategias administrativas para obtener crédito de las Pymes de la ciudad de Quevedo.

**Pregunta #8** ¿Establece objetivos en cuanto a la consecución de créditos?

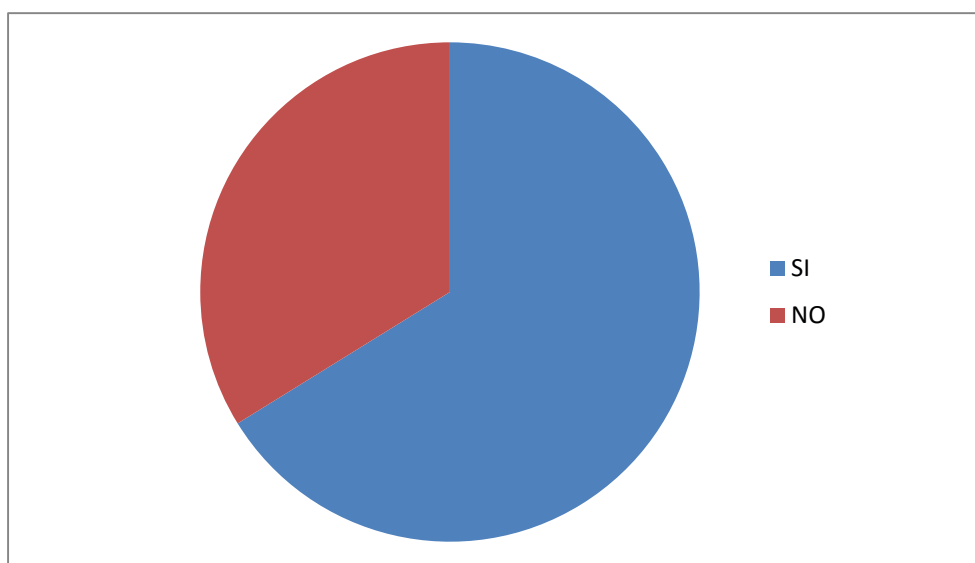
**TABLA # 8**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	45	66%
NO	23	34%
TOTAL	68	100%

**FUENTE:** Pymes de Quevedo

**Elaborado por:** Autor

**Grafico # 8**



**Análisis:** De la encuesta realizada el 66% dijeron que si establecen objetivos en cuanto a la consecución de un crédito, mientras que el 34% dijo que no, lo cual significa que la mayoría si establece objetivos para poder conseguir un crédito.

**Objetivo específico:** Estrategias administrativas para obtener crédito de las Pymes de la ciudad de Quevedo.

**Pregunta #9** ¿Cuáles son las estrategias que considera para identificar las oportunidades y amenazas del entorno donde desarrolla sus actividades?

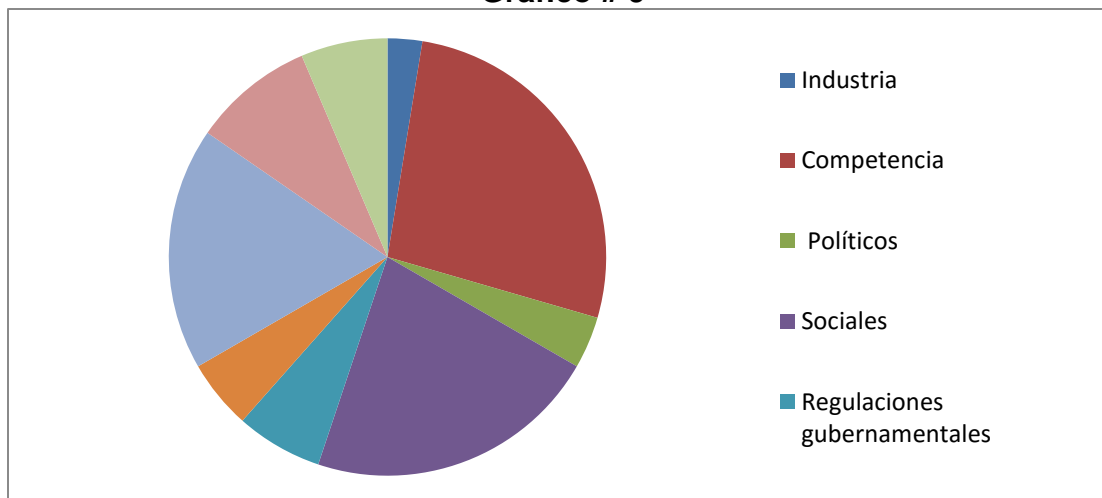
**TABLA # 9**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Industria	2	3%
Competencia	21	27%
Políticos	3	4%
Sociales	17	22%
Regulaciones gubernamentales	5	6%
Impuestos	4	5%
Innovaciones Tecnológicas	14	18%
Legales	7	9%
Tendencias de nuevos productos	5	6%
TOTAL	78	100%

**FUENTE:** Pymes de Quevedo

**Elaborado por:** Autor

**Grafico # 9**



**Análisis:** Los aspectos y el entorno que más se identifican para detectar las oportunidades y amenazas; son la competencia (27%), los aspectos sociales (22%), y las innovaciones tecnológicas (18%).

**Objetivo específico:** Estrategias administrativas para obtener crédito de las Pymes de la ciudad de Quevedo.

**Pregunta #10** ¿Cuál de las siguientes estrategias están claramente definidas o practican en su empresa para mejorar su rendimiento?

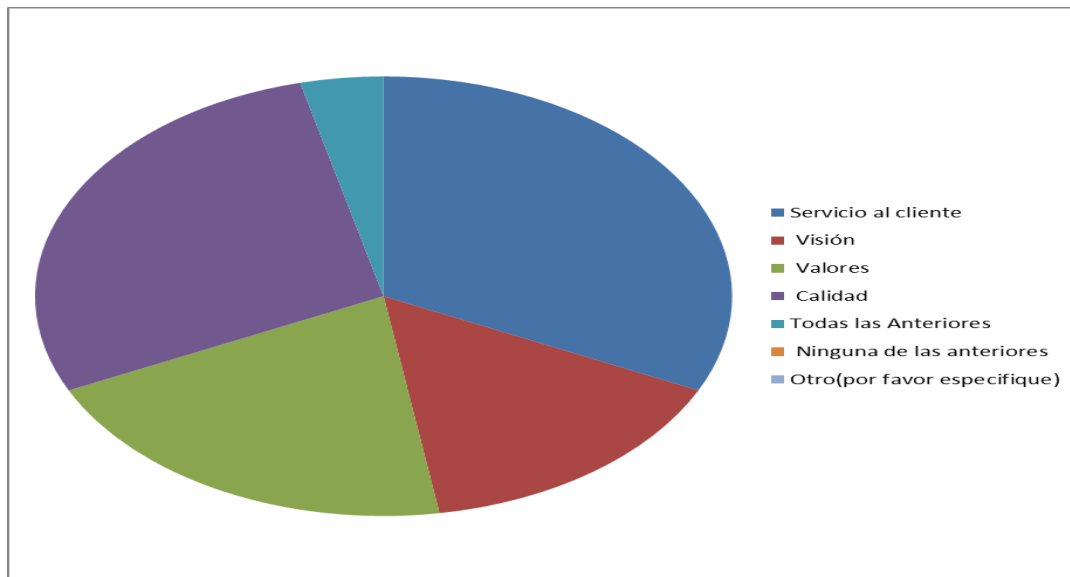
**TABLA # 10**

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Servicio al cliente	25	32%
Visión	12	15%
Valores	16	21%
Calidad	22	28%
Todas las Anteriores	3	4%
Ninguna de las anteriores	0	0%
Otro(por favor especifique)	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** Pymes de Quevedo

**Elaborado por:** Autor

**Grafico # 10**



**Análisis:** Una de las estrategias que tienen más definidas son el servicio al cliente (32%) debido a que con un buen servicio habrá mayores ventas y mayor rentabilidad además de la calidad (28%) y los valores (21%), la visión (15%), y todas las anteriores (4%).

# **CAPITULO V**

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

*Inteligencia, concóctete, acéptate, supérate:*  
*San Agustín*

## CONCLUSIONES

- La presente investigación muestra la realidad de las PYMES, en la cual se puede apreciar que los créditos con las instituciones financieras, son de gran ayuda ya que le facilitan la oportunidad de poder competir con las demás (Pymes) y recapitalizarse, para poder así mejorar sus ingresos con un mayor número de ventas.
- Además el trabajo realizado sirve para conocer, cual es la forma que las PYMES obtienen un crédito, y las diferentes estrategias utilizadas para la consecución del mismo, ya que pueden así mejorar sus ventas, y poder así aumentar su capital.
- El trabajo realizado permite conocer como las Pymes logran mejorar la rentabilidad, debido a que para poder realizarlo deben obtener créditos con las instituciones financieras del medio, ya que aquello se convierte en una herramienta necesaria para poder mejorar la rentabilidad de cada una de ellas.

## RECOMENDACIONES

- Conocer las políticas del sector financiero para poder así acceder mucho más rápido a crédito que vayan en beneficio de las Pymes, y sirvan para mejorar las ventas, la rentabilidad y así incrementar también su productividad.
- Definir estrategias que sirvan para aumentar las ventas y la rentabilidad, ya que ayudaran en la consecución de los objetivos planteados, por medio de una mejor forma de administración, y así poder lograr obtener crédito con las Instituciones financieras.
- Administrar de una manera más eficiente, y más técnica, ya que en su mayoría lo realizan de manera empírica, para poder así lograr obtener créditos por medio de las Instituciones financieras, ya que eso hará que mejoren sus ingresos y por ende su rentabilidad, eso hará que mejore su situación financiera a futuro.



## **BIBLIOGRAFÍA**

Administración y dirección de empresas, conceptos y técnicas (2010) Análisis de los conceptos de administración, gestión y Gerencia en enfermería, desde la producción científica de Enfermería, en américa latina, (2011).

Araque. J Wilson (2012). Las Pymes y su situación actual (2012) Universidad Andina Simón Bolívar.

Banco central de reserva del Perú (2011).

Brigham, et al. (2001) Fundamentos de Administración Financiera. Ed. Continental. México.

Calvo, J et al. (1998) Dinero Y Banca. Manual De Mercados Financieros. Madrid.

Casilda, R et al. (2000) La Banca Y Los Mercados Financieros. Madrid.

Cervantes Juan Carlos, (2010) Estrategias México pymes.

Conceptos y fundamentos: del servicio, cliente y Producto (2010).

Corporación Financiera Internacional. (2008)

Corporación Financiera Nacional. (2008)

Diccionario de la lengua español)

Dornbuch, et al. Macroeconomía. (1991) Mac Graw-Hill. México.

Fayol Henry, (1987) La administración científica.

Fayt Carlos (2010) Ciencias políticas.

Fernández, Valiñas, Ricardo. (2007) Manual para elaborar un plan de mercadotecnia”.

Fierro Martínez Ángel María, (2011) Contabilidad general cuarta edición

Garrido, S. (2001) Las Entidades De Crédito: Funcionamiento y Gestión. Madrid.

Glosario básico sobre Microfinanzas (2010) Maricruz Lacalle (Coord.) Silvia Rico, Javier Márquez, Bárbara Jayo, Jaime Durán, Itziar Jiménez, M<sup>a</sup> del Carmen de la Orden, Patricia Rodríguez, Jaime Moreno, Ramón Fisac, Anabel González.

Glosario de Términos Económicos (2011).

Granica Carlos Cleri, (2014) El libro de las pymes (ebook)

Griffin, R. (1997). Negocios 4ta ed. México. Prentice Hall.

<http://www.definicionabc.com/general/estrategia.php>

<http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/masqmenos-2/1/pequenos-negocios-gran-potencial-las-claves-de-las-mipymes> (2013).

Kotler Philip. Armstrong Gary, (2013). Fundamentos de Marketing, Pearson Educación.

Lawrence J. Gitman Chad J. Zutter D.R. © (2003) por Pearson Educación de México, S.A. de C.V. Principios de Administración financiera.

Lawrence J. Gitman Chad J. Zutter D.R. © (2012) por Pearson Educación de México, S.A. de C.V. Principios de Administración financiera.

Madura y Thompson. (2001) Mercados e Instituciones Financieras. Ed. Compañía Continental. Buenos Aires.

Marqués Fernández-Flórez, J. (1999). Servicios Bancarios. Madrid. 1999.

Modelos de Negocio: Propuesta de Un Marco Conceptual para Centros De Productividad, (2011) Universidad Nacional de Colombia Facultad de Ciencias Económicas, Maestría en Administración Bogotá, Colombia.

Monge Edgar Castro (2010) Las estrategias competitivas y su importancia En la buena gestión de las empresas.

Montero, Á y Martínez R. (1998) Las Cajas De Ahorros En El Sistema Financiero. Madrid.

Muñoz Morales (2012) Las PYMES en el Ecuador.

Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial. (1973) Desarrollo de los servicios de consultoría de gestión; con referencia especial a América latina. Nueva york.

Patricio Bonta y Mario Farber (2010) "199 Preguntas Sobre Marketing y Publicidad Pérez Porto Julián y Gardey Ana, y Merino María. (2010, 2011, 2012, 2013). Definición de finanzas (<http://definicion.de/finanzas/>)

Peterson's Guides. (2004) Libro de respuestas para Ayuda Financiera. Ed. Reviews. N.Y.

Porter Michael 1996

Ramírez. E. (2001) Moneda, Banca y Mercados Financieros. Instituciones e Instrumentos en países en desarrollo. Ed. Prentice-Hall, Pearson Educación. México.

Rodríguez Sifontes Clara Emilia C.E. :(2010) *Procedimiento para estudiar las necesidades informativas de los directivos en la EHTC*

Rojo, R. (1998) Repartos Competencia En Materia Entidades De Crédito. Madrid.

Sanabria John Alirio (2011) Innovación para la generación de idea de negocio.

Sarrasí. C. (2001) Empréstitos y Tipos De Interés. Madrid.

Serna (2010). Gestión del mejoramiento continuo como estrategia competitiva de empresas de telecomunicaciones inalámbricas.

SRI

Stanton, William J., Etzel, Michael J., Walker, Bruce J. (2007) fundamentos de marketing.

Universidad Nacional de Chimborazo. (2010), Facultad de Ingeniería; Escuela de Ingeniería.

Universidad Nacional de Chimborazo. (2010), Facultad de Ingeniería; Escuela de Ingeniería.

Universidad nacional de Colombia Facultad de Enfermería Programa de maestría en enfermería.

Universidad nacional de Colombia Maestría en ciencias económicas Facultad de ciencias económicas Bogotá, (2010) el microcrédito. Una mirada hacia el concepto y su Desarrollo en Colombia”.

Vilcarrromero Ruiz Raúl (CV) (2013), La gestión en la producción, Universidad tecnológica del Perú.

Weston, et al. (1995) Finanzas en la Administración. Ed. Mc Graw-Hill. México.

[www.articulo.org/articulo/9167/definicion\\_de\\_credito\\_2010](http://www.articulo.org/articulo/9167/definicion_de_credito_2010)

[www.degerencia.com](http://www.degerencia.com) (2010) Funciones Gerenciales, Estrategia Empresarial

[www.pymesyautonomos.com/.../hipotecas-y-prestamos-a-largo-plazo-2014](http://www.pymesyautonomos.com/.../hipotecas-y-prestamos-a-largo-plazo-2014)

Zamora torres América Ivonne, (2011). Rentabilidad y ventaja comparativa: un análisis de los sistemas de producción de guayaba en el estado de Michoacán.

[Zonaeconomica.com](http://Zonaeconomica.com) (2016).

# ANEXOS



## UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

Para: Ing. Roque Vivas Moreira.- Director de la Unidad de Posgrado  
De: Dra. Ángela Fresia Rizo Zamora, Directora de Tesis  
Asunto: Informe de Dirección de Proyecto de Investigación  
Fecha: Diciembre /2016


Adjunto, al presente sírvase encontrar el documento del Proyecto de Investigación titulado: **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS PYMES DE LA CIUDAD DE QUEVEDO Y SU INCIDENCIA EN LA OBTENCIÓN DE CRÉDITO COMERCIAL, AÑO 2015”**, elaborado por el posgradista **Ingeniero LUIS ALBERTO ZAMBRANO SANTILLAN**, que incluye el informe de URKUND, el cual avala los niveles de originalidad de un 99% y de copia 1 %, del trabajo investigativo.

**URKUND**

Presentado	2016-12-15 15:49 (-05:00)
Presentado por	ANGELA RIZO (arizo@uteq.edu.ec)
Recibido	arizo.uteq@analysis.arkund.com
Mensaje	PROYECTO ING. LUIS ZAMBRANO SANTILLAN <a href="#">Mostrar el mensaje completo</a>

1% de esta aprox. 15 páginas de documentos largos se componen de texto presente en 1 fuentes.

Atentamente,



Dra. Ángela Fresia Rizo Zamora, MSC.  
DIRECTORA DE PRYECTO DE INVESTIGACIÓN

**Encuesta dirigida a las PYMES de la ciudad de Quevedo para conocer la Gestión administrativa y su incidencia en la obtención del crédito de cada una de ellas.**

1. ¿Cuál es el sector empresarial en el que desarrolla sus actividades?
  - a) Comercial
  - b) Industrial
  - c) Servicios
  
2. ¿Cuántos años de permanencia tiene en el mercado?
  - A) 1 a 3
  - B) 4 a 10
  - C) 11 a 20
  - D) Otros \_\_\_\_\_
  
3. ¿Cuáles son los motivos por los cuales las Pymes no acceden a créditos con las Instituciones Financieras?
  - a) Excesiva Documentación
  - b) Trámites engorrosos
  - c) Interés alto
  - d) Desconocimiento
  
4. ¿Conoce las políticas que los bancos tienen para que las Pymes puedan acceder a un crédito?
  - a. Si
  - b. No conoce
  - c. No le Interesa
  
5. ¿Cuáles son los productos financieros que más ha utilizado?
  - a) Sobregiros Ocasionales
  - b) Créditos a Corto Plazo
  - c) Créditos a largo Plazo
  
6. ¿Cuáles son los beneficios de obtener un crédito con las Instituciones Financieras?
  - a) Incremento en las Ventas

- b) Incremento en la rentabilidad
- c) Incremento en el flujo de efectivo
- d) Otras\_\_
- e) Ninguna de las anteriores

7. ¿En nivel de importancia evalúe la contribución de las Instituciones Financieras en el desarrollo de las empresas?

Muy Importante      Importante      Poco Importante      Nada Importante

8. ¿Establece objetivos en cuanto a la consecución de créditos?

Sí                      No

9. ¿Cuáles son las estrategias que considera para identificar las oportunidades y amenazas del entorno donde desarrolla sus actividades?

- a) Industria
- b) Competencia
- c) Políticos
- d) Sociales
- e) Regulaciones gubernamentales
- f) Impuestos
- g) Innovaciones tecnológicas
- h) Legales
- i) Tendencias de nuevos productos

10. ¿Cuál de las siguientes estrategias están claramente definidas o practican en su empresa para mejorar su rendimiento?

- a) Servicio al cliente
- b) Visión
- c) Valores
- d) Calidad
- e) Todas las anteriores
- f) Ninguna de las anteriores
- g) Otro (por favor especifique)

**Encuesta realizada al dueño del centro naturista el polen para conocer las incidencias, gestión y administración de las Pymes.**

**¿Cómo está conformada su empresa y como la administra?**

Nuestra empresa está conformada, por familiares y empleados de la ciudad de Quevedo que laboran en nuestra empresa, y administrada por familiares es decir por un hijo y una nuera.

**¿En cuanto al nivel formativo cuanto conocen sus administradores en administración?**

En nivel formativo solo lo necesario es decir bachilleres y en cuanto a administración conocen lo que han aprendido en el día a día ya en la cuestión contable lo realiza otra persona especializada en dicha rama.

**¿Cuál cree que es el motivo por el cual las Pymes no acceden a créditos con las Instituciones financieras, y que tan importante es obtener un crédito?**

En algunos casos no se puede acceder a créditos debido a trámites muy largos, y la excesiva documentación, también porque los bancos dicen que no tenemos las garantías necesarias, y es necesario porque sirve para poder volver a invertir, poder competir con las demás Pymes, ya que si no hay para comprar los productos no podemos generar rentabilidad.



**Encuesta realizada al administrador de Importadora Madoba para conocer las incidencias, gestión y administración de las Pymes.**

**¿Cómo está conformada su empresa y como la administra?**

Nuestra empresa está conformada, por empleados de la ciudad de Quevedo que laboran en nuestra empresa, y administrada por una persona encargada y por el hijo del dueño de la empresa.

**¿En cuanto al nivel formativo cuanto conocen sus administradores en administración?**

En nivel formativo por lo general la persona encargada debe saber sobre administración, debido a que la persona encargada de administrar cuenta con una instrucción universitaria, sumado a ello la práctica diaria.

**¿Cuál cree que es el motivo por el cual las Pymes no acceden a créditos con las Instituciones financieras, y que tan importante es obtener un crédito?**

Por lo general se debe al desconocimiento de cómo acceder y que hacer para poder lograr conseguir un préstamo sea de largo o corto plazo con el objetivo de poder volver a invertir, poder competir con las demás Pymes, y así lograr una mayor rentabilidad.

