



Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

CARRERA DE INGENIERIA COMERCIAL

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

**“PLAN DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE
SERVICIOS DE GESTIÓN DE COBRANZA EXTERNA Y RECUPERACIÓN
DE CARTERA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL 2016.”**

Tutor:

MSC. Solange Yadira Resabala Valencia

Autora:

Susana Karina Mendoza Ávila

Guayaquil, 2018



REPOSITARIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS

TITULO Y SUBTITULO:

PLAN DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE GESTIÓN DE COBRANZA EXTERNA Y RECUPERACIÓN DE CARTERA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.

AUTORES:

SUSANA KARINA MENDOZA AVILA

REVISORES:

SOLANGE YADIRA RESABALA VALENCIA

INSTITUCIÓN:

UNIVERSIDAD LAICA VICENTE
ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL

FACULTAD:

ADMINISTRACIÓN

CARRERA:

INGENIERIA COMERCIAL

FECHA DE PUBLICACIÓN:

2018

N. DE PAGES: 114

ÁREAS TEMÁTICAS: Educación Comercial y Administración

PALABRAS CLAVE:

INDICES DE MOROSIDAD , CREDITOS DE CONSUMO, CARTERA CASTIGADA,RIESGO DE CREDITO

RESUMEN:

EL PRESENTE TRABAJO DE TITULACIÓN DESARROLLA UN PLAN DE NEGOCIO PARA CREAR UNA EMPRESA DE GESTION DE COBRANZA EXTERNA Y RECUPERACION DE CARTERA ENFOCADA EN EL SECTOR DE LA ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA ES DECIR LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO LOCALIZADAS EN GUAYAQUIL TOMANDO EN CONSIDERACION LA ACTIVA PARTICIPACION EN EL MERCADO FINANCIERO AL OFRECER FACILIDADES PARA LA OBTENCIÓN DE CRÉDITO, CREANDO ASI UNA CARTERA MOROSA QUE ACTUALMENTE SE HAN VISTO EN LA OBLIGACIÓN DE CONTRATAR EMPRESAS QUE AYUDEN EN LA GESTIÓN DE COBRANZA PARA ASI PODER MANTENERSE ACTIVAS.

N. DE REGISTRO (en base de datos):	N. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):		
ADJUNTO URL (tesis en la web):		
ADJUNTO PDF:	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
CONTACTO CON AUTORES/ES: SUSANA KARINA MENDOZA AVILA	Teléfono: 2420002	E-mail: Susana86_mendoza@hotmail.com
CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:	PHD. ING RAFAEL ITURRALDE SOLORZANO, MGS Teléfono: 2596500 EXT. 201 DECANATO E-mail: riturraldes@ulvr.edu.ec MSC. OSCAR MACHADO ÁLVAREZ, DIRECTOR DE CARRERA Teléfono: 2596500 EXT. 203 E-mail: omachadoa@ulvr.edu.ec	

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES

El estudiante SUSANA KARINA MENDOZA AVILA, declaro bajo juramento, que la autoría del presente trabajo de investigación, corresponde totalmente a los/las suscritos(as) y nos responsabilizamos con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

De la misma forma, cedemos nuestros derechos patrimoniales y de titularidad a la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, según lo establece la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador.

Este proyecto se ha ejecutado con el propósito de estudiar PLAN DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE GESTIÓN DE COBRANZA EXTERNA Y RECUPERACIÓN DE CARTERA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.

Autor:

Susana Mendoza Avila.

SUSANA KARINA MENDOZA AVILA

C.I. 0922436738

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor(a) del Proyecto de Investigación PLAN DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE GESTIÓN DE COBRANZA EXTERNA Y RECUPERACIÓN DE CARTERA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, nombrado(a) por el Consejo Directivo de la Facultad de Administración de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

CERTIFICO:

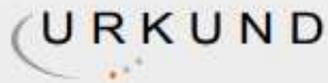
Haber dirigido, revisado y analizado en todas sus partes el Proyecto de Investigación titulado: "PLAN DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE GESTIÓN DE COBRANZA EXTERNA Y RECUPERACIÓN DE CARTERA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.", presentado por la estudiante SUSANA KARINA MENDOZA AVILA como requisito previo a la aprobación de la investigación para optar al Título de INGENIERA COMERCIAL encontrándose apto para su sustentación

Firma: *Solange Resabala V*

MSC. SOLANGE YADIRA RESABALA VALENCIA

C.I. 0918810524

CERTIFICADO DE ANTIPLAGIO



Urkund Analysis Result

Analysed Document: PLAN DE NEGOCIOS ABRIL 18.docx (D37743529)
Submitted: 4/19/2018 3:27:00 PM
Submitted By: sresabalav@ulvr.edu.ec
Significance: 8 %

Sources included in the report:

PLAN DE NEGOCIOS 18 abril.docx (D37707888)

Instances where selected sources appear:

2

AGRADECIMIENTO

A Dios, quien me ha dado inteligencia e iluminación en todo mi camino estudiantil para llegar a ser una persona de bien y sobre todo un buen profesional.

Agradezco a la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, sobre todo al Director de área el Msc. Oscar Machado Álvarez que me abrió las puertas y confió en mí, aprendiendo de grandes tutores que supieron guiarme y pulir mi Presente trabajo de Titulación.

A mis Padres por su confianza y sobre todo su amor incondicional durante toda mi vida estudiantil.

A mi Tutora por su guía, que estuvo todo el tiempo guiándome y gracias a su ayuda pude finalizar con éxito mi trabajo.

Susana Mendoza Ávila

DEDICATORIA

Mi trabajo lo dedico primeramente a Dios por haberme dado sabiduría, habilidades y destrezas y llegar con éxito hasta este punto. A mis padres quienes son el motor principal de mi vida, su esfuerzo y sacrificio realizado les permitieron darme una carrera profesional para mi futuro. A mi hermano y abuela que desde el cielo me cuidan y por ser mi motivación cada día.

A mi única sobrina la cual adoro con mi vida entera, que con una sonrisa invade todo mi ser, y al decir tía me alegra la existencia.

A mis hijas por ser el motor de mi vida que me impulsa a seguir adelante y ser un mejor ser humano cada día; a mis tías por su incondicional apoyo y amor para mí y mis hijas.

A mi compañero de vida, quien ha estado junto a mí en todo momento, por esperar horas interminables, al que con su amor, paciencia y arduo trabajo ha logrado apoyarme en todo lo que me he propuesto, al que se ha ganado mi corazón entero por ser un hombre de Dios.

Susana Mendoza Ávila

INDICE

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES	IV
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR	V
CERTIFICADO DE ANTIPLAGIO	VI
AGRADECIMIENTO	VII
DEDICATORIA	VIII
CAPITULO I	3
1.1 Planteamiento del problema	3
1.2 Formulación del problema	5
1.3 Sistematización del problema	6
1.4 Objetivo general	6
1.5 Objetivos específicos	6
1.6 Justificación	6
1.7 Delimitación o alcance	7
1.8 Idea a defender	8
CAPITULO II	9
2.1 Marco Teórico	9
2.1.1 Antecedentes	9
2.1.2 Plan de Negocio	12
2.1.3 Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)	14
2.1.4 Análisis de Riesgo de Crédito del Sector Financiero Popular y Solidario	16
2.1.5 Ciclo del crédito	18
2.1.6 Cobranzas	22
2.1.7 Tipos de cobranzas	24
2.2 Marco conceptual	24
2.3 Marco Legal	26
CAPITULO III	30
3.1 Marco metodológico	30
3.1.1 Tipos de investigación	30

3.1.2 Enfoque de investigación _____	31
3.1.3 Técnica de investigación. _____	31
3.1.4 Población y muestra _____	32
3.1.5 Análisis de los resultados _____	34
CAPITULO IV _____	46
4.1 Propuesta _____	46
4.1.1 Tema _____	46
4.1.2 Objetivos _____	46
4.1.3 Organización de la empresa _____	47
4.1.4 Plan Administrativo _____	48
4.1.5 Análisis FODA _____	54
4.1.6 Análisis de las 5 Fuerzas de Porter _____	55
4.1.7 Marketing Mix _____	58
4.1.8 Estrategias de Marketing _____	60
4.1.9 Estrategias de posicionamiento _____	60
4.1.10 Procesos de cobranzas _____	61
4.1.11 Procedimientos de gestión de cobranzas _____	61
4.1.12 Plan de marketing _____	64
4.1.13 Plan financiero _____	65
CONCLUSIONES _____	75
RECOMENDACIONES _____	77
BIBLIOGRAFIA _____	78
ANEXOS _____	81

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Total de activos de las Cooperativas de Ahorro y crédito a diciembre del 2017	15
Tabla 2 Segmentación de Cooperativas en Ecuador	16
Tabla 3 Tipos de crédito que ofrece el Banco Pacífico	22
Tabla 4 Tipos de crédito que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jep	22
Tabla 5 Índice de morosidad en cooperativas de ahorro y crédito	34
Tabla 6 Factores de influencia para pago	36
Tabla 7 Qué considera usted que se debe mejorar para evitar morosidad futura en el crédito.	37
Tabla 8 Qué métodos de cobranzas suelen utilizar	38
Tabla 9 Ha trabajado con empresas de gestión de cobranzas y recuperación de cartera	39
Tabla 10 Qué tipo de servicio adquirió	40
Tabla 11 Qué le motivaría a adquirir un servicio de cobranza y recuperación de cartera	41
Tabla 12 Con qué frecuencia adquiere el servicio.....	42
Tabla 13 Qué tipo de servicios le gustaría adquirir	43
Tabla 14Cuál es el tipo de crédito más solicitado por los clientes	44
Tabla 15 Empresas de gestión de cobranzas en Guayaquil	57
Tabla 16 Porcentajes por cartera vencida	59
Tabla 17 Inversión del Proyecto.....	66
Tabla 18 Capital de trabajo.....	66
Tabla 19 Gastos legales y de constitución.....	67
Tabla 20 Amortización de propiedad planta y equipo.....	67
Tabla 21 Depreciación anual de muebles y equipos de oficina.....	68
Tabla 22 Depreciación anual de equipos de computación	68
Tabla 23 Inversión total del proyecto	68
Tabla 24 Financiamiento del Proyecto	69
Tabla 25 Estado de situación financiera inicial	69
Tabla 26 Sueldos mensuales del personal de la empresa	70
Tabla 27 Sueldos anuales del personal de la empresa	70
Tabla 28 Proyección de gastos generales	70
Tabla 29 Costos de servicios anuales proyectados	71

Tabla 30 Ingreso por servicios de cobranzas.....	71
Tabla 31 Flujo de caja proyectado.....	72
Tabla 32 VAN (Valor Actual Neto)	72
Tabla 33 Tasa Interna de Retorno.....	73
Tabla 34 Relación costo beneficio.....	73
Tabla 35 Periodo de Recuperación del Capital	74

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Desempleo en el Ecuador de Diciembre 2017 a Junio del 2018.....	3
Figura 2 Índices de morosidad de las cooperativas de ahorro y crédito por segmento	5
Figura 3 Cartera bruta por tipo según SEPS.....	17
Figura 4 Calificación de crédito	18
Figura 5 Requisitos de las cobranzas.....	23
Figura 6 Portal de Superintendencia de Compañía para registrarse como usuario	26
Figura 7 Total de cooperativas por segmento.....	32
Figura 8: Pregunta 1	34
Figura 9: Pregunta 2	36
Figura 10: Pregunta 3	37
Figura 11: Pregunta 4	38
Figura 12: Pregunta 5	39
Figura 13: Pregunta 6	40
Figura 14: Pregunta 7	41
Figura 15: Pregunta 8	42
Figura 16: Pregunta 9	43
Figura 17: Pregunta 10	44
Figura 18 Organigrama Mendoza & Asociados S.A.....	49
Figura 19 Diseño del local.....	52
Figura 20 Ingresos y egresos empresas de cobranzas en Guayaquil	53
Figura 21 Ingresos de la competencia	53
Figura 22 Las cinco fuerzas de Porter	55
Figura 23 Ubicación Mendoza & Asociados S.A.....	59
Figura 24 Logo empresa.....	64
Figura 25 Tarjeta de presentación	65

INTRODUCCION

Es importante destacar que el País mueve su economía a través del crédito sea este en compras o ventas dependiendo el escenario para ejemplificar si una persona desea hacer unos arreglos en su casa y no dispone del efectivo su opción siempre será realizar un crédito a alguna Institución Financiera pero cuando el crédito no es cubierto a tiempo por diversos factores tienden a caer en mora llevando su nombre a central y aumentando la morosidad en las carteras de dichas Instituciones.

En este estudio se muestra todas las características especiales que una Empresa de Cobranzas y Recuperación de Cartera para futuros Créditos debe tener en cuenta al momento de decidir si operar o no en el Ecuador.

Ecuador abre muchas oportunidades a pequeños y grandes comerciantes por esta razón las Instituciones Financieras controladas por la Superintendencia de Bancos y las Cooperativas de Ahorro y Crédito controladas y supervisadas por la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria cada vez más se han visto en la necesidad de innovar creando créditos que se ajusten a las necesidades de cada uno de los ecuatorianos.

En el capítulo 1 se procede a describir estos tipos de créditos que permiten al cliente obtener un bien y/o financiar un negocio pudiendo pagar en cómodas cuotas mensuales, pero es ahí donde surge el problema para las Instituciones Financieras para ser más específicos las Cooperativas de Ahorro y Crédito, dado que en ocasiones otorgan créditos a personas que no están en capacidad de pagar en el futuro y se desconoce verdaderamente la certeza de recuperar el capital de trabajo. Las cuentas por cobrar son parte integral de la administración del capital de trabajo, porque constituyen una considerable inversión en activos y además su mala administración puede traer dificultades financieras a cualquier empresa solvente

Por otra parte en el capítulo 2 se analiza los tipos de cobranzas que emplean las empresas que ofrecen dicho servicio así mismo como las etapas por las cuales pasa debido a que en los últimos años se ha visto un deterioro de la Cartera de crédito, Cooperativas de ahorro y crédito, lo que ha provocado que los problemas de las mismas hayan incrementado lo

que representa un recorte de las utilidades esperadas ya que existe la posibilidad de que este dinero no se logre cobrar.

En estos momentos las labores de cobranzas se vuelven más agresivas para las todas Instituciones Financieras por ende tienen el personal calificado para esta labor sin embargo son para las labores de campo cuando el crédito se vuelve difícil de recuperar las cooperativas se ven en la necesidad de buscar ayuda contratando empresas de recuperación de cartera.

En el capítulo 3 se establecen los métodos y técnicas de investigación empleados para el desarrollo del presente Plan de Negocio a fin de emplear los resultados y adaptarlos con el fin de establecer conclusiones y recomendaciones más efectivas.

Por último, en el capítulo 4 se realiza el estudio financiero para demostrar cuan factible es establecer una empresa que ofrezca servicio de cobranza y recuperación en la ciudad de Guayaquil, aprovechando el auge que tienen actualmente los créditos otorgados por las Instituciones Financieras, así como el aumento de las carteras vencidas y la necesidad de recuperación de las mismas a la más baja tasa en el mercado y con la mayor eficiencia y eficacia.

CAPITULO I

1.1 Planteamiento del problema

Según el INEC (2018) actualmente el incremento del desempleo en Ecuador y el deterioro de la calidad del empleo existente a escala nacional provocan el incumplimiento de los pagos cuando se adquiere un crédito por esta razón es que las centrales de riesgo se encuentran con un alto número de personas cuyas obligaciones financieras han sido mayores las cuáles los han llevado a ser calificado como morosos , pero contrario a esto se encuentra la empresa que dio el crédito a cambio de un bien o servicio el mismo que le genera rentabilidad y estabilidad financiera y se ve afectada por esta iliquidez ocasionada del quien fuera su cliente, muchas veces el personal encargado de gestionar las labores de cobranzas se ve imposibilitado de realizar el cobro cuando el cliente presenta una negativa al cumplir con sus pagos es por esto que la empresa decide la externalización de gestión y contratar empresas que se dedican básicamente a lidiar y negociar con el cliente y concretar el pago cuando estos son de sumas relativamente grandes o su morosidad ha llevado años sin una respuesta concreta de pago.

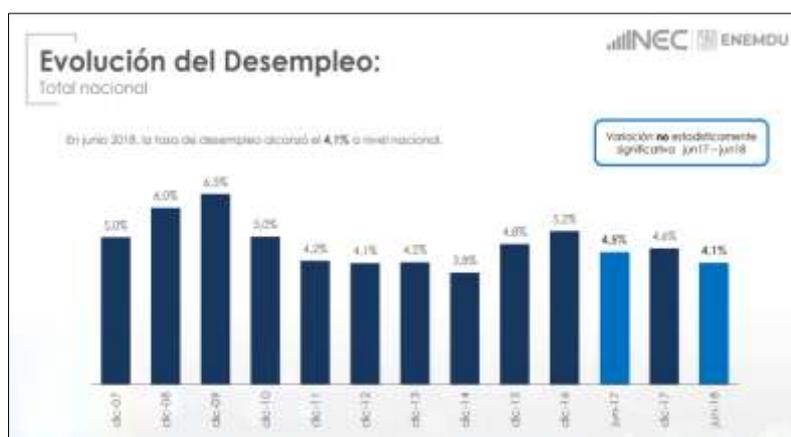


Figura 1 Desempleo en el Ecuador de Diciembre 2017 a Junio del 2018

Elaborado por: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos

Fuente: http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2018/Junio-2018/062018_Mercado%20Laboral.pdf

Desde el 2008, la Constitución de la República del Ecuador, en el artículo 283 define al sistema económico como “social y solidario, que reconoce al ser humano como sujeto y fin; que propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y que tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir”. En concordancia a la Constitución, la Ley de Economía de Popular y Solidaria tiene por objeto:

- Reconocer a las organizaciones de la economía popular y solidaria como motor del desarrollo del país;
- Promover los principios de la cooperación, democracia, reciprocidad y solidaridad en las actividades económicas que realizan las organizaciones de la EPS;
- Velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las organizaciones de la EPS
- Impulsar la participación activa de los socios y miembros en el control y toma de decisiones dentro de sus organizaciones, a diferencia de las actividades económicas privadas;
- Identificar nuevos desafíos para el diseño de políticas públicas que beneficien, fortalezcan y consoliden al sector económico popular y solidario.
- Fortalecer la gestión de las organizaciones en beneficio de sus integrantes y la comunidad.

Las Instituciones Financieras regidas por SEPS como las Cooperativas de ahorro y crédito otorgan créditos a sus clientes basándose en las tasas activas y efectivas establecidas por el Banco Central siempre otorgando un beneficios al cliente como la utilización de la tasa mínima para así hacer atractivos sus créditos , pero cuando este no se cumple se deben hallar los medios necesarios para que el crédito sea cobrado en su totalidad o si no se incurre en tener una cartera en mora que afecta al flujo de futuros créditos a otorgar.

Según el SEPS los Créditos de consumo prioritario son los más solicitados y entregados por tal razón son los que tienen una alta representación dentro de la cartera bruta total seguido de los Crédito de consumo ordinario y los microcréditos pero estos tipos de crédito no son los que representan morosidad en las cooperativas como se detalla a continuación.

ESTADO DE SITUACIÓN SISTEMA FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO Hasta el 31 de diciembre de 2017 (en millones de dólares y en porcentajes)		1000000					
Indicadores Financieros		Total Segmento 1	Total Segmento 2	Total Segmento 3	Total Segmento 4	Total Segmento 5	Total Segmento 6
ÍNDICES DE MOROSIDAD							
CREDITO COMERCIAL PREFERENCIAL	2,93%	17,81%	28,23%	43,71%	9,34%	4,47%	
CREDITO DE CONSUMO PREFERENCIAL	3,12%	4,63%	5,77%	8,81%	13,52%	3,88%	
CREDITO INACREDITADO	1,78%	5,77%	5,80%	8,77%	29,39%	2,63%	
SOLOCREDITO	6,68%	8,07%	10,94%	13,94%	18,61%	8,24%	
CREDITO PRODUCTIVO	11,17%	0,00%	0,00%	0,00%	0,44%	8,78%	
CREDITO COMERCIAL ORDINARIO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	28,71%	8,81%	
CREDITO DE CONSUMO ORDINARIO	0,74%	0,48%	4,32%	5,24%	9,84%	1,11%	
CREDITO DE VIVIENDA DE INTERES PUBLICO	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%	0,00%	0,00%	
CREDITO EDUCATIVO	0,00%	4,33%	81,44%	4,79%	0,00%	47,13%	
MOROSIDAD DE LA CARTERA TOTAL	4,02%	6,44%	8,80%	12,18%	18,81%	8,24%	

Figura 2 Índices de morosidad de las cooperativas de ahorro y crédito por segmento
Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria SEPS

Como se puede apreciar el Crédito educativo es el que representa significativamente la morosidad de las carteras en las Cooperativas, seguido de los microcréditos y el crédito productivo; estos dos últimos representan ese porcentaje ya que son los otorgados por los bancos a un plazo menor y con facilidades ya que no necesitan garantías hipotecarias para su obtención.

Para tener éxito, una empresa debe proporcionar a sus clientes mayor valor y satisfacción que los competidores. Por lo tanto, se debe hacer algo más que simplemente adaptarse a las necesidades de los consumidores; también debe obtener ventaja estratégica mediante el posicionamiento vigoroso de su oferta en la mente de los consumidores en comparación con las ofertas de la competencia.

Ninguna estrategia competitiva en particular es la mejor para todo tipo de compañías. Cada empresa debe considerar su propio tamaño y su posición, y compararlos con los de sus competidores. Las empresas grandes con posición dominante pueden usar ciertas estrategias que empresas más pequeñas no son capaces de costear.

1.2 Formulación del problema

¿Elaborar un plan de negocios de una empresa de gestión de cobranzas externa, mejoraría la gestión de recuperación de cartera en las cooperativas de ahorro y crédito?

1.3 Sistematización del problema

1. ¿Cuáles son los factores que determinan el incremento en la morosidad de los clientes?
2. ¿Cuáles son los factores que determinan el éxito de la gestión de recuperación de cartera vencida de los clientes?
3. ¿Cuáles son las estrategias más ponderantes que utiliza la empresa de gestión de cobranza externa?
4. ¿Cómo crear una empresa de gestión de cobranzas que mejorará la rentabilidad de las cooperativas de ahorro y crédito?

1.4 Objetivo general

Elaborar un Plan de Negocios de una empresa de servicios de gestión de cobranza externa y recuperación de cartera en la ciudad de Guayaquil.

1.5 Objetivos específicos

1. Determinar los factores que conllevan al cliente a caer en mora
2. Identificar los factores de éxito que permitan la recuperación de la cartera de crédito.
3. Determinar las estrategias más relevantes que utilizan las empresas de gestión de cobranza externa.
4. Realizar el Análisis y Evaluación Financiera de la empresa de gestión de cobranzas.

1.6 Justificación

La presente investigación se enfoca en la elaboración de un Plan de negocios para la creación de una empresa de servicios de gestión de cobranzas y recuperación de cartera en la ciudad de Guayaquil, considerando que actualmente se están entregando créditos a los clientes a fin de financiar proyectos , estudios , gastos de construcción entre otros sin embargo la crisis económica que atraviesa el País y la ola de migrantes que vienen a

ocupar plazas de trabajo dentro de la ciudad provoca el incumplimiento de los pagos y por ende el aumento de la morosidad de la cartera.

Las Cooperativas de ahorro y crédito por excelencia se dedican a otorgar créditos de distintas naturalezas, utilizan una serie de procedimientos y herramientas por esta razón realizan las gestiones de cobranzas mediante un esquema pre jurídico el cual implica lidiar directamente con el deudor, pero por las diversas funciones que realiza la entidad financiera prefieren externalizar esta gestión a casas de cobranzas, las mismas que por su relación cliente-deudor muestran una eficacia y eficiencia.

La Cartera de crédito son los rubros por cobrar que tienen las Cooperativas de ahorro y crédito, y las mutualistas por colocación de créditos. El Segmento 1 representa el 63% del total del saldo de créditos en el SFPS. Para diciembre del 2017 con aproximadamente USD 5.326 millones.

Desde agosto de 2015 hasta diciembre de 2017, el índice de morosidad de las cooperativas de ahorro y crédito bajó, colocándose actualmente en un 5,57% esto debido a la contratación de empresas que ayudan en la gestión de cobranzas.

Uno de los factores determinantes por las que el deudor no puede liquidar sus cuentas es la creciente ola de desempleo que atraviesa el País debido a la crisis económica de los últimos años. (INEC, 2017)

Las empresas que por su naturaleza se dedican a otorgar créditos son las Instituciones Financieras, pero no sólo estas instituciones otorgan créditos, de igual forma lo hacen las empresas comerciales, industriales, de servicios, entre otros, pero al existir el crédito también existe el problema del recaudo de cartera.

Conscientes de los problemas crediticios que poseen muchas empresas en Ecuador principalmente en Guayaquil se pretende crear una empresa que brinde soluciones efectivas e integrales en la gestión de cartera de difícil recuperación de la mano de personal altamente calificado y capacitado para garantizar el éxito de la negociación.

1.7 Delimitación o alcance

- **Campo:** Emprendimiento

- **Área:** Servicios
- **Aspecto:** Plan de negocios, servicios de Cobranzas y Recuperación de cartera en Cooperativas de Ahorro y Crédito
- **Tema:** Plan de Negocio para la creación de una empresa de servicios de Gestión de Cobranzas Externa y Recuperación de Cartera.
- **Delimitación sectorial:** Cooperativas de ahorro y crédito reguladas por el SEPS
- **Delimitación temporal:** Enero del 2017 a diciembre del 2017

1.8 Idea a defender

Crear una empresa de gestión de cobranzas externa y recuperación de cartera permitirá disminuir los índices de cartera vencida en las cooperativas de ahorro y crédito en la ciudad de Guayaquil.

CAPITULO II

2.1 Marco Teórico

2.1.1 Antecedentes

En este capítulo se citó los resultados de la revisión de investigaciones realizadas por diferentes autores y vinculadas con el objetivo de investigación, con el fin de situar el estado del conocimiento del mismo. Los trabajos de investigación revisados tienen menos de cinco años de realización, en ellos se citó datos bibliográficos referentes al tema en cuestión, se describe el fin de la investigación, la metodología empleada, la conclusión principal y la fuente bibliográfica.

Según datos de la Superintendencia de Bancos y Seguros indica que tras la independencia del Ecuador en 1830 el país se caracterizaba por ser agrícola y comercial dedicándose a las actividades de exportación por lo cual circulaban monedas de oro y plata, mismas que eran falsificadas por tal razón 1832 se dictó Ley de Monedas en la República del Ecuador, para regular la acuñación de dinero y plata.

En 1869 se creó la Ley de Bancos Hipotecarios cuyo control y aplicación fue incompleta, se mantuvo durante más de cincuenta años, pero fue hasta el 6 de septiembre de 1927 que se creó la Superintendencia de Bancos en conjunto a la aprobación de leyes que regularon las actividades comerciales y la hacienda pública.

Con el fin de tener resultados más específicos y concretos se ha tomado como referencia tesis de universidades del Ecuador con temas relacionados al presente proyecto para tener una guía, es el caso de la tesis de la Universidad Técnica del Norte con el tema: **Estudio de factibilidad para la creación de una microempresa de servicio técnico especializado en recuperación de cartera de empresas comerciales en el cantón Ibarra provincia de Imbabura**, dicha tesis hace referencia a una idea de negocio similar

a la de la presente investigación y sus resultados ayudarán como referencia al presente plan de negocio.

Para tener una guía en cuanto en los procedimientos a seguir del departamento de cobranzas se tomó en consideración la tesis **Elaboración de un manual de procedimientos para el departamento de crédito y cobranzas en la compañía Otelo & Fabell** publicada en el 2017 por Karla Eslao de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil la misma que nos será una guía al momento de establecer los procedimientos adecuados a fin de garantizar la eficiencia y calidad del servicio a ofrecer. Así mismo como la empresa se dedicará a la recuperación de cartera vencida en cooperativas de ahorro y crédito se tomó como referencia la tesis de la Universidad Internacional del Ecuador que dice **Gestión de crédito y cobranza para prevenir y recuperar la cartera vencida del banco Pichincha de la ciudad de Guayaquil en el periodo 2011** la cual analiza La baja recuperación de la cartera vencida del Banco del Pichincha, constituye un serio problema que compromete la viabilidad de largo plazo de una Institución y finalmente del propio Sistema Financiero Ecuatoriano con un modelo de gestión que especifique el desarrollo de actividades que tiene que cumplir el personal que labora en la empresa.

Otras de las tesis tomadas como referencia es **Proceso de manejo de la cartera vencida del segmento de microcrédito en una cooperativa de ahorro y crédito** de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador con sede en Ambato la cual desarrolla el proceso de manejo de la cartera vencida del segmento de microcrédito en una Cooperativa de ahorro y crédito de la ciudad de Ambato la cual tiene puntos importantes para el desarrollo de la presente investigación.

Para entender las razones por las cuales las personas caen en mora en sus créditos se analizó la tesis **Análisis del efecto de la creación de nuevos impuestos durante el**

periodo 2014/2015, en el índice de morosidad de los créditos empresariales de la banca privada en Guayaquil publicada en el 2016 por Javier Medina de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil en donde indica los créditos que mayormente se otorgan son los de consumo y los productivos o empresariales. Existen casos de clientes que han adquirido deudas y que han caído en la morosidad debido a que han perdido sus empleos, más no por un aumento de impuestos o de gastos en sus finanzas. En estos casos de desempleos, la Institución Bancaria no permite refinanciar las deudas hasta que el usuario tenga una fuente de ingresos.

Las referencias antes expuestas servirán de guía en la propuesta del estudio, los resultados de las encuestas, así como las conclusiones y recomendaciones darán pautas específicas para cumplir con los objetivos propuestos en el presente plan de negocio.

En los últimos años la cartera de cobranzas de las empresas se ha visto deteriorada por diversos factores como:

1. La estabilidad económica del País.
2. La inflación en la que se ven afectados diversos productos y servicios
3. Los aumentos del desempleo en el País.
4. El incremento de las tasas de interés.
5. Olvido de la obligación de pago.
6. Calamidad doméstica.
7. Inflexibilidad en la propuesta de pago.
8. Pocos mecanismos de cobro.

Las cuentas por cobrar son parte integral de capital de trabajo de la empresa producto del crédito otorgado a clientes y merece la correcta administración ya que de manejarla incorrectamente podría ocasionar problemas financieros a cualquier empresa estable.

La gestión de la cobranza viene de tiempos muy antiguos y actualmente es el pilar fundamental de muchas empresas nacionales y extranjeras lo que implica que la recuperación oportuna de la cartera constituye prioridad para garantizar que los negocios contaran con el flujo de dinero oportuno para continuar operando y generando rentabilidad.

2.1.2 Plan de Negocio

2.1.2.1 ¿Qué es el Plan de Negocio?

Un plan de negocios se define como un instrumento clave y fundamental para el éxito de los promotores del mismo. Un plan de negocios consiste en diseñar una serie de actividades relacionadas entre sí para el comienzo o desarrollo de una empresa o proyecto (producto o servicio). El plan de negocio identifica, describe y analiza la idea de negocio, a su vez verifica la viabilidad comercial, técnica, económica y financiera. Se debe recalcar que todo plan de negocio es diferente, como lo son las ideas sobre los productos o servicios que se presentan en él.

El objetivo principal de un plan de negocio permite presentar la idea del producto o servicio de modo que sea un instrumento válido para:

- Ayudar al equipo promotor que presenta la idea del producto o servicio en el proceso de diseño y divulgación del negocio que se plantea.
- Interesar a posibles inversores para reunir los recursos y capacidades necesarias para iniciar el negocio.

Un plan de negocio posee las siguientes características:

- Obliga a las personas que están creando la empresa a analizar su idea de negocio sistemáticamente, lo que asegurará que ésta tenga realmente un gran impacto.
- Muestra las carencias en el conocimiento existente, y ayuda a subsanarlas de forma eficaz y estructurada.
- Asegura que se tomen decisiones, de forma que se adopte un método bien enfocado.
- Sirve como herramienta central de comunicación para los diversos participantes en el proyecto.
- Hace surgir la lista de recursos que se van a necesitar y, de este modo, permite conocer los recursos necesarios.
- Constituye una prueba experimental de lo que será la realidad. Si en la fase de creación del plan de negocio, se descubre que existe la posibilidad de “fracasar”, no se habrá producido ningún daño irreparable

2.1.2.2 Un buen plan de negocio debe cumplir las siguientes cualidades:

- Eficaz: debe contener, ni más ni menos, todo aquello que un eventual promotor o inversor debe conocer para financiar el proyecto.
- Estructurado: debe contener una estructura simple y clara que permita ser entendido de una manera fácil.
- Comprensible: debe estar escrito con claridad, con un vocabulario preciso, evitando jergas y conceptos muy técnicos. Las cifras y tablas deben ser simples y de fácil comprensión.
- Breve: debe contener los datos necesarios y oportunos.
- Cómodo: debe ser fácil de leer y entender.

- Atractivo: las cifras y cuadros son fáciles de entender; se debe evitar los “efectos especiales” en los gráficos.
- El período de plan de negocios debería ser máximo tres años, ir más allá debe quedar justificado.
- El plan de negocio deben realizarlo el/los interesados, aunque se puede buscar apoyo externo, el trabajo debe ser en equipo.
- Contenido: lo más importante no es el estilo y la presentación sino el contenido y la justificación de datos con argumentos. (Luis Muñiz, 2010, p. 24-25)

Como trata de explicar Muñiz (2010), Un plan de negocios se define como un instrumento clave y fundamental para el éxito de los promotores del mismo. Un plan de negocios consiste en diseñar una serie de actividades relacionadas entre sí para el comienzo o desarrollo de una empresa o proyecto (producto o servicio). El plan de negocio identifica, describe y analiza la idea de negocio, a su vez verifica la viabilidad comercial, técnica, económica y financiera. Se debe recalcar que todo plan de negocio es diferente, como lo son las ideas sobre los productos o servicios que se presentan en él.

2.1.3 Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)

La economía popular y solidaria es la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos.

Esta forma de organización se basa en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital.

La SEPS inició su gestión el 5 de junio de 2012, de la mano del Superintendente de Economía Popular y Solidaria Hugo Ramírez.

Las atribuciones que la Ley le otorga a la Superintendencia, respecto de las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria (EPS) y del Sistema Financiero Popular y Solidario (SFPS), son:

- Ejercer el control de sus actividades económicas;
- Velar por su estabilidad, solidez y correcto funcionamiento;
- Otorgar personalidad jurídica a estas organizaciones;
- Fijar tarifarios de servicios;
- Autorizar las actividades financieras que dichas organizaciones desarrollen;
- Levantar estadísticas;
- Imponer sanciones; y,
- Expedir normas de carácter general.

Tabla 1 Total de activos de las Cooperativas de Ahorro y crédito a diciembre del 2017

 SISTEMA FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO		
31-dic-17		
SEGMENTO	ENTIDAD	TOTAL DE ACTIVOS (Millones \$)
Total Segmento 1	26 cooperativas, de un total de 26 cooperativas	8.293,16
Total Segmento 2	38 cooperativas, de un total de 38 cooperativas	1.764,01
Total Segmento 3	82 cooperativas, de un total de 82 cooperativas	995,55
Total Segmento 4	173 cooperativas, de un total de 178 cooperativas	455,02
Total Segmento 5	287 cooperativas, de un total de 332 cooperativas	119,47
Total SFPS	606 cooperativas, de un total de 656 cooperativas	11.627,21

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Según el SEPS desde el 31 de diciembre del 2014 de acuerdo a lo establecido por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera decide según resolución el 13 de febrero del 2015 crear la norma para la segmentación de las entidades del sector financiero

popular y solidario de acuerdo al tipo de saldo en sus activos y se ubicarán en los siguientes segmentos:

Tabla 2 Segmentación de Cooperativas en Ecuador

Segmento	Activos
1	Mayor a 80'000.000,00
2	Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00
3	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00
4	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00
5	Hasta 1'000.000,00
	Cajas de Ahorro, bancos comunales y cajas comunales

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

2.1.4 Análisis de Riesgo de Crédito del Sector Financiero Popular y Solidario

El sistema financiero cooperativo otorga créditos a sus socios, lo que representa exponerse a diferentes riesgos: de mercado, de liquidez, de interconexión, crédito entre otros.

2.1.4.1 Proceso de crédito

Comprende las etapas de otorgamiento; seguimiento y recuperación. La etapa de otorgamiento incluye la evaluación, estructuración donde se establecen las condiciones de concesión de la operación, aprobación, instrumentación y desembolso. La etapa de seguimiento comprende el monitoreo de los niveles de morosidad, castigos, refinanciamientos, reestructuraciones y actualización de la documentación. La etapa de recuperación incluye los procesos de recuperación normal, extrajudicial o recaudación judicial, las mismas que deben estar descritas en su respectivo manual para cumplimiento obligatorio de las personas involucradas en el proceso.

2.1.4.2 Riesgo de crédito

Es la probabilidad de pérdida que asume la entidad como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas por la contraparte.

- **Riesgo normal:** Corresponde a las operaciones con calificación A1, A2 o A3.
- **Riesgo potencial:** Corresponde a las operaciones con calificación B1 o B2.
- **Riesgo deficiente:** Corresponde a las operaciones con calificación C1 o C2.
- **Riesgo dudoso recaudo:** Corresponde a las operaciones con calificación D.
- **Riesgo pérdida:** Corresponde a las operaciones con calificación E.

Sustitución de deudor: Cuando se traspa las obligaciones de un crédito de un determinado deudor a una tercera persona que desee adquirirle, quien evidenciará capacidad de pago y presentará garantías de ser el caso, en condiciones no inferiores a las pactadas en el crédito original.

2.1.4.3 Morosidad total de la cartera de crédito

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria mide el índice de morosidad como el porcentaje de la cartera total improductiva frente a la cartera total bruta. Las ratios de morosidad se calculan para el total de la cartera bruta y por línea de negocio.

ESTADO DE SITUACIÓN SISTEMA FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO E1-4a-17 (en millones de dólares y en porcentajes)		2000000					
Indicadores Proprietarios:		Total Segmento 1	Total Segmento 2	Total Segmento 3	Total Segmento 4	Total Segmento 5	Total SEPS
CARTERA BRUTA POR TIPO							
CREDITO COMERCIAL PRIORITARIO	320.27	20.67	7.98	1.02	2.38		351.90
CREDITO DE CONSUMO PRIORITARIO	2.745.80	590.06	319.29	111.31	26.73		3.793.21
CREDITO INMOBILIARIO	372.37	64.98	21.08	6.68	1.32		471.44
MECROCREDITO	1.718.08	678.80	587.72	232.10	81.34		3.099.62
CREDITO PRODUCTIVO	4.48	0.88	0.18	0.45	0.51		6.67
CREDITO COMERCIAL ORDINARIO	1.24	0.08	0.03	0.08	0.54		1.87
CREDITO DE CONSUMO ORDINARIO	312.49	44.06	27.68	4.27	4.12		392.65
CREDITO DE VIVIENDA DE INTERÉS FICHAO	0.00	0.00	0.14	0.03	0.15		0.31
CREDITO EDUCATIVO	0.10	0.04	0.22	0.11	0.08		0.56

Figura 3 Cartera bruta por tipo según SEPS

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria SEPS

2.1.5 Ciclo del crédito

2.1.5.1 Evaluación

En este punto se analiza la capacidad de endeudamiento del cliente es decir si el monto de crédito sobrepasa la capacidad del negocio o el cliente presenta sobreendeudamiento

2.1.5.2 Aprobación

En este punto influye mucho la opinión del asesor de crédito ya que por el análisis que se efectúa al interesado basado en la experiencia del profesional, da confianza para otorgar el crédito.

2.1.5.3 Desembolso

El desembolso no es más que la entrega de la mercadería o dinero, tras la promesa de un pronto pago cuando se origina un préstamo, un negocio o una inversión.

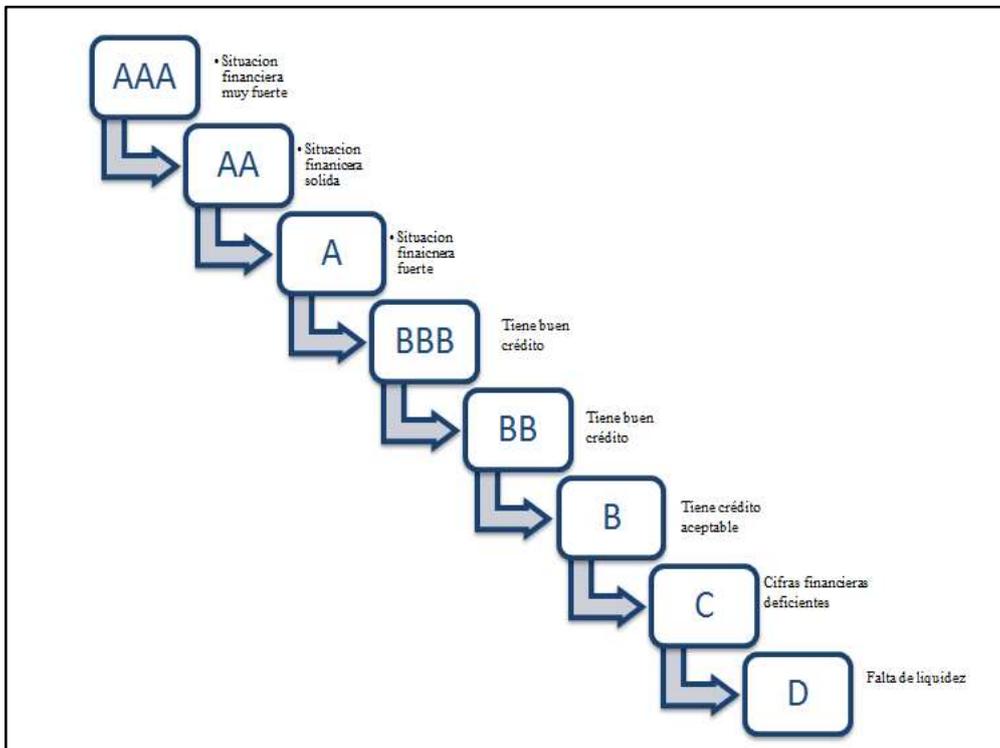


Figura 4 Calificación de crédito
Fuente: Superintendencia de Bancos

Las cooperativas al ser Entidad Financiera tienen calificación de crédito de acuerdo al tipo de situación financiera que presentan sus balances al 31 de diciembre esto más que nada le da prestigio y estabilidad en el mercado.

Pero no solo su estabilidad financiera es lo que se califica si no también su cartera de crédito es por esto que la Subdirección de Estadísticas pone a disposición del público la calificación de la Cartera de Créditos y Contingentes para los siguientes subsistemas: Bancos Privados, Mutualistas, Cooperativas, Tarjetas de Crédito, Compañías de Titularización Hipotecaria, Bancos Off Shore, Sociedades Financieras e Instituciones Públicas. Los datos que se presentan desde el año de 1998 al 2003 son **trimestrales**, sin embargo, a partir del año 2004 las series son mensuales, además encontrará un reporte gerencial panorámico a partir de febrero de 2004.

Esta información se presenta dividida en cartera comercial, consumo, vivienda y microempresa; y, en forma consolidada los saldos reportados por cada una de las entidades controladas en el formulario 231 A "Calificación de Cartera y Contingentes" reflejando además el índice de riesgo de la entidad frente al subsistema que se pertenece.

Según las normas que regulan la segmentación de cartera de crédito en entidades del sistema financiero nacional las cooperativas ofrecen los siguientes créditos:

- **Crédito Productivo:** Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas por un plazo superior a un año para financiar proyectos productivos cuyo monto, en al menos el 90%, sea destinado para la adquisición de bienes de capital, terrenos, construcción de infraestructura y compra de derechos de propiedad industrial. Se exceptúa la adquisición de franquicias, marcas, pagos de regalías, licencias y la compra de vehículos de combustible fósil.

Se incluye en este segmento el crédito directo otorgado a favor de las personas jurídicas no residentes de la economía ecuatoriana para la adquisición de exportaciones de bienes y servicios producidos por residentes.

- **Crédito Comercial Ordinario:** Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 100.000, destinado a la adquisición o comercialización de vehículos livianos de combustible fósil, incluyendo los que son para fines productivos y comerciales.
- **Crédito Comercial Prioritario:** Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 100.000 destinado a la adquisición de bienes y servicios para actividades productivas y comerciales, que no estén categorizados en el segmento comercial ordinario.
- **Crédito de Consumo Ordinario:** Es el otorgado a personas naturales destinado a la adquisición o comercialización de vehículos livianos de combustible fósil.
- **Crédito de Consumo Prioritario:** Es el otorgado a personas naturales, destinado a la compra de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, comercial y otras compras y gastos no incluidos en el segmento de consumo ordinario, incluidos los créditos prendarios de joyas.
- **Crédito Educativo:** Comprende las operaciones de crédito otorgadas a personas naturales para su formación y capacitación profesional o técnica y a personas jurídicas para el financiamiento de formación y capacitación profesional o técnica de su talento humano; en ambos casos la formación y capacitación deberá ser debidamente acreditada por los órganos competentes.

- **Crédito de Vivienda de Interés Público:** Es el otorgado con garantía hipotecaria a personas naturales para la adquisición o construcción de vivienda única y de primer uso, concedido con la finalidad de transferir la cartera generada a un fideicomiso de titularización con participación del Banco Central del Ecuador o el sistema financiero público, cuyo valor comercial menor o igual a USD 70.000 y cuyo valor por metro cuadrado sea menor o igual a USD 890.00.
- **Crédito Inmobiliario:** Es el otorgado con garantía hipotecaria a personas naturales para la construcción, reparación, remodelación y mejora de inmuebles propios; para la adquisición de terrenos destinados a la construcción de vivienda propia; y, para la adquisición de vivienda terminada para uso del deudor y su familia no categorizada en el segmento de crédito Vivienda de Interés Público.
- **Microcrédito:** Es el otorgado a una persona natural o jurídica con un nivel de ventas anuales inferior o igual a USD 100.000, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades de producción y/o comercialización en pequeña escala, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, verificados adecuadamente por la entidad del Sistema Financiero Nacional.

Para el Microcrédito se establecen los siguientes sub-segmentos de crédito:

a. Microcrédito Minorista. - Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a la entidad del sistema financiero, sea menor o igual a USD 1.000, incluyendo el monto de la operación solicitada.

b. Microcrédito de Acumulación Simple. - Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a la entidad del sistema financiero sea superior a USD 1.000 y hasta USD 10.000, incluyendo el monto de la operación

solicitada.

c. Microcrédito de Acumulación Ampliada. - Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a la entidad del sistema financiero sea superior a USD 10.000, incluyendo el monto de la operación solicitada.

Tabla 3 *Tipos de crédito que ofrece el Banco Pacífico*

 BANCO PACIFICO			
MONTO	PLAZO	TIPO SEGÚN SEPS	TIPO SEGÚN BANCO
\$ 5.000,00	3 AÑOS	CONSUMO PRIORITARIO	CRÉDITO PACÍFICO
\$600.000,00	20 AÑOS	CREDITO INMOBILIARIO	CONSTRUYE CON EL PACÍFICO
\$ 50.000,00	20 AÑOS	CREDITO DE VIVIENDA DE INTERES PÚBLICO	HIPOTECA PACÍFICO
\$ 20.000,00	6 AÑOS	CREDITO EDUCATIVO	CRÉDITO ESTUDIOS PACÍFICO

Nota. Recuperado de: “Créditos Banco Pacifico” (20 de julio del 2018) Recuperado de: <https://www.bancodelpacifico.com/creditos.aspx>

Tabla 4 *Tipos de crédito que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jep*

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JEP			
MONTO	PLAZO	TIPO SEGÚN SEPS	TIPO SEGÚN BANCO
\$300.000,00	10 AÑOS	COMERCIAL PRIORITARIO	MICROTRANSPORTE
\$150.000,00	20 AÑOS	CREDITO DE VIVIENDA DE INTERES PÚBLICO	CREDIMIVIVIENDA
N/N	N/N	MICROJEP	MICROCREDITO

Nota. Recuperado de: “Créditos Banco Pacifico” (20 de julio del 2018) Recuperado de: <https://www.coopjep.fin.ec/inicio>

Cuando el crédito se vuelve incobrable este debe pasar por un proceso el cual implica una tarea de cobranzas

2.1.6 Cobranzas

La cobranza dentro de la empresa es considerada como rentabilidad ya que genera ingresos, tener una cartera de clientes con atrasos es parte del negocio sin embargo cuando

el porcentaje sobrepasa los límites esperados este se convierte en un problema financiero para la compañía.

Las cobranzas deben reunir 3 requisitos para generar estabilidad financiera en la empresa:



Figura 5 Requisitos de las cobranzas

2.1.6.1 Oportuna

Muchas empresas contraen deudas con más de una compañía, por tal razón si la cobranza no se realiza en la hora y el día indicado puede suceder que se adelanten otros a la gestión y la empresa ya no tenga recursos para cancelar.

2.1.6.2 Adecuada

Se debe tratar a cada cliente diferente de acuerdo a su estatus, el agente de crédito debe saber manejarse con clientes sea este que tenga un alto grado social como el que no lo tiene.

2.1.6.3 Completa

Aquí interviene mucho el departamento de crédito y cobranzas ya que se debe cobrar toda la cartera sin dejar pendientes ya que suele suceder que por cobrar clientes con mayor volumen de crédito olvidan aquellas facturas pequeñas que si sumándolas todas representan un ingreso significativo para la compañía.

2.1.7 Tipos de cobranzas

Así mismo existen 3 tipos de cobranzas según la complejidad del cobro las cuales pueden ser:

2.1.7.1 Cobranza Formal

Esta cobranza se la realiza formalmente con los integrantes de la empresa aquí no se destinan recursos humanos y financieros de empresas externas para la gestión.

2.1.7.2 Cobranza Judicial

Este tipo de cobranzas es realizado por empresas externas a la de la empresa aquí se solicitan todos los documentos antes firmados por el cliente que pudieran facilitar la gestión, en este procedimiento se ajusten a las disposiciones jurídicas y legales contempladas en la ley.

2.1.7.3 Cobranza Extrajudicial

Es la acción realizada por una entidad a través de una oficina de cobro para exigir la cancelación de una obligación adquirida, pudiendo las partes llegar a un acuerdo sin necesidad de llegar a una acción judicial y por ende incurrir en gasto mínimos.

2.2 Marco conceptual

Cobranzas

La cobranza se deriva del crédito, se debe efectuar una cobranza con responsabilidad y eficiencia de los activos de la organización.

Gestión

La gestión debe ser oportuna, continua y eficaz, diseñada para realizar el cobro sobre la deuda que el cliente tiene.

Refinanciación de un crédito

La modificación de un crédito existente, desembolsado por la institución crediticia, en respuesta a la incapacidad de pago de un cliente en el largo plazo.

Recuperación

La recuperación requiere esfuerzos múltiples, se debe realizar cobros oportunos a los clientes, debe ser prioridad o podría generar pérdidas para la empresa de no hacerlo adecuadamente.

Créditos de Consumo

Este tipo de crédito es otorgado para financiar deudas, comprarse un vehículo o cubrir una necesidad es el más otorgado por las entidades financieras y su plazo máximo de cancelación es de 3 años.

Excepciones

Condiciones del otorgamiento del crédito cuyo perfeccionamiento posterior a la aprobación y desembolso no representan riesgo para la cooperativa, y no afectan al cumplimiento oportuno del pago de la obligación.

Garantía

Es cualquier obligación que se contrae para la seguridad de otra obligación propia o ajena. Se constituyen para asegurar el cumplimiento de las obligaciones contraídas por el deudor.

2.3 Marco Legal

Según el artículo dos de la ley de compañías se establece:

Art. 2.- Hay cinco especies de compañías de comercio, a saber:

- La compañía en nombre colectivo;
- La compañía en comandita simple y dividida por acciones;
- La compañía de responsabilidad limitada;
- **La compañía anónima; y,**
- La compañía de economía mixta.

Estas cinco especies de compañías constituyen personas jurídicas. La empresa se registrará a esta ley, procediendo a registrarse en la Superintendencia de Compañías.



Figura 6 Portal de Superintendencia de Compañía para registrarse como usuario

Nota. Recuperado de: “Superintendencia de Compañías” (20 de julio del 2018) Recuperado de: <https://www.supercias.gob.ec/portalscvcs/>

El monto mínimo de capital, será el que determine la Superintendencia de Compañías. (800,00 USD actualmente). El capital de las compañías debe expresarse en dólares de los Estados Unidos de América su constitución y participación.

Art. 143.- La compañía anónima es una sociedad cuyo capital, dividido en acciones negociables, está formado por la aportación de los accionistas que responden únicamente

por el monto de sus acciones. Las sociedades o compañías civiles anónimas están sujetas a todas las reglas de las sociedades o compañías mercantiles anónimas.

La compañía se constituirá mediante escritura pública que, previo mandato de la Superintendencia de Compañías.

Se procede a inscribir a la empresa en el Registro Mercantil y en la Cámara de Comercio, así como la obtención del número identificativo de Afiliación a la Seguridad Social en la Tesorería General del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Los requisitos para la constitución física y documental de la empresa se encontrarán en los anexos del presente trabajo de titulación.

Es importante tener en consideración la Ley Orgánica de defensa al Consumidor en su Capítulo 1 artículos 47 y 49 que indica lo siguiente:

Art. 47.- Sistemas de crédito.- Cuando el consumidor adquiriera determinados bienes o servicios mediante sistemas de crédito, el proveedor está obligado a informarle en forma previa, clara y precisa: El precio de contado del bien o servicio materia de la transacción; El monto total correspondiente a intereses, la tasa a la que serán calculados; así como la tasa de interés moratorio y todos los demás recargos adicionales; El número, monto y periodicidad de los pagos a efectuar; y, La suma total a pagar por el referido bien o servicio. Se prohíbe el establecimiento y cobro de intereses sobre intereses. El cálculo de los intereses en las compras a crédito debe hacerse exclusivamente sobre el saldo de capital impago. Es decir, cada vez que se cancele una cuota, el interés debe ser recalculado para evitar que se cobre sobre el total del capital. Lo dispuesto en este artículo y en especial en este inciso, incluye a las Instituciones del Sistema Financiero. El proveedor está en la obligación de conferir recibos por cada pago parcial. El pago de la cuota correspondiente a un período de tiempo determinado hace presumir el de los anteriores.

Art. 49.- Cobranza de créditos. - En la cobranza de créditos, el consumidor no deberá ser expuesto al ridículo o a la difamación, ni a cualquier tipo de coacción ilícita ni amenaza de cualquier naturaleza, dirigido a su persona, por el proveedor o quien actúe en su nombre. La obligación impuesta al proveedor, será exigible, sin perjuicio de las acciones penales a las que hubiere lugar.

Superintendencia de bancos y seguros

La superintendencia de bancos y seguros regula y controla las empresas que prestan servicio de recuperación de cartera y en la JB-2012-2105 se indica:

En el artículo 1 numeral 1.13 y 1.14 indican:

Gestiones de cobranzas extrajudiciales. - Son todo tipo de acciones y gestiones

Extrajudiciales que por diferentes medios se realizan para recuperar las carteras de crédito vencidas y morosas, las cuales deben ser documentadas o registradas según corresponda.

Gestión preventiva de recuperación de cartera.- Son todas las acciones y gestiones de notificación de la aproximación del vencimiento de una obligación de crédito, las que por su naturaleza corresponden a un proceso adecuado de administración y gestión de riesgo crediticio cuyo costo no es imputable a los clientes.” (SEGUROS, 2012)

Código Monetario

El 12 de septiembre de 2014, se expidió el Código Orgánico Monetario y Financiero en la sección III DE LOS SERVICIOS A CARGO DE LAS COMPAÑÍAS DE SERVICIOS AUXILIARES determina en el Artículo 9 determina a las empresas que se dedican a la recuperación de cartera como empresas de cobranzas y el artículo indica: DE COBRANZA.- Este servicio corresponde a la gestión del proceso de recuperación, esto es la fase preventiva, extrajudicial y judicial de los valores de operaciones crediticias u

otros activos de las entidades de los sectores financiero público y privado. (SOLIDARIA, 2015).

CAPITULO III

3.1 Marco metodológico

3.1.1 Tipos de investigación

Como lo señala Fidias G. Arias (2012) el nivel de investigación se refiere al grado de profundidad con que se aborda un fenómeno u objeto de estudio.

Según el nivel, la investigación se clasifica en:

- Investigación exploratoria
- Investigación descriptiva
- Investigación explicativa

La investigación exploratoria nos da una idea del tema a investigar es decir nos permite familiarizarnos con algo que no conocíamos.

Por otra parte, tenemos la investigación descriptiva que como su nombre lo indica describe el tema a profundidad a fin de recopilar la mayor cantidad de datos que se relacionen con el objetivo y la investigación a realizar.

Por último, está la investigación explicativa que es la que se realiza para buscar las causas que originan el problema de investigación y establece conclusiones y explica las teorías que se hicieron al inicio de la tesis o también se las descarta.

De acuerdo al problema planteado el tipo de investigación con el cual el autor desarrollará el proyecto es descriptiva, porque se detallan los hechos que se dan en el área de crédito y cobranzas.

3.1.2 Enfoque de investigación

La forma en que se adquiere la información se le atribuye a los siguientes

Cualitativo y,

Cuantitativo

El enfoque cuantitativo prueba las ideas a defender en base a los datos obtenidos por mediciones numéricas y datos estadísticos.

Así mismo tenemos el enfoque cualitativo que se basa en la recolección de datos descriptivos y de observación para de esta manera descubrir conceptos.

La investigación está orientada a un enfoque mixto, las cuáles utilizarán método cualitativo y cuantitativo debido a que la interpretación se basará en datos numéricos y se dará resultados teóricos.

3.1.3 Técnica de investigación.

Las técnicas de investigación que se aplicó en el presente proyecto son:

- Entrevista
- Encuesta

Entrevistas: La entrevista es una conversación que se tienen comúnmente con expertos en el tema a fin de tener una visión más clara del tema que se investiga para esto se establecen los objetivos, el tema y el tiempo estimado para la misma.

Se pretende entrevistar a expertos en el área de recaudación y recuperación de cartera, así como a gerentes o encargados de las áreas de crédito de las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Guayaquil. (Ver Anexo 6).

Cuestionarios: El cuestionario o encuesta está destinado a un grupo de personas que ayudan en la obtención de los resultados sin embargo este tiene una desventaja ya que en ocasiones puede haber falsedad en las respuestas.

Para la presente investigación se determinó trabajar con un cuestionario ya que se quiere saber el nivel de aceptación de una nueva empresa de recuperación de cartera.

3.1.4 Población y muestra

El artículo 447 del Código Orgánico Monetario y Financiero indica que las cooperativas se ubicarán en los segmentos que la Junta determine. El segmento con mayores activos del Sector Financiero Popular y solidario se define como segmento I 1 – de USD 160 Millones, e incluirá a las entidades que mantienen una cartera de crédito de alrededor USD 1.100 millones.

Según el sistema financiero popular y solidario existen 606 cooperativas a nivel nacional las cuales se encuentran segmentadas de la siguiente manera:

Segmento 1:	26 cooperativas, de un total de 26 cooperativas
Segmento 2:	38 cooperativas, de un total de 38 cooperativas
Segmento 3:	82 cooperativas, de un total de 82 cooperativas
Segmento 4:	173 cooperativas, de un total de 178 cooperativas
Segmento 5:	287 cooperativas, de un total de 332 cooperativas
Total:	606 cooperativas, de un total de 656 cooperativas

Figura 7 Total de cooperativas por segmento

Fuente: Superintendencia de economía popular y solidaria SEPS

El segmento 5 hace referencia a las Cajas de ahorro, bancos y cajas comunales; descartando trabajar con estas debido a que la junta de regulación del Sector Financiero, Popular y Solidario indica que son entidades inactivas y en proceso de liquidación.

Como resultado se obtiene una muestra de 109 cooperativas en la ciudad de Guayaquil, de las cuales 40 están en liquidación y 30 extintas. Sin embargo, se determinó trabajar

con 39 cooperativas activas del segmento 1, 2, 3 y 4 debido a que tienen las siguientes características:

- Activos que van entre el 1 –de USD 160 millones.
- Cuentan con sucursales y
- Con cartera de clientes.

Tipo de Muestreo:

Se utiliza el método no probabilístico por conveniencia.

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria mide el índice de morosidad como el porcentaje de la cartera total improductiva frente a la cartera total bruta. Los ratios de morosidad se calculan para el total de la cartera bruta y por línea de negocio.

Según (Guillén Uyen, 2001), la morosidad crediticia constituye una de las más importantes señales que advierten las crisis financieras. Además, se plantea que los problemas en la rentabilidad se agudizan si se toma en cuenta que la entidad financiera incrementa su cartera de créditos impagos, lo que resulta en la caída de las utilidades.

Según la resolución N° SEPS-AD-SGE-2012-028 se expide el Código de Ética de los Servidores Públicos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en la Sección II Artículo 5 detalla el principio de confidencialidad la cual manifiesta que el servidor de la SEPS debe mantener reservada como sensible para la Institución Financiera.

Se acudió a las diferentes Instituciones Financiera en este caso las cooperativas de ahorro y crédito que se habían considerado en la muestra, sin embargo por sigilo bancario no brindaron la información solicitada por tal razón se procedió a trabajar con el 25% del total de la muestra por segmentación y se utilizó el método no probabilístico por

conveniencia, se procedió a contactar vía telefónica a las personas responsables del departamento de crédito de las cooperativas de ahorro y crédito establecidas en Guayaquil para así interpretar los resultados y sacar las respectivas conclusiones y recomendaciones.

3.1.5 Análisis de los resultados

Tabla 5 Índice de morosidad en cooperativas de ahorro y crédito

Variable	Frecuencia	Promedio
60 días	1	10%
61 a 90 días	3	30%
91 a 180 días	4	40%
Mas 180 días	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Datos obtenidos de las encuestas

Elaborado por: El autor

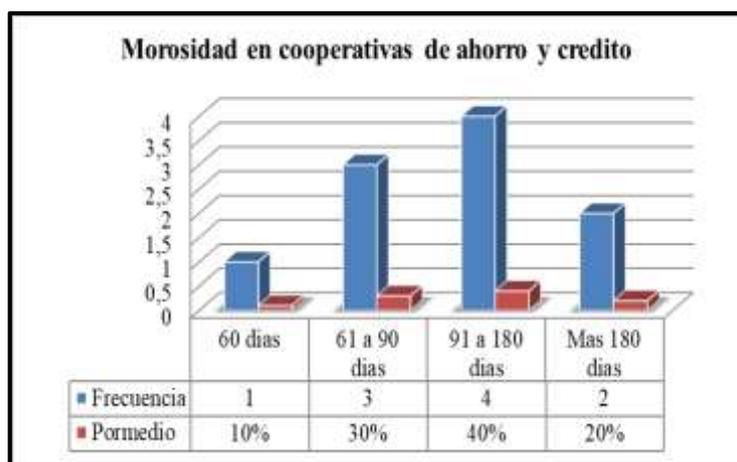


Figura 8: Pregunta 1

Fuente: Datos obtenidos de las encuestas

Elaborado por: El autor

Interpretación

Como se puede apreciar el 40% las cooperativas de ahorro y crédito tienen carteras vencidas de 180 días estos obedecen en su mayoría a los microcréditos que están orientados para actividades de producción artesanal, industrial, de comercio y servicios los créditos se otorgan para financiar capital de trabajo, para la adquisición de activos fijos

y/o consolidación de deudas debido a que son más fáciles de adquirir y solo se deben cumplir con los siguientes requisitos:

- Acceso a crédito de manera oportuna en máximo 24 horas si cumple con los requerimientos propios de cada institución
- Dependiendo de la rotación del capital de trabajo o del ciclo productivo de tu negocio ofrecen crédito desde \$1000 hasta \$20.000 y a plazos de hasta 48 meses.
- Este servicio se puede realizar varias veces en una misma cooperativa, si se presenta un buen comportamiento de pagos.

Tabla 6 Factores de influencia para pago

Variable	Frecuencia	Promedio
Calamidad doméstica	3	30%
Desempleo	4	40%
Pocos mecanismos de cobro	0	0%
Olvido de la obligación de pago	1	10%
Otros	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Datos obtenidos de las encuestas

Elaborado por: El autor

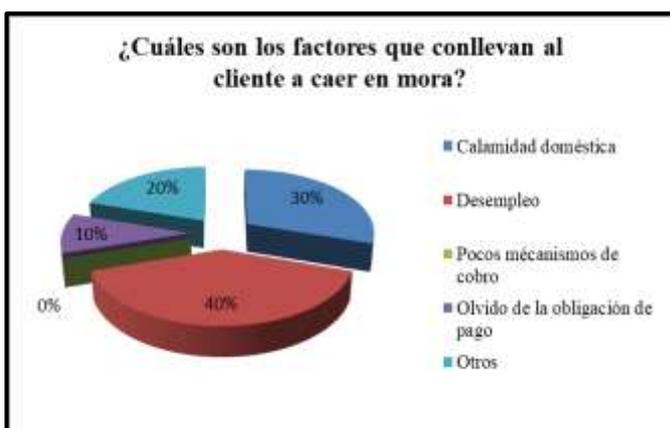


Figura 9: Pregunta 2

Fuente: Datos obtenidos de las encuestas

Elaborado por: El autor

Interpretación

Las encuestas determinaron que el 40% de los casos que no cancelan las deudas a las cooperativas de ahorro y crédito es por el desempleo que sin duda influyó e influye mucho actualmente debido a las restricciones tanto financieras como comerciales que tiene el Ecuador esto da paso a una cadena de sucesos que incurren cuando una persona es despedida y la misma tiene obligaciones financieras por cancelar.

Tabla 7 Qué considera usted que se debe mejorar para evitar morosidad futura en el crédito.

Variable	Frecuencia	Promedio
Seguimiento de los pagos	7	70%
Revisión del Buro de crédito	1	10%
Documentos de soporte	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Datos obtenidos de las encuestas

Elaborado por: El autor

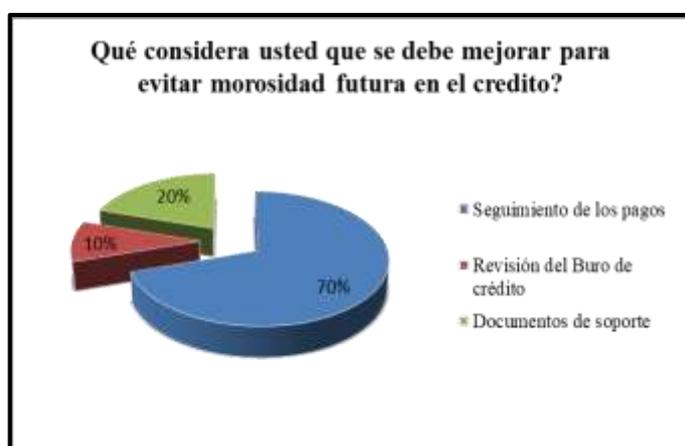


Figura 10: Pregunta 3

Fuente: Datos obtenidos de las encuestas

Elaborado por: El autor

Interpretación

En base a los resultados obtenidos se muestra que el 70% obedece a que no hay seguimiento en los pagos seguido de un 20% que indican que no tienen los suficientes documentos de soporte, por ende los responsables del área de crédito y cobranzas concuerdan que para evitar la morosidad en la cartera de cobranzas es indispensable darle seguimiento a las pagos que realizan los clientes, cuando estos se atrasen deben ser notificados inmediatamente para así evitar vencimientos extremos y que la cartera se vuelva incobrable.

Tabla 8 *Qué métodos de cobranzas suelen utilizar*

Variable	Frecuencia	Promedio
Llamadas telefónicas al cliente	4	40%
Correos recordatorios	3	30%
Cobranzas a domicilio	3	30%
TOTAL	10	100%

Fuente: Datos obtenidos de las encuestas

Elaborado por: El autor



Figura 11: *Pregunta 4*

Fuente: Datos obtenidos de las encuestas

Elaborado por: El autor

Interpretación

Los resultados indican que los métodos más efectivos para realizar las cobranzas comprenden en un 40% las llamadas telefónicas, son las más comunes al momento de recordar un crédito pendiente. Sin embargo, los correos y las visitas que agrupan un 30% de forma equitativa cuando este está vencido también forman parte la labor de cobranzas que realizan las cooperativas a fin de mantener la cartera al día.

Tabla 9 *Ha trabajado con empresas de gestión de cobranzas y recuperación de cartera*

Variable	Frecuencia	Promedio
Si	5	50%
No	5	50%
TOTAL	10	100%

Fuente: Datos obtenidos de las encuestas

Elaborado por: El autor

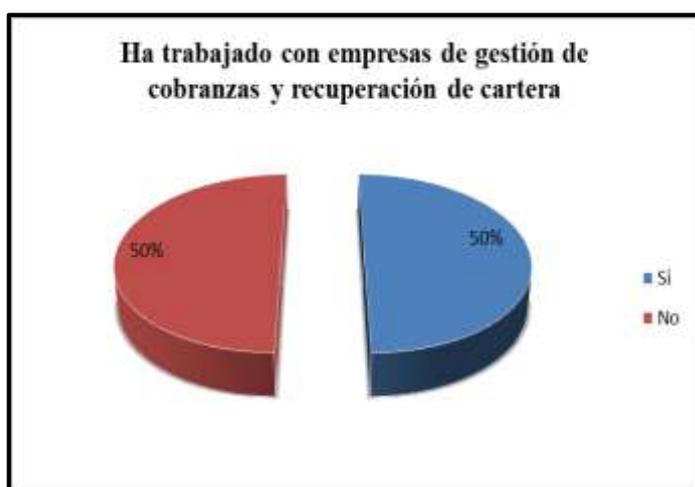


Figura 12: *Pregunta 5*

Fuente: Datos obtenidos de las encuestas

Elaborado por: El autor

Interpretación

Como se muestran los resultados existe una división equitativa del 50% entre cooperativas que han trabajado con empresas de gestión de cobranzas y quienes no, la mayoría de cooperativas de ahorro y crédito trabajan con empresas de gestión de cobranzas debido a que muchas veces el crédito se vuelve un poco difícil de cobrar y los jefes de cobranzas de estas instituciones muchas veces no pueden gestionarlo con el personal encargado del área y buscan ayuda de manera externa siendo estas empresas especializadas en la gestión de cobranzas.

Tabla 10 *Qué tipo de servicio adquirió*

Variable	Frecuencia	Promedio
Cobranza extrajudicial	3	30%
Cobranza judicial	6	60%
Cobranza empresarial	0	0%
Cobranza domiciliaria	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Datos obtenidos de las encuestas

Elaborado por: El autor

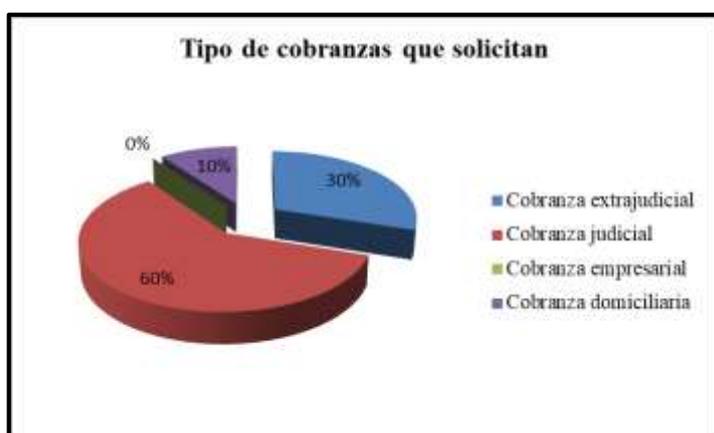


Figura 13: *Pregunta 6*

Fuente: Datos obtenidos de las encuestas

Elaborado por: El autor

Interpretación

La cobranza judicial es en un 60% la que más solicitan seguido de la extrajudicial 30%, la judicial ha sido uno de los servicios que más contratan las empresas de cobranzas debido a que cuando el crédito se vuelve imposible de cobrar se deben llegar a instancias legales muchas veces las cooperativas incurren a empresas que prestan ese servicio ya que sus tarifas son bajas en comparación a contratar a un abogado que trabaje de planta en la institución.

Tabla 11 *Qué le motivaría a adquirir un servicio de cobranza y recuperación de cartera*

Variable	Frecuencia	Promedio
Agilidad en la gestión	5	50%
Reducción de costos	1	10%
Mantener la cartera al día	4	40%
TOTAL	10	100%

Fuente: Datos obtenidos de las encuestas

Elaborado por: El autor

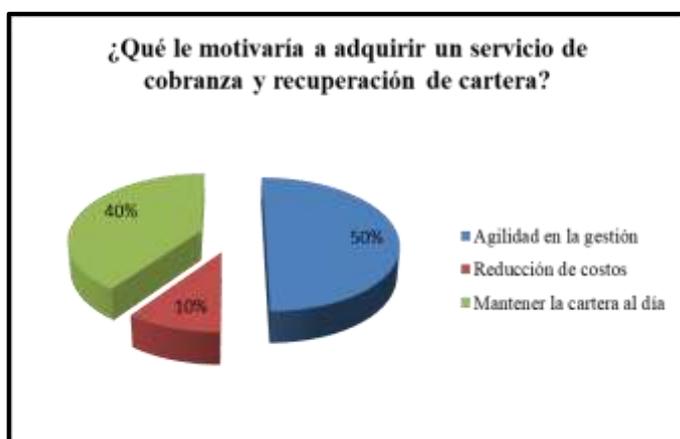


Figura 14: *Pregunta 7*

Fuente: Datos obtenidos de las encuestas

Elaborado por: El autor

Interpretación

Como se muestra en los resultados un 50% adquiere el servicio de gestión de cobranzas por el simple hecho de la agilidad que estas empresas ofrecen seguido de un 40% la motivación de tener la cartera al día y mantener el flujo de caja positivo, las empresas que ofrecen estos servicios cuentan con personal capacitado tanto en temas legales como en relaciones interpersonales con clientes difíciles de cobrar, así mismo cuentan con sistemas que le permiten ubicar al cliente cuando este cambió de domicilio, otro factor importante es que mantiene la cartera al día y permite el correcto flujo de efectivo

Tabla 12 Con qué frecuencia adquiere el servicio

Variable	Frecuencia	Promedio
Casi siempre	4	40%
Frecuentemente	6	60%
Nunca	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Datos obtenidos de las encuestas

Elaborado por: El autor

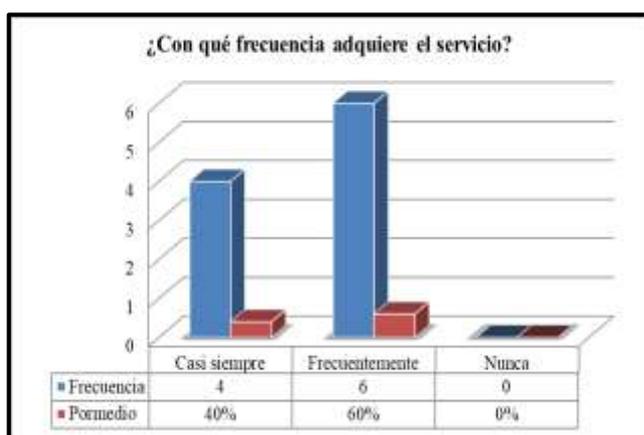


Figura 15: Pregunta 8

Fuente: Datos obtenidos de las encuestas

Elaborado por: El autor

Interpretación

Las cooperativas de ahorro y crédito en un 60% contratan el servicio de recuperación de cartera y esto se debe a que tienen una amplia cartera de los diferentes créditos que otorgan, por esta razón se ven en la necesidad de buscar ayuda externa para agilizar la gestión de cobranzas y así evitar carteras en mora.

Tabla 13 *Qué tipo de servicios le gustaría adquirir*

Variable	Frecuencia	Promedio
Cobranza extrajudicial	1	10%
Cobranza judicial	6	60%
Cobranza empresarial	0	0%
Cobranza domiciliaria	3	30%
TOTAL	10	100%

Fuente: Datos obtenidos de las encuestas

Elaborado por: El autor



Figura 16: *Pregunta 9*

Fuente: Datos obtenidos de las encuestas

Elaborado por: El autor

Interpretación

La cobranza judicial se muestra con un 60% la primera en la lista de solicitudes que tendrían las cooperativas de ahorro y crédito esto se debe como ya se había manifestado que cuando el crédito se vuelve imposible se deben llegar a esas instancias, la cobranza a domicilio es otra de las alternativas que quieren tener las cooperativas al momento de contratar la empresa de gestión de cobranzas y esto se debe a que muchos clientes ponen como excusa el poderse movilizar de su domicilio o lugar de trabajo para cancelar sus obligaciones.

Tabla 14 *Cuál es el tipo de crédito más solicitado por los clientes*

Variable	Frecuencia	Promedio
CRÉDITO COMERCIAL	0	0%
CRÉDITO DE CONSUMO	2	20%
CRÉDITO INMOBILIARIO	0	10%
MICROCRÉDITO	3	0%
CRÉDITO PRODUCTIVO	0	0%
CRÉDITO COMERCIAL	1	10%
CRÉDITO DE VIVIENDA DE	0	0%
CRÉDITO EDUCATIVO	4	60%
TOTAL	10	100%

Fuente: Datos obtenidos de las encuestas

Elaborado por: El autor

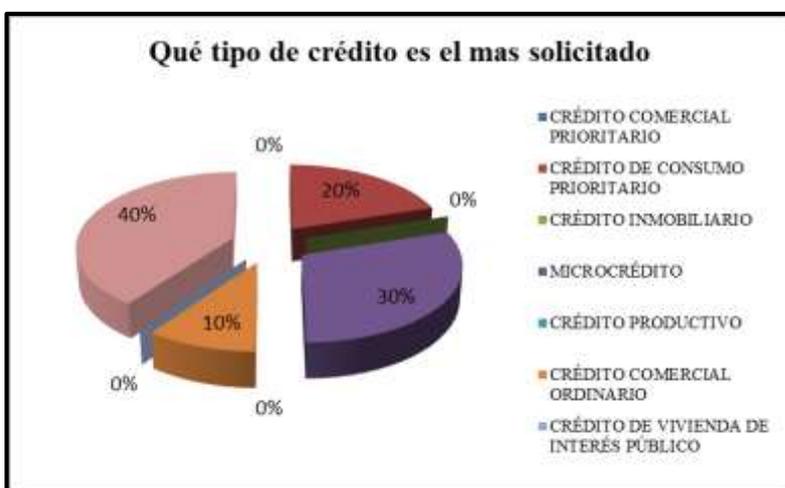


Figura 17: *Pregunta 10*

Fuente: Datos obtenidos de las encuestas

Elaborado por: El autor

Interpretación

Según los resultados obtenidos se entiende que el crédito de consumo es el más solicitado el mismo que en su mayoría sin garantías y fluctúa entre los \$5000 y \$10000 el mismo que cae en mora porque dejan de cancelar cuando por problemas laborales ya no tienen ingresos y dejan de cancelar su obligación.

Análisis General de los Resultados

Los resultados en las encuestas desarrolladas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la ciudad de Guayaquil dieron como resultados una aceptación significativa a los servicios de gestión de cobranza externa y recuperación de cartera.

Es importante destacar que la mayoría de las encuestas fueron realizadas vía telefónica debido al sigilo bancario que guardan las cooperativas de ahorro y crédito sin embargo la información proporcionada fue de gran ayuda para la obtención de los resultados y su debida interpretación.

Otro aspecto importante es mencionar que las Cooperativas de Ahorro y Crédito si han trabajado con empresas de gestión de cobranza debido a la gran cartera de clientes que manejan por tal razón ellos pretenden encontrar en el servicio a más de calidad, eficiencia y rapidez porque no pueden permitirse tener créditos vencidos.

Es importante destacar que los servicios que más contratan las Cooperativas son Cobranza Judicial y Extrajudicial cuando el crédito se vuelve inmanejable los gerentes deben recurrir a estos términos a fin de cobrar la deuda.

Estos resultados ayudarán al autor a estimar los índices financieros para las debidas proyecciones a fin de concluir cuan viable es establecer las empresas de cobranzas y recuperación de cartera vencida en la ciudad de Guayaquil.

CAPITULO IV

4.1 Propuesta

4.1.1 Tema

Plan de negocio para la creación de una empresa de servicios de gestión de cobranza externa y recuperación de cartera en la ciudad de Guayaquil.

4.1.2 Objetivos

4.1.2.1 General

Desarrollar un plan de negocio para la creación de una empresa de servicios de gestión de cobranza externa y recuperación de cartera en la ciudad de Guayaquil.

4.1.2.2 Específicos

Determinar los factores internos y externos del mercado sectorial a fin de tener una ventaja competitiva a través del FODA.

Conocer y poner en práctica todas las normas legales y financieras que permitan la constitución y el correcto funcionamiento de la empresa.

Determinar las estrategias de mercado a utilizar con el fin de alcanzar posicionamiento y reconocimiento.

Elaborar una proyección financiera con los ingresos que se pretenden lograr con la actividad que se desarrollará.

4.1.3 Organización de la empresa

4.1.3.1 Misión

Impulsar el desarrollo económico de sus clientes caminando junto a ellos y satisfaciendo sus necesidades mediante una recaudación efectiva y oportuna creyendo siempre en la mejora continua.

4.1.3.2 Visión

Ser una empresa confiable y líder en el sector, brindando la seguridad necesaria a sus clientes dando un servicio ágil y eficiente en la gestión de cobranza y recuperación de cartera.

4.1.3.3 Aspectos legales para el funcionamiento

- Decidir el tipo de compañía
- Aprobación del nombre de la compañía
- Inscripción en el registro mercantil
- Obtención del RUC
- Aperturar cuenta bancaria
- Obtener permiso para la impresión de facturas
- Registro de la compañía en la Superintendencia de compañía
- Tasa de habilitación
- Patente municipal
- Permiso de Bomberos
- Registro en la Cámara de comercio

La empresa será Sociedad Anónima debido a que se constituirá con aporte de socios, el capital con el que se iniciara las operaciones es mayor a \$800 así como el aporte de un vehículo por parte del gerente general.

4.1.3.4 Valores Organizacionales

Honestidad: Ser honrado en lo que se hace y dice a fin de mantener la estrecha relación con el cliente.

Responsabilidad: Cumpliendo con los servicios ofrecidos en el tiempo establecido.

Respeto: Este valor se debe incluir dentro y fuera de la empresa para crear relaciones duraderas con el cliente.

Solidaridad: Brindar la ayuda necesaria al cliente cuando este lo necesite.

4.1.4 Plan Administrativo

4.1.4.1 Organización del negocio

La empresa cuenta con 5 personas las mismas que ayudará en la ejecución de las labores de cobranzas.

Organigrama

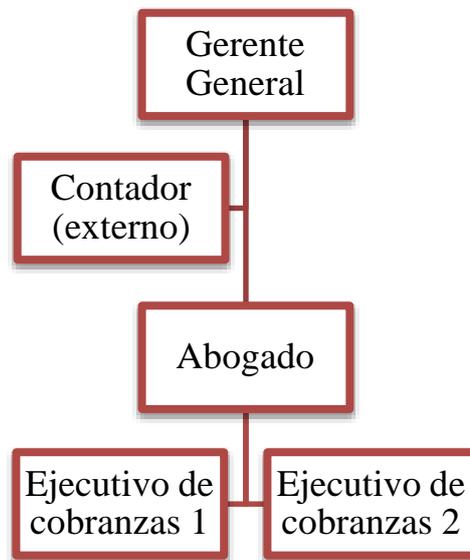


Figura 18 Organigrama Mendoza & Asociados S.A.

Elaborado por: El autor

4.1.4.2 Perfil de Cargo y funciones

Gerente General

Funciones

- Representar judicial y extrajudicialmente a la compañía.
- Seleccionar al personal capaz de cumplir con la gestión de cobranzas, así como de las labores administrativas.
- Vigilar que se lleven correctamente los procesos de recuperación de cartera.
- Tener visión de líder, retroalimentar al personal y escuchar sus sugerencias.
- Visita en campo para recuperación de cartera.

Perfil

- Edad de 25 años
- Profesión Ingeniero(a) Comercial o afines

- Experiencia comprobada de 2 años
- Espíritu de líder para cumplir con los objetivos

Abogado

- Manejar de manera adecuada todas las operaciones legales de la empresa
- Programar reuniones semanales con los miembros de su área para observar el correcto desarrollo o en su defecto tomar los correctivos necesarios.
- Manejar de la mejor manera la cartera de clientes que tenga la compañía y capacitar al personal de forma permanente.
- Mantener informado mediante informes semanales al gerente para conocer la situación de la cartera de clientes.

Perfil

- Edad: de 30 años
- Profesión: Abogado
- Estado Civil: indistinto
- Experiencia: mínima 3 años en cargos similares
- Manejo de utilitarios

Ejecutivo de cobranzas 1 y 2

- Revisar a diario la cartera de clientes tomando en cuenta los días de vencimiento de la misma, para así poder sugerir cambios en las políticas de crédito.
- Ser ayudante directo del abogado
- Estar atentos a las solicitudes de los clientes y satisfacer sus requerimientos

- Deberá ser responsable en forma directa con la gestión de cobranzas y recuperación de cartera interna y externa realizando la gestión mediante llamadas telefónicas y visitas
- Reportar por escrito o en forma verbal cuando se lo soliciten el gerente o abogado

Perfil

- Edad de 22 años
- Sexo Masculino
- Profesión Ingeniero comercial o afines
- Experiencia: de 3 años

Contador - externo

- Realizar las declaraciones mensuales correspondientes
- Realizar los trámites municipales
- Manejar los portales de IESS y MRL

Perfil

- Edad: de 25 años
- Sexo: Femenino
- Profesión: Contadora, o Ingeniera comercial
- Experiencia: 3 años en adelante

4.1.4.3 Diseño de la oficina y ubicación

De acuerdo a las necesidades de la compañía se buscó una oficina donde pueda estar ubicado el personal.

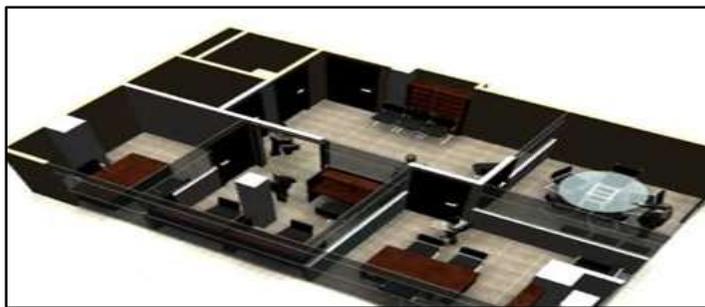


Figura 19 Diseño del local

La oficina está diseñada para 4 personas ya que la contadora trabaja de forma externa.

4.1.4.4 Ubicación

País: Ecuador

Provincia: Guayas

Cantón: Guayaquil

Dirección: Cdla. Los esteros a 2 cuadras del Registro Civil (Sur)

Diagnóstico situacional del mercado:

4.1.4.5 Análisis Situacional de los competidores

Para tener una referencia de los ingresos percibidos por los competidores directos se accedió a la información proporcionada por la Superintendencia de Compañías la misma que arrojó los siguientes resultados:

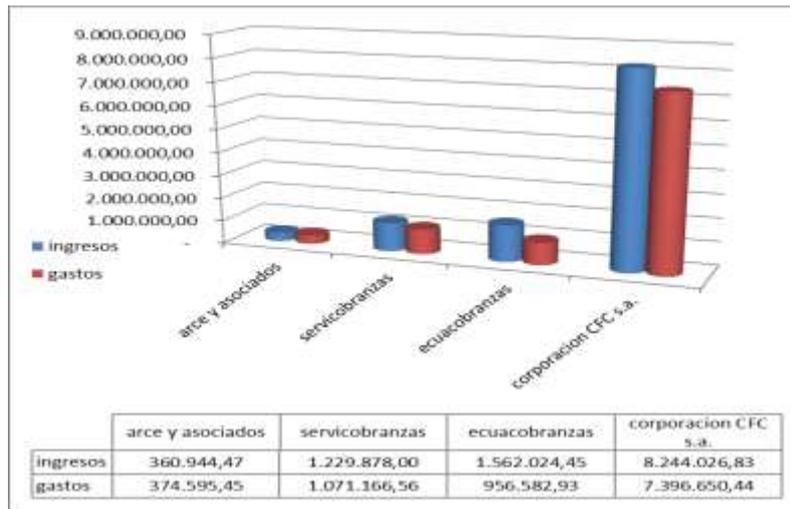


Figura 20 Ingresos y egresos empresas de cobranzas en Guayaquil

Nota. Recuperado de: “Estados Financieros” (20 de julio del 2018) Recuperado de: <https://www.supercias.gob.ec/portalConstitucionElectronica/>

Se interpretaron los ingresos de las empresas de gestión de cobranzas más reconocidas en Guayaquil de las cuales Corporación CFC S.A. es la que tiene ingresos superiores ya que es una empresa dedicada a la compra venta de cartera del sector automotriz, y trabajan con las concesionarias y marcas del país, además cuenta con sucursales en Ambato, Riobamba, Santo Domingo, Cuenca, Machala, Manta y Loja.



Figura 21 Ingresos de la competencia

Fuente: Superintendencia de compañías

Como se detalla en el gráfico empresas grandes como Corporación CFC y Ecuacobranzas tienen ingresos superiores al millón de dólares debido a que cuentan con sucursales a nivel nacional sin embargo Arse y Asociados es una empresa similar a Mendoza y Asociados S.A. sus ingresos representan un 3% ya que ofrece sus servicios a empresas comerciales de la ciudad en comparación a las demás que destinan sus servicios a empresas grandes, tomando en consideración los ingresos obtenidos por la competencia se procederán a hacer los análisis financieros necesarios para lograr el punto de equilibrio.

4.1.5 Análisis FODA

Para evaluar la actual situación se procede a hacer un análisis de la situación interna y externa de la empresa, es decir; de las fortalezas oportunidades debilidades y amenazas.

4.1.5.1 Fortalezas

- Personal capacitado para brindar el elemento diferenciador al cliente
- Plan de mercado que permita estar un paso delante de la competencia.
- Creación y ejecución de estrategias para el proceso de recuperación de cartera
- Facilidad para innovar nuevos servicios debido a la experiencia del personal

4.1.5.2 Oportunidades

- La gran demanda por los altos índices de endeudamiento de los Guayaquileños
- La poca satisfacción de los clientes con la competencia
- Poca publicidad de la competencia

4.1.5.3 Debilidades

- Falta de experiencia en el mercado
- Falta de cartera de clientes que puedan certificar el servicio

- Poca credibilidad de los clientes hacia empresas de gestión de cobranzas y recuperación de cartera.

4.1.5.4 Amenazas

- Inestabilidad económica y política
- Nuevos competidores en el mercado local
- Incremento de los costos operativos

4.1.6 Análisis de las 5 Fuerzas de Porter

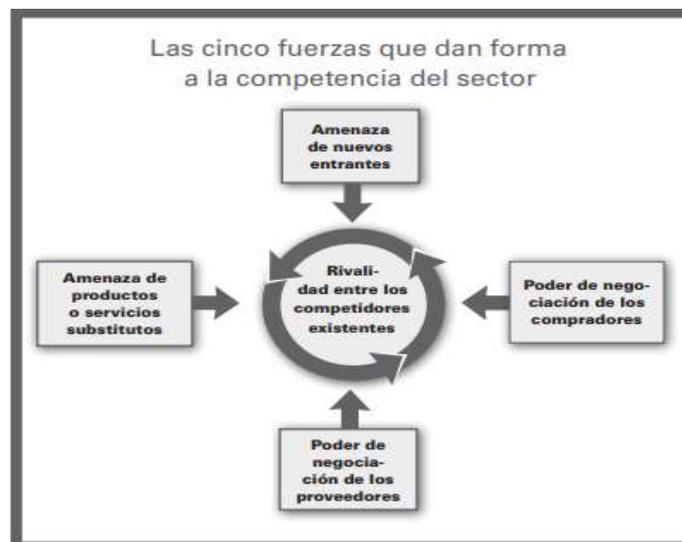


Figura 22 Las cinco fuerzas de Porter

4.1.6.1 Rivalidad entre competidores

El mercado Guayaquileño tiene varias empresas que ofrecen los servicios de gestión de cobranzas y recuperación de cartera como el caso de Servinco, Ecu cobranzas LMG cobranzas, Arce y Asociados entre otras cuyo reconocimiento se debe a que han sido eficaces al momento de prestar sus servicios, Mendoza y Asociados pretende ser ágiles al

momento de recuperar la cartera vencida de las cooperativas de ahorro y crédito a fin de crear fidelidad.

Dentro de las empresas que prestan servicios de recuperación de cartera en Guayaquil están:

LMG cobranzas es una firma que brinda un servicio integral de cobranzas y recuperaciones entre sus principales acciones para la recuperación de cartera tiene:

- Cobranza de Campo – Notificación de cobranza.
- Gestión de Cobranza Telefónica.
- Recuperación Extrajudicial.
- Recuperación Judicial.
- Negociación y atención al cliente.

Entre las acciones que realiza son:

- Llamadas y visitas al deudor.
- Manejo de objeciones.
- Proponer alternativas.
- Explicar y advertir de consecuencias de no pagar.
- Requerir una promesa de pago: hacer seguimiento de la misma.
- Iniciar un proceso legal o reposición del bien.
- Mantener presión de cobranza prejudicial.
- Procurar transacciones y conciliaciones Judiciales.

Esta empresa se encuentra ubicada en García Moreno 119 y Av. 9 de Octubre también existen otras empresas que prestan sus servicios de gestión de cobranza y recuperación

de cartera que son consideradas como nuestros competidores entre las que se encuentran reguladas y disponibles en la web están:

Tabla 15 *Empresas de gestión de cobranzas en Guayaquil*

Servicobranzas S.A.	Junín y Urdaneta
Estudio Jurídico Arse y Asociados	Edificio World Trade center piso 3 of 305
Ecuacobranzas	Av. Fco de Orellana Edif World Trade Center
Corporación CFC S.A.	Av. de las Américas y Hermano Miguel

Elaborado por: El autor

4.1.6.2 Amenazas de productos sustitutos

Como competencia indirecta son todas las cooperativas que tienen su propio equipo de cobranzas dentro de la misma esto impide un poco la entrada para ofertar el servicio, sin embargo, se pretende hacer negociaciones de tasas por recuperación de cartera.

4.1.6.3 Poder de negociación con los proveedores

En este punto depende mucho de la información que se tenga en la base de datos acerca del cliente es decir los documentos de respaldo y de contacto para que esto facilite realizar la efectiva recuperación, Mendoza y asociados tiene dentro de su manual de cobranzas y en conjunto con el asesor jurídico la revisión constante y exhaustiva de los documentos legales que permitieran la correcta y oportuna recuperación de la cartera castigada a fin de cumplir con el plazo de recuperación ofertada al cliente.

4.1.6.4 Poder de negociación con los clientes

Se conoce como clientes a aquellos que contratan los servicios de cobranzas porque necesitan de los servicios para recuperar su cartera en mora, y están dispuestos a pagar, siempre que lo recuperado sea mayor a lo invertido, por tal razón se pretende negociar las

tasas por recuperación de cartera a fin de captar clientes y que ellos depositen en nosotros la confianza que se necesita para ir incrementando las carteras a cobrar.

4.1.6.5 Amenazas de nuevos competidores

El creciente mercado y la ayuda constante a los nuevos emprendedores hace que el mercado cada vez sea más competitivo por esta razón se le debe dar un valor adicional al cliente de modo que este permita elegir el servicio de entre las demás empresas, por esta razón Mendoza y Asociados consiente que lo que necesitan los clientes es rapidez en la gestión de recuperación de cartera cuenta con el personal capacitado para cumplir con las expectativas prometidas.

4.1.7 Marketing Mix

4.1.7.1 Producto

El producto será el servicio de gestión de cobranza y recuperación de cartera destinado a las cooperativas dentro de los 4 segmentos que según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria se encuentran legalizada y localizada en la ciudad de Guayaquil.

- Cobranza de campo – Notificación de cobranza.
- Gestión de cobranza telefónica.
- Recuperación Extrajudicial.
- Recuperación Judicial
- Negociación y atención al cliente.

4.1.7.2 Precio

Para esto se tomará en consideración el tiempo de vencimiento de la cartera que se pretende cobrar ya que ese factor hace fácil o difícil la recuperación es decir las carteras

se clasifican por vencimiento, para esto se considerara un porcentaje de cobro por vencimiento según se detalla a continuación:

Tabla 16 Porcentajes por cartera vencida

Dias en mora	Honorarios
1-30	2%
31-60	3%
61-90	4%
91-150	5%
15-360	6%
361-1080	7%
Mas de 1080	8%

Elaborado por: El autor

4.1.7.3 Plaza

La ubicación de las oficinas Cdla. Los Esteros (Sur de la ciudad) tres cuadras atrás del registro civil del sur, entrando por la vulcanizadora Rio Jordán.



Figura 23 Ubicación Mendoza & Asociados S.A.

Recuperado de: <https://www.google.com/maps/place/Registro+Civil+Agencia+Sur>

4.1.7.4 Promoción

La publicidad se realizará mediante correos electrónicos con la carta de presentación de la compañía a los encargados del departamento de cobranzas de las Cooperativas de ahorro y crédito, así mismo se manejará la publicidad a través de las redes sociales como Facebook e Instagram ya que estos permiten llegar a más personas adicional se procederá a distribuir volantes en los principales sectores de la ciudad a fin de darnos a conocer. Ver (Anexo 13).

4.1.8 Estrategias de Marketing

Existen tres tipos de estrategias de marketing entre las cuales están: estrategia indiferenciada, estrategia diferenciada y concentrada, en el presente estudio utilizaremos la estrategia concentrada debido a que esta centra sus ofertas a un determinado segmento en la sociedad es decir concentraremos nuestra publicidad y promoción a las Cooperativas de ahorro y crédito a través de:

- Correos Publicitarios
- Cartas de presentaciones dirigidas a los directivos de las cooperativas
- Llamadas telefónicas
- Visitas programadas

Todo esto con el fin de dar a conocer el servicio atribuyendo los beneficios que obtendrían si lo contratan para así ir captando clientes y establecernos como una de las empresas de recuperación de cartera más sólidas no solo en Guayaquil son a nivel nacional.

4.1.9 Estrategias de posicionamiento

- Organizar y controlar el cobro de la cartera de clientes
- Efectuar el cobro de las carteras vencidas

- Recuperar los créditos concedidos a los clientes de forma ágil y oportuna
- Evitar que los créditos vigentes se venzan y que el cliente caiga en mora.

4.1.10 Procesos de cobranzas

Una vez que el cliente no atiende al llamado cordial y amistoso sea este por vía telefónica, comunicación escrita y visitas personales que se le realiza se procede a tomar medidas extremas; es decir el cobro por vía legal, las personas que realizan la gestión son:

- Ejecutivos de cobranzas
- Gerente General
- Abogado

4.1.11 Procedimientos de gestión de cobranzas

4.1.11.1 Vía telefónica

El ejecutivo de cobranzas deberá llamar a los clientes, dos días antes, para hacer un recordatorio del valor por vencer, y registrará en el formulario la respuesta obtenida.

Ejemplo:

Buenas ____ le saluda _____ (nombre) la persona encargada de gestionar su crédito por la deuda que mantiene con _____ por el crédito de _____ le comunicamos que en 2 días vence la cuota por un valor de \$ ____ favor sírvase indicarnos el día en que se realizará el pago ¿A qué hora lo esperamos? _____.

Cuando el cliente no de respuesta de su pago se debe insistir agotando todos los recursos, rotando horario de llamadas de recordatorio a fin de que el cliente cancele su deuda antes del día de vencimiento.

Una vez la deuda se haya vencido y el cliente no se acercó a cancelar se procede a llamar indicándole al cliente valores a cancelar por la demora en su pago

Buenos _____ le saluda su oficial de crédito, _____, para recordarle que su valor a cancelar se encuentra en mora desde _____ el cual está generando intereses, y gastos por cobranza y recuperación de cartera, repercutiendo su situación financiera afectando directamente a su garante.

4.1.11.2 Comunicado por escrito

1.- Primera comunicación, al quinto día de vencido la deuda , esta carta es muy detallada e informará al cliente que su dividendo venció hace ____ (determinar número de días) días por el valor de \$_____, y que esto le afectará en su historial crediticio , la misma que será firmada por el agente de cobros , dicha carta se enviará con copia al garante si existiere y en la última copia será de respaldo ya que es firmada por quien la recibe indicando fecha y hora, además registrará la respuesta del deudor y garante.

2.- La segunda carta, al día nueve se enviará con términos no muy cordiales y se anexa un estado de cuenta, dicha carta que será firmado por el ejecutivo de cobranza y el gerente general.

3.- Tercera Comunicación, el treceavo día, se enviará una carta en donde se exigirá el pago en un plazo no menor a las 72 horas, caso contrario pasará al departamento legal.

4.- La segunda y la tercera carta incluirá la visita del personal de cobranzas. En caso de que el ejecutivo de cobranzas requiera formalizar la gestión se trasladará con el gerente de la empresa para así dar una impresión de exigencia en el pago, y si transcurridas las 72 horas y no se obtienen respuestas positivas el ejecutivo de cobranzas enviará al décimo sexto día el expediente del cliente al departamento legal.

5.- Los encargados de la gestión de cobranzas, presentaran el informe semanal del estado de los clientes a quienes se les ha insistido en gestiones de pago esta reunión será los días lunes a primera hora integrado por el ejecutivo de cobro, el gerente y el abogado.

Nota: Todas las comunicaciones serán archivadas, estas deben estar debidamente firmadas y recibidas por el cliente con fecha y hora.

4.1.11.3 Fases legales de las cobranzas

- Fases extrajudiciales
- Clasificación de la cartera
- Cobranza por etapa de vencimiento
- Llamadas del call center
- Cobranza en el campo

4.1.11.4 Fase judicial

- Presentar la demanda
- Citación del demandado
- Audiencia
- Sentencia
- Ejecución

4.1.11.5 Análisis y políticas de gestión de cobranzas

Se recibe la cartera y se selecciona los casos con mayor prioridad.

1. Los casos que no representan mayores ingresos a la empresa serán analizados con la gerencia quien será la encargada de hacer el análisis costo/ beneficio.

2. La gerencia dispondrá si se inician trámites legales cuando el cliente (Cooperativas de ahorro y crédito) ya haya iniciado otro de manera externa.
3. Las gestiones de cobro se realizarán por visitas, llamadas o comunicados escritos.
4. Los arreglos de pagos pueden ser por abono y cheques a plazos
5. El ejecutivo de cobranzas es el responsable de mantener al día las gestiones de cobranzas y de no ser así debe comunicar al gerente semanalmente cual fue el impedimento para que no se realice la gestión.

4.1.11.5 Alcance de la gestión de cobranzas

Este manual de recuperaciones de cartera vencida permitirá que el departamento de cobranzas maneje de una manera más efectiva y eficiente la cartera de cobranzas.

4.1.12 Plan de marketing

4.1.12.1 Nombre del establecimiento

La empresa de gestión de cobranza y recuperación de cartera llevará como nombre comercial Mendoza & Asociados S.A. como se mencionó anteriormente se determinó que sería sociedad anónima porque su capital es mayor a ochocientos dólares y está conformado por socios quienes responden por el porcentaje puesto para la constitución de la empresa.



Figura 24 Logo empresa
Elaborado por: El autor

Slogan

“Soluciones efectivas de cobro”

4.1.12.2 Tarjeta de presentación



Figura 25 Tarjeta de presentación

Elaborado por: El autor

4.1.13 Plan financiero

Para la creación de la empresa de gestión de cobranzas y recuperación de cartera Mendoza & Asociados S.A. se procede a detallar los gastos que incurrirá el establecerla en el mercado.

A partir de la información detallada, gracias al Plan financiero, los accionistas o socios del Proyecto podrán saber cuál es la rentabilidad que podrían recibir por su dinero invertido y en qué momento podrán recuperar su inversión

Tabla 17 Inversión del Proyecto

DESCRIPCION	CANTIDAD	VALOR UNITAR	VALOR TOTAL
PAGOS ANTICIPADOS			
Arriendos pagados por adelantado	2	\$ 400,00	\$ 800,00
TOTAL PAGOS ANTICIPADOS			\$ 800,00
MUEBLES Y ENSERES			
Escritorios	3	\$ 145,00	\$ 435,00
Sillas giratorias	3	\$ 70,00	\$ 210,00
Archivadores metalicos	3	\$ 110,00	\$ 330,00
Mueble para recepcion	1	\$ 470,00	\$ 470,00
Archivadores Aereos	3	\$ 90,00	\$ 270,00
Celular Sansung J7 Prime	4	\$ 200,00	\$ 800,00
Dispensador de Agua	1	\$ 350,00	\$ 350,00
Telefono Panasonic 2 extensiones	1	\$ 127,00	\$ 127,00
Aire acondicionado	1	\$ 850,00	\$ 850,00
TOTAL MUEBLES Y ENSERES			\$ 3.842,00
SUMINISTROS DE OFICINA			
Grapadora	3	\$ 3,00	\$ 9,00
Saca Grapa	3	\$ 1,00	\$ 3,00
Tijera	3	\$ 1,50	\$ 4,50
Perforadora	3	\$ 1,50	\$ 4,50
Esferos Unidad	8	\$ 0,50	\$ 4,00
Hojas A4	2000	\$ 0,01	\$ 12,00
Facturero	1	\$ 7,50	\$ 7,50
Grapas (Caja)	1	\$ 1,00	\$ 1,00
Clip (Caja)	1	\$ 1,50	\$ 1,50
Carpetas Manila	50	\$ 0,10	\$ 5,00
Sobres manila	50	\$ 0,30	\$ 15,00
Carpetas tipo folder	10	\$ 1,20	\$ 12,00
Separadores	2	\$ 0,85	\$ 1,70
TOTAL SUMINISTROS DE OFICINA			\$ 81,00
ADECUACIONES DEL LOCAL			
Instaciones y adecuaciones	1	\$ 500,00	\$ 500,00
TOTAL ADECUACIONES DEL LOCAL			\$ 500,00
EQUIPOS DE COMPUTACION			
Notebook DELL Inspiration 3467	3	\$ 557,00	\$ 1.671,00
Impresora Epson Tinta Cont	1	\$ 187,00	\$ 187,00
Impresora Matricial	1	\$ 130,00	\$ 130,00
Software informatico	1	\$ 1.200,00	\$ 1.200,00
TOTAL EQUIPOS DE COMPUTACION			\$ 3.188,00
			\$ 8.411,00

Elaborado por: El autor

Tabla 18 Capital de trabajo

GASTOS FIJOS CAPITAL DE TRABAJO	CANTIDAD	VALOR UNITAR	VALOR TOTAL
Empresa Electrica	3	\$ 42,00	\$ 126,00
Telefono e Internet	3	\$ 31,00	\$ 93,00
Agua	3	\$ 10,00	\$ 30,00
Arriendos	3	\$ 400,00	\$ 1.200,00
Pagina Web	1	\$ 505,00	\$ 505,00
Sueldo personal administrativos	3	\$ 2.450,00	\$ 7.350,00
TOTAL GASTOS FIJOS CAPITAL DE TRABAJO			\$ 9.304,00

Elaborado por: El autor

Se procede a considerar la garantía que piden por el alquiler de la oficina y un mes de arriendo para poder hacer las instalaciones de los muebles y enseres, así como de las conexiones eléctricas, se procede a tener un fondo para trámites legales y municipales los cuales permitirán el funcionamiento de la empresa.

Tabla 19 Otros activos o gastos legales y de constitución

Detalle	Cant	Valor
Patente Municipal	1	\$ 220,00
Permiso de Bomberos	1	\$ 200,00
Notarizacion	1	\$ 300,00
Legalite S.A	1	\$ 42,00
Inscipcion Registro Mercantil	1	\$ 180,00
Copias certificadas	1	\$ 40,00
Varios (Movilizacion , papeleria)	1	\$ 30,00
Total		\$ 1.012,00

Elaborado por: El autor

Tabla 20 Amortización de otros activos

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Monto de Amortizacion	202,4	202,4	202,4	202,4	202,4
Amortizacion Acumulada	202,4	404,8	607,2	809,6	1012
Gastos Pre Operativos	2362	2362	2362	2362	2362
(-) Amortizacion Acumulada	202,4	404,8	607,2	809,6	1012
Gastos pre Operativos Netos	2159,6	1957,2	1754,8	1552,4	1350

Elaborado por: El autor

Depreciación de Propiedad Planta y Equipo

Tabla 21 Depreciación anual propiedad planta y equipo

MUEBLES Y EQUIPOS DE OFICINA			
AÑO	DEPRECIACION ANUAL	DEPRECIACION ACUMULADA	VALOR EN LIBROS
0	\$ 3.842,00		
1	\$ 345,78	\$ 345,78	\$ 3.496,22
2	\$ 345,78	\$ 691,56	\$ 3.150,44
3	\$ 345,78	\$ 1.037,34	\$ 2.804,66
4	\$ 345,78	\$ 1.383,12	\$ 2.458,88
5	\$ 345,78	\$ 1.728,90	\$ 2.113,10
6	\$ 345,78	\$ 2.074,68	\$ 1.767,32
7	\$ 345,78	\$ 2.420,46	\$ 1.421,54
8	\$ 345,78	\$ 2.766,24	\$ 1.075,76
9	\$ 345,78	\$ 3.112,02	\$ 729,98
10	\$ 345,78	\$ 3.457,80	\$ 384,20

Elaborado por: El autor

Tabla 22 Depreciación anual de equipos de computación

EQUIPO DE COMPUTACION			
AÑO	DEPRECIACION ANUAL	DEPRECIACION ACUMULADA	VALOR EN LIBROS
0	\$ 3.188,00		
1	\$ 956,40	\$ 956,40	\$ 2.231,60
2	\$ 956,40	\$ 1.912,80	\$ 1.275,20
3	\$ 956,40	\$ 2.869,20	\$ 318,80

Elaborado por: El autor

Se considera un valor residual de los activos de la empresa de un 10% esto se refleja al final de la vida útil de cada uno de ellos.

Tabla 23 Inversión total del proyecto

Inversión total del proyecto		
Inversión en Activos Fijos	\$ 8.411,00	45%
Capital de trabajo	\$ 9.304,00	50%
Inversión en Activos Diferidos	\$ 1.012,00	5%
	\$18.727,00	100%

Elaborado por: El autor

Tabla 24 Financiamiento del Proyecto

Accionistas	N° de acciones	Valor de acciones	Total
A	\$ 9.363,50	\$ 1,00	\$ 9.363,50
B	\$ 5.618,10	\$ 1,00	\$ 5.618,10
C	\$ 3.745,40	\$ 1,00	\$ 3.745,40
TOTAL	\$ 18.727,00		\$ 18.727,00

Elaborado por: El autor

El financiamiento estará dado por el aporte de los accionistas no se recurrirá a préstamos bancarios así mismo el gerente aportará con una camioneta para las labores de cobranzas en cuanto a cobradores tienen un requisito indispensable tener movilización (motos) al momento de la contratación.

Tabla 25 Estado de situación financiera inicial

			
Estado de Situación Financiera Inicial			
al 1 de enero del 2016			
ACTIVOS		PASIVOS	
Activos corrientes			
Efectivo y equivalente al efectivo	\$ 2.312,00		
		PATRIMONIO	
Activos no corrientes			
Propiedad planta e equipo	\$ 3.842,00	Capital Suscrito	
Equipos de computo y comunicación	\$ 3.188,00	Accionista A	\$ 9.363,50
Suministros de oficina	\$ 81,00	Accionista B	\$ 5.618,10
Otros activos no financieros	\$ 9.304,00	Accionista C	\$ 3.745,40
Total activo y pasivo	\$ 18.727,00	Total Pasivo y Patrimonio	\$ 18.727,00

Elaborado por: El autor

Presupuesto de gastos de operación

De acuerdo al Organigrama el presupuesto de sueldos mensual está dado por los siguientes valores:

Tabla 26 Sueldos mensuales del personal de la empresa

Cargo	Sueldos	13er sueldo	14to sueldo	Vacaciones	Aporte Patronal 12,15%	Total Mensual	Total Anual
Gerente General	\$ 600,00		\$ -		\$ 72,90	\$ 672,90	\$ 8.074,80
Abogado	\$ 500,00	\$ 41,67	\$ 32,17		\$ 60,75	\$ 634,58	\$ 7.615,00
Ejecutivo de cobranzas	\$ 450,00	\$ 37,50	\$ 32,17		\$ 54,68	\$ 574,34	\$ 6.892,10
Ejecutivo de cobranzas	\$ 450,00	\$ 37,50	\$ 32,17		\$ 54,68	\$ 574,34	\$ 6.892,10
	\$ 2.000,00	\$ 116,67	\$ 96,50	\$ -	\$ 243,00	\$ 2.456,17	\$ 29.474,00

Elaborado por: El autor

Tabla 27 Sueldos anuales del personal de la empresa

Cargo	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Gerente General	\$ 8.074,80	\$ 8.974,56	\$ 8.974,56	\$ 8.974,56	\$ 8.974,56
Abogado	\$ 7.615,00	\$ 8.374,80	\$ 8.384,80	\$ 8.394,80	\$ 8.404,80
Ejecutivo de cobranzas	\$ 6.892,10	\$ 7.576,92	\$ 7.586,92	\$ 7.596,92	\$ 7.606,92
Ejecutivo de cobranzas	\$ 6.892,10	\$ 7.576,92	\$ 7.586,92	\$ 7.596,92	\$ 7.606,92
	\$ 29.474,00	\$ 32.503,20	\$ 32.533,20	\$ 32.563,20	\$ 32.593,20

Elaborado por: El autor

Tabla 28 Proyección de gastos generales

	Mensual	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Empresa Electrica	\$ 42,00	\$ 504,00	\$ 519,12	\$ 534,69	\$ 550,73	\$ 567,26
Telefono e Internet	\$ 31,00	\$ 372,00	\$ 383,16	\$ 394,65	\$ 406,49	\$ 418,69
Agua	\$ 10,00	\$ 120,00	\$ 123,60	\$ 127,31	\$ 131,13	\$ 135,06
Arriendos	\$ 400,00	\$ 4.800,00	\$ 4.944,00	\$ 5.092,32	\$ 5.245,09	\$ 5.402,44
Pagina Web		\$ 505,00	\$ 520,15	\$ 535,75	\$ 551,83	\$ 568,38
Suministros de oficina	\$ 81,00	\$ 972,00	\$ 1.001,16	\$ 1.031,19	\$ 1.062,13	\$ 1.093,99
Total	\$ 564,00	\$ 7.273,00	\$ 7.491,19	\$ 7.715,93	\$ 7.947,40	\$ 8.185,83

Elaborado por: El autor

Se considera una tasa de inflación del 3% anual para todos los gastos generales de la empresa.

Tabla 29 Costos de servicios anuales proyectados

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Nominal del personal	\$ 29.474,00	\$ 32.503,20	\$ 32.533,20	\$ 32.563,20	\$ 32.593,20
Servicios Basicos	\$ 492,00	\$ 506,76	\$ 521,96	\$ 537,62	\$ 553,75
Arriendos	\$ 4.800,00	\$ 4.944,00	\$ 5.092,32	\$ 5.245,09	\$ 5.402,44
Pagina Web	\$ 505,00	\$ 520,15	\$ 535,75	\$ 551,83	\$ 568,38
Suministros de oficina	\$ 972,00	\$ 1.001,16	\$ 1.031,19	\$ 1.062,13	\$ 1.093,99
Total costos	\$ 36.243,00	\$ 39.475,27	\$ 39.714,43	\$ 39.959,87	\$ 40.211,77
Depreciacion	\$ 1.302,18	\$ 1.302,18	\$ 1.302,18	\$ 345,78	\$ 345,78
Amortizacion	\$ 202,40	\$ 472,40	\$ 472,40	\$ 472,40	\$ 472,40
Total otros Gastos	\$ 1.504,58	\$ 1.774,58	\$ 1.774,58	\$ 818,18	\$ 818,18
Total costos y gastos	\$ 37.747,58	\$ 41.249,85	\$ 41.489,01	\$ 40.778,05	\$ 41.029,95

Elaborado por: El autor

Tabla 30 Ingreso por servicios de cobranzas

COMISIÓN	META	%	MONTO	%	META	COMISIÓN MENS	COMISION ANUAL
2	40.000,00	50	\$ 20.000,00	60	\$ 12.000,00	\$ 240,00	
3				20	\$ 4.000,00	\$ 120,00	
4				20	\$ 4.000,00	\$ 160,00	
5				60	\$ 7.200,00	\$ 360,00	
6		30	\$ 12.000,00	20	\$ 2.400,00	\$ 144,00	
7				20	\$ 2.400,00	\$ 168,00	
8				20	\$ 8.000,00	\$ 640,00	
				100	\$ 8.000,00	\$ 640,00	
			\$ 40.000,00		\$ 40.000,00	\$ 1.832,00	\$ 21.984,00
COMISIÓN	META	%	MONTO	%	META	COMISIÓN MENS	COMISION ANUAL
2	40.000,00	50	\$ 20.000,00	60	\$ 12.000,00	\$ 240,00	
3				20	\$ 4.000,00	\$ 120,00	
4				20	\$ 4.000,00	\$ 160,00	
5				60	\$ 7.200,00	\$ 360,00	
6		30	\$ 12.000,00	20	\$ 2.400,00	\$ 144,00	
7				20	\$ 2.400,00	\$ 168,00	
8				20	\$ 8.000,00	\$ 640,00	
				100	\$ 8.000,00	\$ 640,00	
			\$ 40.000,00		\$ 40.000,00	\$ 1.832,00	\$ 21.984,00
COMISIÓN	META	%	MONTO	%	META	COMISIÓN MENS	COMISION ANUAL
2	20.000,00	50	\$ 10.000,00	60	\$ 6.000,00	\$ 120,00	
3				20	\$ 2.000,00	\$ 60,00	
4				20	\$ 2.000,00	\$ 80,00	
5				60	\$ 3.600,00	\$ 180,00	
6		30	\$ 6.000,00	20	\$ 1.200,00	\$ 72,00	
7				20	\$ 1.200,00	\$ 84,00	
8				20	\$ 4.000,00	\$ 320,00	
				100	\$ 4.000,00	\$ 320,00	
			\$ 20.000,00		\$ 20.000,00	\$ 916,00	\$ 10.992,00
						TOTAL	\$ 54.960,00

Elaborado por: El autor

Tabla 31 Estado de Resultado Integral

 Estado de Resultado Integral al 31 de diciembre del 2016						
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	
Ingreso por prestación de servicios	\$ 54.960,00	\$ 60.456,00	\$ 66.501,60	\$ 73.151,76	\$ 80.466,94	
(-) Pago remuneraciones proveedores	\$ 37.747,58	\$ 40.979,85	\$ 41.219,01	\$ 40.508,05	\$ 40.759,95	
Utilidad Operativa	\$ 17.212,42	\$ 19.476,15	\$ 25.282,59	\$ 32.643,71	\$ 39.706,99	
(-) Depreciacion	\$ 1.302,18	\$ 1.302,18	\$ 1.302,18	\$ 345,78	\$ 345,78	
(-) Amortizacion	\$ 202,40	\$ 202,40	\$ 202,40	\$ 202,40	\$ 202,40	
Utilidad antes de participacion	\$ 15.707,84	\$ 17.971,57	\$ 23.778,01	\$ 32.095,53	\$ 39.158,81	
(-) 15% Utilidad Trabajadores		\$ 2.356,18	\$ 2.695,74	\$ 3.566,70	\$ 4.814,33	
Utilidad Antes de Impuestos	\$ 15.707,84	\$ 15.615,39	\$ 21.082,27	\$ 28.528,83	\$ 34.344,48	
(-) 25% Impuesto a la renta		\$ 3.926,96	\$ 3.903,85	\$ 5.270,57	\$ 7.132,21	
Utilidad Neta	\$ 15.707,84	\$ 11.688,43	\$ 17.178,42	\$ 23.258,26	\$ 27.212,27	
(-) 10% Reserva Legal	\$ 1.570,78	\$ 1.168,84	\$ 1.717,84	\$ 2.325,83	\$ 2.721,23	
Utilidad Liquida	\$ 14.137,06	\$ 10.519,59	\$ 15.460,58	\$ 20.932,44	\$ 24.491,04	

Elaborado por: El autor

Tabla 32 Flujo de caja proyectado

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingreso por prestación de servicios	\$ 54.960,00	\$ 60.456,00	\$ 66.501,60	\$ 73.151,76	\$ 80.466,94
(-) Pago remuneraciones proveedores	\$ 37.747,58	\$ 40.979,85	\$ 41.219,01	\$ 40.508,05	\$ 40.759,95
Utilidad antes de participacion	\$ 17.212,42	\$ 19.476,15	\$ 25.282,59	\$ 32.643,71	\$ 39.706,99
(-) 15% Utilidad Trabajadores		\$ 2.581,86	\$ 2.921,42	\$ 3.792,39	\$ 4.896,56
Utilidad Antes de Impuestos	\$ 17.212,42	\$ 16.894,29	\$ 22.361,17	\$ 28.851,32	\$ 34.810,43
(-) 25% Impuesto a la renta		\$ 4.303,11	\$ 4.223,57	\$ 5.590,29	\$ 7.212,83
Utilidad Neta	\$ 17.212,42	\$ 12.591,18	\$ 18.137,59	\$ 23.261,03	\$ 27.597,60
(-) 10% Reserva Legal	\$ 1.721,24	\$ 1.259,12	\$ 1.813,76	\$ 2.326,10	\$ 2.759,76
Utilidad Liquida	\$ 15.491,18	\$ 11.332,06	\$ 16.323,83	\$ 20.934,93	\$ 24.837,84

Elaborado por: El autor

Tabla 33 VAN (Valor Actual Neto)

AÑO	FLUJO DE CAJA	VALOR PRESENTE
0	\$ -18.727,00	\$-18.727,00
1	\$ 15.491,18	\$14.419,79
2	\$ 11.332,06	\$9.818,79
3	\$ 16.323,83	\$13.165,75
4	\$ 20.934,93	\$15.716,98
5	\$ 24.837,84	\$17.357,45
	VAN	\$51.751,75

Elaborado por: El autor

Para el cálculo del van se tomó en consideración la tasa de interés del 7.43% que es la tasa pasiva efectiva reconocida por el Banco central del Ecuador para depósitos a plazo fijo como el costo de oportunidad que tendrían los inversionistas si decidieran no invertir en la empresa y tener su dinero generando intereses en bancos.

Tabla 34 Tasa Interna de Retorno

AÑO	FLUJO DE CAJA
0	\$ -18.727,00
1	\$ 15.491,18
2	\$ 11.332,06
3	\$ 16.323,83
4	\$ 20.934,93
5	\$ 24.837,84
TIR	77,65%

Elaborado por: El autor

La tasa de interna de retorno es superior a la tasa de interés establecida por ende se acepta la inversión en el presente proyecto.

Tabla 35 Relación costo beneficio

INVERSION INICIAL	\$ 18.727,00					
TIR	77,65%					
		Año	Inversión	Ingresos	Egresos	Diferencia
		0	\$ 18.727,00			
		1		\$ 54.960,00	\$ 37.747,58	\$ 17.212,42
Suma de ingresos	\$73.843,33	2		\$ 60.456,00	\$ 40.979,85	\$ 19.476,15
Suma de egresos	\$47.953,52	3		\$ 66.501,60	\$ 41.219,01	\$ 25.282,59
Costo de Inversion	\$66.680,52	4		\$ 73.151,76	\$ 40.508,05	\$ 32.643,71
Relacion Costo Beneficio	\$1,11	5		\$ 80.466,94	\$ 40.759,95	\$ 39.706,99

Elaborado por: El autor

La relación costo beneficio del presente proyecto muestra que por cada \$1.00 que se invierte se tiene una ganancia de 0.11ctvs.

Tabla 36 Periodo de Recuperación del Capital

RECUPERACION DEL CAPITAL			3+	\$ 20.934,93	\$ (18.727,00)
AÑO	FLUJO DE CAJA	FLUJO ACUMULADO		\$ 64.082,00	
0	\$ (18.727,00)				
1	\$ 15.491,18	\$ 15.491,18			
2	\$ 11.332,06	\$ 26.823,24			
3	\$ 16.323,83	\$ 43.147,08			
4	\$ 20.934,93	\$ 64.082,00			
5	\$ 24.837,84	\$ 88.919,84			
			3+	\$ 39.661,93	3,62
				\$ 64.082,00	
			AÑO	3	
			MES	7,44	
			DIA	13,2	
			3 años 7 meses 13 días		

Elaborado por: El autor

CONCLUSIONES

- El Plan de Negocios es una guía de gestión que se explicó de acuerdo a los criterios teóricos de autores de la materia, y se aplicó de manera práctica en el desarrollo de la propuesta.
- Los estados financieros se construyeron según parámetros establecidos por los autores como fueron el incremento porcentual anual de ventas, la tasa de inflación, etc. Esto fue importante para la realización de las proyecciones financieras que condujeron a contar con los flujos de caja proyectados del negocio para su posterior evaluación financiera
- Conforme al estudio realizado se concluye que el proyecto para crear la empresa de servicio de gestión de cobranzas y recuperación de cartera Mendoza y Asociados S.A. es viable ya que según los resultados obtenidos en las encuestas la crisis económica nacional ha orillado a muchos ecuatorianos incumplir con las obligaciones financieras adquiridas a través de créditos de consumo otorgados por cooperativas de ahorro y crédito, estos créditos son los más solicitados debido a que son los más otorgados ya que no necesitan muchas garantías y están ente los \$5000 y \$10000.
- En Guayaquil las cooperativas de ahorro y crédito se han visto en la necesidad de contratar los servicios de empresas de gestión de cobranzas debido a que estas ofrecen rapidez y efectividad al momento de la recuperación.

- El VAN obtenido en el presente proyecto da como resultado \$51751.55 positivo en términos financieros se acepta el plan de negocio para crear la empresa de gestión de cobranzas y recuperación de cartera.
- La Tasa Interna de Retorno (TIR) para este proyecto es del 77.65%, la cual es mayor a la tasa de interés que ganarían los socios por su participación de capital en instituciones financiera que según el Banco Central es del 7.23% dicho resultado demuestra que invertir en el desarrollo y puesta en marcha del plan propuesto es rentable y factible.
- La relación de costo beneficio del presente proyecto indica que por cada dólar que se invierte se obtiene una ganancia de \$0.11 ctvs. Por tal razón la inversión si procede.
- La inversión se procederá a recuperar en un periodo de 3 año 7 meses 13 días un periodo inferior al establecido en el presente plan de negocio que fue 5 años por tal razón se concluye que es viable su ejecución.

RECOMENDACIONES

- En el estudio de mercado determina cuáles serán las estrategias más apropiadas para proporcionar el servicio, se recomienda abrir nuevas sucursales en todas las ciudades del Ecuador para tener la cobertura necesaria y hacer de Mendoza y Asociados S.A. una marca registrada.
- Se recomienda dirigir los servicios de recuperación de cartera a empresas del sector comercial debido a que las cooperativas de ahorro y crédito tienen muchas restricciones debido al sigilo bancario que estas guardan.
- Es recomendable fijar los precios en base a un análisis de los fijados en el mercado por la competencia, pues es un servicio que suele comercializarse en un precio determinado y si varía el precio de los servicios, los clientes optarán por ir a la competencia o a su vez continuar con sus departamentos de cobranzas.
- Para poder incrementar los ingresos y por ende la rentabilidad de la empresa después de un tiempo prudencial, se recomienda capitalizar un porcentaje de las utilidades para destinarlo a la reinversión, como la adquisición de tecnología, nuevo vehículo y equipos de comunicación.

BIBLIOGRAFIA

- MEJORES PRACTICAS EN ESTRATEGIAS DE COBRANZAS. (2015). *ACCION IN SIGHT*, 1.
- SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO*. (2015). Recuperado el 20 de 06 de 2017, de http://portaldelusuario.sbs.gob.ec/contenido.php?id_contenido=23
- LMG COBRANZAS*. (25 de 06 de 2017). Obtenido de www.lmgcobranzas.com
- ASOBANCARIA. (30 de 07 de 2017). *COMPRA DE CARTERA*. Recuperado el 30 de 07 de 2017, de <http://www.asobancaria.com/sabermassermas/que-es-la-compra-de-cartera/>
- BCE. (03 de 2016). *EVOLUCION DEL VOLUMEN DEL CREDITO Y TASA DE INTERES*. Recuperado el 25 de 06 de 2017, de <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/.../ect201603.pdf>
- EKONEGOCIOS. (2017). SECTOR COMERCIO AL POR MAYOR. *EKONEGOCIOS*, 1-3.
- Fausto, M., & Consuelo, N. (2017). Ranking Financiero. *EL FINANCIERO DIGITAL*, 50-51.
- INEC. (03 de 2017). *Encuesta Nacional de empleo desempleo y subempleo*. Recuperado el 25 de 06 de 2017, de http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2017/Marzo/032017_Presentacion_M.Laboral.pdf
- Kotler Philip, A. G. (2012). *MARKETING*. MEXICO: PEARSON.
- LIDERES, R. (15 de 05 de 2016). *La morosidad se acentúa en el consumo y en el microcrédito*. Obtenido de <http://www.revistalideres.ec/lideres/morosidad-consumo-microcredito-ecuador-crisis.html>
- Malhotra, N. (2012). *INVESTIGACION DE MERCADOS*. Mexico: PEARSON EDUCATION.

- MOLINA, V. (2011). *ESTRATEGIAS DE COBRANZAS EN EPOCA DE CRISIS*. MEXICO: ISEF.
- MUNICIPIO, G. (30 de 07 de 2017). *TASA DE HABILITACION*. Recuperado el 30 de 07 de 2017, de <http://www.guayaquil.gob.ec/gu%C3%ADa-de-tr%C3%A1mites-tasa-de-habilitaci%C3%B3n>
- PLANETA, C. (05 de 08 de 2017). *FACTIBILIDAD TECNICA FINANCIERA Y ECONOMICA DE UN PLAN DE NEGOCIO*. Obtenido de http://www.trabajo.com.mx/factibilidad_tecnica_economica_y_financiera.htm
- Rivera Jaime, G. M. (2012). *DIRECCION DE MARKETING FUNDAMENTO Y APLICACIONES*. MADRID: ESIC EDITORIAL.
- Salto, F. (27 de 06 de 2017). *Situación y perspectivas de las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador*. Recuperado el 22 de 10 de 2017, de <http://www.revistagestion.ec/economia-y-finanzas-analisis/situacion-y-perspectivas-de-las-cooperativas-de-ahorro-y-credito-en-0>
- Salvador, M. (2011). *MERCADOTECNIA PROGRAMADA*. MEXICO: LIMUSA S.A.
- SEGUROS, S. D. (16 de 02 de 2012). *JUNTA BANCARIA DEL ECUADOR*. Recuperado el 30 de 07 de 2017, de <https://www.juntamonetariafinanciera.gob.ec/PDF/resolucion138f.pdf?dl=0>
- Sergio, V. (2007). *ENTENDIENDO DEL PLAN DE NEGOCIO*. MEXICO: BVCONSULTING.
- SERGIO, V. (2007). *ENTENDIENDO EL PLAN DE NEGOCIOS*. MEXICO.
- SOFIA, R. (3 de 10 de 2015). LAS DEUDAS PREOCUPAN MAS A LOS ECUATORIANO. *EL COMERCIO*, pág. 1.
- SOLIDARIA, S. D. (13 de 02 de 2015). *NUEVA SEGMENTACION DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR*. Recuperado el 01 de 08 de 2017, de <http://www.seps.gob.ec/noticia?nueva-segmentacion-sector-financiero-popular-y-solidario>

SUPERCIAS. (26 de 06 de 2017). *PRODUCTOS DEL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO*. Recuperado el 26 de 06 de 2017, de http://portaldelusuario.sbs.gob.ec/contenido.php?id_contenido=682/

SURRIER, W. (s.f.). El segmento de credito de los bancos del sector publico. *EL TELEGRAFO*, pág. 1.

ANEXOS

Anexo 1

Trámite para el permiso del Cuerpo de Bomberos

Si el trámite lo realiza personalmente quien es representante legal de la organización, debe presentar copia de cédula de identidad. En el caso de que lo realice otra persona deberá adjuntar una autorización por escrito simple, con copia de cédula de quien autoriza y de la persona autorizada.

Copia completa y actualizada del Registro Único de Contribuyentes (RUC) donde conste el establecimiento con su respectiva dirección y actividad.

En caso de ser persona jurídica se debe adjuntar copia del Nombramiento vigente de la persona que es Representante Legal.

Copia de Consulta de Uso de Suelo otorgada por la Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil

Copia del último pago del Impuesto Predial, o copia de una planilla de servicios básicos con la dirección del establecimiento.

Original y copia de la Calificación Artesanal en caso de ser artesano.

Cuando se realiza comercialización de gas de uso doméstico, adjuntar autorización de la Agencia de Regulación y Control de Hidrocarburo, Control Anual y el informe de Factibilidad.

En caso de realizar venta de reparación de armas se debe adjuntar autorización del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas.

Anexo 2

Tramite Tasa de Habilitación

Previamente al ingreso de su solicitud debe verificar el cumplimiento de los siguientes requisitos básicos, los cuales serán validados o requeridos durante el ingreso de su solicitud:

Registrar el establecimiento en el **Servicio de Rentas Internas**.

Uso de Suelo No Negativo para la Actividad Económica.

Contar con el Certificado Definitivo del año vigente del **Benemérito Cuerpo de Bomberos**.

La Patente Municipal vigente.

En caso de no ser el propietario de la edificación donde realiza la actividad deberá contar con: Contrato **de Arrendamiento o Carta de Cesión de Espacio con sus documentos habilitantes** (cedula de identidad del arrendador y en caso de Persona Jurídica agregar el Nombramiento como Representante Legal).

Anexo 3

Tramite Patente Municipal

Certificado provisional o definitivo emitido por el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil por cada uno de los establecimientos que la persona natural o jurídica posea dentro del Cantón Guayaquil.

La última actualización del Registro Único de Contribuyentes (RUC). Este requisito no será necesario en el caso de inicio de actividades por parte de la persona natural o jurídica solicitante. Sólo en el caso de inicio de actividades, las personas jurídicas deberán presentar la Escritura de Constitución correspondiente, así como el nombramiento del representante legal (vigente) y la cédula de ciudadanía y certificado de votación del mismo.

Las personas naturales deberán presentar copia de la cédula de ciudadanía y del certificado de votación.

Declaración del Impuesto a la Renta y, a las personas no obligadas a declarar este impuesto, las declaraciones del Impuesto al Valor Agregado, del último ejercicio económico exigible. Este requisito no será necesario en el caso de inicio de actividades por parte de la persona natural o jurídica.

Formulario "Solicitud para Registro de Patente Municipal" (No es necesario comprar la Tasa de Trámite Municipal para el pago de Patente, ya que este valor se recaudará con la liquidación de dicho impuesto).

Sólo en el caso de que la persona natural o jurídica ejerza el comercio en varios cantones, deberá presentar el desglose de ingresos por cantón firmado por un contador.

Si la persona que realiza el trámite no es el titular del negocio deberá presentar su fotocopia de cédula de ciudadanía y certificado de votación junto con una carta de autorización del titular del negocio.

Anexo 4

Compañía Anónima

DE LA FUNDACION DE LA COMPAÑIA

Art. 146.- La compañía se constituirá mediante escritura pública que, previo mandato de la Superintendencia de Compañías, será inscrita en el Registro Mercantil. La compañía se tendrá como existente y con personería jurídica desde el momento de dicha inscripción. Todo pacto social que se mantenga reservado será nulo.

Art. 147.- Ninguna compañía anónima podrá constituirse de manera definitiva sin que se halle suscrito totalmente su capital, y pagado en una cuarta parte, por lo menos. Para que pueda celebrarse la escritura pública de constitución definitiva será requisito haberse depositado la parte pagada del capital social en una institución bancaria, en el caso de que las aportaciones fuesen en dinero.

Las compañías anónimas en que participen instituciones de derecho público o de derecho privado con finalidad social o pública podrán constituirse o subsistir con uno o más accionistas.

DEL CAPITAL Y DE LAS ACCIONES

Art. 160.- La compañía podrá establecerse con el capital autorizado que determine la escritura de constitución. La compañía podrá aceptar suscripciones y emitir acciones hasta el monto de ese capital. Al momento de constituirse la compañía, el capital suscrito y pagado mínimos serán los establecidos por la resolución de carácter general que expida la Superintendencia de Compañías.

Art. 163.- Los suscriptores harán sus aportes en dinero, mediante depósito en cuenta especial, a nombre de la compañía en promoción, bajo la designación especial de "Cuenta de Integración de Capital", la que será abierta en los bancos u otras instituciones de crédito determinadas por los promotores en la escritura correspondiente.

Constituida la compañía, el banco depositario entregará el capital así integrado a los administradores que fueren designados. Si la total integración se hiciere una vez constituida definitivamente la compañía, la entrega la harán los socios suscriptores directamente a la misma.

Anexo 5

Obtención de RUC

- Formulario 01A y 01B.
- Escrituras de constitución Nombramiento del Representante legal o agente de retención.
- Presentar el original y entregar una copia de la cédula del Representante Legal o Agente de Retención.
- Presentar el original del certificado de votación del último proceso electoral del Representante Legal o Agente de Retención.
- Entregar una copia de un documento que certifique la dirección del domicilio fiscal a nombre del sujeto pasivo.

Anexo 6

Cooperativas de ahorro y crédito activas en Guayaquil

LISTADO DE COOPERATIVAS FINANCIERAS					
Actualizado: 04/01/2016					
Tipo	RUC	Razón social	Segmento	Estado jurídico	Zonal
COAC	0790015002001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ONCE DE JUNIO LTDA.	SEGMENTO 2	ACTIVA	ZONAL 5 GUAYAQUIL
COAC	0790024656001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SANTA ROSA LTDA	SEGMENTO 1	ACTIVA	ZONAL 5 GUAYAQUIL
COAC	0790030745001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EDUCADORES DE EL O	SEGMENTO 4	ACTIVA	ZONAL 5 GUAYAQUIL
COAC	0790088611001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO 16 DE JUNIO	SEGMENTO 4	ACTIVA	ZONAL 5 GUAYAQUIL
COAC	0791704499001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MARCABELI LTDA	SEGMENTO 4	ACTIVA	ZONAL 5 GUAYAQUIL
COAC	0791721040001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SERVIDORES DE LA UN	SEGMENTO 4	ACTIVA	ZONAL 5 GUAYAQUIL
COAC	0791724732001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO NUEVOS HORIZONTES	SEGMENTO 4	ACTIVA	ZONAL 5 GUAYAQUIL
COAC	0791743915001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO HUAQUILLAS LTDA	SEGMENTO 4	ACTIVA	ZONAL 5 GUAYAQUIL
COAC	0990101914001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO GRUPO NUMERO TRES	SEGMENTO 4	ACTIVA	ZONAL 5 GUAYAQUIL
COAC	0990138850001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LA DOLOROSA LTDA.	SEGMENTO 3	ACTIVA	ZONAL 5 GUAYAQUIL
COAC	0990162158001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO GRAN COLOMBIA	SEGMENTO 4	ACTIVA	ZONAL 5 GUAYAQUIL
COAC	0990258953001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ARMADA NACIONAL	SEGMENTO 2	ACTIVA	ZONAL 5 GUAYAQUIL
COAC	0990320160001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DR. CORNELIO SAENZ	SEGMENTO 4	ACTIVA	ZONAL 5 GUAYAQUIL
COAC	0990484783001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO UNIVERSIDAD DE GUA	SEGMENTO 3	ACTIVA	ZONAL 5 GUAYAQUIL
COAC	0990593418001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INSTITUTO NACIONAL	SEGMENTO 4	ACTIVA	ZONAL 5 GUAYAQUIL
COAC	0990622019001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO E.T.G." LTDA."	SEGMENTO 4	ACTIVA	ZONAL 5 GUAYAQUIL
COAC	0990672342001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN CARLOS LTDA.	SEGMENTO 4	ACTIVA	ZONAL 5 GUAYAQUIL
COAC	0990846685001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO NUESTRA SEÑORA DE	SEGMENTO 4	ACTIVA	ZONAL 5 GUAYAQUIL
COAC	0990858527001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "SALITRE LTDA."	SEGMENTO 3	ACTIVA	ZONAL 5 GUAYAQUIL
COAC	0990872562001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO METROPOLITANA	SEGMENTO 3	ACTIVA	ZONAL 5 GUAYAQUIL
COAC	0990904839001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "26 DE JULIO" LTDA.	SEGMENTO 4	ACTIVA	ZONAL 5 GUAYAQUIL
COAC	0991318941001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE EMPLEADOS DEL B	SEGMENTO 4	ACTIVA	ZONAL 5 GUAYAQUIL
COAC	0991393994001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE LOS EMPLEADOS D	SEGMENTO 4	ACTIVA	ZONAL 5 GUAYAQUIL
COAC	0991501258001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO BASE DE TAURA	SEGMENTO 3	ACTIVA	ZONAL 5 GUAYAQUIL
COAC	0992198990001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO GRUPO DIFARE	SEGMENTO 4	ACTIVA	ZONAL 5 GUAYAQUIL
COAC	0992280700001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO NUEVA HUANCABILCA	SEGMENTO 4	ACTIVA	ZONAL 5 GUAYAQUIL
COAC	0992377488001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CONECEL	SEGMENTO 4	ACTIVA	ZONAL 5 GUAYAQUIL
COAC	0992381760001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LOS ANDES LATINOS L	SEGMENTO 4	ACTIVA	ZONAL 5 GUAYAQUIL
COAC	0992470550001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO METROPOLIS LTDA.	SEGMENTO 4	ACTIVA	ZONAL 5 GUAYAQUIL
COAC	0992660368001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE LOS EMPLEADOS D	SEGMENTO 4	ACTIVA	ZONAL 5 GUAYAQUIL
COAC	0992787686001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PLASTIGAMA	SEGMENTO 4	ACTIVA	ZONAL 5 GUAYAQUIL
COAC	1290025202001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO QUEVEDO LTDA.	SEGMENTO 4	ACTIVA	ZONAL 5 GUAYAQUIL
COAC	1290029224001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO 13 DE ABRIL	SEGMENTO 3	ACTIVA	ZONAL 5 GUAYAQUIL
COAC	1290042204001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EDUCADORES DE QUE	SEGMENTO 4	ACTIVA	ZONAL 5 GUAYAQUIL
COAC	1290067851001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO UNIVERSIDAD TECNIC	SEGMENTO 4	ACTIVA	ZONAL 5 GUAYAQUIL
COAC	1290068068001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN ANTONIO LTDA. -	SEGMENTO 3	ACTIVA	ZONAL 5 GUAYAQUIL
COAC	1291722039001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EL CAFETAL	SEGMENTO 4	ACTIVA	ZONAL 5 GUAYAQUIL
COAC	2091756601001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FUTURO Y PROGRESO	SEGMENTO 4	ACTIVA	ZONAL 5 GUAYAQUIL
COAC	2091756679001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENAS GALAPAG	SEGMENTO 4	ACTIVA	ZONAL 5 GUAYAQUIL

Anexo 7

POLÍTICAS DE CRÉDITO

La cooperativa otorgará los siguientes tipos de crédito:

La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera define en las “Normas de Regulan la Segmentación de la Cartera de Crédito de las entidades del Sistema Financiero” los segmentos de crédito que se presentan en la lista posterior. La Cooperativa deberá mantener en el manual solo aquel que la cooperativa otorga, y eliminar aquellos que no aplica.

Las regulaciones de la Junta se encuentran disponibles en la página web <http://www.juntamonetariafinanciera.gob.ec>, la referencia de las Normas en mención se encuentra en la Resolución No. 043-2015-F y Resolución No. 059-2015-F.

Crédito Productivo: Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas por un plazo superior a un año para financiar proyectos productivos cuyo monto, en al menos el 90%, sea destinado para la adquisición de bienes de capital, terrenos, construcción de infraestructura y compra de derechos de propiedad industrial. Se exceptúa la adquisición de franquicias, marcas, pagos de regalías, licencias y la compra de vehículos de combustible fósil.

Se incluye en este segmento el crédito directo otorgado a favor de las personas jurídicas no residentes de la economía ecuatoriana para la adquisición de exportaciones de bienes y servicios producidos por residentes.

Crédito Comercial Ordinario: Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD

100.000, destinado a la adquisición o comercialización de vehículos livianos de combustible fósil, incluyendo los que son para fines productivos y comerciales.

Crédito Comercial Prioritario: Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 100.000 destinado a la adquisición de bienes y servicios para actividades productivas y comerciales, que no estén categorizados en el segmento comercial ordinario.

Crédito de Consumo Ordinario: Es el otorgado a personas naturales destinado a la adquisición o comercialización de vehículos livianos de combustible fósil.

Crédito de Consumo Prioritario: Es el otorgado a personas naturales, destinado a la compra de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, comercial y otras compras y gastos no incluidos en el segmento de consumo ordinario, incluidos los créditos prendarios de joyas.

Crédito Educativo: Comprende las operaciones de crédito otorgadas a personas naturales para su formación y capacitación profesional o técnica y a personas jurídicas para el financiamiento de formación y capacitación profesional o técnica de su talento humano; en ambos casos la formación y capacitación deberá ser debidamente acreditada por los órganos competentes.

Crédito de Vivienda de Interés Público: Es el otorgado con garantía hipotecaria a personas naturales para la adquisición o construcción de vivienda única y de primer uso, concedido con la finalidad de transferir la cartera generada a un fideicomiso de titularización con participación del Banco Central del Ecuador o el sistema financiero público, cuyo valor comercial menor o igual a USD 70.000 y cuyo valor por metro cuadrado sea menor o igual a USD 890.00.

Crédito Inmobiliario: Es el otorgado con garantía hipotecaria a personas naturales para la construcción, reparación, remodelación y mejora de inmuebles propios; para la adquisición de terrenos destinados a la construcción de vivienda propia; y, para la adquisición de vivienda terminada para uso del deudor y su familia no categorizada en el segmento de crédito Vivienda de Interés Público.

Anexo 8

Cotizaciones equipos de computación, suministros y equipos de oficina



CARTIMEX
SERVICIOS DE TI Y EQUIPOS DE OFICINA

PROFORMA No. 503-570

Cliente: **SUSANA MENDOZA**

Teléfonos:

Dirección: **GUAYAQUIL**

Fecha: **9 de diciembre de 2017**

Confirme a la recepción de esta oferta con el grado correspondiente a la siguiente:

CANTIDAD	DESCRIPCION	V. UNIT.	TOTAL
1	<u>NOTEBOOK DELL INSPIRON 3467 C3 2.8GHZ-4GB-1TB-DVDR-NEGRA-14"-W10 D3467361TBW185</u>		\$ 556,50
1	<u>NOTEBOOK HP PLATA C3 4890-8GB-1TB-NO DVD-14"-W10 14-B592RLA</u>		\$ 524,75
1	<u>NOTEBOOK HP C3 2.5GHz 7660-4GB-1TB-NO DVD-14"-W10-PLATA BLANCA 14-B5917LA</u>		\$ 607,40
1	<u>MULTIFUNCIONAL EPSON SISTEMA CONTINUO L300 165 PPM L300</u>		\$ 187,00

SUBTOTAL: \$ 1.875,05

RUC: 0991400427001

% IVA: \$ 225,13

Oferta válida: 7 días o de acuerdo a stock

SOMOS CONTRIBUYENTES ESPECIALES

TOTAL: \$ 2.101,18

María Fernanda Torres

Ventas

SERVITECH-GRUPO CARTIMEX

Móvil: 0995590704

Tel: 3714240 ext. 512

Mail: marferreras2@hotmail.com

Email: mferreras@servitech.com.ec

MANUEL ORTIZ CAMPOSClemente Ballén F. 536 y L. García
0042365 - CEL. 0997802297**PROFORMA DE VENTAS No. 7513**

SOLICITADO POR: SUSANA MENDOZA AVILA	RECIBO DE COMPRA:
RUC: 0922476738	TIEMPO DE ENTREGA:
DIRECCIÓN: C/DLA LOS ESTERIOS	FORMA DE PAGO:
Guayaquil, 15 Diciembre 2017	TELÉF.:

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO	%DESC.	TOTAL
GRAPADORA EAGLE 205 IRON STAPLER	3	2.6795	0.00	8.04
SACADORAS E088 - ARTESCO	3	0.6660	0.00	2.01
TIJERA PASSOLA ESCOLAR VICOLORES	3	0.3125	0.00	0.94
PERFORADORA DP-482 VICOLORES KANGARO	3	3.1250	0.00	9.38
BOLIGRAFO BIC PIF AZUL	8	0.3571	0.00	2.86
BOLIGRAFO BIC PIF NEGRO	8	0.3571	0.00	2.86
BOLIGRAFO BIC PIF ROJO	8	0.3571	0.00	2.86
HOJAS DE PAPEL BOND A4 75GR	500	0.0060	0.00	3.00
FACTURA GRANDE 80X1 SENCILLO	1	0.7509	0.00	0.75
GRAPAS 200 X5040 - JEFF	1	0.8928	0.00	0.89
FORTA CLIP SH PC 534 - LANCER	1	1.1507	0.00	1.15
SOBRES MANILA F3 - LANCERNORMA	50	0.0636	0.00	3.19
ARCHIVADOR AZUL TIO SURCO	2	1.7857	0.00	3.57
SEPARADOR DE HOJAS A4 10 COL SH F. 28810 - LANCER	2	0.7142	0.00	1.43
CARPETA MANILA TIO	50	0.0636	0.00	3.18

SUBTOTAL:	46.10
IVA (+):	5.17
TOTAL:	51.27

SUMINISTROS ORTIZ

TELEFAX:

KATHERINE CASTRO KATHERINE CASTRO



MEDIKAL MUEBLES

PROFORMA

VILLARREAL, MARIA PRISCILA BRIGITTE
VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE
MUEBLES, EQUIPOS Y ACCESORIOS MEDICOS

R.O.C. N° 0010443300

001-001-000 001687

AV. BOLIVAR 1000 - SAN MIGUEL DEL ESTERO - DEPARTAMENTO DE TACNA - PERU

Cliente: Jessam (empresa) S.A.S. Fecha de Emisión: 24/09/2017

R.U.C. (C): _____ N°: _____ Dato de Emisión: _____

Dirección:

CANT	DESCRIPCIÓN	V. UNIT	V. TOTAL
3	Plantón de (150x160)	8 145	8 435
3	Silla giratoria 5/B	8 70	8 210
3	Inclinatorio de 3 grados	8 110	8 330
3	Aspiradores para	8 90	8 270
1	Comoda para recepción	8 430	8 430
1	Silla pilot	8 70	8 70
1 silla Comoda			

Son: _____

 Firma Responsable

SUB-TOTAL S 87'139.5
 IVA 12% 8'214.3
 TOTAL S 95'353.8

COTIZACION #
41575

LA GANGA R.C.A. SA.
SOLAR 1°
TELEFONOS: 0

RPT_COTIZACION_SEGMENTADA.RPF PAGINA 1 de 1
USUARIO: COT125
FECHA EMISION: 10/01/2018
HORA: 18:27:42

CLIENTE : 092246738 MENDOZA AVILA SUBANA	CODIGO INTERNO : 011151388C (Creador)
DIRECCION : CDLA LOS ESTEROS MZ BA VILLA 11	
DICUSAL : 115 FERTISA	TIPO DE CLIENTE : DETALLISTA
VENDEDOR : CAROLA MARCILLO	TARJETA :
FECHA : Desde : 10/01/2018 A: 10/01/2018	NOTA: Precios sujetos a cambios sin previo aviso
CONDICION :	

VALOR A PAGAR POR PRODUCTOS

ARTICULO	CANTIDAD	P. UNITARIO	SUB TOTALES
91052101 FUNDA	1	0.01	0.01
99100175 OBSEQUIO * Obsequio *	1	20.50	20.50
04039005 ENFRIADOR DE AGUA	1	150.00	150.00
		SUB TOTAL 12%	370.50
DESCUENTO POR OFERTA O PROMOCION		SUB TOTAL 0%	0.00
		(-)-DESCUENTO	164.37
		I.V.A. 12%	24.75
		COMP. I.V.A. 12%	0.00
		VALOR FACTURA	230.97

Promocion 4 Cuotas Gratis. Aplican restricciones. OFERTA O PROMOCION VALIDA POR 3 DIAS O HASTA AGOTAR EXISTENCIAS. COTIZACION NO INCLUYE SERVICIO DE ENTREGA A DOMICILIO.

RAMOS & VALVERDE

ABOGADOS

PROFORMA DE GASTOS

PARA: MENDOZA & ASOCIADOS S.A.

ASUNTO: LIQUIDACIÓN DE GASTOS EN EL TRÁMITE DE CONSTITUCIÓN DE LA COMPAÑÍA MENDOZA & ASOCIADOS S.A., ELABORACIÓN E INSTRUMENTACIÓN DE LOS NOMBRAMIENTOS DE LOS REPRESENTANTES LEGALES E INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO MERCANTIL DEL CANTON GUAYAQUIL Y REGISTRO EN LA SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS.- ELABORACIÓN DE ACTAS DE JUNTA GENERAL EXTRAORDINARIA DE ACCIONISTAS.- OBTENCIÓN DEL REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTE ANTE EL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS (R.U.C.).

VALOR: UN MIL NOVECIENTOS TREINTA Y OCHO 45/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$1.938,45)

Concepto	Valor
Planilla Constitución Notaria 16 (Dos Testimonios)	\$ 296,95
Legalite S.A. - Testimonio Adicional Escritura Const.	\$ 41,50
Inscripción RRMM - Escrituras y nombramientos	\$ 180,00
Copias certificadas - Nombramientos y Escritura - valor aprox.	\$ 40,00
Varios (movilización, papelería, copias)	\$ 30,00
TOTAL GASTOS	\$ 588,45
Honorarios Profesionales	\$ 1.350,00
TOTAL	\$ 1.938,45

Guayaquil, 24 de marzo de 2018



Karen Cusme Mendóza
ASISTENTE LEGAL

kcusme@ramosvalverdelaw.com

Puerto Santa Ana, Edificio Sotavento, Piso 3, Of. 302
Telfs.: (593-4) 2075422 – 2075423 – 2075424 – 2075425
Guayaquil - Ecuador

Anexo 9

Propuesta de diseño web **Mendoza y Asociados**

5. Oferta económica

Para cubrir la propuesta presentada se ha definido el valor de USD\$ 505.00 (Quinientos cinco dólares de los estados unidos) más iva detallados a continuación:

- Diseño web (un solo pago) \$300
- Servicio de SEO (mensual) \$150
- Hosting (anual) \$40
- Dominio .com (anual) \$15

Los valores serán cancelados con el 50% a la firma del contrato y el 50% al final del proyecto entregado con todas las observaciones realizadas.

Atentamente.

David Fuentes Leyton

E-mail: dfuentes@mndesarrolloweb.com

WhatsApp: +593967964896

Web: www.mndesarrolloweb.com



Anexo 10

Correos a Cooperativas



susy menéndez
mar. 2002, 04:54 p.m.
conelisauro@hotmail.com

Responder

Buenas tardes estimados,

Mi nombre es Susana Mendoza egresada de la facultad de administración de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil me dirijo a ustedes para solicitarles de la manera mas comedida información valiosa que servirá de mucho para la elaboración de mi proyecto de investigación previo a la obtención de mi título de ingeniera comercial.

El título de mi proyecto es Plan de negocio para crear una empresa de servicio de gestión de cobranzas y recuperación de cartera dirigido a cooperativas de ahorro y crédito en guayaquil pero me he acercado a varias cooperativas y no me facilitan información por el sigilo bancario que guardan, si por este medio podrían responderme las siguientes preguntas serian de gran ayuda para mi ya que me encuentro en la parte final de mi proyecto de investigación.

1.- Cual es el indice de morosidad de su cooperativa en los últimos 3 meses

2.- Ha trabajado con empresas de gestión de cobranzas y recuperación de cartera

SI
NO

3.- Que tipo de cobranzas adquirió o le gustaría adquirir al contratar una empresa de recuperación de cartera

JUDICIAL
EXTRAJUDICIAL
DOMICILIARIA
OTRAS

4.- Según sus estadísticas porque los clientes de la cooperativas caen en mora

*Poco seguimiento
*Falta de revisión de documentos
*otros

Su respuesta a las preguntas antes detalladas son de gran importancia para mi y para la culminación de mi proyecto.

Esperando tengan una excelente tarde

Saludos Cordiales

Susana Mendoza

INFORMACION PARA ELABORACION DE PROYECTOS



susy mendoza
mar 2012, 14:53 pm
fobuchel98@hotmail.com

Responder | v

Buenas tardes estimados,

Mi nombre es Susana Mendoza egresada de la facultad de administración de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil me dirijo a ustedes para solicitarles de la manera mas comedida información valiosa que servirá de mucho para la elaboración de mi proyecto de investigación previo a la obtención de mi título de ingeniera comercial.

El título de mi proyecto es Plan de negocio para crear una empresa de servicio de gestión de cobranzas y recuperación de cartera dirigido a cooperativas de ahorro y crédito en guayaquil pero me he acercado a varias cooperativas y no me facilitan información por el sigilo bancario que guardan, si por este medio podrían responderme las siguientes preguntas serian de gran ayuda para mi ya que me encuentro en la parte final de mi proyecto de investigación:

1- Cual es el indice de morosidad de su cooperativa en los últimos 3 meses

2- Ha trabajado con empresas de gestión de cobranzas y recuperación de cartera

SI

NO

3- Que tipo de cobranzas adquirió o le gustaría adquirir al contratar una empresa de recuperación de cartera

JUDICIAL

EXTRAJUDICIAL

DOMICILIARIA

OTRAS

4- Según sus estadísticas porque los clientes de la cooperativas caen en mora

*Poco seguimiento

*Falta de revisión de documentos

*otros

Su respuesta a las preguntas antes detalladas son de gran importancia para mi y para la culminación de mi proyecto.

Esperando tengan una excelente tarde

INFORMACIÓN PARA ELABORACIÓN DE TESIS DE GRADO



susy mendoza
ma 2012, 64323 m
coopgrupo3@hotmail.com

Responder | v

Buenas tardes estimados,

Mi nombre es Susana Mendoza egresada de la facultad de administración de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil me dirijo a ustedes para solicitarles de la manera mas comedida información valiosa que servirá de mucho para la elaboración de mi proyecto de investigación previo a la obtención de mi título de ingeniera comercial.

El título de mi proyecto es Plan de negocio para crear una empresa de servicio de gestión de cobranzas y recuperación de cartera dirigido a cooperativas de ahorro y crédito en guayaquil pero me he acercado a varias cooperativas y no me facilitan información por el sigilo bancario que guardan, si por este medio podrian responderme las siguientes preguntas serian de gran ayuda para mi ya que me encuentro en la parte final de mi proyecto de investigación.

1.- Cual es el indice de morosidad de su cooperativa en los últimos 3 meses

2.- Ha trabajado con empresas de gestión de cobranzas y recuperación de cartera

SI

NO

3.- Que tipo de cobranzas adquirió o le gustaría adquirir al contratar una empresa de recuperación de cartera

JUDICIAL

EXTRAJUDICIAL

DOMICILIARIA

OTRAS

4.- Según sus estadísticas porque los clientes de la cooperativas caen en mora

*Poco seguimiento

*Falta de revisión de documentos

*otros

Su respuesta a las preguntas antes detalladas son de gran importancia para mi y para la culminación de mi proyecto.

Esperando tengan una excelente tarde

Saludos Cordiales

Anexo 11

Ejemplo de cartera de cobranzas Cooperativa de Ahorro y Crédito Ocus Ltda

Cod	Gestor	asesor	nombreUnido	calificac cionAc tue	dasve nosa	moneda	saldoActu al	direccionDomicilio	telefono Domici o	celular1	celular2	telefono rabaja	numero cliente garante 1	nombregarante1	direccionD
76678	CROMER	(MARTILLO)	DOORQUINCE PATRICIA DEL PILAR	A2	41	663,07	6'94,14	MAPASINGUE - COOP HISPANA MC 14 SL 22	2003638	0899053102		2003538	766330	PINCHY MORAN AMBAL CASIMIR	COLINAS DE LA ALBOI
752355	CROMER	(MARTILLO)	MUNDO BERMEO ANDRES JUVENAL	A2	48	557,41	5644,55	LOS VERGELLES MC 96 C SL 1	08944433	08944433 0		000000000	750262	REYES AGUILAR PATRICIA ELISA	LOS VERGELLES MC 13
76208	CROMER	(UTRERAS)	ALVARADO RUGEL EL TONI HARRI	A3	60	129,85	3270,73	RICRICO VICUNA Y NESTOR RIVADENEIRA MC 34	2709168	0897678727		000000000	734438	ALMEIDA VALVERDE IVON ELIZABETH	MANUEL DEFAZ BUEN
754535	CROMER	(MARTILLO)	AREQUIPA CA EDISON DANILDO	A3	58	163,89	10061,87	MCR202 SOL# 15 COOP. 12 DE OCTUBRE GUASH	04250405	08978375		000000000	755100	CANDO AREQUIPA NELSON HERRERA	COOPERATIVA MONGI
706113	CROMER	(MARTILLO)	CACE HENBA FREDY WALTER	A3	58	344,79	344,79	COOP FRANCISCO JACOME MC 271 SOL 18	2284002	089763100	0895908703	000000000	725471	CHICHANDU LEON ANGEL FRANCISCO	AMAZONAS 0310(176)
708094	CROMER	(UTRERAS)	CAUDRON VERA EDUARDO	A3	59	383,58	2734,63	COOP JUAN MONTALVO MC A 16 SL 29 2	2100038	0893015988		000000000	706689	SALMERON ACOSTA JAME ERWIN	COOP JUAN MONTALV
687179	CROMER	(MARTILLO)	CARGUA AQUINO CARLOS ALBERTO	A3	56	212,1	1000,78	LOT. MUCHO LOTE MC 2382 SL 29	04283260	0893380631	089442442	0425380001	748454	CAVETANO VILLAD MILTON REYNOLDO	SUCRE # 1708E CALLE
733822	CROMER	(MARTILLO)	CEDEÑO PARRALES CARLOS SALL	A3	60	1000,39	13788,33	COLA MARATHA DE ROLDOS MC 805 SL 12	3080771	0897568367		000000000	748434	LEON ALARCON WILMER NICOLA	CIUDAD DE LA SAUCES V
746753	CROMER	(MARTILLO)	CEPEDA FERNANDEZ MANUEL SEGUN	A3	34	532,28	5629,88	MC C 2341 SL 26 PB COOP JUAN PABLO I SAUCES	2102224	0898818611		000000000	7549271	CEPEDA GUAMAN MIGUEL	CIUDAD DE LA GUAYACA
750781	CROMER	(UTRERAS)	FREIRE MARIANO EDGAR GIOVANNI	A3	58	450,74	4794,43	BMC 21V OSPRIMA VERA 2	2800150	0893038866		000000000	7308271	MARAVICOS MERCOS HUZO AZA	COLA MALDONADO M
70325	CROMER	(MARTILLO)	GALARZA GOODY KATY RODRIGO	A3	59	279,76	830,64	COOP CLAVELLES MC 10 SL 8	04254354	0898246536		000000000	755002	BAQUERON GALARZA ZULAY D	COOPERATIVA CLAVE
707350	CROMER	(MARTILLO)	GOMEZ SEME AMABLE JUANMO	A3	59	563,16	5168,51	LOT MUCHO LOTE MC 2378 SL 1	2898831	0892749189		000000000	750863	MUNEZ ACUÑA PAULO TOMAS	COOPERATIVA MONGI
756501	CROMER	(UTRERAS)	AGUILERA SANCHEZ PAUL GEMETRIC	B1	78	1680,74	12409,87	URBANIZACION EL RIO VILLA 42	2833888	0894408586		000000000	756663	ALMEIDA AMAT GUSTAVO LEBRON	URB. LAS RIBERAS MC
743308	CROMER	(UTRERAS)	BENITEZ COMPREAS CAROL ANDRE	B1	90	631,52	631,52	RIO GRANDE MC B 40 VILLA 29	2087046	089223888	0893388484	2002080	742709	FLORES LOPEZ GONZALO ROBERTO	URB CEREBOS NORTE M
725850	CROMER	(UTRERAS)	CABRERA SANCHEZ OMAR EDUARDO	B1	88	1556,41	1556,41	ECTOS VIA STA LUCIA DAULE MC 93 5	2528022	0897185311		000000000	730388	AVALES ZAMBRANO JARDIN KLEBER	SANTA LUCIA ZONA RI
2771	CROMER	(MARTILLO)	CHASI AREQUIPA MARCO SALOMON	B1	48	1066,56	9367,6	COOPERATIVA DERECHO DE LOS POBRES MC 8	04257728	089704946		000000000	754595	AREQUIPA CA EDISON DANILDO	MCR202 SOL# 15 COO
758655	CROMER	(MARTILLO)	FIGUEROA RIVERA GLORIA LEONILA	B1	79	771,28	962,02	COOP. MAYA WICUMZ 478 SL 7	2022975	089258726		000000000	758680	TOTDY QUISPE LAURA ELVIRA	COOP MAYA WICUMZ 47
725683	CROMER	(UTRERAS)	GUAMAN CEPEDA MANUEL	B1	58	618,89	961,58	GARCIA MORENO NDO 1801 Y PEDRO PABLO GOM	0402672	0893388341	0893886110	000000000	729874	VALLA MULLO JOAQUIN	COOP ESMEFALDA CH
740364	CROMER	(UTRERAS)	LOPEZ ZUMBA LUIS FELIX	B1	46	789,67	5872,81	SANTA LUCIA 8 Y AV 3 DE FEBRERO	042708103	0895472534		000000000	74384	LOPEZ ZUMBA JOFFRE CRISTOBER	NARCISA MORAN WY 3 C
768874	CROMER	(MARTILLO)	MOSCO SO ARTEAGA LADY DIANA	B2	64	505	2136,34	COLOMBIA 72 Y CALLE CIVIL SAMBRONDO	2478621	0893078827	089327545	0335658338	762300	ARIAS TAPIA ROBERTO ANTONIO	COLOMBIA 72 Y AV CA
753267	CROMER	(MARTILLO)	MOREIRA CHANCAY JANETH MARITZA	B2	86	772,74	7063,17	COOP. LAS BRIGAS MC B SOLAR 17	2579249	0893538447		000000000	759843	RODRIGUEZ PINZON ALEXANDRA	SEDALANA EICALLE 1
752138	CROMER	(MARTILLO)	OLIVAS VAUTEBUG CLAUDIA PATRICIA	B2	88	745,96	4387,67	ETAPA BMC 102 SL 15 COOP SAN FRANCISCO	087376403	087376403	089528393	000000000	752053	REINACHE CUILLEMA PETRONA	COOP LOS VERGELLES
751625	CROMER	(MARTILLO)	CHAVEZ GARA YODA MARLON PAUL	B2	87	1661,01	11782,34	GUERRERO MARTINEZ 410 ENTRE COLO Y ALCEB	04245354	0890233479		000000000	752271	GUANDOLUSA PALMA KLEBER RA	GUERRERO MARTINEZ
748802	CROMER	(MARTILLO)	SANCHEZ ARIAS STALY N KABIR	B2	70	1333,3	6577,57	31VA CALLE 2403 PB CLLJ SEGURA-SEDALANA	089420802			000000000		NINGUNO TIENE GARANTE	NO TIENE GARANTE
738768	CROMER	(MARTILLO)	SANCHEZ ARIAS ERICK ISRAEL	B2	69	1033,18	6577,57	FRCD. SEGURA E CALLE 27 Y 28	2840017	0894177347		000000000	740802	SANCHEZ ARIAS STALY N KABIR	31VA CALLE 2403 PB C
738368	CROMER	(MARTILLO)	PILATAVI TENE MARIA	B2	94	939,79	15243,25	COOP. JACOBO BUCARAM MC 22 SOL 14		089354587	0893021070	000000000	726623	PILATAVI GAVILENA LUIS ALBERTO	MCR 22 SOL# 14 PB C
739401	CROMER	(MARTILLO)	FIGUEROA ANCHUNDIA JOSE FRANCISCO	B2	63	662,07	7678,39	GUASMO SUR COOP. PROLETARIOS SIN TIERRA	3089441	089325326	089310146	2258730	18393	CASTRO FREIRE ROGELIO MESA	FLORESTA 1 MANZANA
729711	CROMER	(MARTILLO)	ALVARADO CAMPUZANO CARLOS ALBERTO	B2	31	551,53	2963,01	MAPASINGUE ESTE MC # 57 SOL# 5 COOP. EL OS	040203394	0893848672		000000000	737470	NEJAMA CONFORME JOSE FILAMON	COLON 1904 ESMEFAL
759188	CROMER	(MARTILLO)	PAZMINO CARRANZA MARIA TERESA	C1	99	578,8	2432,45	FORTIN DE LA FLOR BLOQUE 3 MC 1088 SOLAR 8	3085286	089732038	089402854	000000000	764181	TOMALA TOMALA CARLOS ALBERTO	COOP EL FORTIN BLDI
761335	CROMER	(MARTILLO)	LEMA SISLENA JAVIER UNICO	C2	100	1911,1	14651,78	COOP. PARAISO DE LA FLOR MC 2017 SL 16A ES 0		0896567329		000000000	71014	PULLA SUAREZ BLANCA GERARDO	ISLA TRINITARIA ESTE
759731	CROMER	(MARTILLO)	LOPEZ FLORES JORGE ERNESTO	C2	112	444,53	1538,9	COOP INDEPENDENCIA MC # 20 SOLAR # 27	229482	0890573531		000000000	760638	PISCO CUILAN OBECY GINETTE	COOP LOS CEDROS M
743101	CROMER	(MARTILLO)	GRIMALVA CAZA ALEX VICENTE	C2	122	1948,78	6541,38	GOLETA ALCANCE MC 2036 Y 06	5189580	088086150	089173274	2237653,09	7272071	GRIMALVA BUENO VICENTE ANIBAL	CIUDAD DE LA SAUCES I