



UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO

CARRERA GESTIÓN EMPRESARIAL

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

TEMA:

**PROYECTO DE PREFACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA
MICROEMPRESA DE SERVICIOS DE GESTIÓN DE COBRO
ESPECIALIZADA EN INSTITUCIONES DE SALUD EN LA PROVINCIA DEL
GUAYAS**

TUTOR:

Ing. Walter Navas Bayona

AUTOR:

Choez Guaranda Karen Yuliana

GUAYAQUIL – GUAYAS - ECUADOR

2021

Certificado de tutor de titulación

Ing. Walter Navas Bayona, en calidad de Tutor del Trabajo de Titulación, certifico que el egresado **Choez Guaranda Karen Yuliana**, es autor de la Tesis de Grado titulada: **“Proyecto de prefactibilidad para la creación de una microempresa de servicios especializada en la gestión de cobros en las instituciones de salud, provincia del Guayas”**, misma que ha sido elaborada siguiendo a cabalidad todos los parámetros metodológicos exigidos por la Universidad San Gregorio de Portoviejo, orientada y revisada durante su proceso de ejecución bajo mi responsabilidad.

Ing. Walter Navas Bayona
Tutor trabajo investigación

Certificado del tribunal

El trabajo de investigación “**Proyecto de prefactibilidad para la creación de una microempresa de servicios especializada en la gestión de cobros en las instituciones de salud, provincia del Guayas**”, presentado por la egresada Choez Guaranda Karen Yuliana, luego de haber sido analizado y revisado por los señores miembros del tribunal y en cumplimiento a lo establecido en la ley, se da por aprobado.

Ing. Mercedes Intriago Cedeño, Mgs
Coordinadora de la carrera

Ing. Walter Navas Bayona
Tutor trabajo investigación

Msc. Yandres García Charcopa
Miembro del tribunal

Msc. Ana María Molina García
Miembro del tribunal

Declaración de autoría

Choez Guaranda Karen Yuliana, autora de este trabajo de titulación denominado investigación “**Proyecto de prefactibilidad para la creación de una microempresa de servicios especializada en la gestión de cobros en las instituciones de salud, provincia del Guayas**”, declaramos que el mismo es de nuestra completa autoría y ha sido elaborado de acuerdo a las directrices y el Reglamento de Titulación de la Carrera de Gestión Empresarial de la Universidad San Gregorio de Portoviejo, siendo de nuestra entera responsabilidad el contenido íntegro del mismo, así como las ideas, los resultados y las conclusiones de su contenido.

Tnloga. Choez Guaranda Karen Yuliana
**Egresada de la carrera de
Gestión Empresarial**

Agradecimiento

Agradezco a Dios, por darme la fortaleza para continuar por la vida que me regala, por la salud ya que sin salud no se puede tener esperanza para continuar con todos los anhelos.

A mi Guerrera abuelita Jovita que fue una mujer admirable que tuvo fortaleza incalculable para salir adelante; por haber estado siempre en todas las etapas de mi vida siempre con una palabra de aliento me daba ánimos para continuar adelante.

A mi esposo, hijo, Padres Hermanos y Amigas por su apoyo durante toda la vida que llevamos juntos y por la paciencia, en especial a mi amiga Karen Carvajal por darme su apoyo para continuar y lograr mi objetivo mi gratitud eterna.

A mi tutor de tesis Ing. Walter Navas, por su paciencia, esfuerzo y dedicación que pudo brindar, ya que con su formación académica y experiencia nos guio durante la ejecución de este proyecto de investigación motivándonos siempre de lograr y culminar este proceso tan anhelado.

A nuestros docentes en general que supieron aportar con sus conocimientos y consejos, logrando formar profesionales de éxito y compañeros de la universidad, por los momentos compartidos y por formar parte del éxito que hemos logrado.

Choez Guaranda Karen Yuliana

Dedicatoria

Este trabajo de titulación está dedicado a mi Hijo Kevin Pin Choez y Esposo Alexi Pin, con su apoyo emotivo con su comprensión día a día siendo mis pilares fundamentales en cada momento de mi vida haciendo que me esfuerce mucho para lograr ser su mayor orgullo.

A mis padres Pilar Guaranda, Víctor Choez y Karen Carvajal, mis ejemplos a seguir, mis pilares fundamentales lo cual me han brindado su apoyo en todo momento durante este proceso aconsejándome y motivándome para llegar hacia donde estoy ahora

Y toda mi familia mil gracias por sus palabras de aliento brindada en momentos difíciles que gracias a sus consejos y apoyo moral han logrado en lo personal mi superación profesional.

Choez Guaranda Karen Yuliana

Resumen

El presente trabajo da respuesta principalmente a la siguiente pregunta: ¿Es viable financieramente la creación de una microempresa dedica a la gestión de cobros? Se proyecta que, en el año 2022, los ingresos sean \$77,224 y una utilidad neta de \$9,830.7. Se realizó el análisis financiero correspondiente y se concluyó que el proyecto de la empresa “KCG servicios especializados de gestión de cobros” generará un VAN de \$40,031.02 con una TIR de 36.29%, por lo que resultará rentable. Y, que la inversión inicial se recuperará en dos años y nueve meses, es decir, aproximadamente en septiembre de 2024. En el capítulo uno se presenta la problematización, antecedentes del tema con énfasis en diversos estudios sobre la gestión de créditos y cobranza. Así también se presenta la formulación, justificación y los objetivos de la tesis. En el capítulo dos se aborda de forma específica el marco teórico que sustentará la presente investigación. El capítulo tres comprende los métodos, técnicas e instrumentos de investigación usados en este trabajo. En el capítulo cuatro se cristaliza la formulación del presente proyecto. Aquí se presenta la localización de la empresa, el estudio técnico, la forma en cómo se comercializará la empresa “KCG servicios especializados de gestión de cobros”. Finalmente, en el capítulo cinco se presentan los análisis financieros que permiten sustentar toda esta investigación.

Palabras Claves: Planillaje, Historia clínica, clínicas, gestión de cobro, Factibilidad Financiera.

Abstract

This research mainly answers the following question: Is the creation of a micro-enterprise dedicated to collection management financially viable? In 2022, revenue is projected to be \$ 77,224 and net income of \$ 9,830.7. The corresponding financial analysis was carried out and it was concluded that the project of the company "KCG specialized collection management services" will generate a NPV of \$ 40,031.02 with an IRR of 36.29%, therefore it will be profitable. And, that the initial investment will be recovered in two years nine months, that is, approximately in September 2024. Chapter one presents the problematization, antecedents of the subject with emphasis on various studies on credit management and collection. In this way, the formulation, justification and the objectives of the thesis are also presented. Chapter two specifically addresses the theoretical framework that will support this research. Chapter three comprises the research methods, techniques and instruments used in this research. In chapter four the formulation of this project is crystallized. Here is the location of the company, the technical study, s of the company's personnel "KCG specialized services for collection management". Finally, chapter five presents the financial analyzes that support all this research. This section presents the balance sheet, income statement and projected cash flow.

Key Words: Payroll, Medical History, Clinics, Collection Management, Financial Feasibility.

Índice

Contenido	Paginas
Certificado de tutor de titulación.....	ii
Certificado del tribunal	iii
Declaración de autoría.....	iv
Agradecimiento	v
Dedicatoria	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
Índice de tablas.....	xii
Índice de figuras	xv
Introducción	0
Capítulo I.....	2
1. Problematización.....	2
1.1. Tema.....	2
1.2. Antecedentes generales	2
1.3. Formulación del problema	6
1.4. Planteamiento del problema.....	6
1.5. Preguntas de la investigación.....	8
1.6. Delimitación del problema.....	8
1.7. Justificación.....	9
1.8. Objetivos.....	12
Conclusión.....	12

Capítulo II	1
2. Contextualización.....	1
2.1. Marco teórico	1
2.2. Marco Conceptual	39
2.3. Marco Ambiental	42
2.4. Variables de la Investigación	49
2.5. Operacionalización de las Variables	51
Conclusión.....	53
Capítulo III.....	54
3. Marco metodológico	54
3.1. Plan de investigación.....	54
3.2. Tipos de investigación.....	59
3.3. Fuentes de investigación	60
3.4. Población.....	62
3.5. Tamaño de la muestra	65
Conclusión.....	72
Capitulo IV	73
4. Formulación del proyecto	73
4.1. Análisis e interpretación de resultados.....	73
4.2. Estudio de Mercado.....	91
4.3. Estudio técnico	105
4.4. Estudio administrativo	110
4.5. Estudio legal.....	115

Conclusiones..	117
Recomendaciones.....	118
Capítulo V.....	119
5. Propuesta.....	119
5.1. Título de la propuesta.....	119
5.2. Autores de la propuesta.....	119
5.3. Empresa auspiciante.....	119
5.4. Área que cubre la propuesta.....	119
5.5. Fecha de presentación	119
5.6. Fecha de terminación	119
5.7. Duración del proyecto	119
5.8. Participantes del proyecto	120
5.9. Objetivo general de la propuesta.....	120
5.10. Objetivos específicos	120
5.11. Beneficiarios directos.....	121
5.12. Beneficiarios indirectos.....	121
5.13. Impacto de la propuesta	121
5.14. Descripción de la propuesta	122
Conclusiones.	158
Bibliografía.....	160

Lista de tablas

Tabla 1	<i>Delimitación del problema.....</i>	8
Tabla 2	<i>Variable independiente: Proyecto de prefactibilidad.....</i>	47
Tabla 3	<i>Variable dependiente: Creación de una microempresa.....</i>	48
Tabla 4	<i>Tipos de investigación.....</i>	55
Tabla 5	<i>Población de Guayas.....</i>	59
Tabla 6	<i>Establecimientos de salud.....</i>	60
Tabla 7	<i>Población objetivo.....</i>	65
Tabla 8	<i>Delimitación de la muestra.....</i>	65
Tabla 9	<i>Pregunta 1 de encuesta a aseguradoras.....</i>	69
Tabla 10	<i>Pregunta 2 de encuesta a aseguradoras.....</i>	70
Tabla 11	<i>Pregunta 3 de encuesta a aseguradoras.....</i>	71
Tabla 12	<i>Pregunta 4 de encuesta a aseguradoras.....</i>	72
Tabla 13	<i>Pregunta 5 de encuesta a aseguradoras.....</i>	73
Tabla 14	<i>Pregunta 1 de entrevista a instituciones de salud.....</i>	74
Tabla 15	<i>Pregunta 2 de entrevista a instituciones de salud.....</i>	75
Tabla 16	<i>Pregunta 3 de entrevista a instituciones de salud.....</i>	76
Tabla 17	<i>Pregunta 4 de entrevista a instituciones de salud.....</i>	77
Tabla 18	<i>Pregunta 5 de entrevista a instituciones de salud.....</i>	78
Tabla 19	<i>Pregunta 6 de entrevista a instituciones de salud.....</i>	79
Tabla 20	<i>Pregunta 7 de entrevista a instituciones de salud.....</i>	80
Tabla 21	<i>Demanda.</i>	85
Tabla 22	<i>Precio de los servicios ofertados.....</i>	88
Tabla 23	<i>Análisis FODA.....</i>	90

Tabla 24	<i>Requerimientos</i>	98
Tabla 25	<i>Planillador</i>	100
Tabla 26	<i>Médico auditor</i>	101
Tabla 27	<i>Contador</i>	101
Tabla 28	<i>Suscriptor de normativas</i>	101
Tabla 29	<i>Rol de Pago año 0</i>	102
Tabla 30	<i>Proyección de unidades de ventas</i>	110
Tabla 31	<i>Proyección de precio de venta al público</i>	110
Tabla 32	<i>Proyección de ingresos</i>	111
Tabla 33	<i>Gestión de cobro por servicio de emergencia</i>	112
Tabla 34	<i>Gestión de cobro por servicio de hospitalización</i>	112
Tabla 35	<i>Gestión de cobro por servicio de transporte y asistencia sanitaria</i>	113
Tabla 36	<i>Proyección de costos unitarios por materia prima</i>	113
Tabla 37	<i>Proyección de costo total anual por mano de obra directa</i>	114
Tabla 38	<i>Proyección de costos unitarios por mano de obra directa</i>	116
Tabla 39	<i>Proyección de costos indirectos</i>	117
Tabla 40	<i>Proyección de costos unitario por costos indirectos</i>	118
Tabla 41	<i>Proyección de costos unitarios por producto</i>	119
Tabla 42	<i>Proyección de costos de producción</i>	120
Tabla 43	<i>Proyección de gastos en servicios básicos y publicidad</i>	121
Tabla 44	<i>Inversión en activos fijo</i>	122
Tabla 45	<i>Inversión en activos fijos en términos desagregados: equipos de oficina y cómputo</i>	122
Tabla 46	<i>Inversión en activos nominales</i>	123
Tabla 47	<i>Depreciación en activos fijos</i>	123

Tabla 48	<i>Amortización en activos nominales</i>	124
Tabla 49	<i>Financiamiento del proyecto</i>	124
Tabla 50	<i>Estado de resultados proyectado</i>	126
Tabla 51	<i>Balance general proyectado</i>	127
Tabla 52	<i>Flujo de caja proyectado</i>	128
Tabla 53	<i>Proyección de punto de equilibrio de la empresa</i>	130
Tabla 54	<i>Índices y ratios financieros</i>	139
Tabla 55	<i>Tasa libre de riesgo, tasa de mercado, beta del sector, CAPM y WACC..</i>	143
Tabla 56	<i>Evaluación financiera del proyecto</i>	145
Tabla 57	<i>Análisis de sensibilidad 1: Reducción de los ingresos en un 10%</i>	146
Tabla 58	<i>Análisis de sensibilidad 2: Incremento en un 10% de los costos de producción</i>	147

Lista de figuras

<i>Figura 1</i>	Inicio de un proyecto de investigación mixta.....	51
<i>Figura 2</i>	Tipos de muestreo.....	61
<i>Figura 3</i>	Pregunta 1 de encuesta a aseguradoras.....	69
<i>Figura 4</i>	Pregunta 2 de encuesta a aseguradoras.....	70
<i>Figura 5</i>	Pregunta 3 de encuesta a aseguradoras.....	71
<i>Figura 6</i>	Pregunta 4 de encuesta a aseguradoras.....	72
<i>Figura 7</i>	Pregunta 5 de encuesta a aseguradoras.....	73
<i>Figura 8</i>	Pregunta 1 de entrevista a instituciones de salud.....	74
<i>Figura 9</i>	Pregunta 2 de entrevista a instituciones de salud.....	75
<i>Figura10</i>	Pregunta 3 de entrevista a instituciones de salud.....	76
<i>Figura11</i>	Pregunta 4 de entrevista a instituciones de salud.....	77
<i>Figura12</i>	Pregunta 5 de entrevista a instituciones de salud.....	79
<i>Figura13</i>	Pregunta 6 de entrevista a instituciones de salud.....	79
<i>Figura14</i>	Pregunta 7 de entrevista a instituciones de salud.....	80
<i>Figura15</i>	Redes sociales.....	89
<i>Figura16</i>	Logotipo.....	89
<i>Figura17</i>	Macro-localización de la empresa “KCG servicios especializados de gestión de cobros”.....	95
<i>Figura18</i>	Micro-localización de la empresa “KCG servicios especializados de gestión de cobros”	95

<i>Figura19</i>	Flujograma.....	96
<i>Figura20</i>	Cobranza a la aseguradora.....	97
<i>Figura21</i>	Organigrama.....	99
<i>Figura22</i>	Punto de equilibrio de la empresa.....	131

Introducción

El tema de la gestión de cobranzas ha sido abordado por distintos autores como (Bazán & Palomino, 2018) quien realizó un trabajo titulado “Análisis del sistema de cuentas por cobrar utilizado en la empresa Corporación Venezolana de Entretenimiento, C.A”. Este trabajo es un trabajo de campo descriptivo. En cuya investigación trata de implementar sistemas de seguimiento y aplicación en las actividades de cobranza. El autor también registra los importes pendientes de cobro tales como los rendimientos derivados en operaciones complementarias en el desarrollo del objeto social y de la intermediación financiera, las comisiones por servicios prestados y pagos por cuenta de asociados u otras personas deudoras, venta de bienes, deudores por prestación de servicios, intereses de cartera de crédito, promesas de compra venta, anticipos de contratos, honorarios entre otros.

La gestión de cobros cumple un rol muy fundamental en la parte financiera de una empresa u organización ya que muchas veces se dejan vencer las cuentas por cobrar que existen en las carteras de cobros, para esto se recomienda que se implementen procesos establecidos y así mismo implementar políticas que de alguna manera dicha cobranza sea realizada en los tiempos establecidos para mejorar la liquidez de la empresa. Para finalizar no está de más decir que el proceso de gestión de cobranza es muy fundamental, para esto hay que darle la importancia debida ya que es un pilar fundamental para la liquidez y solvencia económica de una empresa por lo cual es muy importante detallar todos los procesos de dicha gestión.

Capítulo I

1. Problematicación

1.1. Tema

Proyecto de prefactibilidad para la creación de una microempresa de servicios especializada en la gestión de cobros en las instituciones de salud, provincia del Guayas.

1.2. Antecedentes generales

(Bazán & Palomino, 2018) realizaron un trabajo titulado “Análisis del sistema de cuentas por cobrar utilizado en la empresa Corporación Venezolana de Entretenimiento, C.A”. Este trabajo es un trabajo de campo descriptivo. A través de investigaciones, es un intento de implementar sistemas de seguimiento y aplicación en las actividades de cobranza. Por tal motivo, la gerencia de la empresa recomienda que el sistema sea utilizado para correcciones para que pueda funcionar con normalidad y permanecer en recursos en el mercado. Este antecedente constituye un aporte porque nos permite comprender las características que se deben considerar al realizar dichas investigaciones, y la trascendencia fundamental de su cumplimiento de los procedimientos contables corporativos.

(Bazán & Palomino, 2018) registran:

Los importes pendientes de cobro tales como los rendimientos derivados en operaciones complementarias en el desarrollo del objeto social y de la intermediación financiera, las comisiones por servicios prestados y pagos por cuenta de asociados u otras personas deudoras, venta de bienes, deudores por prestación de servicios, intereses de cartera de crédito, promesas de compra venta, anticipos de contratos, honorarios entre otros. Igualmente registra adelantos a empleados de los cuales se espera rendición y legalización de cuentas en breve término, y además sumas por cobrar devengadas por cualquier otro concepto. (pág. 19)

En las empresas actuales, las cuentas por cobrar juegan un papel decisivo, porque representan un impulso importante en la liquidez de la empresa, que se puede controlar y gestionar de forma eficaz mediante la implementación de sistemas de cobranza y recuperación adecuados.

La gestión de cobros forma parte fundamental, por esta razón se han realizado muchos análisis, estudios e investigaciones; mismos que se han implementado con la finalidad de obtener soluciones a la problemática constante que tiene que ver con la obtención de resultados positivos en los cobros. A continuación, se citan algunos trabajos que abordan dicha investigación.

La gestión de cobros cumple un rol muy fundamental en la parte financiera de una empresa u organización ya que muchas veces se dejan vencer las cuentas por cobrar que existen en las carteras de cobros, para esto se recomienda que se implementen procesos establecidos y así mismo implementar políticas que de alguna manera dicha cobranza sea realizada en los tiempos establecidos para mejorar la liquidez de la empresa.

Para finalizar no está de más decir que el proceso de gestión de cobranza es muy fundamental, para esto hay que darle la importancia debida ya que es un pilar fundamental para la liquidez y solvencia económica de una empresa por lo cual es muy importante detallar todos los procesos de dicha gestión.

Finalmente, una de las conclusiones relevantes a las que llegan (Salazar & Michelena, 2016) es la falta de políticas de cobro y la poca confianza de los clientes. Falencias que algunas de las generadoras del estancamiento económico de la empresa. A través de la cotización del tema de esta investigación, podemos observar los planes de

mejora de las entidades públicas y privadas, y utilizar herramientas para realizar la liquidación de valores de manera más efectiva mediante el control sistemático de la información. En la implementación de este plan de mejora se utilizaron algunas estrategias que hicieron más factible en la empresa el método de no facturación.

Para mejorar los procesos de la gestión de cobro se debe establecer modelos de seguimiento para poder utilizarlos como BPM. Se puede utilizar diferentes formas de recolección de información para la investigación, para lo cual se puede tomar muy en cuenta la aportación de los colaboradores con relación a sus conocimientos sobre este tema, con la finalidad de conocer en qué lugar se encuentra la empresa y que conocimientos mantienen los colaboradores con la gestión de cobros especializada. Esto da paso también a conocer que tanto conocen sobre estos procesos los colaboradores y en el caso de no estar tan familiarizado buscar soluciones a estos inconvenientes, la mejor manera será mejorar dichos procesos y a su vez esto aumentará la eficiencia de la recaudación del dinero, mejorando la liquidez de la empresa.

Dependiendo de los resultados obtenidos se reconoce los puntos débiles de cada colaborador, esto se evaluará según la encuesta realizada a los colaboradores, para conocer en un rango del 100% que tan amplio es el conocimiento sobre la gestión de cobranza en este caso. De obtener una mala calificación es necesario que existan capacitaciones y mejoras en los procesos establecidos.

(Bazán & Palomino, 2018) tomaron como referencias las empresas de salud y su problemática a la hora de realizar la clasificación de los pagos que son realizados o que cubre las aseguradoras de vida, para estos realizó una recolección de datos y utilizo la herramienta de tipo descriptivo con la finalidad de conocer que tan claros es la relación

entre la gestión pública y los cobros mal realizados a los asegurados. De no tener ningún inconveniente, se debe hallar la razón por la cual existen cobros indebidos a los asegurados y de alguna manera evitar problemas en el futuro, y en el caso que se presenten casos que se trastocan las cosas es necesario tomar cartas en el asunto y a su vez que exista una modificación en los procesos de clasificación de los cobros realizados a los asegurados.

En la investigación de (Yaruro, 2016) se pudo evidenciar todos los procesos realizados, la forma de cómo realizarlo, es decir, una descripción de los mismos. Donde se agregó nuevos sistemas de comunicación como son los buzones de quejas, los buzones de recomendaciones para de alguna forma un otra los clientes ayuden al crecimiento potencial de la empresa en sus procesos, se evidenciaron las falencias que existían en los temas legales y conceptuales de los temas tratados. La organización no se encontraba en el mejor camino con relación a los procesos revisados por lo cual se dio comienzo a este proyecto, a través de un análisis DAFO o FODA se pudo reconocer la situación actual de la compañía, reconociendo así todos los aspectos positivos y negativos, tanto internos como externos de la misma. Con lo cual se busca encontrar la forma de mejorar y aprovechar todas las fortalezas y oportunidades, a su vez eliminar y erradicar las debilidades y amenazas.

(Bazán & Palomino, 2018) desarrollan una investigación cuyo objetivo se centra en la implementación de control para la buena atención del cliente y en su caso como se manejan internamente los debidos procesos administrativos incluidos los de recuperación y de planillaje de documentación; incluidas quejas, reclamos y demás factores que conlleva la empresa en su funcionamiento.

Otra de las particularidades de las microempresas formales y no formales es que al inicio de sus operaciones no elaboran un plan estratégico que les permita definir su misión, visión, objetivos, sus líneas de productos, sus canales de distribución, su posición en el mercado, la tecnología más adecuada, su infraestructura física y maquinarias, los competidores a los cuales tendrá que enfrentarse, los recursos humanos y algo fundamental, la elaboración de un presupuesto en el que pueda proyectar sus posibles ingresos y egresos, mismos que le indicarán si va a obtener ganancias con la implementación de sus negocios y si los proyectos son viables.

1.3. Formulación del problema

¿Sería factible la realización de un proyecto de pre factibilidad de una empresa de servicios especializada en la gestión de cobros en las instituciones de salud, provincia del Guayas?

1.4. Planteamiento del problema

En su investigación (Bazán & Palomino, 2018) indicaron que:

La falta de procesos y políticas llevaron a generar créditos vencidos y cuentas incobrables por tal razón la implementación de políticas adecuadas mejorará la situación de la empresa, con el propósito de detectar su comportamiento en relación con el crédito concedido; esto ayudará a fortalecer el riesgo del crédito y será un mecanismo de control y medición para cumplir los objetivos.

(Cerezo & Párraga, 2020) en su trabajo de investigación hacen énfasis en la manera como se generan cuentas por cobrar y a su vez como se pueden transformar en cartera vencida; ya que al momento de transformarse en una cuenta de crédito esta no se puede hacer efectiva para su cobro. Este tema de investigación también muestra la falta

de aplicación de filtros de control para la consecución de los objetivos que se pretendía como tal, y mediante una gestión de cobro de manera adecuada llegar a cumplir con las expectativas no solo de la empresa sino también a la fidelización de los proveedores.

Este proceso cumple un rol muy importante dentro de cualquier empresa ya que brinda la confianza necesaria hacia el cliente, ofreciéndole la oportunidad de obtener los créditos, esto fortalece la relación existente entre empresa cliente. Por lo cual todos los procesos deben estar claros y establecidos con la finalidad de gestionar de manera eficiente los cobros, con la finalidad de que todos los plazos establecidos sean ejecutados en sus tiempos.

(Cerezo & Párraga, 2020, pág. 26).

El sector de las microempresas en la ciudad de Guayaquil funciona en dos modalidades, la primera son los microempresarios que están formalizados como compañías y la segunda son aquellos microempresarios que llevan adelante actividades económicas pero que no están legalmente formalizados con los organismos de control. Es necesario señalar que la mayoría de microempresas en la ciudad de Guayaquil están formadas y administradas por grupos familiares quienes en base a su experiencia y métodos tradicionales administran y operan las actividades del negocio, pero por no tener los suficientes conocimientos en la parte de contabilidad y administración de los procesos su gestión no es la ideal y efectiva que se requiere para manejar este tipo de negocios.

Entonces, el presente trabajo se genera por la necesidad que cada institución de salud tiene por realizar el cobro de la cartera vencida y la cartera activa mediante el proceso que está normado y establecido por el ente rector. Ya que en las instituciones de salud no cuentan con un personal especializado para realizar la gestión de cobro de cada paciente que tiene seguro. Entidades de salud no saben el proceso de gestión de cobro

por servicios médicos, he aquí la necesidad de crear una microempresa de servicios de salud para la recuperación de cartera vencida.

1.5. Preguntas de la investigación

- ¿Cómo evaluar la oferta y la demanda que tendría un proyecto de prefactibilidad?
- ¿Cuáles son los aspectos técnicos y operativos que tendría una microempresa dedicada a la Gestión de cobros?
- ¿Cuáles son los aspectos administrativos y legales que intervienen en una microempresa de Gestión de cobros?
- ¿Cómo calcular la viabilidad financiera para la creación de una microempresa dedica a la gestión de cobros?

1.6. Delimitación del problema

Tabla 1.

Delimitación del problema

Información del proyecto empresarial	
Campo:	Empresarial
Área:	Financiera
Aspectos:	Prefactibilidad, gestión de cobro, costos de inversión, rentabilidad financiera
Tema:	Proyecto de prefactibilidad para la creación de una microempresa de servicios especializada en la gestión de cobros en las instituciones de salud, provincia del Guayas.
Espacio:	Daule
Tiempo:	Año 2021

1.7. Justificación

El presente tema de investigación es muy importante para poder establecer e identificar la gestión de cobro, para establecer la viabilidad financiera de la creación de una microempresa de servicios de auditoría especializada en instituciones de salud privadas y públicas, en la provincia del Guayas a nivel de recuperación de cartera que tienen relación con el correcto control y manejo de la misma hacia los cobros de gastos médicos de los subsistemas de la red pública integral de salud (ISSPOL; MSP; SPPAT; IESS; ISSFA) red privada complementaria y conocer las variables que deben ser observadas por las entidades correspondientes, para que de esta manera se enfoquen estrategias en ellas y así contribuir a lograr niveles de gestión de cobros de calidad de cartera que sean eficientes y eficaces, enfocándose en la calidad de recuperación de valores de los distintos tipos de seguros con los que cuenta la ciudadanía.

A su vez es de suma relevancia para la sociedad ya que al ser un análisis de un área que de manera general está incluido en el sector privado y público en este caso el de la salud permitirá observar con que mecanismos cuentan al momento de abordar la recuperación de valores en los diferentes subsistemas de seguros y cuál es su incidencia en la representación de estos y establecer qué tipo de seguro abarca más en el área pública y área privada.

El beneficio con los resultados obtenidos del presente tema de investigación que al realizar el análisis de cada subsistema de seguros brindara de manera sencilla un panorama de los valores recuperados con el costo de inversión, para establecer la viabilidad financiera de la creación de una microempresa de servicios de gestión de cobro, especializada en instituciones de salud privadas y públicas.

De la misma manera el presente tema de investigación ayudara a resolver de manera directa ciertas inquietudes del porque no se realiza de manera eficiente la recuperación de valores y en que circunstancia un subsistema es mayor en su recepción que otros lo que motivaría a entablar políticas correctas y eficaces. La información a obtener para el presente tema de investigación servirá para desarrollar como por ejemplo teorías de gestión de cobro con un nivel de aceptación viables y que se puedan aplicar en el día a día dando como resultados positivos el flujo de ingresos por concepto de estos valores a cobrar.

El tema de investigación presente lo que espera saber con los resultados que no se conocen o conocieron antes es dar una visión directa y esclarecida del porque no se realiza una recuperación de valores en la manera esperada y como esto influye a nivel de entidad. El análisis del tema planteado de investigación puede sugerir recomendaciones para la gestión de cobro basados en de la red pública integral de salud y la red privada complementaria para que de esta manera se pueda saber costos de inversión, para establecer la viabilidad financiera de la creación de una microempresa de servicios de gestión de cobro, especializada en instituciones de salud y; para que a su vez se tenga resultados positivos en la medida necesaria. Se sugiere estudiar de manera adecuada una población en este caso al de las clínicas en la provincia del Guayas, de los cuales al ser observados por cada segmento se establezca su incidencia tanto en uso de los usuarios como por el porcentaje de cobro y recuperación de valores y como estos influyen en los ingresos de la entidad.

Esto tiene como objeto el análisis principalmente de la insuficiente recuperación de cartera debido a la fuga de valores por la no aplicación adecuada de los filtros de la

institución, adicionalmente para que sirva como señal de alerta para el sistema de gestión de cobros, a fin que se desarrollen con un crecimiento planificado y controlado. Este proyecto es confiable ya que mediante esto se podrá realizar la correcta entrega de expedientes a los diferentes subsistemas de salud tanto privado como público y así se podrá enviar los trámites para la recuperación de cartera de cada entidad. Reduciendo objeciones parciales y totales y la devolución de los expedientes. Es relevante en salud ya que menciona un amplio conocimiento técnico para gestionar con efectividad los procesos de gestión de cobro para la facturación en salud y que de esta forma las instituciones privadas y públicas podrán conseguir beneficio de la prestación que brindan, podrán recuperar las entidades los costos de inversión en lo que se refiere atención.

Es conveniente este proyecto porque ayudara a las entidades de salud a recuperar costos por servicios ambulatorios como honorarios médicos, imagen, laboratorio, medicamentos, dispositivos médicos, Servicios de Hospitalización como honorarios médicos, interconsultas, habitación, atención y cuidados clínicos, ración/dieta, eventos quirúrgicos y servicio de emergencia. Tiene relevancia social la gestión de cobro porque ayudara a mitigar el riesgo de glosas o devoluciones por conceptos de facturación y aumentar el flujo de caja. Por tanto, crear una microempresa suplirá la necesidad para ese acotado nicho del mercado es una oportunidad de negocio.

1.8. Objetivos

1.8.1. Objetivo general

Desarrollar un proyecto de pre factibilidad para determinar la viabilidad de una microempresa especializada en el servicio de la gestión de cobro.

1.8.2. Objetivos específicos

- Evaluar la oferta y la demanda realizando un estudio de mercado a las microempresas en provincia Guayas.
- Identificar la factibilidad del estudio técnico de los equipos e instalaciones necesarios para el proyecto la creación de una microempresa de servicio de gestión de cobro.
- Realizar un estudio administrativo al proyecto de prefactibilidad, identificando los elementos y herramientas de administración, además de las normas legales.
- Realizar un estudio financiero en la ejecución de un proyecto de prefactibilidad para la creación de una microempresa de servicio de gestión de cobro en Guayas.

Conclusión

Dentro del primer capítulo se encuentran los temas de investigación e historias de todo lo referente al sistema que se ha manejado durante este tiempo con relación a las cobranzas de las carteras de clientes existentes, así mismo se detalla con precisión la forma de poder identificar ¿Cuándo ofrecer un crédito?; ¿Cómo identificar que cliente será parte de la cartera vencida?; ¿Qué cliente hará los pagos sin ningún inconveniente?., también se evidencia la problemática relacionada a la gestión de cobranzas de las cuentas por cobrar ya que estas juegan un papel muy importante en la

liquidez dentro de cualquier institución, sea pública o privada lo cual muchas veces es una de las razones por la cual las instituciones o empresas no tienen un crecimiento. En el capítulo uno se describen las variables, pregunta de investigación con su justificación correcta, objetivos generales y específicos de la presente investigación. La elaboración del proyecto es justificada en información abstraída de fuente confiables que permitieron el conocimiento amplio y claro dentro del desarrollo metodológico.

Capítulo II

2. Contextualización

2.1. Marco teórico

Microempresa

Los países latinoamericanos las pequeñas y medias empresas PYMES, aportan un valor muy importante a la hora de hablar del crecimiento económico, ya que son países donde abundan estas microempresas y a su vez estas ayudan a reducir los niveles de desempleo que existen. Cumplen un papel fundamental a la hora de la competitividad e innovación de cada país.

Literalmente, pese a la gran importancia de las microempresas para las economías de América Latina, es poco lo que se conoce, en detalle, de la manera en que se les investiga, más aún si se tiene en cuenta que es una actividad de gran importancia como campo de estudio social que requiere ser más discutido. En ese sentido, el presente artículo tiene como objetivo brindar un panorama general de los enfoques utilizados, las dificultades que presentan los estudios en este campo y las necesidades que subsisten en términos de investigación. (Neira, 2006, pág. 17)

El término microempresa se usa para diferenciar a una empresa de acuerdo a su tamaño e ingresos mensuales o anuales que posee. Y, se la considera dentro de la categoría de Pequeña y Mediana empresa (Pymes). La creación de una microempresa obedece a diversas razones.

Por su parte, el poder que tiene una persona natural de crear una o varios emprendimientos es infinita. Al hablar de emprendimientos los cuales son considerados en la actualidad como microempresas muchas veces no existen gran cantidad de colaboradores, por lo tanto el dueño se convierte en un colaborador más de la misma,

estos emprendimientos o microempresas al ser nuevos solo cuentan como colaborador la propietario del mismo.

Características de la microempresa

- Su participación en la economía del país no es muy relevante.
- Sus ingresos no suelen ser muy elevados.
- Al ser negocios nuevos, sin mucha afluencia de personas solo cuentan de 1 a 4 colaboradores.
- Todos los colaboradores suelen ser polifuncionales
- El crecimiento de las mismas suele ser lento, por desconocimiento del mercado.
- Son modelos de negocios que no se necesita mucho capital para formarlo, por lo cual es un modelo de negocio muy popular.

Ventajas de las pequeñas empresas

- Al necesitar un capital muy bajo con relación a empresas u organizaciones grandes, son consideradas rentables, siempre y cuando exista un manejo eficiente de la misma
- Muchos países en Latinoamérica ofrecen ayuda a los microempresarios a través de créditos o financiamiento de los mismos, por lo cual es una ayuda considerable.
- Al ser negocios pequeños estos pueden ser remodelados con gran facilidad.
- Reducen los porcentajes de desempleo en los países, de una manera mínima.

- Estos modelos de negocios se manejan bajo una estructura organizacional lineal donde el dueño de la empresa es el encargado de asumir las decisiones de la empresa.

Desventajas de las pequeñas empresas

- No tiene la capacidad de producir en grandes masas.
- Existen muchas trabas a la hora de acceder a créditos bancarios.
- Al ser modelos de negocios de poco capital sus equipos y tecnologías no suelen ser muy nuevos o actualizados.
- los colaboradores no suelen ser profesionales académicamente hablando.
- Los procesos y actividades de la empresa no suelen estar documentados en manuales de funciones, la mayor parte del tiempo estos negocios se manejan de manera empírica.

Tipos de microempresas

Existen ciertos tipos de microempresas los cual se puede clasificar según sus actividades en el mercado:

- De producción: Son aquellas que adquieren la materia prima la procesan y sacan el producto final.
- De servicios: Son aquellas que a través de alguna realización de un proceso o actividad satisfacen la necesidad del cliente.
- De Comercio: Es aquella que adquiere o compra el producto terminado y vende el mismo producto.

Viabilidad Financiera

Es el análisis que se le realiza algún proyecto para determinar si va ser o no rentable, con lo cual se determina la liquidez y solvencia que tiene el proyecto para cubrir los costos y gastos del mismo para ejercer la actividad comercial deseada. Este análisis determina si es un proyecto rentable y sostenible en el tiempo, cuando un proyecto tiene una buena evaluación financiera accede a financiación o créditos de una manera más ágil y fácil. Debe detallar todos los datos financieros necesarios y estos deben ser sustentados con información real del mercado, con esto se busca ver la realidad del proyecto

El estudio de viabilidad financiera debe mostrar que con las diferentes fuentes de financiamiento a las que puede acceder el proyecto, es posible financiar todas las etapas del mismo. Estas fuentes pueden ser propias (capital aportado por los mismos socios), bancos, financieras, cooperativas de ahorro y crédito, fuentes externas, etc. (Verdale, 2010, pág. 1)

Es importante resaltar en lo que se indica los párrafos anteriores sobre la viabilidad financiera nos ayuda a no ir a ciegas en nuestro acontecimiento empresarial, sobre todo al principio, pero también sirve para toda la vida. Con el estudio de la viabilidad financiera lograremos ver cuáles son las diferentes fuentes de financiamiento con las que se cuenta y si son capaces de financiar todos los períodos de nuestro negocio. y para saber si vale la pena llevar a cabo un nuevo negocio o lanzamiento de producto. Sabiendo cuánto nos costará financiar un nuevo negocio y cuál es el rendimiento que esperamos, podemos decidir si nos es rentable, si nos es viable llevarlo a cabo de esta manera o no. También puede ser que no sea viable de ninguna de las maneras.

La viabilidad financiera es el análisis que se le realiza algún proyecto para determinar si va ser o no rentable, con lo cual se determina la liquidez y solvencia que tiene el proyecto para cubrir los costos y gastos del mismo para ejercer la actividad comercial deseada. Este análisis determina si es un proyecto rentable y sostenible en el tiempo, cuando un proyecto tiene una buena evaluación financiera accede a financiación o créditos de una manera más ágil y fácil. Debe detallar todos los datos financieros necesarios y estos deben ser sustentados con información real del mercado, con esto se busca ver la realidad del proyecto

El análisis de la viabilidad financiera es aquella que embarca todos los datos relacionados al proyecto, desde la estimación de productos que va a vender, el precio del venta al público PVP, todos los costos y gastos relacionados a la producción y también activos fijos, sueldo y salarios del personal. Realizar todos los cálculos correspondientes del financiamiento, este puede ser propio o externo. Sus EEFF, sus flujos de cajas y

verificar mediante los indicadores financieros si el proyecto es rentable o no. Todos los datos proyectados a una disposición de 5 años a futuro.

- **El punto de equilibrio:** Es un análisis que permite identificar cual es el número de productos o servicios vendidos se necesita para poder cumplir con todos los costos y gastos, es decir, el número de ventas necesarias para que no haya perdidas, ni ganancias
- **El TIR:** Conocido como la tasa de estimación de retorno, este se refiere al porcentaje de ganancia que se obtiene con relación al capital, el cual siempre se debe detallar de manera porcentual.

La viabilidad financiera de un proyecto informa sobre la disponibilidad de recursos monetarios en los momentos en que la ejecución o la operación del Proyecto los necesita. En el caso que el ejecutor previsto sea un ente público se focaliza la atención en el análisis de los recursos presupuestarios, previstos y ejecutados, en la calidad de la gestión y en el dinamismo exhibido para la ejecución y disposición de los fondos, en la existencia o no de ampliaciones presupuestarias en ejercicios precedentes y en el grado de ejecución logrado en términos históricos.

En el caso de actores públicos o privados debe considerarse la magnitud de los fondos requeridos por el proyecto en relación con las magnitudes habitualmente gestionadas por los entes respectivos. En estos casos, la profundidad de los análisis está relacionada con la complejidad y magnitud de los proyectos. Corresponde, según el caso, explorar las previsiones financieras realizadas, las formas habituales de gestión y disposición de los fondos, verificar la existencia de los acuerdos y decisiones necesarios, correspondientes a los órganos de decisión y administración. No supone valoración

alguna del costo de oportunidad de su disposición ni de las distintas combinaciones posibles de magnitudes a utilizar de distintas fuentes externas. Refiere solo a la relación entre el ejecutor responsable de la gestión de la iniciativa y el grado de suficiencia de los fondos de que dispone en forma preliminar.

Es de notar que la información para este estudio proviene del análisis del Flujo de Fondos y que esta herramienta se utiliza también para obtener estimadores relativos al desempeño financiero de la iniciativa (TIR, VAN), por lo cual los resultados se obtienen en forma paralela y simultánea. Asimismo, cuando los fondos disponibles, en forma preliminar, son insuficientes y se exploran opciones de financiamiento complementario, las distintas posibilidades que se analizan para viabilizar el financiamiento se exponen con sus costos y perfiles de repago asociados de modo tal que viabilidad y desempeño financiero, se obtienen en forma conjunta. Aquí puede residir la confusión generalizada entre viabilidad y rentabilidad.

Ambos conceptos provienen del análisis financiero, viabilidad informa la sobre el grado de seguridad de la disposición de los fondos necesarios mientras que rentabilidad es una de las medidas de desempeño financiero que mide la aptitud del proyecto para satisfacer ese objetivo. La ausencia de estudios de viabilidad se verifica frecuentemente, tanto en los proyectos públicos como en los privados.

Indicadores Financieros

El Valor Presente Neto (VPN)

“Es la diferencia entre el valor de mercado de una inversión y su costo; esencialmente mide cuánto valor es creado o adicionado por llevar a cabo cierta inversión” (Gutierrez, 2019, pág. 21).

- $VPN > 0$, se acepta (pág. 21)
- $VPN = 0$, decisión del inversionista (pág. 21)
- $VPN < 0$, no se acepta (pág. 21)

Al evaluar la inversión con base en el VPN, se estiman los criterios de análisis del indicador.

La Tasa Interna de Retorno (TIR)

Es el segundo indicador más utilizado además del VPN. Con la TIR se trata de encontrar una sola tasa o rendimiento del proyecto. Una inversión debe de ser tomada en cuenta si la TIR excede el rendimiento requerido. De lo contrario, debe de ser rechazada. La TIR es el rendimiento requerido para que el cálculo del VPN con esa tasa sea igual a cero. Se genera un análisis entre dos tasas, con las cuales se hizo en cálculo de dos VPN, para poder incluir ambas cantidades (tasas y VPNs), en la fórmula.

La Relación Beneficio Costo (B/C)

Es el indicador que nos ayuda a generar un comparativo de los ingresos y costos a valor presente, con el fin de obtener un resultado que nos diga que tanto nos cuesta y así tener buenos resultados.

- Por cada unidad invertida, se espera la misma unidad y un excedente.
- Se actualizan los ingresos y costos, además de añadir la inversión, y después de hacer el cálculo que marca la fórmula, se espera un rendimiento mayor a la unidad.

El Índice de Rentabilidad (IR)

En la mayoría de los casos si el IR es más grande que uno, el VPN es positivo y si es menor que uno, el VPN es negativo. El IR mide el valor creado por unidad invertida.

- Por cada unidad invertida, se espera la misma unidad y un excedente. Se actualizan los flujos de efectivo o utilidades anuales y se dividen entre la inversión.

El Periodo de Recuperación de la Inversión

Determina el tiempo que toma para tener de regreso la inversión. Un proyecto es aceptado si el tiempo para recuperar la inversión es menor al periodo establecido.

Conclusión

Después de conocer los indicadores de rentabilidad más utilizados para evaluar proyectos de inversión, y así lograr tomar decisiones para invertir o mejorar procesos, surge la pregunta, ¿qué método es mejor usar? En gran medida, la mayor parte de los inversionistas que se manejan en el mundo corporativo y financiero, hacen mención que el VPN es la medida más confiable para decidir si un proyecto es una buena inversión o si conviene hacer crecer un negocio.

No obstante, se recomienda generar análisis mediante los indicadores utilizando tres o los cinco, pues de manera no es mucho más sencillo identificar para donde se está inclinando la balanza. Cuando se realiza un análisis de indicadores de rentabilidad, los efectos van tomando directriz, es decir, si algunos van marcando una postura de aceptación los demás indicadores tomaran el mismo camino, y en caso de que no lo haga, podría decirse que está mal calculado.

Creación de una microempresa

Una microempresa se caracteriza por ser de tamaño pequeño y su definición dependerá del país que se esté analizando. Pero por lo general, una microempresa se caracteriza por contar con un máximo de 10 empleados y una facturación limitada. También puede darse el caso en que solo el dueño trabaje en la microempresa.

(Monteros, 2005) señaló:

Una microempresa puede ser definida como una asociación de personas que, operando en forma organizada, utiliza sus conocimientos y recursos: humanos, materiales, económicos y tecnológicos para la elaboración de productos y/o servicios que se suministran a consumidores, obteniendo un margen de utilidad luego de cubrir sus costos fijos variables y gastos de fabricación. (pág. 19)

El anterior concepto permite determinar lo que es una microempresa en términos generales. En síntesis, para el autor es la unión de recursos que se aplican de forma organizada con el objetivo de obtener productos o servicios.

(Torres R. L., 2007) definió que:

La Microempresa es un modelo de negocio acoplable a cualquier mercado, ya que este se adapta a las necesidades del mismo, por lo regular son negocios que su capital no es mayor a los \$50,000.00, Manejan estructuras organizacionales lineales, don el principal jefe suele ser el dueño de la microempresa y no superar a los 6 colaboradores.

El autor antes citado, señala que ciertas características como la organización de personas emprendedoras aunado a objetivos económicos, éticos y sociales aplicados a autogestión y capacidad de adaptación al medio, definen a una microempresa. Así también, poseer un capital de 100.000 usd y un máximo de 10 trabajadores (incluido el propietario).

Con el propósito de impulsar y fomentar el desarrollo del sector micro empresarial del Ecuador, en el 2004 se constituyó una instancia de alto nivel para establecer las políticas que permitan la organización, fortalecimiento y crecimiento de las microempresas y sus organizaciones gremiales, la cual fue creada según decreto N° 2086 del Registro Oficial N° 430 del 28 de septiembre del 2004, bajo el Art 1, denominada “Consejo Nacional de la Microempresa –CONMICRO, con sede en la ciudad de Quito, con patrimonio y fondos propios, como organismo coordinador , promotor y facilitador de las actividades de la microempresa del país. (Cantos, 2006, pág. 15)

Dicho antecedente de organización empresarial permite determinar que el país promueve la creación de microempresas y que, por tanto, en la actualidad su viabilidad y concepción cuentan con el respaldo legal de organismos nacionales e internacionales.

Con base en lo anterior mencionado, se puede señalar que la microempresa es importante porque:

- Favorece al desarrollo económico, productivo y social del país.
- Permite una mayor democratización del mercado de bienes y servicios.
- Coadyuva a la reducción de la pobreza.
- Genera ahorro interno dirigido hacia la inversión productiva.
- Permite un mayor fortalecimiento de la gobernabilidad y el sistema democrático.

Las microempresas no solo generan un beneficio individual sino un beneficio colectivo para el entorno donde se localiza. Además, también contribuye con las políticas de desarrollo del buen vivir del país.

(Monteros, 2005) manifestó que una microempresa tiene varios objetivos:

- **Objetivo de Comercialización:** La microempresa debe ser capaz de establecer y poder que un cliente que constituya un soporte fundamental para su producción y mantenimiento.
- **Objetivo de Innovación:** Debe ser capaz de innovar y mejorar, de lo contrario la competencia lo dejará relegada.
- **Objetivo sobre Recursos Humanos:** Se desarrollan objetivos relacionados con el suministro, empleo y desarrollo de los recursos humanos.
- **Objetivo de Productividad:** Debe emplearse adecuadamente y en orden los recursos y la productividad debe crear para que la microempresa sobreviva.
- **Objetivo relacionado con las Dimensiones Sociales de la Microempresa:** Deben saber responder y cumplir en responsabilidades sociales por cuanto existe en la sociedad y la comunidad, hasta el punto que asume su propia influencia sobre el ambiente.
- **Objetivo de Supervivencia:** Permitirá obtener de la actividad productiva o de servicios, los ingresos para la realización de sus gastos básicos y mantener siempre un capital mínimo necesario para la reposición de materias primas, mano de obra y gastos de fabricación para la elaboración de los productos.

Todos los anteriores objetivos permiten que una organización microempresarial prospere, se desarrolle y se ubique en el medio con estrategias que pretendan un comercio justo, que respeten las leyes jurídicas y tributarias, optimicen recursos y maximicen utilidades en pro del beneficio particular y colectivo. Además, que la microempresa persiga mejorar tanto las actividades administrativas como operativas y que se plantee objetivos que busquen la innovación, satisfagan necesidades, generen una competencia leal, con ganancias gestionadas para su mejora progresiva y que, con el devenir del tiempo, se perfeccione en pro del cliente, colectividad y empleados.

La microempresa de servicios para entidades de salud basada en la red pública y red complementaria es una empresa que estará destinada a realizar el proceso de gestión de cobro por atenciones médicas. Esta microempresa será la que recuperara costos por atención como servicios ambulatorios (honorarios médicos, Imágenes, Laboratorio, Medicamentos, Dispositivos médicos), servicio de hospitalización (honorarios médicos inicial y subsecuentes, interconsultas de especialista primera y subsecuente de hospitalización, habitación, atención y cuidados clínicos, ración/dieta, procedimientos técnicos médicos, laboratorio, imagen, medicamentos, dispositivos médicos, derechos de sala, terapia intensiva), eventos quirúrgicos, servicios de emergencia (cubículo, honorario de medico procedimientos técnicos médicos, laboratorio, imagen, medicamentos, dispositivos médicos), a la entidad de salud tanto privadas como públicas, realizará toda la gestión para que cada entidad goce de los fondos que en su momento no fueron cobrados por falta de personal capacitado para realizar esta gestión tanto de los tres niveles de salud.

Estudio de Mercado

El mercado es el punto de encuentro entre ofertantes y demandantes donde intercambian un bien o servicio y llegan a acuerdos respecto a su calidad, cantidad y precio. En el estudio de mercado debemos conocer cuál será el mercado al que vamos a dirigirnos y, dentro de ese mercado, identificar nuestro segmento objetivo.

El estudio de mercado, se caracteriza por ser un informe donde se brinda información sobre precio del bien o servicio, demandas, ofertas, precios, costos, estrategias comerciales y ventajas competitivas, comparativas, absolutas y relativas de diferentes negocios. Todo ello encaminado a que el inversionista pueda analizar factores relevantes para poner en marcha un plan de negocio determinado.

El análisis de los aportes dados por los autores tiene mucha similitud expresando que el estudio de mercado es el punto de encuentro de ofertantes y demandantes donde se conocen los precios, estrategias y otros aspectos de las competencias establecidas en el mercado y así determinar factores necesarios para iniciar con un plan de negocio.

Objetivos del estudio de mercado

El estudio de mercado de un proyecto persigue los siguientes objetivos:

- Verificar que existe un mercado insatisfecho y que es viable, desde el punto de vista operativo, introducir en ese mercado el producto objeto de estudio.
- Demostrar que tecnológicamente es posible producirlo, una vez que se verificó que no existe impedimento alguno en el abastecimiento de todos los insumos necesarios para su producción.
- Que es económicamente rentable llevar a cabo su realización.

- “Ratificar la existencia de una necesidad insatisfecha en el mercado, o la posibilidad de brindar un mejor servicio que el que ofrecen los productos existentes en el mercado” (Esparza, 2011, pág. 5).
- “Determinar la cantidad de bienes o servicios provenientes de una nueva unidad de producción que la comunidad estaría dispuesta a adquirir a determinados precios” (Baca, 2010, pág. 30).
- Conocer cuáles son los medios que se emplean para hacer llegar los bienes y servicios a los usuarios (Sandria & León, 2009).
- Conocer cómo llegar al mercado es lo más importante, dar una idea a los socios que van aportar de la idea de negocio y el riesgo que pueda existir en invertir, así mismo lo productivo que puede ser.

Ventajas y desventajas del estudio de mercado

Sus ventajas están en el siguiente orden:

- Permite descubrir oportunidades comerciales.
- Satisfacer en mayor medida las necesidades de los consumidores.
- Las empresas obtendrán mayores ingresos como consecuencia de un mayor volumen de ventas, o mayores beneficios.

Respecto a sus desventajas, (Córdoba, 1986) mencionó algunas desventajas del estudio de mercado tales como:

- Costos bajos como consecuencia de la amplitud de la gama de productos y la necesidad de aplicar diferentes programas comerciales.
- No siempre es posible aprovechar las economías de escala.

En el estudio de mercado se visualiza un tema muy amplio en el que se puede aportar mucho. Un estudio de mercado permite conocer las diferentes áreas de comercialización, clientes, las necesidades de bienes o servicios, entre otros. Así mismo se determina los mercados insatisfechos y mediante esta información se espera satisfacer las necesidades de los consumidores, facilitando a la empresa el crecimiento económico en sus volúmenes de ventas, teniendo en cuenta los superiores costos de los demás productos que se ofertan en el mercado.

Estudio Técnico

Se analizará dentro del estudio técnico varios puntos que permitan responder preguntas como por ejemplo cuanto, donde, como y con que se podrá producir. Así como diseñar la función de producción óptima que mejor utilice los recursos disponibles para obtener el producto o servicio deseado, sea éste un bien o un servicio” (Córdoba, 1986, pág. 106)

Determina la forma como se logra la elaboración y venta del producto o la prestación del servicio que se tiene previsto ofrecer, con la calidad, cantidad y costos requeridos. Dentro de este estudio, se incluyen aspectos como el diseño, la tecnología, los procesos los recursos tanto humanos como físicos, así como todas aquellas actividades necesarias para llevar a cabo el plan de negocio.

Lo autores sustentan que por medio del estudio técnico se logra elaborar interrogantes que determinen la elaboración o comercialización del producto que se oferta con la calidad necesaria para obtener la confianza en el cliente al momento del consumo, también se determina la necesidad de capital y de mano de obra necesaria para la ejecución del negocio.

Estudio Organizacional

Se desea determinar la operatividad de la organización, teniendo como propósito evaluar cada una de las fortalezas y debilidades, dentro del estudio organizacional también se definirá cual será su estructura, de esta forma manejar de manera correcta las etapas de inversión y mantenimiento, se deja claro que la estructura será conforme a lo que exija el presente proyecto.

De acuerdo como lo menciona Fayol acerca de los principios de la organización menciona los siguiente:

- Dividir el cargo o trabajo para lograr lo deseado.
- Union de direccionamiento en cada actividad que su objetivo sea el mismo en todos
- Establecer un equilibrio entre centralización y descentralización
- Que se establezca la responsabilidad y autoridad.

Max weber mencionó acerca de la teoria de la organización que la estrategias son las que se adaptan a diseños para organizar ciertas actividades, entre las cuales se mencionan la repartición del trabajo, coordinación y delegación de tareas y el manejo personal del funcionario, en la actualidad el diseño de la organización se realiza de acuerdo a la ocasión o circunstancia en la que se encuentra.

El objetivo del estudio organizacional es que se especifique su estructura administrativa y el propósito del trabajo que se planea inciar la operación, se debe determinar los recursos a usar, la localización, materiales, tecnología, financiamientos, entre otros equipos utiles para el proceso.

Para la estructura organizaciona se tomará en cuenta lo siguiente:

- Plasmar objetivos generales en ligamiento a la estructura organizcional
- Puntualizar cada actividad a realizar para lograr aquellos objetivos.
- Determinar aquelas actividades que se trabajaran directamente y las que serán subcontratadas.
- Agrupar las tareas que deben ser atendidas de forma inmediata.
- Saber identificar las funciones que deben ser cumplidas
- Saber las necesidades de recursos humanos.
- Los subsistemas deben ser expresadas al equipo de trabajo.
- A todos se les debe asignar su cargo que tendran en la empresa.
- Realizar el organigrama de la empresa
- Enlistar las funciones de cargo que tendra cada uno.

La estructura organizacional va a depender mucho de los principios administrativo, en la repartición de trabajo, control, puestos o cargos con la delegación de cada unade sus funciones debe ser aplicada cuando se diseñe tambien la estructura, hay que tener en cuenta varios factores como es la relación con el cliente y proveedores, la tecnología administrativa se adapta a la logistica necesaria de cada proyecto, en el caso de la externalización como es contabilidad, cartera, ventas, etc y la complicación de tareas administrativa del negocio.

Los modelos administrativos que exhibe la competencia o de empresas con similares características a las del proyecto en el exterior pueden emplearse como base de este estudio, para luego, en función de las ventajas comparativas que posea el proyecto, definir la estructura administrativa de éste. (Morales C. , 2010, pág. 5)

Estudio Financiero

(Eslava, 2010) señaló que:

El análisis económico-financiero consiste en la elaboración de una serie de previsiones que conciernen, por una parte, a las necesidades de fondos que absorberá la inversión en su conjunto a lo largo del tiempo y por otra, a los fondos que esta irá generando conforme se vaya desarrollando la actividad asociada a ella. (pág. 107)

(Correa, Ramirez, & Castaño, 2010) mencionaron que:

Este proceso es el que posibilita traducir a términos cuantitativos (financieros) cada una de las políticas, prácticas y tácticas contempladas en el proyecto de negocios por medio de la modelación financiera. Lo cual posibilita la ejecución de proyecciones y estimaciones financieras, imprimiéndole un carácter estratégico que muestra a la correcta toma de elecciones. (pág. 186)

Mediante lo señalado por los autores antes mencionados definen que en un estudio económico y financiero establece proyecciones y valores financieras para saber si un proyecto es rentable y tomar las disposiciones correspondientes en cuanto a la inversión o a los capitales que la empresa va formando de acuerdo a sus actividades.

Para (Díaz O. , 2015) mencionó que: “El objetivo es sistematizar y ordenar la información monetaria que brindaron los estudios anteriores. También se evaluarán los antecedentes anteriores para comprobar su rentabilidad. Además, se obtendrán los

cuadros analíticos y los antecedentes adicionales para evaluar el proyecto” (pág. 86). Es el proceso a través del que se estudia la posibilidad de un proyecto.

Tomando como base los recursos económicos disponibles y el coste total del proceso de manufactura. Su finalidad es permitir ver si el proyecto que nos interesa es viable en términos de rentabilidad económica. Por ello, es importante realizar un estudio financiero en cualquier emprendimiento o negocio, así sea un pequeño o grande negocio, si desea iniciar bien necesita realizar un estudio, esto con el fin que su idea sea rentable.

Toda información que se recolecte en el estudio de mercado será necesaria para analizar algún tipo de riesgo que pueda existir, así mismo las oportunidades que nos pueda brindar.

La información del estudio financiero puede ser recolectada con datos estadístico, para elaborar el proyecto es fundamental el análisis de datos y estructura impositivas que se llevará a cabo el negocio, para trabajar con el estudio se debe chequear los ratios financieros y económicos. Es una manera de analizar la información de manera segura y sencilla.

Los ratios deben ser analizados con diferencia de los periodos ya que no es posible verificar solo con los ratios el proyecto, una vez comparados se evidencia si en realidad es positivo.

Los componentes a tener en cuenta al elaborar estudios financieros son todos o por lo menos alguno de ellos: costos, gastos de administración, gastos de venta, gastos financieros, depreciaciones, amortizaciones, plan de inversión, balance de apertura, presupuesto de caja, el punto de equilibrio, rentabilidad y riesgos.

Toda esta información debe ser analizada de forma detallada y recogida en el correspondiente informe. Este documento mostrará el beneficio real que se puede obtener con el proyecto en cuestión. En ningún caso un estudio financiero supone una pérdida de tiempo, es un análisis que ayuda a reducir el margen de error y a identificar inversiones viables. A continuación, se detalla a que se refiere cada uno de estos aspectos en el ámbito financiero según la revista digital (Canive, 2016, pág. 12)

Ingresos. Será el valor a agregar según lo que se analice en la investigación.

Precios. Se trata del precio total del producto o servicio que fijemos. Aquí acceden a partir de los gastos unitario, de materia prima, precios indirectos de construcción, así como la producción directa.

Costos de gestión. Cada una de los instrumentos, los equipos, materiales y los trabajadores que forman parte del proyecto.

Costos de comercialización. Es la parte de marketing y comercialización del proyecto.

Costos financieros. Se refiere a el préstamo que se necesitará realizar para iniciar el proyecto, de esta forma de evidencia la factibilidad financiera del plan de negocio.

Depreciaciones. Hace referencia a los materiales e instrumentos que con el tiempo se deterioran por su uso durante la planeación del trabajo.

Amortización. Es el encargado de indicar la pérdida periódica de los activos de un plan realizado.

Proyecto de inversión. Es el detalle que se presenta al inversor del plan, es donde se verificar el total del financiamiento de acuerdo con el proyecto.

Balance de abertura Da referencia a la disponibilidad que existe el efectuar y darle seguimiento al proyecto, se analiza en la parte financiera como es el capital contable, se compara los ingresos y egresos para poder identificar si el proyecto sería rentable a futuro.

Presupuesto de caja El valor que se deberá pagar de acuerdo al monto

Balance general proyectado. Se hace todos los años, el balance incluye activo, pasivo y capital proyectado.

Razones financieras. Son habilidades y procedimientos que se evalúan en la parte financiera del proyecto.

Punto de equilibrio. Se refiere a el total de costos que se necesitaría para cubrir la puesta en marcha del proyecto, no debe faltar no sobrar en el punto de equilibrio.

Flujo neto de efectivo Es el dinero neto que tendrá el proyecto durante sus actividades, considerando su tasa interna de retorno, y se usaría la formula VAN, IR y TIR

Costo de capital. Conocida como tasa de corte, determina el costo del capital económico

Valor Actual Neto (VAN) Determinará la ganancia al día al realizar el plan, es una clara indicación del dinero que se recibirá a futuro.

TIR o Tasa Interna de Retorno o Rentabilidad. Es la aceptación y rendimiento que tendrá la inversión, se utilizará el VAN para saber si es factible.

IR o Índice de Rentabilidad. Es una forma de advertencia o guía al indicar cuanto es la ganancia de lo invertido.

Estudio de sensibilidad. En este análisis el plan es puesto en una balanza para identificar el límite del mismo.

Riesgos. ¿Cómo perjudicaría cada escenario hipotético a la productividad del proyecto?

Inversión y Beneficios Del Proyecto

Activos fijos Están constituidos por aquellos activos tangibles adquirido o construido por el ente económico, o que se encuentre en proceso de construcción, y tiene como objetivo utilizarse en forma permanente para la producción de bienes y servicios, para arrendarlos o usarlos en la administración de la empresa. Estos activos no son adquiridos con el propósito de venderlos en el curso normal de los negocios y generalmente tiene una vida útil mayor de un año. Entre ellos están los terrenos, edificaciones y construcciones, maquinarias y equipos, vehículo, minas, y canteras y semovientes.

Costos variables Son aquellos costos que guardan su relación directa con las unidades producidas o vendidas. Son costos de actividad porque se acumulan como resultados de la producción, actividad o trabajo realizado. Los costos variables aumentan o disminuyen directamente con los cambios en la producción.

Punto de equilibrio El punto de equilibrio se lo define como aquel punto o nivel de ventas en el cual los ingresos totales son iguales a los costos totales y por lo tanto no se genera ni utilidad ni pérdida contable en la operación. Es un mecanismo para determinar el punto en que las ventas cubrirán exactamente los costos totales. (Meza, 2013, pág. 3)

Se define el punto de equilibrio como aquella cantidad producida y vendida que iguala a los ingresos con los costos. Es decir, es aquella cantidad que permite recuperar exactamente el costo total (costos variables y costos fijos) asociado a la operación.

Valor actual neto El método más utilizado ya que permite que el proyecto sea evaluado para poder ver su inversión a un largo plazo

La fórmula del van será utilizada para verificar si una inversión cumple con la parte financiera deseada, que es maximizar la inversión. Cabe destacar que su valor estimado puede ser positivo, negativo o igual a cero. Si el resultado es positivo significa que el valor de la empresa tendrá un incremento equivalente al monto del valor actual neto. Si es negativo significa que la empresa disminuirá su riqueza en el valor resulte del cálculo del VAN. Si el resultado del VAN es cero, la empresa no modificara el monto en el valor resultante. Cabe destacar también que el VAN es un indicador que forma parte del análisis beneficio costo, esto es, cuando se aplica en los casos en que los beneficios de una inversión superen a sus costos.

Entonces, el VAN es un indicador que permite determinar la riqueza adicional que genera un proyecto luego de cubrir todos sus costos en un horizonte determinado de tiempo, es decir, cuando se analiza una inversión, lo mínimo que se debe obtener es: cubrir sus costos. Según la definición expresada por los autores el VAN es un indicador muy importante para evaluar los proyectos de inversión a largo plazo para determinar si el mismo tiene beneficio económico. El valor estimado puede ser negativo o positivo o continuar igual. Es importante recalcar que el valor actual neto depende de la inversión inicial previa, la inversión operacional, los flujos netos, la tasa de descuento y el número de periodo que dure el proyecto.

Tasa interna de retorno: mide la rentabilidad de los fondos que permanecen dentro del proyecto; es la tasa de interés que genera el capital invertido en él y que aún no se ha recuperado. Es una tasa de descuento que da la alternativa de igualar el valor

del flujo presente de inversión del proyecto. O, en otras palabras, es aquella tasa que hace cero el VAN. Esta tasa que se busca no es dependiente del interés que prevalece en el mercado de dinero, es intrínseco al plan que se estudia y no es dependiente de otra cosa que no sea el flujo de efectivo del propio plan.

2.2. Marco Conceptual

En este párrafo se realiza una breve revisión de los componentes teóricos de recuperación de cartera, cuentas por cobrar, basando la revisión en artículos científicos que, en algunos casos, a pesar de su fecha de publicación poseen relevancia pues fundamentan las bases del proceso. Conozca de comprender el análisis de la "gestión de cobranza" desde diferentes aspectos. Sin embargo, para comprenderlos, primero se deben definir algunos conceptos clave en el tema de investigación. Estos incluyen cobros, carteras de inversión y controles internos.

En el presente capítulo, se describen algunos aportes importantes a considerar en el marco de la calidad del servicio de atención en la salud. En Ecuador, se presentan normas dictadas por el órgano regulador de la salud, el Ministerio de Salud Pública (MSP). Estas normas representadas en guías de práctica clínica, se actualizan constantemente, y a pesar de no poseer un amplio alcance en términos de cantidad de enfermedades abordadas, se nota un avance en los procesos de estandarización, lo cual es importante si se quiere establecer la auditoría médica como un indicador de calidad, por ello, existen normas que se deben seguir.

Se denomina cobranza al proceso mediante el cual se hace efectiva la percepción de un pago en concepto de una compra, de la prestación de un servicio, de la cancelación de una deuda, etc. Esta puede ser emprendida por la misma empresa que

debe recibir el pago, a partir de un área dedicada especialmente a este menester, o puede encomendarse a otra institución. En el primer caso, luego de tener claros cuales son los montos que deben percibirse, una persona denominada cobrador se hace presente en los domicilios identificados para el abono del monto estipulado. (Lopez, 2016)

Por su parte (Morales C. A., 2014) manifestó: “ Son las acciones encaminadas a recobrar adeudos en tempranas instancias de mora, donde aún la empresa desea continuar su relación de negocio con el cliente, dado que aún existe la posibilidad de hacer negocios de manera rentable” (pág. 86).

El proceso de cobranza es oportuno y sistemáticamente prevé la recuperación de diversos valores por la venta y / o provisión de bienes o servicios; en muchos casos, se caracteriza por pérdida de capital o pérdida de capital, lo que lleva a la información proporcionada es desigual. Es de muchas importancia indicar que pueden existir diferentes niveles de recaudación en base a normativas internas de recuperación, las cuales, de ser utilizadas indebidamente, pueden amenazar los intereses de la organización.

Gestión de Cobros

Hace referencia a la cantidad de dinero que una persona recibe por el pago de una deuda. En esta aproximación a la definición de cobro no tenemos la posibilidad de olvidarnos que un cobro va a ser saldado una vez que se ha realizado la prestación de un servicio, como es el ejercicio de una actividad o como lo es ejemplificando la comercialización de un producto, bien o servicio.

“El cobro es un hecho financiero que incrementa el nivel de tesorería de tu empresa. Puede darse el caso que el ingreso y el cobro se hagan al mismo tiempo, dependerá de si das crédito o no a tu cliente” (Navarro, 2018, pág. 1).

Desde el punto de vista del cobro propiamente dicho en donde es fundamental la recuperación de valores y obtener ingresos producto de un sistema bien aplicado; como actividad generadora de recursos hacia la entidad pertinente.

Facturación en los servicios de salud

Corresponde a un grupo de ocupaciones que tiene como fin liquidar y facturar los servicios doctores prestados a pacientes a administradores de planes de beneficios. Esto con la intención de obtener asegurar ingresos, sostenibilidad y aumento de los prestadores.

Procesos administrativos que sirven de apoyo a una correcta facturación

En la prestación de servicios hay servicios como por ejemplo de apoyo diagnóstico, apoyo terapéutico, farmacia, enfermería entre otros. Se busca que dichos ayuden los procesos de facturación registrando los servicios prestados para obtener una idónea liquidación de servicios prestados a los pacientes. Esto en compañía de resoluciones informáticas que provean y articulen estos servicios asociados a contratos costos acordados.

Efectividad de cuentas por cobrar

El pago efectivo de las cuentas médicas de servicios en salud que se hace a causa de las aseguradoras con el fin del periodo de facturación. Para que los pagos sean efectivos es necesarios que se efectúen cobros con el más grande detalle viable, bajo los marcos normativos y contractuales pactados con las aseguradas.

Las instituciones de salud en el Ecuador responden a un crecimiento en la demanda de prestaciones de salud, es clara la tendencia de crecimiento demográfico del país, a pesar de no ser la esperada por situaciones como reducción en la tasa de natalidad y la migración, ha aumentado en cierta medida, y si a esta realidad se suma un cambio en el perfil epidemiológico de las enfermedades, es de esperar que las instituciones de salud deban adaptarse y mejorar en las prestaciones de salud.

La estructura del sistema de salud del Ecuador está compuesta principalmente por el sistema público, y de manera complementaria, por el sector privado. En el sistema público básicamente está el Ministerio de Salud Pública (MSP), el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), servicios de salud de municipios e instituciones de seguridad social como: el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), el Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas (ISSFA), y el Instituto de Seguridad Social de la Policía (ISSPOL); mientras que, la entidad privada incluye instituciones con fines de lucro y entidades no lucrativas de la sociedad civil (Lucio, Villacrés, & Henríquez, 2011, pág. 5).

2.3. Marco Ambiental

Es importante señalar que cualquier plan de negocios que se planee establecer está sujeto a una dinámica situación económica, social, ambiental y política, por lo que es importante identificar los diferentes impactos que se crean a su alrededor, ya que estos factores son fundamentales para la sostenibilidad del proyecto.

El estudio de impacto ambiental se ha convertido en el requisito más importante para establecer la viabilidad del proyecto. En este estudio, nos esforzamos por demostrar los impactos ambientales del desarrollo del proyecto y las medidas de mitigación a

aplicar. Este tipo de estudio está regulado por la secretaría técnica de medio ambiente y por los organismos responsables de la salud pública. Y así atenuar la contaminación que perjudique al ambiente en base a estudios, leyes o reglamentos que justifiquen el no uso de ciertos materiales o realización de actividades que causen perjuicio posterior.

Marco Legal

(Constitución de la República del Ecuador, 2008) mencionó en los siguientes artículos:

Art. 32 . La salud es un derecho que garantiza el estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir.

El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional (pág. 17).

Art.- 261 El Estado central tendrá competencias exclusivas sobre ítem 6 Las políticas de educación, salud, seguridad social, vivienda (pág. 85).

Art.- 361 El estado ejercerá la rectoría del sistema a través de la autoridad sanitaria nacional, será responsable de formular la política nacional de salud, y normará, regulará y controlará todas las actividades relacionadas con la salud, así como el funcionamiento de las entidades del sector (pág. 107).

Art.- 362 La atención de salud como servicio público se prestará a través de las entidades estatales, privadas, autónomas, comunitarias y aquellas que ejerzan las medicinas ancestrales alternativas y complementarias. Los servicios de salud serán seguros, de calidad y calidez, y garantizarán el consentimiento informado, el acceso a la información y la confidencialidad de la información de los pacientes (pág. 111).

Los servicios públicos estatales de salud serán universales y gratuitos en todos los niveles de atención y comprenderán los procedimientos de diagnóstico, tratamiento, medicamentos y rehabilitación necesarios (pág. 111).

Art.-363 El estado será responsable de:

- Formular políticas públicas que garanticen la promoción, prevención, curación, rehabilitación y atención integral en salud y fomentar prácticas saludables en los ámbitos familiar, laboral y comunitario.
- Universalizar la atención en salud, mejorar permanentemente la calidad y ampliar la cobertura.
- Fortalecer los servicios estatales de salud, incorporar el talento humano y proporcionar la infraestructura física y el equipamiento a las instituciones públicas de salud.
- Garantizar las prácticas de salud ancestral y alternativa mediante el reconocimiento, respeto y promoción del uso de sus conocimientos, medicinas e instrumentos.
- Brindar cuidado especializado a los grupos de atención prioritaria establecidos en la Constitución.

- Asegurar acciones y servicios de salud sexual y de salud reproductiva, y garantizar la salud integral y la vida de las mujeres, en especial durante el embarazo, parto y postparto.
- Garantizar la disponibilidad y acceso a medicamentos de calidad, seguros y eficaces, regular su comercialización y promover la producción nacional y la utilización de medicamentos genéricos que respondan a las necesidades epidemiológicas de la población. En el acceso a medicamentos, los intereses de la salud pública prevalecerán sobre los económicos y comerciales.

Promover el desarrollo integral del personal de salud (pág. 111).

(Congreso Nacional del Ecuador, 2015):

Art.- 2 Todos los integrantes del Sistema Nacional de Salud para la ejecución de las actividades relacionadas con la salud, se sujetarán a las disposiciones de esta Ley, sus reglamentos y las normas establecidas por la autoridad sanitaria nacional (p.2).

Art.- 4 La autoridad sanitaria nacional es el Ministerio de Salud Pública, entidad a la que corresponde el ejercicio de las funciones de rectoría en salud; así como la responsabilidad de la aplicación, control y vigilancia del cumplimiento de esta Ley; y, las normas que dicte para su plena vigencia serán obligatorias (p.2).

Art.- 9 Corresponde al Estado garantizar el derecho a la salud de las personas, para lo cual tiene, entre otras, las siguientes responsabilidades:

- Establecer, cumplir y hacer cumplir las políticas de Estado, de protección social y de aseguramiento en salud a favor de todos los habitantes del territorio nacional (p.5);

- Establecer programas y acciones de salud pública sin costo para la población (p.5);
- Priorizar la salud pública sobre los intereses comerciales y económicos (p.5);
- Adoptar las medidas necesarias para garantizar en caso de emergencia sanitaria, el acceso y disponibilidad de insumos y medicamentos necesarios para afrontarla, haciendo uso de los mecanismos previstos en los convenios y tratados internacionales y la legislación vigente (p.5);
- Establecer a través de la autoridad sanitaria nacional, los mecanismos que permitan a la persona como sujeto de derechos, el acceso permanente e ininterrumpido, sin obstáculos de ninguna clase a acciones y servicios de salud de calidad (p.5);
- Garantizar a la población el acceso y disponibilidad de medicamentos de calidad a bajo costo, con énfasis en medicamentos genéricos en las presentaciones adecuadas, según la edad y la dotación oportuna, sin costo para el tratamiento del VIH-SIDA y enfermedades como hepatitis, dengue, tuberculosis, malaria y otras transmisibles que pongan en riesgo la salud colectiva (p.5);
- Impulsar la participación de la sociedad en el cuidado de la salud individual y colectiva; y, establecer mecanismos de veeduría y rendición de cuentas en las instituciones públicas y privadas involucradas (p.5);
- Garantizar la asignación fiscal para salud, en los términos señalados por la Constitución Política de la República, la entrega oportuna de los

recursos y su distribución bajo el principio de equidad; así como los recursos humanos necesarios para brindar atención integral de calidad a la salud individual y colectiva; (p.5),

Garantizar la inversión en infraestructura y equipamiento de los servicios de salud que permita el acceso permanente de la población a atención integral, eficiente, de calidad y oportuna para responder adecuadamente a las necesidades epidemiológicas y comunitarias (p.5).

(Congreso Nacional del Ecuador, 2015) de acuerdo a los artículos se mencionó

Art.- 3 Objetivos. - El Sistema Nacional de Salud cumplirá los siguientes

objetivos:

- Garantizar el acceso equitativo y universal a servicios de atención integral de salud, a través del funcionamiento de una red de servicios de gestión desconcentrada y descentralizada (p.1).
- Proteger integralmente a las personas de los riesgos y daños a la salud; al medio ambiente de su deterioro o alteración (p.1).
- Generar entornos, estilos y condiciones de vida saludables (p.2).
- Promover, la coordinación, la complementación y el desarrollo de las instituciones del sector (p.2).

Incorporar la participación ciudadana en la planificación y veeduría en todos los niveles y ámbitos de acción del Sistema Nacional de Salud (p.2).

(Consejo Nacional de Planificación, CNP, 2017)

Eje 2: Economía al Servicio de la Sociedad: Este eje toma como punto de partida la premisa de que la economía debe estar al servicio de la sociedad. Es así que nuestro

sistema económico, por definición constitucional, es una economía social y solidaria. Dentro de este sistema económico interactúan los subsistemas de la economía pública, privada, popular y solidaria. (Consejo Nacional de Planificación, 2017, p.72)

No se puede entender la economía sin abarcar las relaciones entre los actores económicos de estos subsistemas, que son de gran importancia y requieren incentivos, regulaciones y políticas que promuevan la productividad y la competitividad. Se procura proteger la sustentabilidad ambiental y el crecimiento económico inclusivo con procesos redistributivos en los que se subraye la corresponsabilidad social. Esa misma corresponsabilidad lleva a repensar las relaciones entre lo urbano y lo rural, acentuando la importancia de esta última para la sostenibilidad. En consecuencia, es necesario y justo trabajar con dedicación especial en el desarrollo de capacidades productivas y del entorno para conseguir el Buen Vivir Rural. (Consejo Nacional de Planificación, CNP, 2017, pág. 72)

Objetivo 5: Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria. La generación de trabajo y empleo es una preocupación permanente en los diálogos. En ellos se propone la dinamización del mercado laboral a través de tipologías de contratos para sectores que tienen una demanda y dinámica específica. Asimismo, se proponen incentivos para la producción que van desde el crédito para la generación de nuevos emprendimientos; el posicionamiento de sectores como el gastronómico y el turístico –con un especial énfasis en la certificación de pequeños actores comunitarios–; hasta la promoción de mecanismos de comercialización a escala nacional e internacional. (Consejo Nacional de Planificación, CNP, 2017, pág. 75)

Sobre la contratación de bienes y servicios, hubo recurrentes propuestas para que esta sea desarrollada de manera más inclusiva; es decir, favoreciendo la producción nacional, la mano de obra local, la producción de la zona, con especial énfasis en los sectores sociales más vulnerables de la sociedad y la economía. Asimismo, se ha destacado la importancia de fortalecer la asociatividad y los circuitos alternativos de cooperatividad, el comercio ético y justo, y la priorización de la Economía Popular y Solidaria. (Consejo Nacional de Planificación, CNP, 2017, pág. 80)

La ciudadanía resalta que para poder cumplir las metas de aumentar la productividad, añadir costo, innovar y ser más competitivo, es preciso indagación y novedad para la producción, transferencia tecnológica; vinculación del sector educativo y académico con los procesos de desarrollo; pertinencia provechosa y gremial de la oferta académica, junto con la profesionalización poblacional; mecanismos de custodia de propiedad intelectual y de la inversión en mecanización, industrialización e infraestructura provechosa. Estas actividades van de la mano con la reactivación de la industria nacional y de un potencial marco de alianzas público-privadas. En resumen, en las mesas de diálogo se sugiere la promoción y ampliación de mecanismos y convenios comerciales bilaterales y multilaterales, bajo criterios de negociaciones equilibradas, complementación económica y reducción de asimetrías comerciales.

2.4. Variables de la Investigación

2.4.1. Variable independiente: Proyecto de Prefactibilidad

El estudio de prefactibilidad consiste en un análisis preliminar de la idea de proyecto, a fin de verificar su viabilidad como actividad del proyecto. En el estudio de prefactibilidad, la disponibilidad de información determina el nivel de precisión y el

esfuerzo requerido para el análisis. La información varía desde datos de distribución espacial de fácil disponibilidad, hasta los resultados de campo. El propósito en esta etapa es el de limitar los costos de un proceso incremental, durante el cual se puede rechazar la idea del proyecto en cualquier momento: “herramientas precisas y datos aproximados”.

2.4.2. Variable dependiente: Creación de una empresa de auditoría

Una microempresa es una unidad económica que puede ser operada por una persona natural o jurídica sin importar los cambios de gestión empresarial, que desarrolla cualquier tipo de actividad ya sea de producción o comercialización de bienes o prestación de servicios, en la que se puede distinguir elementos de capital trabajo y tecnología.

2.5. Operacionalización de las Variables

Tabla 2
Variable independiente

Definición	Categoría	Indicador	Ítems	Técnicas
El análisis de prefactibilidad se apoya en un estudio preliminar de la iniciativa de plan, para revisar su viabilidad como actividad del plan. En el análisis de prefactibilidad, la disponibilidad de información establece el grado de exactitud y el esfuerzo solicitado para la exploración. La información cambia a partir de datos de repartición espacial de simple disponibilidad, hasta los resultados de campo. El objetivo en este periodo es el de precisar los precios de un proceso incremental, a lo largo del cual se puede	Estudio Mercado	Producto/servicio	¿Cuáles considera usted que son las principales razones de la existencia de la cartera vencida en esta institución?	Entrevista
			¿Con qué frecuencia se recuerda a las aseguradoras el pago de sus deudas?	
		Competencia	¿En esta institución existen políticas de recuperación de cartera?	Entrevista a las aseguradoras
	Estudio Organizacional	Aceptación del proyecto	¿Considera usted que si la institución contrata una empresa especializada en los servicios de gestión de cobro puede mejorar la eficiencia en la gestión financiera?	
		Ejecución de las operaciones		

rechazar la iniciativa del plan en cualquier instante: “herramientas exactas y datos aproximados.

¿Existe un flujo de diagrama que detalle el proceso de pago?

Tabla 3
Variable dependiente La Creación de una microempresa

Definición	Categoría	Indicador	Ítems	Técnicas
Una microempresa es una unidad económica que está operada por una persona natural o jurídica bajo cualquier forma de administración empresarial, que lleva a cabo cualquier tipo de actividad así sea de producción o venta de bienes o prestación de servicios, en la que se puede diferenciar recursos de capital trabajo y tecnología.	Estudio Financiero	VAN	¿Valor actual neto, mayor o igual que cero?	Cálculo de indicadores y análisis de los mismos
		TIR	¿La tasa interna de retorno será mayor que la tasa de descuento?	
		Producción mensual o anual	¿Cuál es el número de servicios que serán ofertados mensualmente y anualmente?	
		Estructura operativa	¿Cuánto es el capital Inicial? ¿Cuál es el capital propio y el financiamiento del proyecto?	

Conclusión

Llegando a la conclusión del capítulo dos se puede detallar que los puntos que se han presentado en este capítulo están relacionado a todo el proceso y desarrollo de los demás capítulos, con el fin de aclarar lo mejor posibles sus definiciones, conceptos, funciones, y formas de uso. Es muy importante tener presente todas las definiciones y conceptos básicos de los estudios necesarios para el presente proyecto como lo son: el estudio de mercado, el estudio técnico, el estudio administrativo, el estudio legal y el estudio financiero que será incrementándose dentro del proyecto con la finalidad de lograr los objetivos propuestos. Por otra parte, se obtuvo información clara de diferentes evaluaciones de variables independiente, dependiente y operacionalización de variables

Capítulo III

3. Marco metodológico

3.1. Plan de investigación

La finalidad de este proyecto es conocer el nivel de aceptación de una empresa auditora de servicio de salud de la red pública integral y red pública complementaria para 1ero. y 2do. nivel de complejidad y poder recuperar montos por atención ambulatoria y emergencia. Un plan de investigación es claro el camino o el esquema de una ruta que se sigue cuando se quiere disipar un problema de manera metódica, señalando objetos, utilizados suposiciones y aportando resultados en un cronograma determinado.

Determina el propósito estudiado, quien realiza la investigación tiene como objetivo dar ideas que cubran las preguntas de investigación, y cubrir sus objetivos o intereses. Esto implica seleccionar o desarrollar uno o más planes y añadirlos al contexto de su estudio. El término plan se refiere a la estrategia concebida para obtener la información deseada, señalada lo que se debe hacer para alcanzar sus objetivos de estudio y para responder las interrogantes que se han planteado. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2007, pág. 28)

Este trabajo investigativo se realiza bajo el método mixto cualitativo y cuantitativo, se orienta hacia la descripción, predicción y explicación de los factores cuantitativos en función de los diferentes análisis financieros para medir la factibilidad del proyecto.

En este contexto, el enfoque cuantitativo tiene un rol fundamental para justificar la necesidad y pre factibilidad del proyecto, aportando información significativa para

tomar las decisiones a sí mismo, el enfoque cualitativo va de acuerdo a la comprensión adquirida por la experiencia y expectativa de los centros médicos para la auditoria y envío de expedientes para su recuperación de cartera por gastos médicos.

(Sanchez, 2003) mencionó que: “el enfoque mixto es un proceso que recolecta, analiza y vierte datos cuantitativos y cualitativos, en un mismo estudio” (pág. 13). Se consideró que tanto los enfoques cuantitativo y cualitativo eran diametralmente opuestos y que, por lo tanto, no podían utilizarse a la misma vez. No obstante, tal como (Flick, Uwe, 2007) apunta “la combinación de ambas estrategias ha cristalizado como una perspectiva que se analiza y practica de varias formas” (pág. 277).

Actualmente, se puede observar una posición más escogida por parte de algunos expertos, y esta tendencia se puede encontrar en algunos estudios en donde se busca dar, tanto una explicación de los hechos (enfoque cuantitativo) como una comprensión de estos (enfoque cualitativo). Lo que puede contribuir a anular los posibles sesgos de la investigación y fortalecer el proceso investigativo. (Barrantes, Salas, & Víquez, 2014, pág. 98)

Cuantitativa

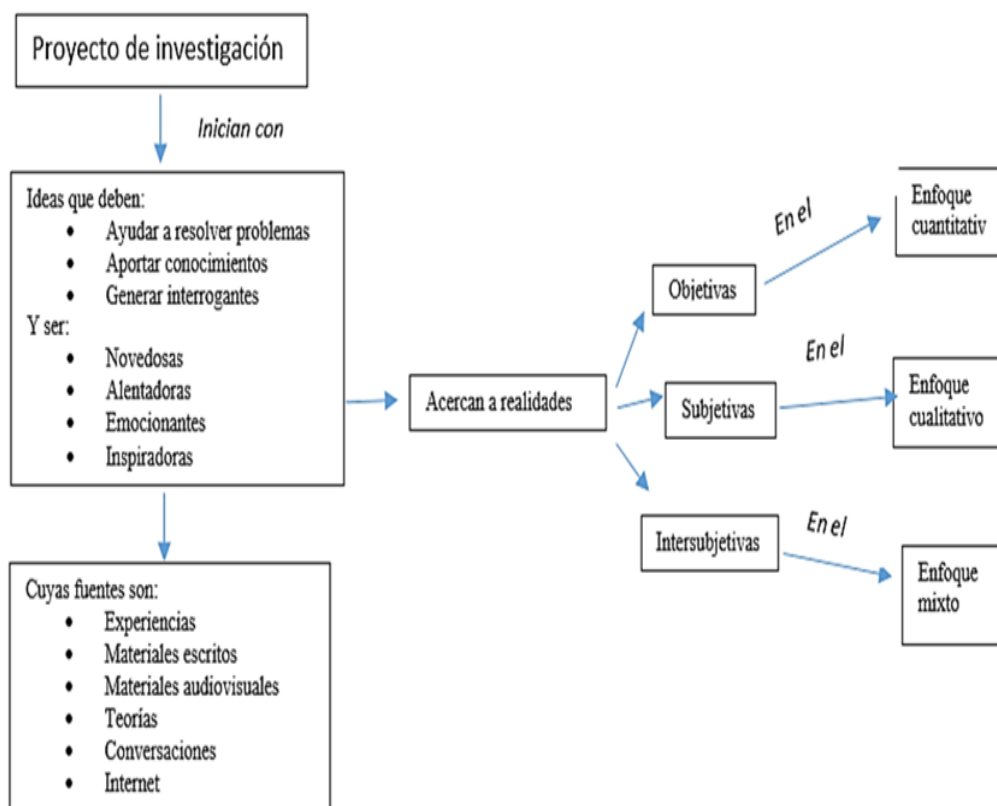
Es utilizada para identificar los objetivos mediante la utilización de hipótesis que pasan por un método empírico, puede ser presentadas mediante números o las proposiciones matemáticas, y luego obtenidos los resultados se establece relaciones entre variables.

Cualitativa

Es usado este tipo de técnicas para medir los diseños de investigación, generando y formulando reglas generales. El método cualitativo se basa en la comunicación del investigador que tuvo con el área de campo y quienes habitan en él, es más teoría y metodología.

Figura 1. Inicio de un proyecto de investigación mixta.

Fuente. (UPF, s.f.)



Métodos de investigación

Donde se llega a interpretar cada uno de las definiciones investigadas, Se crea una sensación de avanzar e ir más lejos de la realidad, analiza los hechos y profundiza mucho en lo que se refiere a las cualidades fundamentales de cada proceso que no se observan directamente (Hernández E. , 2006, pág. 32).

Método Analítico sintético

“Este método estudia los hechos, partiendo de la descomposición del objeto de estudio en cada una de sus partes para estudiarlas en formas individual análisis, y luego se integran dichas partes para estudiarlas de manera holística e integral síntesis”

(Rodríguez, 2007, pág. 15).

Método Inductivo-Deductivo

Un método que se basa en lo lógico y se relaciona con el estudio de escenas en particular, aunque pueda llegar a ser deductivo parte de algo general a algo particular, inductivo es todo lo contra, es decir va ahora del particular al general, con la unión de estos dos métodos se podrá analizar ciertas hipótesis planteadas para ser más objetivos al proponer una idea de solución. (Bernal C. , 2010, pág. 56)

Método Hipotético Deductivo

El método Hipotético se basa en procedimientos que afirman la calidad de hipótesis y miran la manera de falsear, dando de ellas una confrontación con los hechos reales (Prieto, 2018, pág. 15). Mediante este método se desea investigar bien las hipótesis para afirmar que sea o no sea correcta, es decir una forma de estar seguro de que sea real o no.

Método estadístico-matemático

Por medio de este método se recolectará las herramientas usadas, se clasificará de antecedentes vistos, se profundizará en los resultados obtenidos para dar las proyecciones de los mismos, es posible poder mejorar sus cálculos e interpretación. Esta herramienta es un complemento que hace con las demás es decir todas son de gran importancia para obtener resultados útiles.

Técnicas e instrumentos de investigación

Es importante usar diferentes herramientas y métodos de investigación para lograr obtener buenos resultados, muchas veces se inicia un proyecto sin base alguna o talvez sin ningún tipo de guía, la cual ocasiona esto perdidas y desorden desde el inicio que se pone en marcha una idea de negocio, es por tal razón que en el presente trabajo se ha utilizado diferentes técnicas e instrumentos que han sido de gran aporte para este trabajo.

(Soriano, 1996) apunta sobre las técnicas e instrumentos para recopilar información como la de campo, lo siguiente:

Que el volumen y el tipo de información-cualitativa y cuantitativa- que se recaben en el trabajo de campo deben estar plenamente justificados por los objetivos e hipótesis de la investigación, o de lo contrario se corre el riesgo de recopilar datos de poca o ninguna utilidad para efectuar un análisis adecuado del problema. (pág. 197)

Las técnicas son los medios empleados con el objetivo de recopilar información. Por ejemplo, observación, entrevistas, cuestionario y encuestas. Efectuar una investigación requiere, como ya se ha mencionado, de una selección adecuada del tema objeto del estudio, de un buen planteamiento de la problemática a solucionar y de la definición del método científico que se utilizará para llevar a cabo dicha investigación. Aun esto se requiere de técnicas y herramientas que auxilien al investigador a la realización de su estudio. Las técnicas son de hecho, recursos o procedimientos de los que se vale el investigador para acercarse a los hechos y acceder a su conocimiento y se apoyan en instrumentos para guardar la información tales como: el cuaderno de notas para el registro de observación y hechos, el diario de campo, los mapas, la cámara

fotográfica, la grabadora, la filmadora, el software de apoyo; elementos estrictamente indispensables para registrar lo observado durante el proceso de investigación.

La observación

La observación es la acción de observar, de mirar detenidamente, en el sentido del investigador es la experiencia, es el proceso de mirar detenidamente, o sea, en sentido amplio, el experimento, el proceso de someter conductas de algunas cosas o condiciones manipuladas de acuerdo a ciertos principios para llevar a cabo la observación. Observación significa también el conjunto de cosas observadas, el conjunto de datos y conjunto de fenómenos. En este sentido, que pudiéramos llamar objetivo, observación equivale a dato, a fenómeno, a hechos. (Pardinas, 2005, pág. 89)

En opinión de (Sabino, 1992):

La observación es una técnica antiquísima, cuyos primeros aportes sería imposible rastrear. A través de sus sentidos, el hombre capta la realidad que lo rodea, que luego organiza intelectualmente y agrega: La observación puede definirse, como el uso sistemático de nuestros sentidos en la búsqueda de los datos que necesitamos para resolver un problema de investigación. La observación es directa cuando el investigador forma parte activa del grupo observado y asume sus comportamientos; recibe el nombre de observación participante. Cuando el observador no pertenece al grupo y sólo se hace presente con el propósito de obtener la información (como en este caso), la observación, recibe el nombre de no participante o simple. (pág. 113)

En la investigación social la observación de fenómenos sociales, son las conductas humanas, conducta desea mencionar una secuencia de actividades o de actos que perceptiblemente son observados u vigilados en una entidad o conjuntos de entidades determinados. Aquellas actividades ocurren siguiendo una secuela que surge repetida con las mismas propiedades en otras entidades de dicha clase, la información y

la comunicación ha escogido en medio de las conductas humanas; la información esas que transmiten un mensaje de un sujeto o conjunto de personas a otro sujeto, en todo caso, las visualizaciones, los datos, los fenómenos son las conductas que transmiten o reciben un mensaje. En conclusión, la observación posibilita conocer el caso por medio del discernimiento directo de los objetos y fenómenos.

3.2. Tipos de investigación

Tabla 4
Tipos de investigación

Exploratoria	Descriptiva	Correlacional	Explicativa
“En esta investigación se capta el problema y luego de manera permite generar opiniones propias para aumentar el conocimiento del tema investigado” (Nagui, 2005, pág. 89).	“El que describe las características del fenómeno, describe de forma exacta a la organización todo su entorno interno y externo” (Nagui, 2005, pág. 91).	“Examina como puede llegar a molestar un factor con otro, muestra la relación que existen entre dos variables.” (Bernal C., 2010, pág. 113).	“Se utiliza dentro de la explicativa la relación causa – efecto, es el que profundiza siempre la información” (Madrigal, 2006, pág. 32).

Mediante estos tipos de investigación este proyecto va estar basado a los tipos de investigación descriptiva y correlacional, la que la descriptiva permitirá medir los datos de la población estadísticamente, la correlacional permitirá medir y relacionar dos variables con el propósito de saber cómo se podrá relacionar las dos variables.

3.3. Fuentes de investigación

Están constituidas por fuentes primarias y secundarias las cuales fueron adaptadas y organizadas con el fin de determinar una nueva perspectiva. Es importante el proceso de búsqueda para enmarcar la situación, saber con qué hipótesis o técnicas se cuenta para aclarar mejor el tema. También se torna necesario, precisar mejor el problema. Es decir, se debe definir cada proceso y pasos que se tomaran dentro de la investigación. La tarea de revisar la literatura de investigación comprende la identificación, selección, análisis crítico y descripción escrita de la información existente sobre un tema de interés. Además, conviene realizar la revisión bibliográfica antes de conducir un proyecto de investigación. Esta revisión disminuye al mínimo la posibilidad de duplicación involuntaria. Es útil para:

- Identificar estrategias y métodos de investigación.
- Identificar procedimientos de investigación.
- Identificar instrumentos de medición

Todo proceso de búsqueda de información debe ser exhaustiva y muy cuidadosa para evitar el sesgo. Ser selectivo en la escogencia de fuentes es parte de la argumentación que debe llevar un trabajo de calidad. Una vez que el investigador ha identificado y localizado las referencias bibliográficas, debe evaluar su importancia y revisarlas de manera crítica.

Fuentes primarias

(Buonacore, 1980) definió que son “las que aportan información actual y verdadera, no sacadas talvez de algún libro o revista, sino que es directamente aportada

por el autor, son también conocidas como información de primera mano. Incluye la producción documental electrónica de calidad” (p.229).

Una fuente primaria no es, por defecto, más precisa o fiable que una fuente secundaria. Proveen un testimonio o evidencia directa sobre el tema de investigación. Son escritas durante el tiempo que se está estudiando o por la persona directamente envuelta en el evento. Ofrecen un punto de vista desde adentro del evento en particular o periodo de tiempo que se está estudiando.

Tipos de fuentes primarias son:

- Documentos originales
- Diarios
- Novelas
- Instrumentos musicales
- Poesía
- Fotografías
- Autobiografías
- Discursos
- Apuntes de investigación
- Noticias

Fuentes secundarias

Fuentes derivadas

(Buonacore, 1980) “Las define como aquellas que “contienen datos sintetizado como por ejemplo, de ella lo serían los resúmenes, obras de referencia (diccionarios o

enciclopedias), un cuadro estadístico elaborado con múltiples fuentes entre otros” (pág. 229).

Tipos de Fuentes secundarias

Interpreta y analizan fuentes primarias, es información documentada y citada de las primeras fuentes, se puede encontrar esta fuente el libro, revistas, artículos.

El registro de las fuentes de información en los trabajos académicos: permite sustentar la actividad de la investigación y sirve de base para establecer premisas que argumentan los cuestionamientos de la crítica científica o profesional. La ética profesional pide reconocer el esfuerzo de los demás en la producción del conocimiento, por ello es necesario citar las fuentes que han servido de base al trabajo de investigación realizado. Existen muchos métodos de citaciones, no obstante, lo importante es escoger uno y mantenerlo en todo el proceso descriptivo del trabajo de investigación. Para darle autenticidad y veracidad al trabajo, las fuentes de información utilizadas deben ser reconocidas, validadas y poseer un respaldo importante de autores y editores conocidos y de prestigio.

3.4. Población

Se agrupan los elementos que esta compartidas de algunas funciones que son necesarias para estudiarlas, los resultados pueden evidenciarse con números o porcentajes.

Población Infinita

“Es considerada infinita porque su población es demasiado grande en comparación al sistema de servicio” (Castillo J. , 2005, pág. 49). Es infinita si se incluye un gran conjunto de medidas y observaciones que no pueden alcanzarse en el conteo de los productos.

Población finita

Está definida finita por su limitación que tiene, son pequeños grupos que pueden ser contadas sin problemas, esta permite obtener una muestra estable, es decir que nos permite saber el público objetivo al que se desea llegar.

Se utilizó la forma finita para determinar la cantidad exacta que se pretende llegar, hay un número que nos refleja cuantos elementos claves existen en dicha población de la muestra escogida.

Resultado Censo de población: Guayas, 2010

Total: 3´645.483

Mujeres: 1´829.569

Hombres: 1´815.914

Tabla 5
Resultado de habitantes de censo del cantón Guayas

Población del cantón Guayas			
Cantones	Hombres	Mujeres	Total
Alfredo Baquerizo Moreno	13.013	12.166	25.179
Balao	10.998	9.525	20.523
Balzar	28.001	25.936	53.937
Colimes	12.423	11.000	23.423
Coronel Marcelino Maridueña	6.265	5.768	12.033
Daule	60.195	60.131	120.326
El Empalme	38.024	36.427	74.451
El Triunfo	22.824	21.954	44.778
Eloy Alfaro (Durán)	116.401	119.368	235.769
General Antonio Elizalde	5.369	5.273	10.642
Guayaquil	1.158.221	1.192.694	2.350.915
Isidro Ayora	5.585	5.285	10.870
Lomas de Sargentillo	9.466	8.947	18.413
Milagro	83.241	83.393	166.634
Naranjal	36.625	32.387	69.012
Naranjito	19.063	18.123	37.186
Nobol	9.856	9.744	19.600
Palestina	8.354	7.711	16.065
Pedro Carbo	22.608	20.828	43.436
Playas	21.242	20.693	41.935
Samborondón	33.502	34.088	67.590
Santa Lucía	20.276	18.647	38.923
Simón Bolívar	13.270	12.213	25.483
Salitre	29.828	27.574	57.402
Yaguachi	31.264	29.694	60.958
Total	1.815.914	1.829.569	3.645.483

Fuente. (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2011)

Tabla 6

Establecimientos de salud- imagen 4 (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2020)

Establecimientos de salud	
Nombre	Valor
Total, nacional	625
Sector público	184
Sector privado con fines de lucro	400
Sector privado sin fines de lucro	41

3.5. Tamaño de la muestra

Una muestra es una selección de los encuestados elegidos y que representan a la población total. El tamaño de la muestra es una porción significativa de la población que cumple con las características de la investigación reduciendo los costos y el tiempo. Saber cómo determinar el tamaño de la muestra antes de comenzar una investigación es un principio estadístico que nos ayuda a evitar el sesgo en la interpretación de los resultados obtenidos.

El tamaño de la muestra de una encuesta es muy importante para poder realizar una investigación de manera correcta, por lo que hay que tener en cuenta los objetivos y las circunstancias en que se desarrolle la investigación. Recuerda que la finalidad es que las personas completen la encuesta y te otorguen los datos que estás buscando. Una muestra demasiado grande dará lugar a la pérdida de valiosos recursos como tiempo y dinero, mientras que una muestra pequeña puede no proporcionar información confiable. Entonces, ¿de qué tamaño debe ser una muestra? Esto sin duda depende de qué tan exactos necesites que sean los datos obtenidos en tu encuesta, que tan cercanos quieres que sean a los de la población total.

El tamaño de la muestra puede ser

- **Representativa:** Hace referencia a que todos los miembros de un grupo de personas tengan las mismas oportunidades de participar en la investigación.
- **Adecuada:** Se refiere a que el tamaño de la muestra debe de ser obtenido mediante un análisis que permite resultados como disminuir el margen de error. El tamaño debe ser adecuadamente extenso para que permita concluir con el empleo de sus valores futuros de forma correcta. Todos los elementos que componen una población tienen que estar debidamente representados en la muestra.



Figura 2. Tipos de muestreo
Fuente. (Carrasco, 2011)

Muestra

Se estimó a un grupo de personas que eran parte de la población y ahora representan parte del trabajo.

Tipos de muestra

A continuación, podemos distinguir dos tipos de muestreo que son fundamentales en la estadística:

Muestreo aleatorio o probabilístico

Este tipo de muestreo es uno de los más utilizados en las investigaciones.

Se comprende que aquí todos los sujetos o elementos de la población pueden pasar a formar parte de la muestra, pues tienen la misma probabilidad de ser escogidos. Dentro de los muestreos probabilísticos podemos encontrar los siguientes tipos:

Muestreo aleatorio simple

En este método de muestreo lo principales es tener una idea clara de cuantos sujetos serán necesarios para completar el tamaño de la muestra que se va a investigar, pues este consiste en que a cada sujeto de la población se le debe asignar un número, para que posteriormente mediante algún sorteo, o generando números aleatorios con ayuda de rifas o algún ordenador se logre dar a conocer los números de los sujetos seleccionados que serán tomados como muestra.

Muestreo sistemático

Pues en este método como en el primero, los sujetos que conforman a la población son enumerados, pero en lugar de dar a conocer los que serán incluidos mediante el azar en este caso incluyen otra técnica. Posteriormente de que son enumerados, los investigadores dividen el total de la población que se presenta entre el total de sujetos que requieren para la muestra; para después elegir a uno de los primeros de estos sujetos al azar (ya enumerados) y posteriormente se va sumando de una forma secuencial o constante el mismo valor para elegir a los sujetos requeridos.

Muestreo estratificado

Mediante este método de investigación, los investigadores dividen a la población en grupos o estratos que tengan relación o compartan características similares y posteriormente se selecciona al azar o aleatoriamente a los sujetos finales de los grupos o estratos formados. Este método es utilizado para cuando los investigadores pretenden que dentro de la muestra se encuentren incluidos todos los grupos de interés que puedan representar significancia para la investigación. La distribución de la muestra tomada de la población es llamada “Fijación” y se pueden conocer los tres que se muestran a continuación:

- Afijación simple: Donde cada grupo formado cuenta con la misma cantidad de número de elementos.
- Afijación proporcional: Donde las distribuciones se hacen de acuerdo al tamaño de la población o sujetos de cada estrato.
- Afijación óptima: Fijando la cantidad de sujetos que pueden ser admitidos en la muestra.

Muestreo por Conglomerados

En este método, la población ya se encuentra dividida en grupos o estratos formados naturalmente y a partir de estos se toman la cantidad de sujetos que sean necesarios de cada uno para así formar la muestra. Este es similar al método por estratificación, sin embargo, se facilita más, pues los grupos ya están formados y solo se requieren los datos de esos elementos que lo integran.

Muestreo no aleatorio o no probabilísticos

Mediante esta técnica de muestreo, en comparación del muestreo probabilístico las muestras no se recogen por medio de procesos donde a los sujetos se les brinden las mismas posibilidades de ser seleccionados. Dentro de esta técnica existen cuatro tipos de muestreos:

Muestreo por cuotas

Mediante este método los investigadores se encargan de incluir en la muestra solo a un grupo determinado de sujetos que cumplen con ciertos requisitos o condiciones específicas.

Muestreo intencional o de conveniencia

Mediante este método, el investigador se encarga de elegir de acuerdo a sus propios criterios o alcances a los sujetos que formaran parte de la muestra.

Muestreo por bola de nieve

En este método se hace contacto con algún sujeto en específico y este se encargará de buscar a otros sujetos o nuevos participantes consecutivamente. Haciéndolo de esta forma hasta cumplir con el tamaño de muestra o cantidad de sujetos que se necesitan.

Muestreo discrecional

Mediante este método, se aplica una técnica parecida a la del método intencional, pues el investigador recluta a los sujetos según sus criterios; pero en este caso, los busca de acuerdo a lo que piensen que estos sujetos puedan aportar a la investigación.

Conclusión

Como se pretendió dar a conocer con el presente trabajo, existen dos tipos de muestreo que son: el muestreo aleatorio o probabilístico y el muestreo no aleatorio o no probabilístico que desglosan sus métodos y técnicas para recolectar información respectivamente. Estos tipos de muestreos, como se mencionaba anteriormente pueden ser utilizados por los investigadores para recolectar datos significativos sobre la población investigada y aunque algunas técnicas parecen fáciles de aplicar, algunas otras no lo son. Por supuesto, “todas estas técnicas y métodos de muestreo facilitan los trabajos de investigación y logran ser de gran ayuda para desarrollar correctamente los pasos del proceso de investigación” (Parra & Bravo, 2018, pág. 2).

Cálculo de la muestra

Población objeto de estudio

Con el cálculo de la muestra se podrá finalizar el empleo de valores a futuros, cada elemento que está relacionada a la población, deben representar la muestra.

Tabla 7

Población objetivo.

Empresas del cantón Guayas	
Instituciones de salud	Cantidad
Pública	184
Privadas	400
Total	584

Fuentes. (INEC, 2018)

Fórmula tamaño de la muestra:

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

Se representa por sus iniciales:

n = tamaño de la muestra

N = tamaño de la población = 3645483

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

q = posibilidad de no ocurrencia de un evento, $q = 0,5$

E = error, se considera el 5%; $E=0,05$

Z = Nivel de confianza, que para el 95%, $Z=1,96$.

Al hacer los cálculos correspondientes se tiene que:

Población total aplicando la fórmula muestra es de habitantes del cantón Daule.

Tabla 8

Delimitación de la muestra

Descripción	Cantidad
Tamaño de la muestra	384
Total	384

Conclusión

En este capítulo se trata sobre las técnicas, prácticas, herramientas y tipos de investigación que se utilizará para la obtención de información cualitativa y cuantitativa del proyecto de investigación. Conocer la población, muestra del universo y poder realizar la encuesta, así mismo poder definir la aceptación o rechazo del servicio de proceso de gestión de cobro especializado que puede llegar a tener en el mercado. Conocer las oportunidades que se puedan aprovechar, las fortalezas que se pueden mejorar, eliminaran las debilidades y tomar acciones contra las amenazas que existen en el mercado con el fin de obtener los mejores resultados.

Capítulo IV

4. Formulación del proyecto

4.1. Análisis e interpretación de resultados

Análisis de Resultados

Para este proceso se analizan los datos de la aplicación de las técnicas con sus respectivos instrumentos, la encuesta dirigida a la población que tiene diferentes tipos de seguros y la entrevista está dirigida a las personas dueñas de las clínicas privadas, consultorios privados, laboratorio y entidades de salud públicas, dicha información será recopilada tabulada y clasificada para su posterior análisis.

La entrevista

Las entrevistas y el entrevistar es parte importante dentro de una investigación, en la vida contemporánea, es comunicación primaria que contribuye a la construcción de la realidad, instrumento eficaz de gran precisión en la medida que se fundamenta en la interrelación humana. Proporciona un excelente instrumento y herramienta para combinar los enfoques prácticos, analíticos e interpretativos implícitos en todo proceso de comunicar. (Pérez F. , 1998, pág. 12)

La entrevista es una herramienta muy útil dentro de este proyecto, tiene el objetivo de recolectar datos relevantes por medio de formación de preguntas que se le realiza a la persona, el investigador es quien realiza y formula las preguntas al entrevistado, la entrevista son actores sociales que facilitan mucho el trabajo por medio de su atención, respuestas, anécdotas que por la misma condición de hombre de mirar a partir de afuera. Es bueno entrevistar a personas que talvez necesiten desahogarse contando algo inesperado, inicia hablando sobre todo eso que le pareciera que siente.

Las preguntas del cuestionario tienen la posibilidad de ser organizadas o semi estructuradas, para esta indagación se conducen a cabo éstas últimas para obtener información cualitativa. Las entrevistas semiestructuradas, se fundamentan en una guía de asuntos o cuestiones y el entrevistador tiene la independencia de incorporar cuestiones extras para determinar conceptos u obtener más grande datos acerca de temas deseados. Una entrevista que no haya sido preparada antes suele tener inconvenientes que directamente le afecta al mismo entrevistador. La técnica de la entrevista se usa en esta averiguación implementando el enfoque cualitativo a los resultados de lo investigado.

La encuesta

La encuesta es un procedimiento que permite explorar y saber con más claridad cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información necesaria de un número considerable de personas, así, por ejemplo: Permite explorar la opinión pública y los valores vigentes de una sociedad, temas de significación científica y de importancia en las sociedades democráticas (Grasso, 2006). La encuesta no es más que una formulación de preguntas de acuerdo a lo que se desea saber y son expuesta al entrevistador quien será fuente importante de recolección de datos, a lo largo de la evaluación datos agregados. Para eso, el cuestionario de la encuesta debería contener una secuencia de cuestiones o ítems en relación a una o más cambiantes a medir.

Básicamente se consideran dos tipos de preguntas: cerradas y abiertas.

- “Las preguntas cerradas contienen categorías fijas de respuesta que han sido delimitadas, las respuestas incluyen dos posibilidades (dicotómicas) o incluir varias alternativas. Este tipo de preguntas permite facilitar

previamente la codificación (valores numéricos) de las respuestas de los sujetos” (Ruiz, Borboa, & Rodríguez, 2013, pág. 18).

- Las preguntas abiertas no delimitan de antemano las alternativas de respuesta, se utiliza cuando no se tiene información sobre las posibles respuestas. Estas preguntas no permiten pre codificar las respuestas, la codificación se efectúa después que se tienen las respuestas.

(Gomez, 2006) agrega que las preguntas del cuestionario de la encuesta deben contemplar ciertos requerimientos:

- Deben ser claras y comprensibles para quien responde.
- Se inicia con preguntas fáciles de contestar.
- No realizar preguntas incómodas o muy personales; deben referirse preferentemente a un solo aspecto.
- No inducir las respuestas; no realizar preguntas demás.
- No pueden hacer referencia a instituciones o ideas respaldadas socialmente ni en evidencia comprobada.
- El lenguaje a usar debe ser formal y apropiado para las características de quien responde.
- Como mejor opción se debe elaborar un cuestionario de instrucciones para el llenado.
- Hacer una carátula como buena presentación e imagen donde explique los propósitos del cuestionario; garantizar la confiabilidad y agradecer al que responde (pág. 131)

Las múltiples formas en que puede administrarse o aplicarse un cuestionario: auto administrado o respondido por los entrevistados; por entrevista personal (el entrevistador anota las respuestas); por entrevista telefónica; por correspondencia postal o electrónico. Al respecto, la actitud como un sistema más o menos duradero de valoraciones positivas o negativas, estados emotivos o tendencias a actuar en pro o en contra, con respecto a un objeto social o una predisposición aprendida a responder de una manera consistente adecuado o desfavorable respecto a un objeto dado.

Encuesta realiza a las aseguradoras: IESS, ISSFA, ISSPOL, MSP

1. ¿Existe un flujo de diagrama que detalle el proceso de pago?

Tabla 9

Pregunta 1 de encuesta a aseguradoras

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Sí	184	47.90%
No	200	52.10%
Total	384	100%

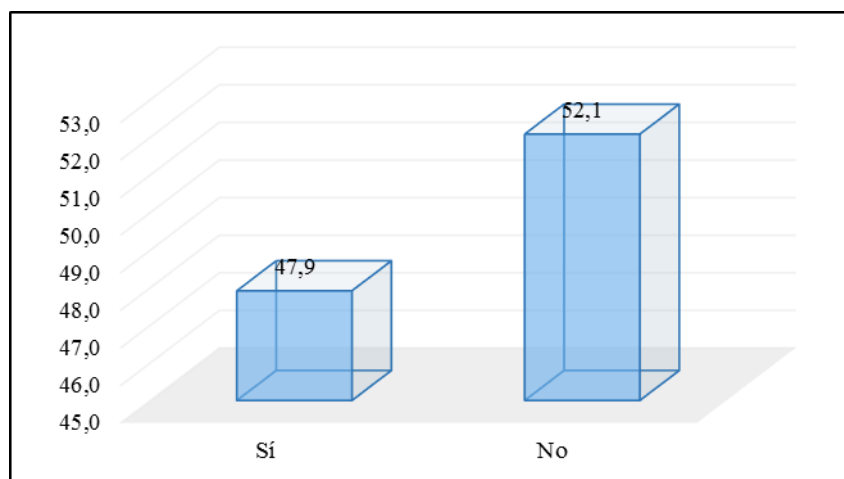


Figura 3. Pregunta 1 de encuesta a aseguradoras.

Análisis

La entrevista realizada a 384 funcionarios de salud pertenecientes a los distintos tipos de seguro como el IESS, ISSFA, ISSPOL y MSP, evidenció que el 47.9% de ellos mencionó que sí existe un flujograma que detalle el proceso de pago de cada paciente asegurado. Mientras que, el 52.5% manifestó que no existe un flujo diagramación estandarizada que detalle dicho proceso.

2. ¿Con qué frecuencia se revisan los valores pendientes de pago de los asegurados?

Tabla 10
Pregunta 2 de encuesta a aseguradoras

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna	100	26.00%
Poco frecuente	150	39.10%
Frecuente	87	22.70%
Muy frecuente	47	12.20%
Total	384	100%

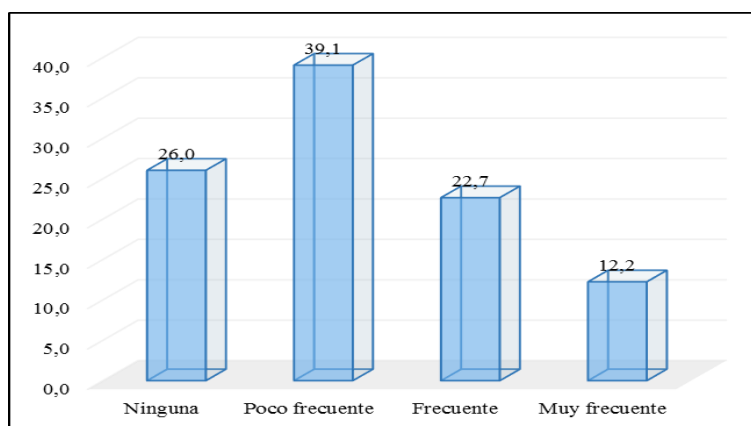


Figura 4. Pregunta 2 de encuesta a aseguradoras

Análisis

Del total de funcionarios entrevistados, el 39.1% de ellos mencionaron que es poco frecuente que se revise los valores pendientes de pago de los asegurados. El 26% mencionó que no se revisan tales valores. El 22.7%, subrayó que es frecuente que se revisen dichos datos. Y finalmente, solo el 12.2% de las personas entrevistadas mencionaron que la frecuencia de dicha actividad es alta.

¿Considera usted que el diseño de formularios, registros y documentos de soporte es el adecuado?

Tabla 11
Pregunta 3 de encuesta a aseguradoras

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Sí	277	72.10%
No	107	27.90%
Total	384	100%

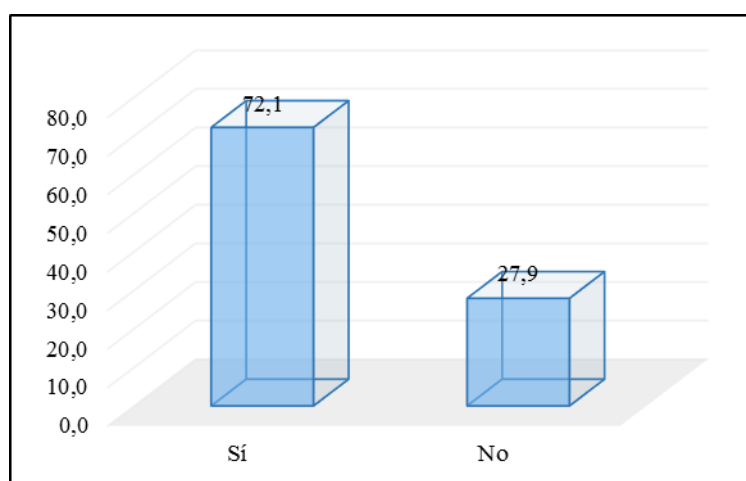


Figura 5. Pregunta 3 de encuesta a aseguradoras

Análisis

La entrevista realizada a 384 funcionarios de salud pertenecientes a los subsistemas de la red pública integral de salud (Ministerio de Salud Pública MSP, IEISS, ISSFA e ISSPOL), muestra que el 72.1% de ellos, es decir, 277 personas dijeron que el diseño de formularios, registros y documentos de soporte sí concuerda con la necesidad de las instituciones de salud. Por ende, se sospecha que en realidad el problema radicaría en el conocimiento que tenga la persona responsable de completar la información y manejo de dichos documentos necesarios para el proceso de recuperación de la cartera vencida.

3. ¿Cuáles considera usted que son los inconvenientes más frecuentes que dificulta el proceso de pago?

Tabla 12
Pregunta 4 de encuesta a aseguradoras

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Flujograma de procesos establecido.	17	4.4%
Información de formularios incompleta o errónea (por ejemplo, falta de sellos y firmas en documentación de seguros).	98	25.5%
Personal médico y administrativo que desconoce o está poco capacitado sobre el proceso.	217	56.5%
Falta de control previo de la documentación enviada	52	13.5%
Total	384	100.0%

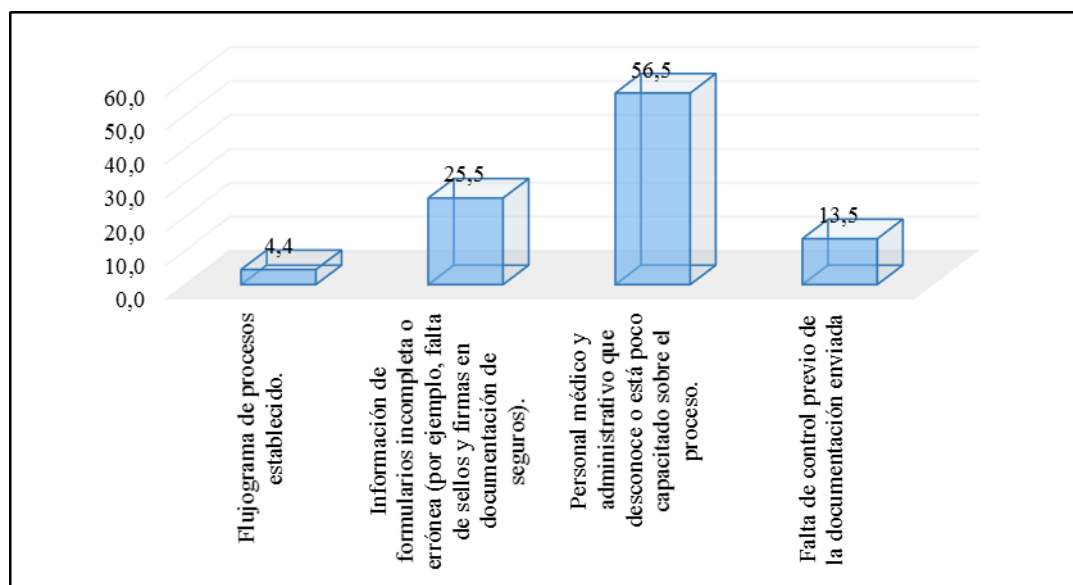


Figura 6. Pregunta 4 de encuesta a aseguradoras.

La anterior tabla trata sobre los inconvenientes más frecuentes que dificultan el proceso de pago por parte de la aseguradora. 217 de los 384 encuestados mencionaron que el principal inconveniente para llevar a cabo dicho proceso es que el personal médico y administrativo desconoce o está poco capacitado para llevar a cabo este proceso. El segundo inconveniente, obedece al hecho de que la información de formularios es incompleta o errónea (por ejemplo, falta de sellos y firmas en documentación de seguros, la firma del médico no es legible o el diagnóstico no concuerda con el cuadro clínico del paciente). 52 de los 384 (13.5%) entrevistados mencionaron que la falta de control previo de la documentación enviada es otro de los inconvenientes más recurrentes que dificultan o entorpecen el proceso de pago. Finalmente, a través de esta pregunta se puede inferir que los flujogramas de procesos establecido constituyen uno de los menores inconvenientes en dichos procesos.

4. ¿Considera usted que una empresa especializada en la gestión de cobros sería de gran ayuda para reducir tiempos y lograr efectividad en tales procesos?

Tabla 13
Pregunta 5 de encuesta a aseguradoras

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Sí	352	91.70%
No	32	8.30%
Total	384	100%

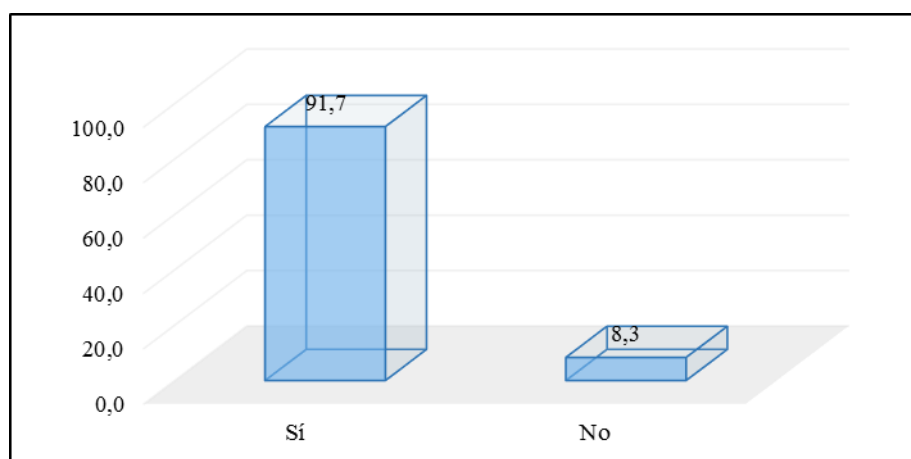


Figura 7. Pregunta 5 de encuesta a aseguradoras.

El 91.7% de los encuestados mencionaron que contratar una empresa especializada en la gestión de cobros sería de gran ayuda para reducir tiempos y lograr efectividad en los procesos de recuperación de cartera. Y, solo un 8.3% de esa muestra manifestó estar en desacuerdo, es decir, apenas 32 personas. Ello muestra un alto grado

de aceptación que tendría la creación y puesta en marcha de la empresa que se plantea en este proyecto.

Entrevista realizada a las instituciones de salud

Mediante el trabajo de investigación realizado se implementó la herramienta de la encuesta para saber y determinar cuáles son causas recurrentes de tener un alto porcentaje de cartera vencida. Así como el alto grado de aceptabilidad que tendría nuestra empresa. Esta encuesta se aplicó a 10 directores y administradores de las unidades de salud privada.

1. ¿En esta institución existen políticas de recuperación de cartera?

Tabla 14
Pregunta 1 de entrevista a instituciones de salud.

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Sí	4	40.00%
No	6	60.00%
Total	10	100%

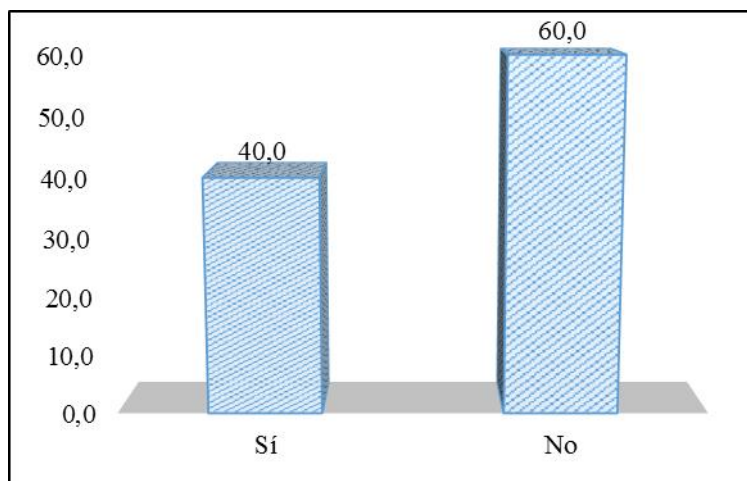


Figura 8. Pregunta 1 de entrevista a instituciones de salud

El 60% de los encuestados (6 personas) mencionaron que en su institución no existen políticas de recuperación de cartera. Por tanto, esto refleja importantes problemas ya que el no existir planificación en las actividades de cobranza el resultado será una deficiente recuperación de cartera. El 40% restante, dio respuesta positiva a tal pregunta.

2. ¿Cuáles considera usted que son las principales razones de la existencia de la cartera vencida en esta institución?

Tabla 15
Pregunta 2 de entrevista a instituciones de salud

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Falta de un control previo al enviarse a las aseguradoras.	1	10%
Falta de personal para auditoria médica.	3	30%
Falta capacitación del personal de cobranza.	3	30%
Falta de un flujograma que permita identificar el orden y tiempo de las actividades de gestión de cobros.	1	10%
Ausencia de documentos de respaldo y/o errores en los procesos médicos ingresados en el sistema de historia clínica.	2	20%
Total	10	100%

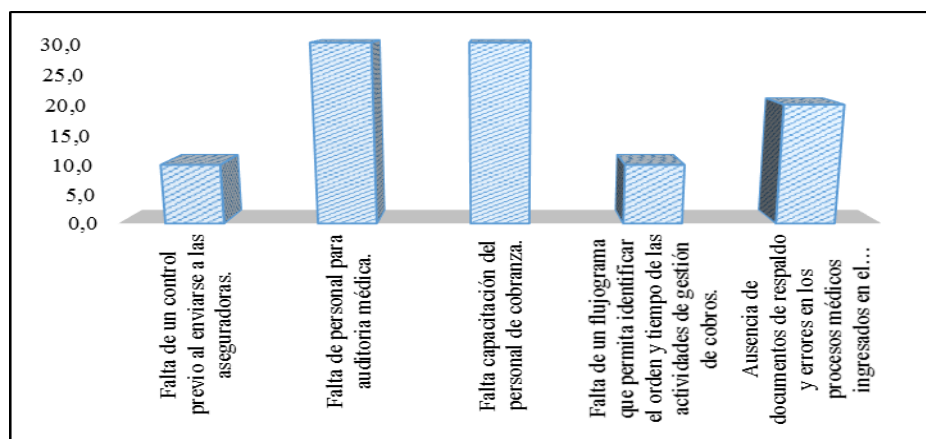


Figura 9. Pregunta 2 de entrevista a instituciones de salud.

tres de los diez entrevistados, es decir, el 30% mencionaron que una de la principal razón de la existencia de la cartera vencida en su institución es la falta de capacitación del personal de cobranza. Esta respuesta coincide con la de la pregunta cuatro que fue realizada a las instituciones aseguradoras, quienes también señalaron que uno de los principales factores que obstaculizan el proceso de pago es la existencia de un personal médico y administrativo que desconoce o está poco capacitado para llevar a cabo este proceso. Otra de las razones o causas de la existencia de cartera vencida que fue señalada por los encuestados (3 o 30%) fue la falta de personal para auditoría médica. Una tercera razón, mencionada por los entrevistados (2 entrevistados o 20%) fue la ausencia de documentos de respaldo y/o errores en los procesos médicos ingresados en el sistema de historia clínica. Esto es de suma relevancia, porque si no se presentan los documentos o faltaban firmas y/o sellos de los seguros no se puede proceder al posterior reclamo.

3. ¿Esta institución de salud conoce cuál es promedio de cobranzas sugerido en relación a la rotación de las cuentas por cobrar?

Tabla 16
Pregunta 3 de entrevista a instituciones de salud

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna	2	20%
Poco frecuente	4	40%
Frecuente	3	30%
Muy frecuente	1	10%
Total	10	100%

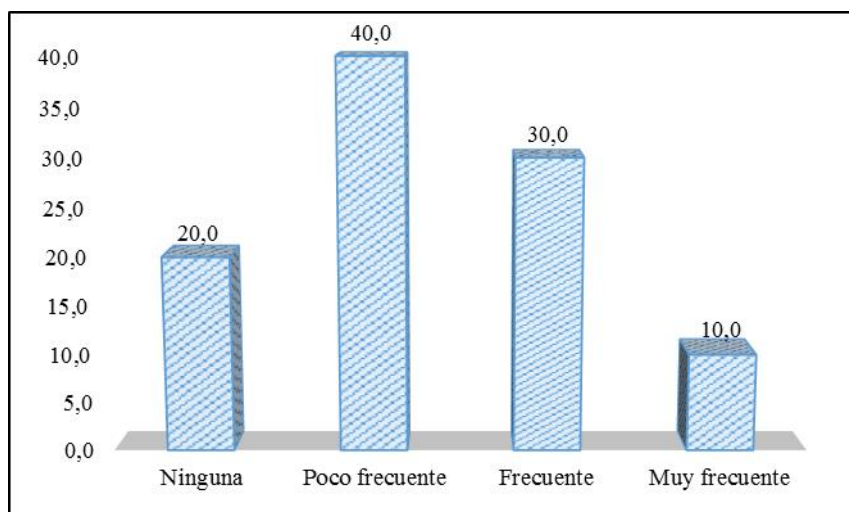


Figura 10. Pregunta 3 de entrevista a instituciones de salud

cuatro de los diez entrevistados (40%) señalaron que es poco frecuente que se conozca cuál es promedio de cobranzas sugerido en relación a la rotación de las cuentas por cobrar que debería manejar la institución. Hasta aquí se puede analizar que, en las instituciones de salud existe escasa políticas de recuperación de cartera vencida (pregunta 1) y, además, no emprende las acciones de cobranzas necesarias para dar solución a dicha cartera. Lo que evidentemente tiene efectos sobre la optimización de recursos financieros. En esta encuesta, solo el 10% de las personas mencionaron que es frecuente que se conozca el promedio de cobranzas.

4. ¿Con qué frecuencia se recuerda a las aseguradoras el pago de sus deudas?

Tabla 17
Pregunta 4 de entrevista a instituciones de salud

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna	1	10%
Poco frecuente	4	40%
Frecuente	3	30%
Muy frecuente	2	20%
Total	10	100%

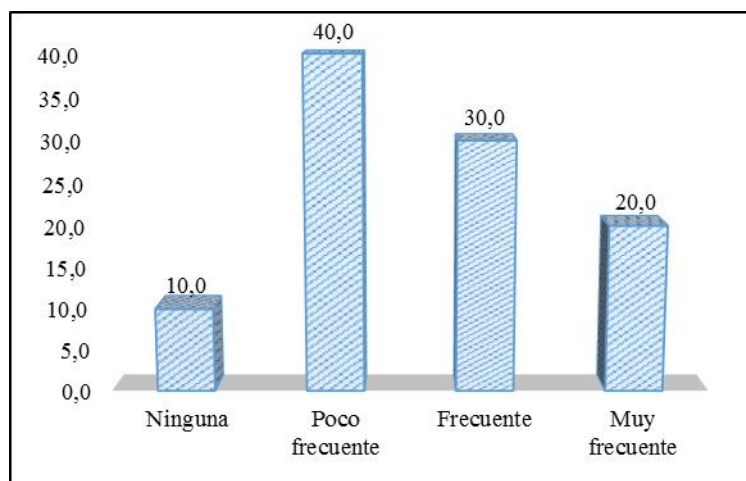


Figura 11. Pregunta 4 de entrevista a instituciones de salud

cuatro de los diez entrevistados (40%) señalaron que es poco frecuente que le se recuerda a las aseguradoras el pago de sus deudas. Y, el 10% de ellos mencionaron que no se les hace el recordatorio a estas instituciones. Lo que evidencia nuevamente, la falta de estrategias que ayuden a reducir el tiempo de cobro. Solo el 20% de las personas mencionaron que es muy frecuente que les recuerde a las aseguradoras el pago de sus deudas.

5. ¿Con qué frecuencia se capacita al personal que integra el equipo de cobranzas sobre las políticas y procedimientos que deben aplicar para su desempeño laboral?

Tabla 18
Pregunta 5 de entrevista a instituciones de salud

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna	2	20%
Poco frecuente	4	40%
Frecuente	3	30%
Muy frecuente	1	10%
Total	10	100%

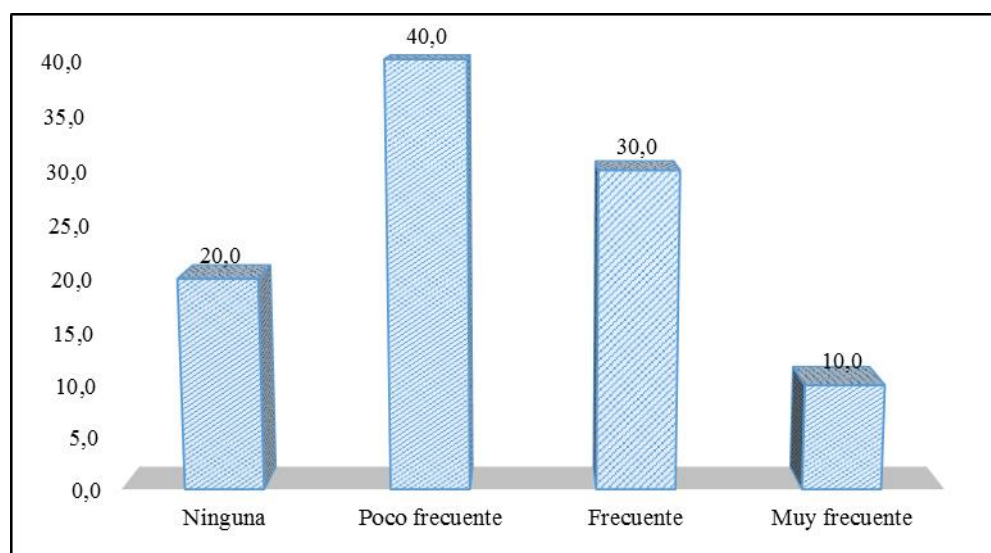


Figura 12. Preguntada 5 de

entrevista a instituciones de salud

En la anterior tabla se aprecia que es poco frecuente (40%) que en sus instituciones de salud se capacite al personal que integra el equipo de cobranzas sobre las políticas, así como de los procedimientos que deben aplicar para su desempeño laboral. El 20% de los entrevistados (2 personas) señalaron que no se capacita a este personal, lo cual es importante para eliminar problemas como la ausencia de documentos básicos en la facturación y el manejo de las historias clínicas de los asegurados. Su importancia radica en que este personal debe estar constante en capacitación para estar actualizados sobre las resoluciones implementadas a nivel nacional. Solo el 10% de la muestra, señaló que efectivamente se capacita a su personal para la gestión de este proceso.

6. ¿Cree usted que su institución cuenta con las suficientes herramientas para una óptima gestión de cobranzas?

Tabla 19
Pregunta 6 de entrevista a instituciones de salud

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Sí	3	30%
No	7	70%
Total	10	100%

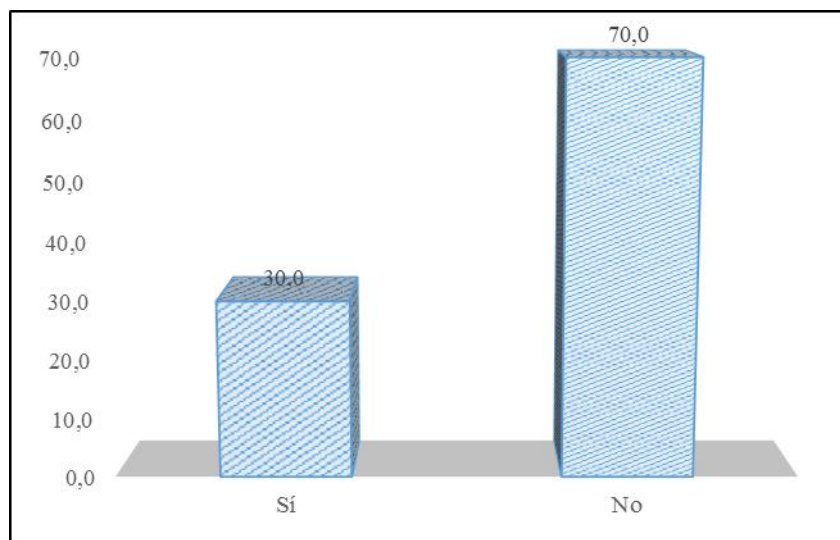


Figura 13. Pregunta 6 de entrevista a instituciones de salud

El 70% de los encuestados (7 personas) mencionaron que su institución no cuenta con las suficientes herramientas para una óptima gestión de cobranzas. El 30% restante, dio una respuesta afirmativa a esta pregunta.

1. ¿Considera usted que si la institución contrata una empresa especializada en los servicios de gestión de cobro puede mejorar la eficiencia en la gestión financiera?

Tabla 20
Pregunta 7 de entrevista a instituciones de salud.

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Sí	8	80%
No	2	20%
Total	10	100%

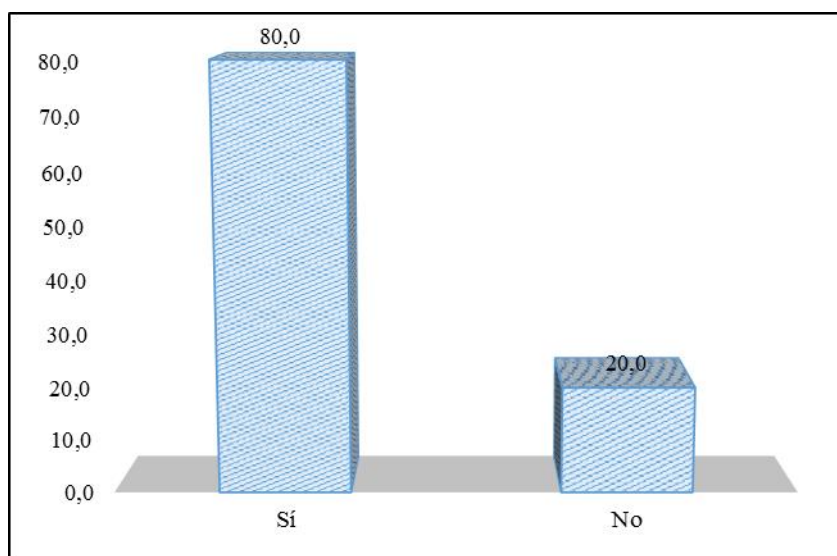


Figura 14. Pregunta 7 de entrevista a instituciones de salud.

ocho de los diez entrevistados, es decir, el 80% mencionaron que evidentemente si su institución contrata una empresa especializada en los servicios de gestión de cobros se podría mejorar la eficiencia en la gestión financiera. Evidenciando que a la mayoría les parece apropiada la creación de una empresa de gestión de cobros de servicios de salud; que con madurez financiera de inversión se puede implementar previo estudio del

sector y la aceptación del servicio, ya que muchas personas no cuentan con un sistema de seguridad social que les permita acceder a una atención de primera. De la misma manera el contar con un sistema de cobro efectivo permitirá expandir los horizontes del mercado creando más valor agregado y a mediano y largo plazo nuevas sucursales de la empresa de servicios de salud ayudando a la economía local.

4.2. Estudio de Mercado

Un estudio de mercado bien dirigido y estructurado con bases estratégicas de marketing para de esta manera visualizar y entender la actividad económica de estudio y a la cual se va a dirigir. Mediante el estudio de mercado se observa en concreto la actividad del sector de la empresa la cual quiere incursionar para la producción de un bien o para la prestación de algún tipo de servicio.

Además, que con un estudio de mercado se obtiene una idea sobre qué tan viable es económicamente en el aspecto comercial. Esto da la pauta para poder tomar las decisiones acertadas al momento de la creación de una empresa sea esta de productos o servicios y realizar una inversión para su desarrollo, explorando de manera previa lo que hace una determinada actividad comercial y/o económica y si es lo suficiente para ser lucrativa y sustentable en el tiempo.

El recopilar información valiosa concerniente a clientes, como al mercado y su entorno para poder establecer su rango de cobertura y que permita estudiar el espacio físico en donde se ubica al mercado de estudio y que zonas poseen mayor impacto. Un estudio de mercado proporciona datos importantes para los grupos interesados ya sea a nivel de precios o que franja de precios es la más factible de utilizar; para que de esta

manera las empresas inversoras se puedan acoplar y adaptar mediante una correcta planificación en el medio.

El término mercado se utiliza para describir el entorno en el que se comercializará un determinado producto o servicio, este entorno tiene determinadas características que conviene tener en cuenta a la hora de intentar introducir nuevos productos en él. Este compuesto por prestadores de salud y pacientes dando énfasis alguno a que se conozca en materia económica lo que se refiere a oferta y demanda. Aquí en Guayaquil es el puerto comercial donde se realizan diferentes actividades económicas y muchos empresarios crecen con sus comercios.

El mercado es donde unen la oferta y demanda donde se realiza venta y la compra de bienes y servicios, a precios determinados. Cabe mencionar que el mercado desde un proyecto de inversión se centra en vendedor y comprador desde la población consumidora de cualquier índole o razón social por ende el mercado está enfocado en consumidor.

Análisis de la demanda

Es la cantidad de un bien o servicio, la población pretende conseguir, para satisfacer sus necesidades o deseos. Estos bienes o servicios pueden ser muy variados, como alimentos, medios transporte, educación, actividades de ocio, medicamentos, entre muchas otras cosas, es por ello que se considera que prácticamente todos los seres humanos son demandantes.

Análisis del consumidor

Es comprender la manera en la que piensan los clientes y todos los aspectos que podrían influenciar en sus decisiones de compra. La inquietud del comportamiento ante

un mismo estímulo es diferente en cada persona o hasta algunas veces es distinto al repetirlo varias veces en la misma persona, dándonos a entender que es un campo muy complejo, que demanda suma delicadeza y dedicación. Detallando el comportamiento del consumidor siempre está basado en la población cliente indistintamente del sexo y edad donde va a intervenir. ¿Quién compra?; ¿Por qué compra?; ¿Cómo lo compra?; ¿Cuándo compra?; ¿Dónde compra?; ¿Cuánto compra?; ¿Cómo lo utiliza?

Por medio de ayudas motores de búsqueda potentes, trabajando a todo ambiente para ofrecernos exactamente lo que busca el consumidor. El proceso de compra del consumidor está guiado por una decisión como precio, plaza, producto, promoción. Hay varios componentes que estructuran el proceso de decisión de compra, no siempre el comprador es el consumidor o beneficiario. Todo comienza con el influenciado, es la persona que da ahínco en realizar la compra que algunas veces es presión o un punto de vista que sea muy importante para el comprador y lo tome realmente en cuenta, luego tenemos el decisor quien es el que tiene la última palabra sobre si la compra se realiza o no, siguiéndole está el comprador que no es nada más que la persona que posee el dinero.

Podemos definir las en 4 principales:

- **Aprendizaje y descubrimiento:** En esta etapa, el consumidor tiene interés en un tema, sin embargo, aún no sabe que tiene un problema o necesidad.
- **Reconocimiento del problema:** Aquí el consumidor ya se ha profundizado en el tema y percibe que tiene una necesidad.

- **Consideración de la solución:** En este momento, el consumidor ya ha mapeado las soluciones posibles y empieza su proceso de evaluación según sus prioridades, las expectativas que tiene sobre la solución, los recursos de que dispone, etc.
- **Decisión de compra:** Finalmente, llega el momento de la acción: el consumidor opta por la solución más adecuada para satisfacer su necesidad y realiza la compra. Todas estas etapas nos transmiten diversos datos al respecto del consumidor. Si observas bien, en el ejemplo si identificamos algunos datos importantes sobre su perfil del consumidor basado en su profesión, el contenido que consume, las necesidades que tiene, la forma cómo busca información y evalúa las soluciones y mucho más.

Son estos datos que permiten que las empresas exploren el comportamiento del consumidor y generen formas de alcanzarlos e incentivarlos a comprar, ya sea creando contenidos, construyendo su reputación en internet, interactuando con el público vía redes sociales, invirtiendo en técnicas de branding. Hay factores que influyen en el comportamiento del consumidor como las determinadas características del consumidor actual que son fundamentales tener en cuenta al momento de elaborar una estrategia para generar más ventas. El consumidor de la actualidad quiere estar siempre en día con las tendencias del mercado. El público siempre busca ser el primero a experimentar las novedades de su segmento de interés. Así, si quieres conquistar tus potenciales clientes, intenta siempre ser innovador y ofrece a tu público novedades que les haga “brillar los ojos”.

El estudio del análisis del consumidor es una disciplina diferente del marketing en sí, comienza cuando los especialistas en marketing comprenden que los consumidores nunca adoptarán el mismo comportamiento y solo pueden ser segmentados por una pequeña característica que los une. Hoy, debemos enfatizar la importancia del comportamiento del consumidor en el mercado actual, y vemos cómo la gente piensa y actúa a lo largo del tiempo. Por eso es necesario comprender las características de las personas, sus opiniones, sus actitudes (reacciones favorables o desfavorables a un objeto), etc. De esta manera nació la idea de brindarle a los consumidores una experiencia, y nació una experiencia que los hizo apasionados por los productos, las marcas y las empresas, porque esta experiencia inolvidable para los clientes los hará positivos para nosotros y para nosotros. Evaluación de la experiencia. Los consumidores transmiten información a sus familiares.

El objetivo de determinar la demanda potencial de este proyecto es identificar el mercado de la empresa “KCG servicios especializados de gestión de cobros”, es decir, sus potenciales clientes. La investigación realizada permite concluir que existen 400 instituciones privadas. Cabe agregar, que este dato se obtuvo del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC).

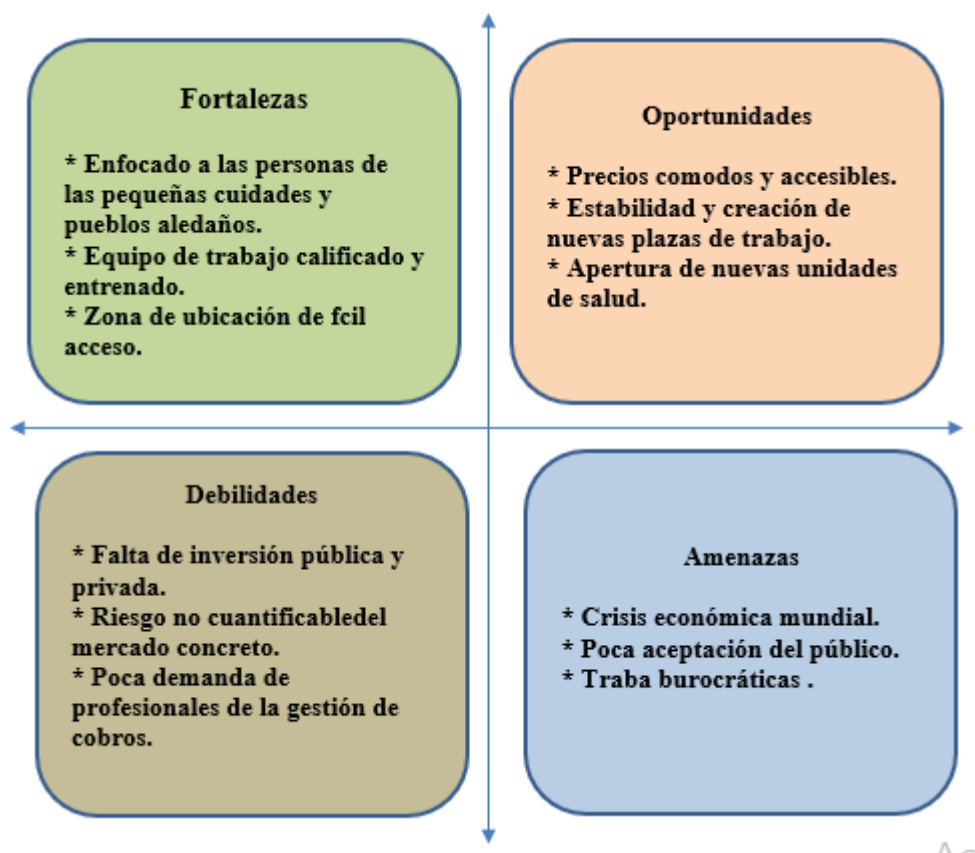
Tabla 21

Demanda

Instituciones de salud	Cantidad
Privadas	400
Total	400

Fuente. datos Estadístico Distrito 09D19 salud-2020.

4.2.1. Microambiente



4.2.2. Macro ambiente.

1.- Proyecto de ley orgánica que regula a las compañías que financien servicios de atención integral de salud prepagada y a las de seguros que oferten cobertura de seguros de asistencia médica

“Que, conforme el inciso segundo del artículo 32 de la Constitución, la prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional” (Constitución de la República del Ecuador, 2008, pág. 17).

Que, el artículo 358 de la Constitución crea el sistema nacional de salud con la finalidad de lograr el desarrollo, protección y recuperación de las capacidades y potencialidades para una vida saludable e integral, tanto individual como colectiva, reconociendo la diversidad social y cultural y guiándose por los principios generales de inclusión y equidad social, y por los de bioética, suficiencia e interculturalidad, con enfoque de género y generacional (Constitución de la República del Ecuador, 2008, pág. 110).

Que, el artículo 359 de la Constitución determina que el sistema nacional de salud comprenderá las instituciones, programas, políticas, recursos, acciones y actores en salud; abarcará todas las dimensiones del derecho a la salud; garantizará la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación en todos los niveles; y propiciará la participación ciudadana y el control social. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, pág. 110)

Que, el artículo 360 de la Constitución establece que el sistema nacional de salud garantice, a través de las instituciones que lo conforman, la promoción de la salud, prevención y atención integral, familiar y comunitaria, con base en la atención primaria de salud; articule los diferentes niveles de atención; y promueva la complementariedad con las medicinas ancestrales y alternativas. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, pág. 111)

Que, de conformidad con el inciso primero del artículo 362 de la Constitución, la atención de salud como servicio público se prestará a través de las entidades estatales, privadas, autónomas, comunitarias y aquellas que ejerzan las medicinas ancestrales alternativas y complementarias. Los servicios de salud serán seguros, de calidad y

calidez, y garantizarán el consentimiento informado, el acceso a la información y la confidencialidad de la información de los pacientes. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, pág. 111)

Que, es necesario que el poder público intervenga para controlar y regular un sector de actividad económica cuya demanda ha experimentado un crecimiento sostenido de prestadoras de servicios de salud y medicina prepagada y de usuarios o afiliados a dichos servicios; y, para desarrollar los principios y normas contenidas en los convenios y tratados internacionales sobre la materia. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, pág. 111)

Que, la Ley que regula las empresas privadas de salud y medicina prepagada, promulgada en el Registro Oficial No. 12, de 26 de agosto de 1.998, no desarrolla los principios establecidos en la Constitución vigente y evidencia vacíos en cuanto a los órganos de control y regulación del Estado competentes. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, pág. 3)

Que, como la salud es un derecho fundamental establecido en la Constitución, cuyo ejercicio le corresponde al Estado garantizar, es necesario dictar un nuevo cuerpo normativo para regular y controlar la constitución y funcionamiento de las compañías de medicina prepagada y para establecer requisitos legales para la prestación de dichos servicios, tutelando un justo equilibrio entre el legítimo interés empresarial y los derechos y garantías de los prestatarios de los servicios de medicina prepagada. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, pág. 3)

Normas rectoras

Art. 1.- Objeto.- La presente Ley tiene como objeto normar la constitución y funcionamiento de las compañías que financien servicios de atención integral de salud prepagada; regular, vigilar y controlar la prestación de dichos servicios para garantizar el ejercicio pleno de los derechos de los usuarios; fijar las facultades y atribuciones para establecer y aprobar el contenido de los planes y contratos de atención integral de salud prepagada y de seguros en materia de asistencia médica; así como determinar la competencia para la aplicación del régimen sancionador y la solución de controversias prepagada (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p.3).

Art. 2.- Ámbito de aplicación. - La presente Ley es aplicable a todas las actividades que desarrollen, en cumplimiento de su objeto social, las compañías que financien servicios de atención integral de salud prepagada; y a las inherentes a la cobertura de seguros de asistencia médica. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, pág. 3)

Económico

1.- Dirigido a nivel económico bajo-medio.

La provincia del Guayas se encuentra localizada en la región litoral del país, al suroeste del Ecuador; cuya capital es la ciudad de Guayaquil que es considerada como el mayor centro comercial, así como industrial del país.

Sociocultural

1.- Lugar de fácil acceso y ubicación para la creación de una microempresa de servicios de cobro de salud.

El presente proyecto se ubicará en la provincia del Guayas, en el cantón Daule; cuyo sector es considerado como el de más alto crecimiento poblacional y comercial del

cantón Daule que hasta el último censo realizado en el 2010 registraba 90.000 habitantes y se estima que en la actualidad esa cifra subió bordeando los 150.000 habitantes.

4.2.3. Análisis de la oferta

Esta palabra posee diversas acepciones, una de ellas podría ser definida como la promesa de cumplir o entregar algo. También puede ser entendido como la rebaja de un precio. Pero donde mayor importancia adquiere el concepto es en Economía, donde es entendida como uno de los motores del mercado. La oferta es el ofrecimiento de cumplir o entregar algo que está basada a una reducción de precio. Indicando la parte más importante de la oferta es la economía, entendida como uno de los motores del mercado, será la capacidad de producir y vender a precios bajo para así ganar la empresa y el consumidor.

El propósito del análisis de la oferta es determinar o medir la cantidad y las condiciones bajo las cuales una economía puede y espera proporcionar bienes o servicios al mercado. Es decir, en la oferta de un servicio abra la calidad de atención con que se atiende a un paciente y este se sienta satisfecho. Las empresas que ofertan el servicio de gestión de cobro en Ecuador son escasas. Con base en la investigación realizada se constató que las principales empresas dedicadas a ofrecer este servicio son las siguientes:

- Cobranza a morosos S.A. Cobrancosa
- OCIMCA C.A.
- Siccec
- Inca servicios de cobranza S.A
- Sicobra

- ARS del Ecuador
- Créditos y cobranzas CIA. LTDA.
- Coincre CIA. LTDA.
- Ilanes lipagli S.A.

4.2.4. Demanda insatisfecha

Con los datos previos se puede estimar el valor de la demanda insatisfecha. Esta demanda refleja aquella demanda que no ha sido cubierta por las empresas existentes en el mercado y que, por ende, puede ser proveída por la empresa “KCG servicios especializados de gestión de cobros”. Cabe señalar que además de que existen pocas empresas dedicadas a esta actividad no todas ofrecen sus servicios a las instituciones de salud privada. Como se pudo constatar en la entrevista, el 60% de los entrevistados respondieron que no hay políticas de recuperación de cartera en su institución. Por lo tanto, realizando los cálculos respectivos se concluye que 240 instituciones de salud corresponden a la demanda insatisfecha en este mercado.

4.2.5. Diseño del producto

Naturaleza

El centro de servicios de gestión de cobros brindará atención a los habitantes de la provincia del Guayas donde se obtendrá servicios de gestión de cobranzas, con profesionales calificados y con empatía humanista para garantizar una atención de primera y satisfactoria; con servicio personalizado que será accesible y al alcance de las personas.

Composición

El centro de servicios de gestión de cobros; para brindar la atención pertinente contará con tecnología para la realización de cobranza mediante exámenes y pruebas necesarias a las entidades intervenidas; los mismos que adecuándose a la necesidad de cada persona por su naturaleza se focalizan a sus requerimientos como:

- Procesamiento de la información.
- Segmentación de la cartera.
- Definir estrategias.
- Ejecución de campañas de cobranza.
- Gestión de cobranza.
- Análisis y reportes de cobranza.
- Auditoria de integral.

4.2.6. Determinación del precio

De acuerdo a los estudios realizados, se determinó que los precios a los que se ofertarían los tres servicios de la empresa para los años 2022-2026 (a. gestión de cobro por servicio de emergencia, b. gestión de cobro por servicio de hospitalización y c. servicio de transporte y asistencia sanitaria) serán los que se detallan en la siguiente tabla. Tales precios ayudarán en el mediano y largo plazo a generar nuevas fuentes de empleo y por ende nuevas fuentes de ingresos con precios accesibles y cómodos para la ciudadanía.

Tabla 22

Precio de los servicios ofertados

Productos	Proyección de precio de venta al publico				
	2022	2023	2024	2025	2026
Gestión de cobro por servicio de emergencia	\$49.40	\$51.38	\$53.43	\$55.57	\$57.79
Gestión de cobro por servicio de hospitalización	\$76.09	\$79.14	\$82.30	\$85.60	\$89.02
Servicio de transporte y asistencia sanitaria	\$80.00	\$83.20	\$86.53	\$89.99	\$93.59

4.2.7. Plan de distribución o comercialización

En la provincia del Guayas, donde se encontraría la empresa de servicios de gestión de cobros de salud en la parroquia Daule del cantón Daule; en la cual se brindará servicios concernientes a todo lo que compete a cobranza sean estas externas, internas, operativas, gubernamentales para llevar un mejor control de la recuperación de valores y tener en claro cuáles son los lineamientos y estrategias a seguir para tener un óptimo retorno de valores. En el sitio existe una menor competencia de este tipo de empresas ya que en su mayoría se dedican a la parte comercial, bienes raíces, entretenimiento y al ser considerado un sector altamente estratégico porque converge en la unión de Guayaquil con Daule y la gran afluencia vehicular que ingresa por esta zona proveniente también de otras provincias y ciudades lo convierte en un punto neurálgico de inversión y desarrollo para esta actividad en específico.

4.2.8. Plan de promoción

Promoción

Primero se captará a los potenciales clientes directamente en cada institución de salud. Y así también, se utilizarán masivamente las redes sociales para el ofrecimiento de nuestros servicios. Las redes sociales que se utilizarán serán Instagram, Facebook y WhatsApp.

Logotipo



Figura 14. Redes sociales



Figura 15. Logotipo

Estrategias de mercadotecnia

El marketing mix se realiza mediante un análisis correspondiente de las estrategias aplicadas ya sea a los aspectos que son internos de las compañías y son desarrolladas y aplicadas por estas. En uno de sus objetivos como tal es enfocar el análisis para poder conocer y saber la situación de la compañía y de esta manera aplicar

estrategias para lograr un posicionamiento más efectivo en el mercado; se puede comenzar realizando un estudio de mercado eficiente.

4.3. Estudio técnico

El aspecto técnico de un estudio de factibilidad permite determinar la eficacia del proyecto en cuestión. En este estudio se examinan los detalles de su proceso previsto, los materiales usados, la mano de obra, la logística y la tecnología relacionados con el proceso de producción de bienes y servicios, que pretende desarrollar. Es decir, un estudio de viabilidad tiene como objetivo descubrir de manera objetiva y racional las fortalezas y debilidades de la empresa que se pretende crear o una empresa existente. Así como las oportunidades y amenazas presentes en el entorno, los recursos necesarios para llevar a cabo y, en última instancia, las perspectivas del éxito que tendrá la empresa. En términos sencillos, los dos criterios básicos para determinar si un proyecto es viable son el costo requerido y el valor que se debe alcanzar.

Por tanto, antes de emprender un proyecto / propuesta, es necesario e imperativo averiguar si el mismo es factible o no. Con el propósito de establecer lo anterior, “KCG servicios especializados de gestión de cobros” realizó un estudio técnico que se detalla a continuación a fin de ser una empresa viable y simultáneamente, satisfacer las necesidades del mercado potencial de instituciones de salud en la provincia del Guayas.

4.3.1. Macro-localización

La empresa “KCG servicios especializados de gestión de cobros” estará ubicada en el Cantón Daule, Provincia del Guayas; en el siguiente mapa se identifica la zona donde se ubicará esta empresa:

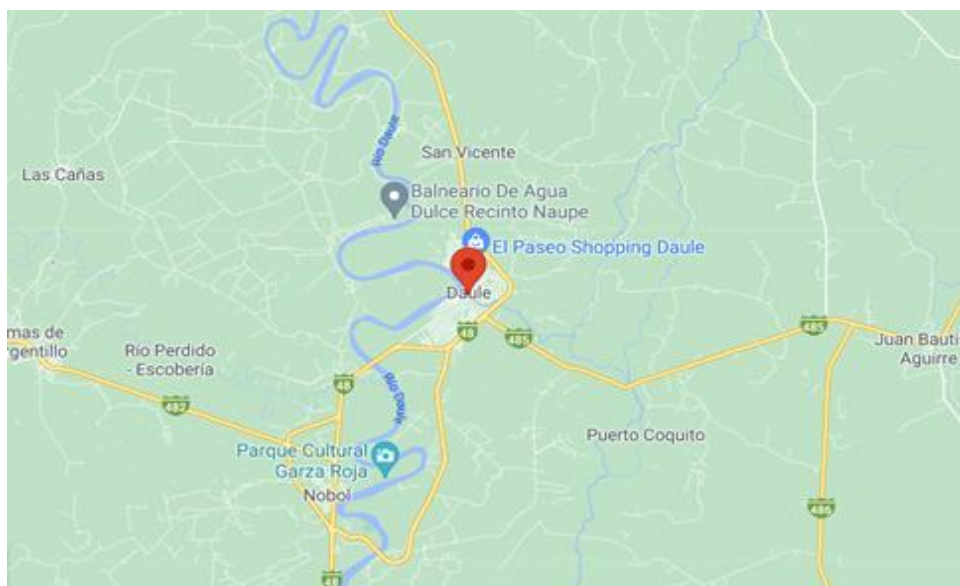


Figura 17. Macro-localización de la empresa “KCG servicios especializados de gestión de cobros”

Fuente: Google Maps.

4.3.2. Micro-localización

La empresa “KCG servicios especializados de gestión de cobros” estará ubicada en un sector céntrico del Cantón Daule, en la calle 10 de Agosto.



Figura 18. Micro-localización de la empresa “KCG servicios especializados de gestión de cobros”

Fuente. Google Maps.

Proceso productivo: Ingeniería del proyecto - proceso de cobro

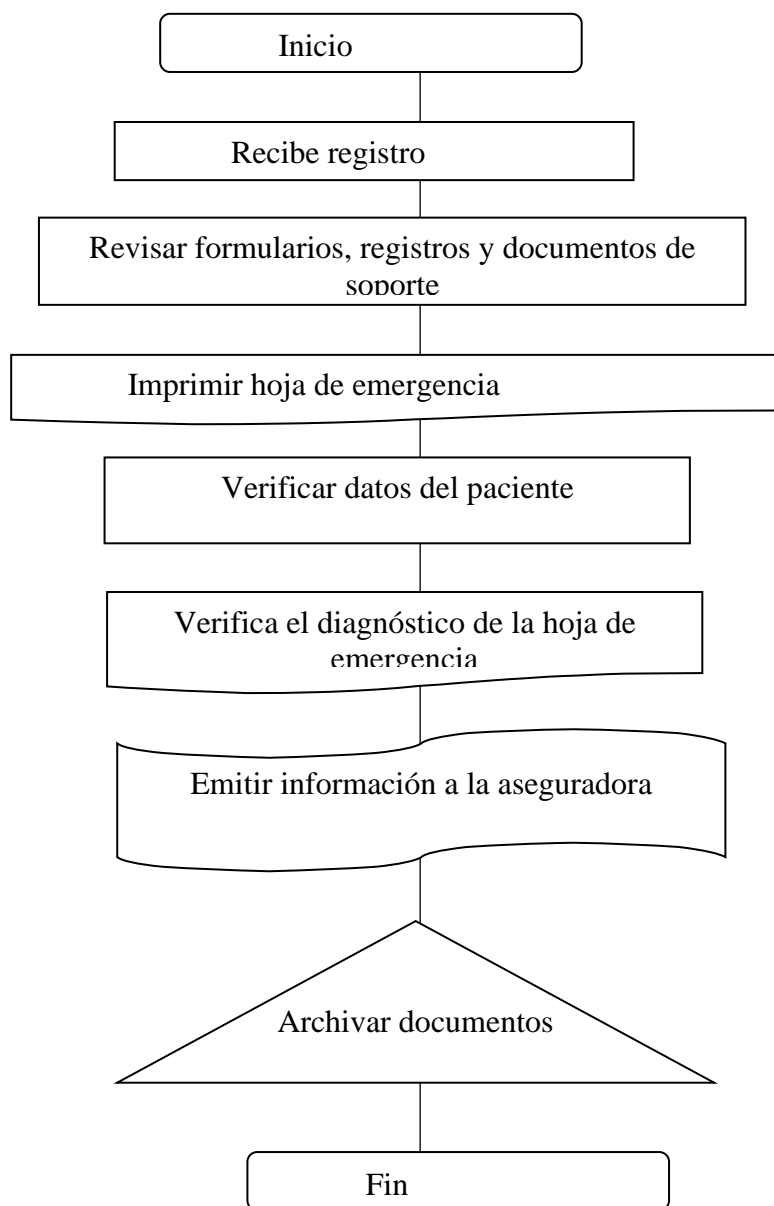


Figura 19. Flujograma

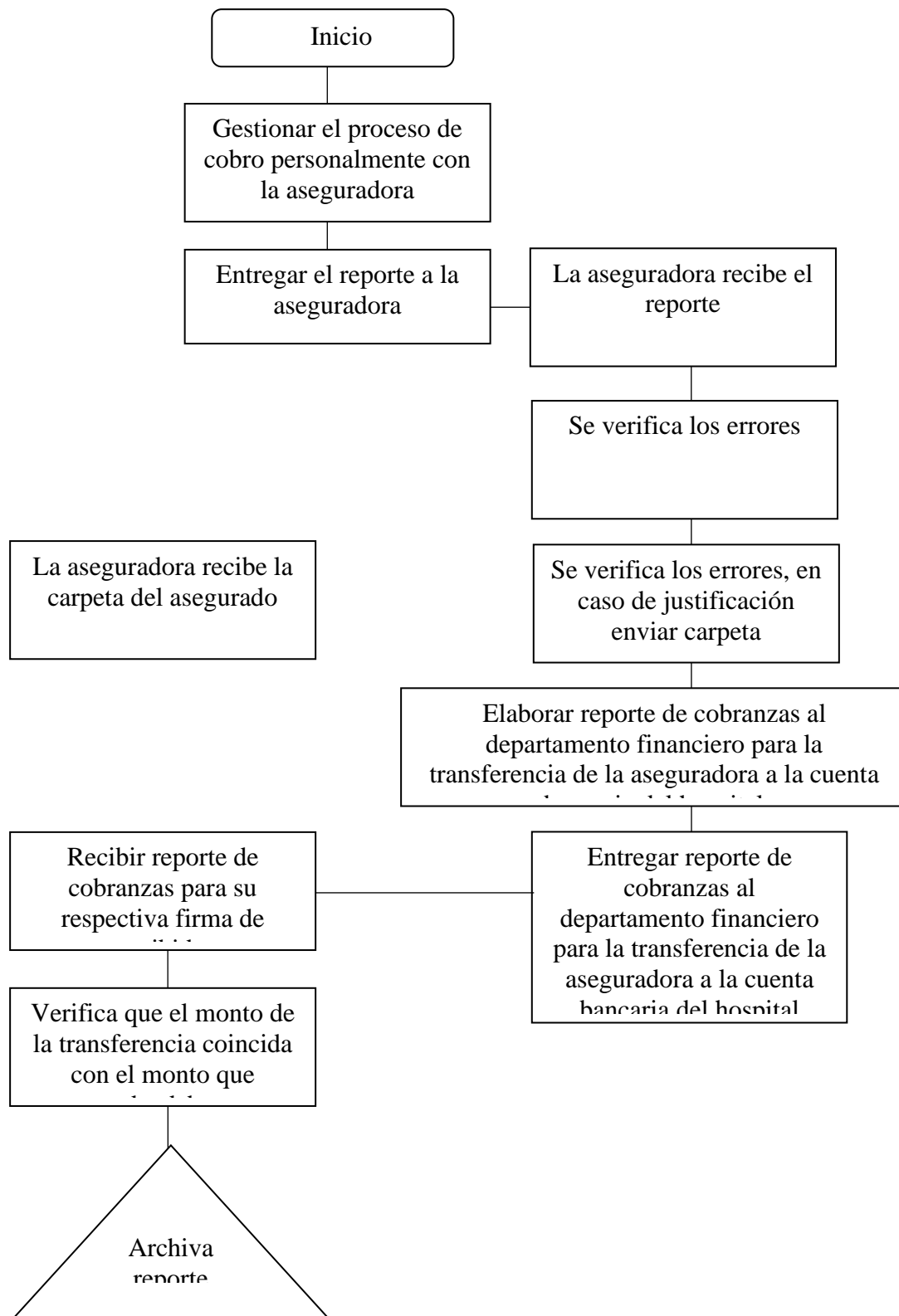


Figura 20. Cobranza a la aseguradora

4.3.3. Tecnología y requerimientos para el proceso productivo

Respecto a los requerimientos y tecnología necesarios para el desarrollo de esta empresa, son los siguientes

Tabla 24

Requerimientos

Requerimientos necesarios para el proyecto	
Nombre	Descripción
a) Local comercial	Arriendo de local comercial. Dimensiones: 50 mts ²
b) Equipo de oficina	<ul style="list-style-type: none"> • Archiveros metálicos • Sillas ejecutivas • Escritorios • Teléfonos
c) Equipo de Computo	<ul style="list-style-type: none"> • Computadoras • Impresora HP multifunción • Sistema para videoconferencia • Fotocopiadora
d) Muebles y enseres	<ul style="list-style-type: none"> • Sillas ejecutivas • Escritorios
e) Publicidad y promoción	<ul style="list-style-type: none"> • Letrero • Redes sociales • Volantes • Tarjetas de presentación
f) Servicios básicos	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento • Luz • Agua
g) Requerimiento de recursos humanos	Personal administrativo: <ul style="list-style-type: none"> • Contador Personal operativo: <ul style="list-style-type: none"> • Planillador • Medico auditor

4.4. Estudio administrativo

4.4.1. Organigrama

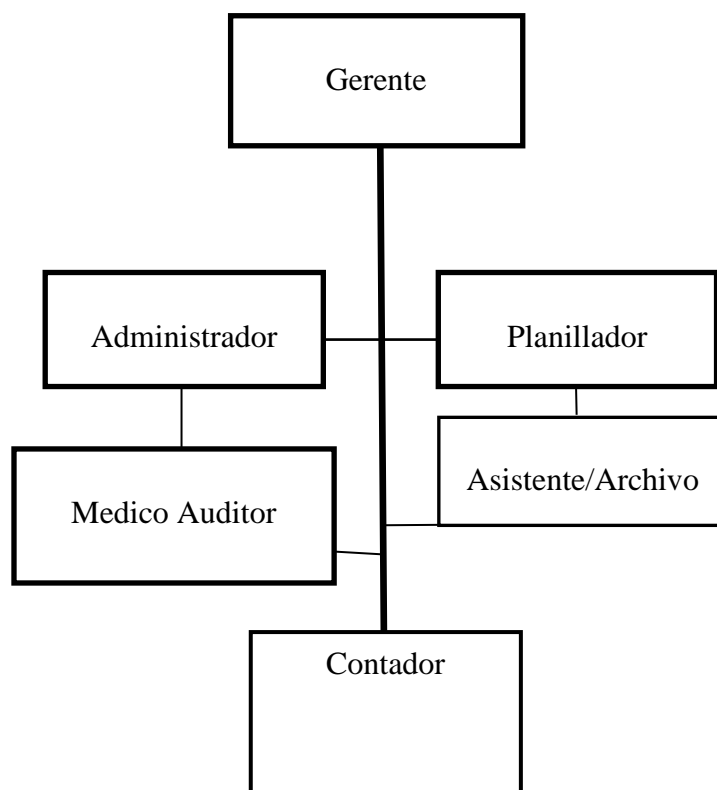


Figura 21. Organigrama

4.4.2. Esquema de proceso de selección de personal

Mediante el proceso de selección de personal se identifica las necesidades para que de esta manera la búsqueda de los candidatos sea efectiva, continuando con una preselección de los aspirantes y seguir con las pruebas pertinentes para determinar la idoneidad y continuar con la entrevista necesaria y conocer más al candidato que permita valorar y tomar decisiones para la contratación y todos los requisitos necesarios y posterior incorporación al puesto requerido.

Reclutamiento

Mediante un estudio para la implementación del reclutamiento de personal, el reclutador deberá conocer a fondo a la empresa, su misión, su visión, sus costumbres, su cultura, características ambientales, etc. Es muy importante recabar información acerca del puesto a cubrir y para esto se puede recurrir a las descripciones del puesto ya que permite tener un mapeo acerca de la información más básica acerca de las funciones y responsabilidades de la vacante en curso. Para este proceso de contratación hay que cumplir con ciertos requisitos y pasar por un proceso para escoger a los candidatos para el puesto a ocupar, lo cual se detalla con un diagrama de flujo a continuación.

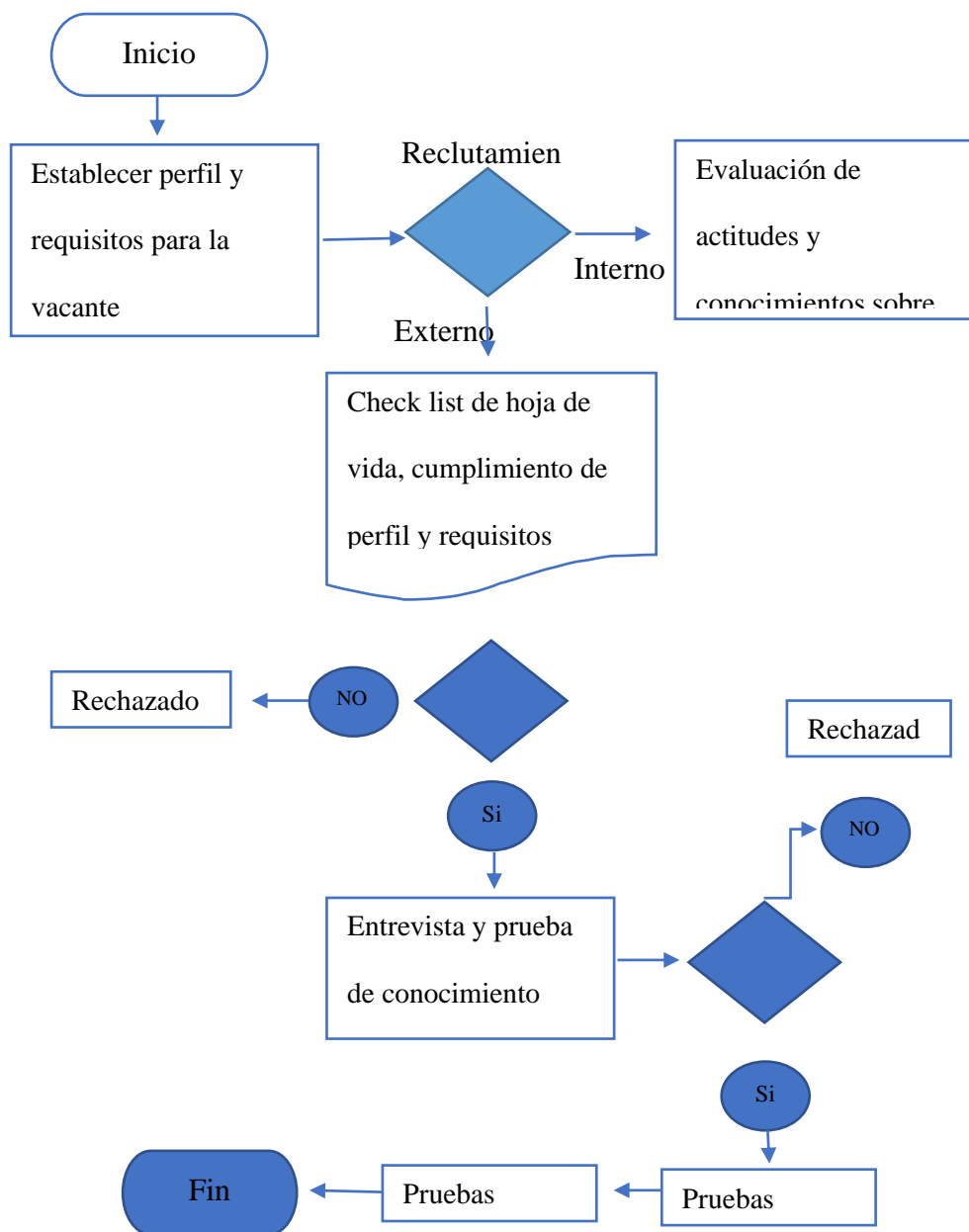


Figura 22. Diagrama de flujo

Perfil del cargo

En lo que respecta al perfil del cargo se logra establecer las contribuciones que realiza cada funcionario para el debido cumplimiento de las funciones y de los objetivos como parte de la institución y del equipo de trabajo. Estos objetivos bien definidos partirán de la premisa acerca del enfoque de gestión por cada objetivo logrado y por las competencias laborales desempeñadas, creando así un círculo objetivo para tener mayor eficiencia.

4.4.3. Funciones del talento humano

Tabla 25
Planillador

Requisitos para vacante de planillador		
Puesto de trabajo	Financiero	Grados de competencia
Formación académica	CPA, Economía, Finanzas, Afines.	Alto
Experiencia	2 a 3 años de experiencia.	Alto
Funciones	Manejo de tarifario Nacional, elaboración de toda la herramienta para planillar Normativas vigentes, manejo de paquete office	Alto

Tabla 26

Médico auditor

Requisitos para vacante de medico auditor		
Puesto de trabajo	Jefe operativo de cobros	Grados de competencia
Formación académica	Médico General especialidad en auditoria	Alto
Experiencia	2 a 3 años de experiencia.	Alto
Funciones	Tener conocimiento Mais, Conocimiento en auditoria médica, Normativa vigente	Alto

Tabla 27

Contador

Requisitos para vacante de Contador		
Puesto de trabajo	Contador	Grados de competencia
Formación académica	C.P.A, Auditoría, Planificación.	Alto
Experiencia	3 a 5 años de experiencia.	Alto
Funciones	Implementación de técnicas administrativas, contables, jurídicas, mejoramiento del sistema de administración financiera y control de los recursos.	Alto

Tabla 28

Suscriptor de normativas

Requisitos para vacante de suscriptor de normativas		
Puesto de trabajo	Suscriptor de normativas	Grados de competencia
Formación académica	C.P.A, Auditoría, Planificación.	Alto
Experiencia	3 a 5 años de experiencia.	Alto
Funciones	Capacitación interna. Desarrollo del sistema de la empresa. Auditorías internas.	Alto

Estimación de gastos de personal

En esta sección se detallan los valores por concepto de sueldo del primer y segundo año de los trabajadores que conforman la empresa “KCG servicios especializados de gestión de cobros”, así como los beneficios de ley que cada uno de ellos:

Tabla 29
Rol de Pago año 0

Proyección de costos por mano de obra							
Mano de obra directa	Sueldo	Aporte patronal IESS	Décimo tercero	Décimo cuarto	Fondo reserva	Total mensual	Total anual 2022
Planillador	\$585.00	\$66.40	\$48.75	\$33.33	\$48.75	\$782.23	\$9,386.77
Medico auditor	\$800.00	\$90.80	\$66.67	\$33.33	\$66.67	\$1,057.47	\$12,689.60
Contador	\$675.00	\$76.61	\$56.25	\$56.25	\$56.25	\$920.36	\$11,044.35
Suscriptores de norm. Vigente	\$28.00	\$-	\$-	\$-	\$-	\$28.00	\$336.00
Total, mano de obra directa	\$2,088.00	\$233.81	\$171.67	\$171.67	171.67	\$2,836.81	\$34,041.72

4.5. Estudio legal

4.5.1. Tipo de empresa

Para constituirse legalmente la empresa debe cumplir con un determinado número de obligaciones y realizar trámites previos al inicio de sus actividades. Ello, con la finalidad de que la nueva empresa cumpla con las obligaciones gubernamentales a través de la Superintendencia de Compañías. El presente proyecto trata de la creación de una microempresa. Las características de esta empresa son: i) posee de 1 a 9

trabajadores, ii) valor bruto en venta igual o menor a \$100.000 y iii) activos hasta \$100.000.

Objetivo social

La empresa se forma con la finalidad de ofrecer servicios especializados de gestión de cobros de las instituciones de salud.

Capital social

El Capital Social será de USD \$5,940.

Trámite de legalización

Ente regulador: Superintendencia de Compañías

- Registrar la denominación de la empresa (aquí se constata que no existe otra empresa con el mismo nombre que la nuestra)
- Inscribir escritura publica
- Inscribir anotaciones marginales

Ente regulador: Notaría pública

- Elevar a escritura pública.
- Elaboración de estatutos que se validará a través de una minuta
- Anotaciones marginales de constitución y de inscripción.

Ente regulador: Permisos municipales en Daule

- Pagar la patente municipal de Daule
- Ente regulador: Registro mercantil
- Con todos los documentos antes detallados, se procede a inscribir la sociedad en el registro mercantil.
- Ente regulador: Servicios de Rentas Internas

- Una vez que se ha inscrito a la empresa en el registro mercantil, se procede a obtener el RUC. Para ello es necesario el formulario correspondiente debidamente lleno, copia de cédula y papeleta de votación.
- Ente regulador: Cuerpo de bomberos de Daule
- Obtener la tasa de servicio contra incendios por primera vez.

Conclusiones

Como conclusiones se destacan un buen manejo e incorporación del estudio de mercado y de esta manera obtener información más precisa hacia que público objetivo dirigirse; la toma de decisiones acertada basándose en datos reales y consistentes ayudan a que la implementación del proyecto se realice de forma ordenada y sistemática para obtener oportunidades de crecimiento y desarrollo, implementando así análisis económicos que permitan evaluar la factibilidad del mismo. Con la información numérica se logra divisar de manera más concisa la creación de una empresa de servicios de gestión de cobros de salud en la provincia del Guayas, específicamente, en la parroquia Daule del cantón Daule y establecer los puntos fuertes, así como los retos que se obtienen al incorporarse en este mercado de control e investigación mediante la auditoría.

Recomendaciones

Como recomendaciones se establecen parámetros medibles y de fácil evaluación para las empresas las mismas que tengan libre acceso a la información mediante pagos cómodos para obtención del servicio como tal. Con el proyecto de la creación de la empresa de gestión de cobros de servicios de salud buscar soluciones viables a corto y mediano plazo a los problemas internos y externos de los centros de salud sean estos públicos o privados por lo que es necesario crear una cultura de necesidad hacia las personas para hacer más viable y llevadero el registro de la información de una forma ordenada y sistemática.

Capítulo V

5. Propuesta

5.1. Título de la propuesta

Proyecto de pre factibilidad para la creación de una empresa de servicios de gestión de cobros especializada en las instituciones de salud, en la provincia del Guayas.

5.2. Autores de la propuesta

Chóez Guaranda Karen Yuliana

5.3. Empresa auspiciante

Ninguna

5.4. Área que cubre la propuesta

El presente proyecto comprenderá la provincia del Guayas. Dicha zona se ha convertido en los últimos años en un polo de desarrollo económico y social y donde convergen el paso de personas de distintos sectores del país para el traslado hacia otras ciudades, fomentando el crecimiento económico y cultural de los ciudadanos. Con un amplio abanico comercial y potencial altamente turístico.

5.5. Fecha de presentación

Martes 01 de diciembre del 2020

5.6. Fecha de terminación

Jueves 05 de agosto del 2021

5.7. Duración del proyecto

Mediante una evaluación del proyecto de inversión, la observación de la vida útil de las inversiones o la sensibilidad a cambios en el entorno por lo que este proyecto tendrá una duración a largo plazo de 5 años.

5.8. Participantes del proyecto

- Autora del proyecto
- Inversionistas
- Recursos Humanos
- Futuros clientes

5.9. Objetivo general de la propuesta

Implementar un plan económico que permita determinar la prefactibilidad del proyecto empresarial para la creación de la empresa “KCG servicios especializados de gestión de cobros”. Dicho plan proporcionará información de gran relevancia sobre las necesidades de financiamiento a largo plazo, las ventas, ingresos y utilidad, lo que permitirá determinar si el proyecto en cuestión es o no viable.

5.10. Objetivos específicos

- Determinar los costos (directos e indirectos) de la empresa tanto mensual como anualmente. Para el periodo 2022-2026, que serán los años utilizados para realizar las proyecciones financieras.
- Determinar las ventas e ingresos de los tres servicios ofertados por la empresa.
- Determinar la rentabilidad de la empresa para cada año de la proyección financiera.
- Realizar la evaluación financiera para determinar la viabilidad del proyecto. Para ello se utilizará: TIR, VAN, razón beneficio-costos y tiempo de recuperación del capital.

5.11. Beneficiarios directos

Los beneficiarios directos son aquellas personas que se benefician de la implementación del proyecto siendo participes del mismo, dentro del proyecto serán los:

- Gerente propietario.
- Habitantes de la parroquia Daule, Cantón Daule.
- Los socios.
- Colaboradores ya que estos mantendrán plazas de trabajo.

5.12. Beneficiarios indirectos

Los beneficiarios indirectos son las personas que terminan aprovechando la implementación del proyecto, por consecuencia son los proveedores de servicios básicos (internet, agua, luz, teléfono) ya que tiene nada que ver y no ejercen ninguna influencia sobre el mismo.

5.13. Impacto de la propuesta

El proyecto tendrá un impacto económico y social por lo que ayudara a mejorar el sector comercial en el que no se encuentran empresas dedicadas a la gestión de cobros y así implementar innovaciones dentro del mercado por lo que esto generara ganancias dentro del impacto económico por la manera y forma de tratar la información y recolección de la misma; ayudando así a la reactivación del aparato productor de los habitantes de la zona de la provincia del Guayas.

- Generación de plazas de empleo.
- Aumento del movimiento comercial del sector donde se implementa el proyecto.
- Recaudación de valores e impuestos hacia el gobierno.

- Mejoramiento de habilidades y desarrollo profesional de los empleados de la empresa de gestión de cobros.
- Innovación.
- Mejora de la calidad de vida de los habitantes del sector.

5.14. Descripción de la propuesta

Se espera conocer la viabilidad de la empresa de gestión de cobros para que tanto los habitantes del sector como de los sectores aledaños accedan al servicio de cobros de las distintas entidades tanto públicas como privadas y dar una satisfacción real al cliente y a su vez cubrir la demanda del sector. Brindando servicios de calidad y crear una imagen de posicionamiento en el mercado.

5.14.1. Estudio financiero

Vida útil del proyecto

El proyecto de la empresa “KCG servicios especializados de gestión de cobros” tendrá una vida útil de 5 años para todas las proyecciones financieras aquí realizadas.

Proyección de ventas (ingresos)

La proyección de ingresos de la empresa “KCG servicios especializados de gestión de cobros” se refleja en las siguientes tablas. La primera tabla muestra que existen tres tipos de servicios:

- Gestión de cobro por servicio de emergencia
- Gestión de cobro por servicio de hospitalización
- Servicio de transporte y asistencia sanitaria

Se proyecta que todos los precios de los servicios ofrecidos por la empresa, se incrementarán en 4% anual. Se proyecta además que, el número de servicios por

“gestión de cobro por servicio de emergencia” se incrementará en 5% a partir del 2023, los servicios por “gestión de cobro por servicio de hospitalización” se prevé que se incrementarán en un 8% anual a partir del segundo año de operación de la empresa y, por último, para los servicios “de transporte y asistencia sanitaria”, la proyección es de un 4%. Teniendo ello en consideración, se detalla lo siguiente:

Para el primer año de operación, es decir, para 2022 se proyecta ofrecer un total de 725 unidades de servicios por “gestión de cobro por servicio de emergencia” a un precio de venta al público de \$49.40. Así, se obtiene un ingreso anual de \$35.815 por la prestación de dicho servicio. Para el segundo año (2023), los ingresos totales por la prestación de este servicio son \$39.109.98, es decir, un incremento de 9.2% respecto a los ingresos reportados en el año previo.

Tabla 30
Proyección de unidades de ventas

PROYECCION DE UNIDADES DE VENTAS					
Productos	2021	2022	2023	2024	2025
Gestión de cobro por servicio de emergencia	725	761	799	839	881
Gestión de cobro por servicio de hospitalización	750	810	875	945	1,020
Servicio de transporte y asistencia sanitaria	675	702	730	759	790
Total	2,150	2,273	2,404	2,543	2,691

Tabla 31
Proyección de precio de venta al publico

PROYECCION DE PRECIO DE VENTA AL PUBLICO					
Productos	2021	2022	2023	2024	2025
Gestión de cobro por servicio de emergencia	\$49.40	\$51.38	\$53.43	\$55.57	\$57.79
Gestión de cobro por servicio de hospitalización	\$76.09	\$79.13	\$82.30	\$85.59	\$89.01
Servicio de transporte y asistencia sanitaria	\$80.00	\$83.20	\$86.53	\$89.99	\$93.59
Total	\$205.49	\$213.71	\$222.26	\$231.15	\$240.39

La siguiente tabla muestra la proyección de los ingresos totales que obtendrá la empresa por los tres servicios. En el primer año de operación, año 2022 los ingresos ascienden a \$146,882.50. Para el segundo y tercer año, esta cifra es \$161,614.60 y \$177,875.58, respectivamente. Es decir, los ingresos totales anuales se incrementarán aproximadamente en 11%.

Tabla 32

Proyección de ingresos

Productos	PROYECCION DE INGRESOS				
	2021	2022	2023	2024	2025
Gestión de cobro por servicio de emergencia	\$35,815.00	\$39,109.98	\$42,708.10	\$46,637.24	\$50,927.87
Gestión de cobro por servicio de hospitalización	\$57,067.50	\$64,098.22	\$71,995.12	\$80,864.91	\$90,827.47
Servicio de transporte y asistencia sanitaria	\$54,000.00	\$58,406.40	\$63,172.36	\$68,327.23	\$73,902.73
Total	\$146,882.50	\$161,614.60	\$177,875.58	\$195,829.38	\$215,658.07

5.14.2. Proyección de costos**Proyección de costos de materia prima**

Los costos directos de esta empresa estarán conformados por todos aquellos costos que son directamente atribuibles y cargables al presente. En este caso, se incluye: salarios y suministros que serán utilizados por el personal que proveerá directamente los servicios. Es decir, los costos de mano de obra directa y los de materia prima.

En esta sección se presenta los costos correspondientes a la materia prima. Así, en la siguiente tabla se puede observar que el costo unitario de la materia prima en el que la empresa incurre al ofrecer el servicio “gestión de cobro por servicio de emergencia”.

Tabla 33
Gestión de cobro por servicio de emergencia

Gestión de cobro por servicio de emergencia			
Items	Cantidad unidad	Costo	Costo unitario
CD RW	3	\$1.20	\$0.40
Copias	1	\$2.00	\$2.00
Movilización	2	\$4.00	\$2.00
Alimentación	1	\$2.50	\$2.50
Papelería	2	\$1.00	\$0.50
Total de costo unitario por materia prima			\$7.40

Respecto al costo unitario por ofrecer el servicio “gestión de cobro por servicio de hospitalización”, es de \$11.23. Dicho costo estará conformado por 3 unidades de Cd RW, 1 paquete de 200 copias, 3 unidades por concepto de movilización (es decir, para 3 personas), 2 unidades por concepto de alimentación (para 2 personas) y 3 paquetes de hojas.

Tabla 34
Gestión de cobro por servicio de hospitalización

Gestión de cobro por servicio de hospitalización			
Items	Cantidad unidad	Costo	Costo unitario
CD RW	3	\$1.20	\$0.40
Copias	1	\$4.00	\$4.00
Movilización	3	\$12.00	\$4.00
Alimentación	2	\$5.00	\$2.50
Papelería	3	\$1.00	\$0.33
Total de costo unitario por materia prima			\$11.23

Respecto al costo unitario por ofrecer el servicio “servicio de transporte y asistencia sanitaria”, este es \$15.23. Tal costo estará conformado por 3 unidades de Cd RW, 1 paquete de 300 copias, 3 unidades por concepto de movilización (es decir, para 3 personas), 2 unidades por concepto de alimentación (para 2 personas) y 2 paquetes de hojas.

Tabla 35

Gestión de cobro por servicio de transporte y asistencia sanitaria

Servicio de transporte y asistencia sanitaria				
Items	Cantidad unidad	Costo	Costo unitario	
CD RW	3	\$1.20	\$0.40	
Copias	1	\$6.00	\$6.00	
Movilización	3	\$18.00	\$6.00	
Alimentación	2	\$5.00	\$2.50	
Papelería	3	\$1.00	\$0.33	
Total de costo unitario por materia prima			\$15.23	

Una vez calculados los costos unitarios de las materias primas por cada servicio que se ofertará, se procede a hacer una proyección para los 5 años. Como se puede observar en la siguiente tabla, este costo se incrementará en un 4% anual para cada uno de los tres servicios:

Tabla 36

Proyección de costos unitarios por materia prima

Proyección de costos unitarios por materia prima					
Productos	2021	2022	2023	2024	2025
Gestión de cobro por servicio de emergencia	\$7.40	\$7.70	\$8.00	\$8.32	\$8.66
Gestión de cobro por servicio de hospitalización	\$11.23	\$11.68	\$12.15	\$12.64	\$13.14
Servicio de transporte y asistencia sanitaria	\$15.23	\$15.84	\$16.48	\$17.14	\$17.82
Total	\$33.87	\$35.22	\$36.63	\$38.10	\$39.62

Proyección de costos mano de obra directa

Posterior a calcular el costo total de materia prima, el siguiente paso es estimar los costos por mano de obra directa. En la siguiente tabla se aprecia que la mano de obra directa estará conformada por un planillador y un médico auditor cuyo sueldo mensual serán \$585 y \$800, respectivamente.

El costo total anual de la empresa, en el caso del planillador, será \$9,571.77 en el primer año de operación (2022). Este valor incluye el sueldo mensual de \$585, el aporte patronal IESS de \$66.40, décimo tercero de \$48.75, décimo cuarto de \$48.75 y fondo de reserva de \$48.75. En el caso del médico auditor, este costo asciende a \$13,089.60. Dicho total incluye el sueldo mensual de \$800, el aporte patronal IESS de \$90.80, décimo tercero de \$66.67, décimo cuarto de \$66.67 y fondo de reserva de \$66.67. Así, el costo total anual por estos dos trabajadores considerados como mano de obra directa es \$22,661.37. Todos estos datos se muestran a detalle, a continuación:

Tabla 37

Proyección de costo total anual por mano de obra directa

Proyección de costos por mano de obra directa							
Mano de obra directa	Sueldo	Aporte patronal	Decimo tercero	Decimo cuarto	Fondo de reserva	Total	Total anual
Planillador	\$585.00	\$66.40	\$48.75	\$48.75	\$48.75	\$797.65	\$9,571.77
Medico auditor	\$800.00	\$90.80	\$66.67	\$66.67	\$66.67	\$1,090.80	\$13,089.60
Total	\$1,385.00	\$157.20	\$115.42	\$115.42	\$115.42	\$1,888.45	\$22,661.37

Ahora, para calcular los costos unitarios por mano de obra directa, los pasos son los siguientes:

- Tener en consideración que en el primer año de operación se pronostica ofrecer 725, 750 y 675 unidades de servicios “gestión de cobro por servicio de emergencia”, “gestión de cobro por servicio de hospitalización” y por “servicio de transporte y asistencia sanitaria”. Dando un total de 2.150 unidades de servicios ofertados por la empresa “KCG servicios especializados de gestión de cobros” en su primer año de operación.
- Calcular el peso promedio ponderado de cada uno de esos servicios. Por ejemplo, la participación del número de unidades ofertadas del servicio “gestión de cobro por servicio de emergencia” respecto al total es 33.72%:

$$\text{peso ponderado} = \frac{725}{2.150} * 100 = 34\%$$

El mismo procedimiento se realiza para los demás servicios.

El peso ponderado de cada uno de esos servicios se multiplicará por el costo total anual de la mano de obra directa. En este caso es \$22,661.37.

$$33.72\% * 22,661.37 = \$7,641.41$$

- El mismo procedimiento se realiza para los demás servicios.

Para el servicio “gestión de cobro por servicio de emergencia”, el costo unitario por mano de obra directa es \$31.26. Este valor se obtuvo de la siguiente forma:

$$\text{costo unitario por mano de obra directa} = \frac{1,385}{725} = \$31.26$$

- El mismo procedimiento se realiza para los demás servicios.
- Realizados los cálculos anteriores para cada uno de los servicios, se procede a detallarlos en la siguiente tabla para los 4 años próximos.

Tabla 38

Proyección de costos unitarios por mano de obra directa

Productos	Proyección de costos unitarios por mano de obra directa				
	2021	2022	2023	2024	2025
Gestión de cobro por servicio de emergencia	\$31.26	\$29.77	\$28.35	\$27.00	\$25.72
Gestión de cobro por servicio de hospitalización	\$30.22	\$27.98	\$25.90	\$23.99	\$22.21
Servicio de transporte y asistencia sanitaria	\$33.57	\$32.28	\$31.04	\$29.85	\$28.70
Total	\$95.04	\$90.03	\$85.30	\$80.83	\$76.62

Proyección de costos indirectos

Los costos indirectos son gastos que se aplican la actividad comercial. A diferencia de los costos directos, estos costos se centran menos en la producción de bienes o servicios y más en los gastos comerciales diarios. Por lo tanto, la mayoría de los costos indirectos se consideran costos fijos.

La importancia de estimar y dar seguimiento a estos gastos radica en que es clave para tener los libros actualizados, recibir deducciones fiscales y tomar decisiones en cuanto las unidades de servicios que la empresa “KCG servicios especializados de gestión de cobros” ofertará. En este caso, los costos indirectos de la empresa estarán conformado por el gasto que se incurre por concepto de suscriptores de normativas vigente, cuyo valor mensual es \$28. Ello, da un total de \$336 en el primer año de

operación. Así mismo se detalla el gasto por pago a contador el cual percibe un sueldo de \$ 675 y recibe todos los beneficios que la ley impone, lo cual se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla 39
Proyección de costos indirectos

Proyección de costos por mano de obra indirecta							
Mano de obra directa	Sueldo	Aporte patronal	Decimo tercero	Decimo cuarto	Fondo de reserva	Total	Total anual
Contador	\$675.00	\$76.61	\$56.25	\$56.25	\$56.25	\$920.36	\$11,044.35
Suscriptores de norm. Vigente	\$28.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$28.00	\$336.00
Total	\$703.00	\$76.61	\$56.25	\$56.25	\$56.25	\$948.36	\$11,380.35

Proyección de costo total

Los costos totales de la empresa están conformados por la suma de los costos fijos totales y los costos variables totales. Esto es, la suma de aquellos costos constantes y variables (que dependen del nivel de producción) que debe asumir una empresa. La utilidad de estimar este costo radica en que es de suma importancia para evaluar el costo total del servicio que ofertará la empresa “KCG servicios especializados de gestión de cobros”.

Previo a hallar el costo total anual se procederá a calcular el costo unitario total por servicio. Por ejemplo, para el servicio “gestión de cobro por servicio de emergencia” el cálculo consiste en sumar el costo unitario por mano de obra directa y el costo unitario por materia prima. Es decir:

$$\text{costo unitario} = \$31.26 + \$7.40 = \$38.66$$

- Costo unitario por “gestión de cobro por servicio de hospitalización”:

$$\text{costo unitario} = \$30.22 + \$11.23 = \$41.45$$

- Costo unitario por “servicio de transporte y asistencia sanitaria”:

$$\text{costo unitario} = \$33.57 + \$15.23 = \$48.81$$

Tal como se detalla a continuación:

Tabla 41
Proyección de costos unitarios por producto

Productos	Proyección de costos unitarios por producto				
	2021	2022	2023	2024	2025
Gestión de cobro por servicio de emergencia	\$38.66	\$37.46	\$36.35	\$35.33	\$34.37
Gestión de cobro por servicio de hospitalización	\$41.45	\$39.66	\$38.05	\$36.62	\$35.35
Servicio de transporte y asistencia sanitaria	\$48.81	\$48.12	\$47.52	\$46.98	\$46.52
Total	\$128.91	\$125.25	\$121.93	\$118.93	\$116.24

Por último, el costo total de la empresa por cada uno de estos servicios se obtiene simplemente multiplicando el costo unitario por las unidades de ventas que se han proyectado para cada uno de los años.

Por ejemplo, para el servicio “gestión de cobro por servicio de emergencia” el cálculo es:

$$\text{costo total} = \$38.66 * 725 = \$28,026.37$$

- Para el servicio “gestión de cobro por servicio de hospitalización” el cálculo es:

$$\text{costo total} = \$41.45 * 750 = \$31,086.37$$

- Para el servicio “servicio de transporte y asistencia sanitaria” el cálculo es:

$$\text{costo total} = \$48,81 * 675 = \$32,943.87$$

La suma de los costos totales de cada uno de los servicios nos permitirá obtener el costo total anual de la empresa para el año 2022: \$92,056.61.

Tabla 42
Proyección de costos de producción

Productos	Proyección de costos de producción				
	2021	2022	2023	2024	2025
Gestión de cobro por servicio de emergencia	\$28,026.37	\$28,519.95	\$29,058.94	\$29,647.52	\$30,290.24
Gestión de cobro por servicio de hospitalización	\$31,086.37	\$32,124.33	\$33,290.17	\$34,599.63	\$36,070.43
Servicio de transporte y asistencia sanitaria	\$32,943.87	\$33,782.92	\$34,690.44	\$35,672.01	\$36,733.68
Total	\$92,056.61	\$94,427.20	\$97,039.55	\$99,919.16	\$103,094.35

Proyección de gastos

En esta sección se incluyen los gastos correspondientes a los servicios básicos y a la publicidad. La publicidad es una de las variables de gran importancia para incrementar las ventas de la empresa y, por tanto, influirá en el beneficio que esta obtenga. Se estima que el gasto mensual por este concepto es \$50, totalizando \$600 para el primer año. Mientras que los servicios básicos están conformados por: gasto mensual en mantenimiento \$120, gasto por concepto de luz \$32, agua \$65.25, alquiler \$180,

permisos \$145 y otros \$180. Todo lo anterior da un total mensual de \$657.25 y anual de \$7,887.00.

Tabla 43

Proyección de gastos en servicios básicos y publicidad

Proyección de gastos					
Items	Medida	Cantidad unidad	Costo unitario	Costo mensual	Gasto nual
Mantenimiento	Unidad	\$1.00	\$120.00	\$120.00	\$1,440.00
Luz	KWH	\$200.00	\$0.09	\$18.00	\$216.00
Agua	m3	\$145.00	\$0.45	\$65.25	\$783.00
Alquiler	Oficina	\$1.00	\$180.00	\$180.00	\$2,160.00
Publicidad	Paquete	\$1.00	\$50.00	\$50.00	\$600.00
Permisos	Unidad	\$1.00	\$1.00	\$12.09	\$145.08
Otros	Paqueteria	\$30.00	\$6.00	\$180.00	\$2,160.00
Total de gastos				\$625.34	\$7,504.08

Inversiones del proyecto

Las inversiones del presente proyecto se componen por la inversión en activos fijos y nominales. La inversión en activos fijos está compuesta a su vez por, inversión en maquinarias, vehículo y equipo de oficina y computación. Mientras que, la inversión en activos nominales se compone por los permisos y gastos legales. Todas estas inversiones necesarias para llevar a cabo la creación de la empresa “KCG servicios especializados de gestión de cobros”, se presentan a continuación.

Inversión en activos fijos

Los activos fijos de la empresa en el primer año de operación serán: i) maquinarias por un valor de \$6,000, vehículo por \$8,000, y equipo de computación por \$5,800. Es decir, un total de \$19,800.

Tabla 44
Inversión en activos fijos

Items	Inversión de activos fijos					
	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Maquinarias	\$6,000.00	\$1,500.00				
Vehículo	\$8,000.00					\$15,000.00
Equipo de computo	\$5,800.00		\$1,000.00			
Total	\$19,800.00	\$1,500.00	\$1,000.00	\$0.00	\$0.00	\$15,000.00

La siguiente tabla muestra de forma detallada los equipos de oficina y cómputo que se adquirirán previo al inicio de las actividades de la empresa. Se adquirirán activos como archiveros metálicos, computadores, sillas ejecutivas, escritorio, teléfonos, sistema para videoconferencia, impresora, fotocopidora y archiveros metálicos:

Tabla 45
Inversión en activos fijos en términos desagregados: equipos de oficina y cómputo

Activos fijos maquinarias, equipos y vehiculo			
	Unidad	Costo unitario	Total
Archiveros metálicos	3	150	\$450.00
Computadores	4	1342	\$5,368.00
Sillas ejecutivas	4	150	\$600.00
Escritorios	4	500	\$2,000.00
Teléfonos	2	65	\$130.00
Sistema para videoconferencia	1	500	\$500.00
Impresora	2	676	\$1,352.00
Fotocopidora	1	1400	\$1,400.00
Vehículo (Sedan)	1	8000	\$8,000.00
Total	22	12783	\$19,800.00

Inversión en activos nominales o intangibles

Respecto a la inversión en activos nominales o intangibles realizada para la constitución legal de la empresa, se muestra en la siguiente tabla. Cabe resaltar que este es un paso esencial previo al inicio de actividades. El costo por conceptos de permisos y gastos legales asciende a \$1.045:

Tabla 46
Inversión en activos nominales

Items	Inversion en activos nominales				
	2021	2022	2023	2024	2025
Permisos	\$145.00				
Gastos legales	\$900.00				
Total activos nominales	\$1,045.00				

5.14.3. Depreciación y amortización de activos

La depreciación de los activos de una empresa tiene lugar independientemente de las reparaciones periódicas y el mantenimiento adecuado de dichos activos. Este dato nos sirve para determinar el momento en que dichos activos deben ser reemplazados por nuevos. Las depreciaciones de los activos fijos de la empresa “KCG servicios especializados de gestión de cobros”, se muestran a continuación:

Tabla 47
Depreciación en activos fijos

Items	Depreciación de activos fijos					
	Depreciación	2021	2022	2023	2024	2025
Maquinarias	20%	\$1,200.00	\$1,200.00	\$1,200.00	\$1,200.00	\$1,200.00
Vehículo	20%	\$1,600.00	\$1,600.00	\$1,600.00	\$1,600.00	\$1,600.00
Equipo de computo	33%	\$1,914.00	\$1,914.00	\$1,914.00	\$0.00	\$0.00
Total		\$2,314.00	\$2,314.00	\$2,314.00	-\$400.00	-\$400.00

El siguiente paso consiste en presentar la amortización de los activos nominales. A diferencia de la depreciación, la amortización comprende aquellas deudas que se cancelan de manera gradual de los activos en los que invierte la empresa y que servirán para producir ingresos. Dado que la inversión inicial en activos nominales es \$1,045, la amortización anual entre 2022 y 2055 será un valor constante de \$209:

Tabla 48
Amortización en activos nominales

Items	% depreciación	Amortización activos nominales				
		2021	2022	2023	2024	2025
Permisos	20%	-\$29	-\$29	-\$29	-\$29	-\$29
Gastos legales	20%	-\$180	-\$180	-\$180	-\$180	-\$180
Total depreciación	-	-\$209	-\$209	-\$209	-\$209	-\$209

Financiamiento del proyecto

Se realizaron los cálculos correspondientes y se determinó que es necesario realizar un préstamo de \$61,687.85 (70% de la inversión total en activos fijos). El préstamo se realizará a la Ban Ecuador bajo las siguientes condicionalidades: cinco años plazo (60 meses), a una tasa de interés nominal anual de 10% , los pagos se realizarán mensuales. La amortización, intereses y pagos, se detallan en la siguiente tabla.

Tabla 49
Financiamiento del proyecto

PERIODO	SALDO INICIAL	INTERES	CUOTA FIJA	AMORTIZACION
0	\$61,687.85			
1	\$60,891.23	\$514.07	\$1,310.68	\$796.62
2	\$60,087.97	\$507.43	\$1,310.68	\$803.26
3	\$59,278.02	\$500.73	\$1,310.68	\$809.95
4	\$58,461.32	\$493.98	\$1,310.68	\$816.70
5	\$57,637.81	\$487.18	\$1,310.68	\$823.51
6	\$56,807.44	\$480.32	\$1,310.68	\$830.37
7	\$55,970.15	\$473.40	\$1,310.68	\$837.29
8	\$55,125.89	\$466.42	\$1,310.68	\$844.27
9	\$54,274.59	\$459.38	\$1,310.68	\$851.30
10	\$53,416.19	\$452.29	\$1,310.68	\$858.40
11	\$52,550.64	\$445.13	\$1,310.68	\$865.55
12	\$51,677.88	\$437.92	\$1,310.68	\$872.76
13	\$50,797.84	\$430.65	\$1,310.68	\$880.04
14	\$49,910.47	\$423.32	\$1,310.68	\$887.37
15	\$49,015.71	\$415.92	\$1,310.68	\$894.76
16	\$48,113.49	\$408.46	\$1,310.68	\$902.22
17	\$47,203.75	\$400.95	\$1,310.68	\$909.74
18	\$46,286.43	\$393.36	\$1,310.68	\$917.32
19	\$45,361.47	\$385.72	\$1,310.68	\$924.96
20	\$44,428.79	\$378.01	\$1,310.68	\$932.67
21	\$43,488.35	\$370.24	\$1,310.68	\$940.44
22	\$42,540.07	\$362.40	\$1,310.68	\$948.28
23	\$41,583.88	\$354.50	\$1,310.68	\$956.18
24	\$40,619.73	\$346.53	\$1,310.68	\$964.15
25	\$39,647.54	\$338.50	\$1,310.68	\$972.19

26	\$38,667.26	\$330.40	\$1,310.68	\$980.29
27	\$37,678.80	\$322.23	\$1,310.68	\$988.46
28	\$36,682.10	\$313.99	\$1,310.68	\$996.69
29	\$35,677.10	\$305.68	\$1,310.68	\$1,005.00
30	\$34,663.73	\$297.31	\$1,310.68	\$1,013.38
31	\$33,641.91	\$288.86	\$1,310.68	\$1,021.82
32	\$32,611.57	\$280.35	\$1,310.68	\$1,030.34
33	\$31,572.65	\$271.76	\$1,310.68	\$1,038.92
34	\$30,525.07	\$263.11	\$1,310.68	\$1,047.58
35	\$29,468.76	\$254.38	\$1,310.68	\$1,056.31
36	\$28,403.65	\$245.57	\$1,310.68	\$1,065.11
37	\$27,329.67	\$236.70	\$1,310.68	\$1,073.99
38	\$26,246.73	\$227.75	\$1,310.68	\$1,082.94
39	\$25,154.77	\$218.72	\$1,310.68	\$1,091.96
40	\$24,053.71	\$209.62	\$1,310.68	\$1,101.06
41	\$22,943.47	\$200.45	\$1,310.68	\$1,110.24
42	\$21,823.98	\$191.20	\$1,310.68	\$1,119.49
43	\$20,695.16	\$181.87	\$1,310.68	\$1,128.82
44	\$19,556.94	\$172.46	\$1,310.68	\$1,138.22
45	\$18,409.23	\$162.97	\$1,310.68	\$1,147.71
46	\$17,251.95	\$153.41	\$1,310.68	\$1,157.27
47	\$16,085.03	\$143.77	\$1,310.68	\$1,166.92
48	\$14,908.39	\$134.04	\$1,310.68	\$1,176.64
49	\$13,721.94	\$124.24	\$1,310.68	\$1,186.45
50	\$12,525.61	\$114.35	\$1,310.68	\$1,196.33
51	\$11,319.30	\$104.38	\$1,310.68	\$1,206.30
52	\$10,102.95	\$94.33	\$1,310.68	\$1,216.36
53	\$8,876.45	\$84.19	\$1,310.68	\$1,226.49
54	\$7,639.74	\$73.97	\$1,310.68	\$1,236.71
55	\$6,392.72	\$63.66	\$1,310.68	\$1,247.02
56	\$5,135.31	\$53.27	\$1,310.68	\$1,257.41
57	\$3,867.42	\$42.79	\$1,310.68	\$1,267.89
58	\$2,588.96	\$32.23	\$1,310.68	\$1,278.46
59	\$1,299.85	\$21.57	\$1,310.68	\$1,289.11
60	\$0.00	\$10.83	\$1,310.68	\$1,299.85

5.14.4. Estados financieros

Estados de resultados

El estado de resultados o de pérdidas y ganancias es uno de los balances o estados financieros más importantes para una empresa. Este balance permitirá dar seguimiento a la situación financiera de la empresa y será utilizado por acreedores, analistas de mercado e inversores para evaluar la solidez financiera y el potencial de crecimiento de la empresa “KCG servicios especializados de gestión de cobros”. Como se aprecia en la siguiente tabla, la empresa obtendrá utilidad desde el primer año de operación. Se pronostica que esta será \$3,891.84 en el año 2022 y al quinto año de operación llegará a \$38,172.58.

Tabla 50
Estado de resultados proyectado

Partida	2021	2022	2023	2024	2025
Gestión de cobro por servicio de emergencia	\$35,815.00	\$39,109.98	\$42,708.10	\$46,637.24	\$50,927.87
Gestión de cobro por servicio de hospitalización	\$57,067.50	\$64,098.22	\$71,995.12	\$80,864.91	\$90,827.47
Servicio de transporte y asistencia sanitaria	\$54,000.00	\$58,406.40	\$63,172.36	\$68,327.23	\$73,902.73
Total de ingresos	\$146,882.50	\$161,614.60	\$177,875.58	\$195,829.38	\$215,658.07
Gestión de cobro por servicio de emergencia	-\$28,026.37	-\$28,519.95	-\$29,058.94	-\$29,647.52	-\$30,290.24
Gestión de cobro por servicio de hospitalización	-\$31,086.37	-\$32,124.33	-\$33,290.17	-\$34,599.63	-\$36,070.43
Servicio de transporte y asistencia sanitaria	-\$32,943.87	-\$33,782.92	-\$34,690.44	-\$35,672.01	-\$36,733.68
Gastos por sueldos	-\$34,041.72	-\$35,403.39	-\$36,819.52	-\$38,292.31	-\$39,824.00
Mantenimiento	-\$1,440.00	-\$1,497.60	-\$1,557.50	-\$1,619.80	-\$1,684.60
Luz	-\$216.00	-\$224.64	-\$233.63	-\$242.97	-\$252.69
Agua	-\$4,200.00	-\$4,200.00	-\$4,200.00	-\$4,200.00	-\$4,200.00
Alquiler	-\$2,160.00	-\$2,246.40	-\$2,336.26	-\$2,429.71	-\$2,526.89
Publicidad	-\$600.00	-\$624.00	-\$648.96	-\$674.92	-\$701.92
Permisos	-\$145.08	-\$150.88	-\$156.92	-\$163.20	-\$169.72
Otros	-\$2,160.00	-\$2,246.40	-\$2,336.26	-\$2,429.71	-\$2,526.89
Permisos	-\$145.00	-\$150.80	-\$156.83	-\$163.11	-\$169.63
Depreciación	\$2,314.00	\$2,314.00	\$2,314.00	\$400.00	\$400.00
Amortización	-\$209.00	-\$209.00	-\$209.00	-\$209.00	-\$209.00

Interes	-\$5,718.24	-\$4,670.07	-\$3,512.14	-\$2,232.95	-\$819.82
Total de egresos	-\$140,777.65	-\$143,736.38	-\$146,892.56	-\$152,176.83	-\$155,779.51
Utilidad antes de participación de impuesto a la renta	\$6,104.85	\$17,878.21	\$30,983.02	\$43,652.56	\$59,878.56
Participación de los empleados 15%	-\$915.73	-\$2,681.73	-\$4,647.45	-\$6,547.88	-\$8,981.78
Utilidad antes del impuesto a la renta	\$5,189.12	\$15,196.48	\$26,335.57	\$37,104.67	\$50,896.77
Impuesto a la renta 25%	-\$1,297.28	-\$3,799.12	-\$6,583.89	-\$9,276.17	-\$12,724.19
Utilidad despues de la participación de impuesto a la renta	\$3,891.84	\$11,397.36	\$19,751.67	\$27,828.51	\$38,172.58

Balance general

Por su parte, el balance general proyectado se estima para conocer los cambios esperados en futuras inversiones en activos, pasivos y patrimonio de la empresa. Se determina que, en 2022 los activos totales alcanzan un valor de \$72,069.00. Para 2026, se proyecta que ese total será \$44,782.52, es decir, un incremento de 68.4% respecto al valor registrado en 2022. En lo que concierne a los pasivos totales, en 2022 son \$63,900.86 y el patrimonio es \$8,168.15.

Tabla 51
Balance general proyectado

Concepto	2021	2022	2023	2024	2025
<u>Activas</u>					
Caja	\$15,983.91	\$17,698.94	\$17,638.55	\$16,369.00	\$19,045.62
Bancos	\$23,076.94	\$17,500.00	\$12,000.00	\$4,410.85	\$6,500.00
Inversiones	\$1,045.00				
Cuentas por cobrar inventario	\$12,240.21	\$13,467.88	\$14,822.96	\$16,319.12	\$4,137.53
Activos fijos	\$19,800.00	\$20,800.00	\$20,800.00	\$20,800.00	\$20,800.00
Depreciacion	-\$2,314.00	-\$4,628.00	-\$6,942.00	-\$7,342.00	-\$7,742.00
Otros activos	\$900.00				
Dgastos de constitución	-\$180.00	-\$180.00	-\$180.00	-\$180.00	-\$180.00
Total de activos	\$72,069.00	\$66,326.88	\$59,974.22	\$52,395.50	\$44,782.52

Pasivos

Cuentas por pagar a corto plazo	\$10,009.97	\$11,058.15	\$12,216.08	\$13,495.26	\$14,908.39
Cuentas por pagar a mediano plazo	\$51,677.88	\$40,619.73	\$28,403.65	\$14,908.39	\$0.00
Utilidades	\$915.73	\$2,681.73	\$4,647.45	\$6,547.88	\$8,981.78
Obligaciones fiscales	\$1,297.28	\$3,799.12	\$6,583.89	\$9,276.17	\$12,724.19
Total asivos	\$63,900.86	\$58,158.73	\$51,851.08	\$44,227.71	\$36,614.37

Patrimonio

Capital social	\$8,168.15	\$8,168.15	\$8,168.15	\$8,168.15	\$8,168.15
Total patrimonio	\$8,168.15	\$8,168.15	\$8,168.15	\$8,168.15	\$8,168.15

5.14.5. Flujo de caja proyectados

Por último, el estado de flujo de caja o estado de flujo de efectivo, es un balance que resume la cantidad de efectivo y equivalentes de efectivo que ingresan y egresan de la empresa. Este estado financiero medirá qué tan bien la empresa administrará su efectivo, es decir, qué tan bien generará efectivo para cumplir sus obligaciones de deudas y financiar sus gastos operativos. El estado de flujo de caja o efectivo complementa al balance general y el estado de pérdidas y ganancias (o resultados) y es un balance que la empresa está obligada a presentar. En la siguiente tabla se aprecia que en el primer año de operación el flujo de caja proyectado es \$12,156.9 y asciende a \$51,088.3 en 2026. Lo que constituye un incremento equivalente al 320.24%.

Tabla 52
Flujo de caja proyectado

PARTIDA	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Gestión de cobro por servicio de emergencia	\$35,815.0	\$39,109.9	\$42,708.1	\$46,637.2	\$50,927.8	
	0	8	0	4	7	
Gestión de cobro por servicio de hospitalización	\$57,067.5	\$64,098.2	\$71,995.1	\$80,864.9	\$90,827.4	
	0	2	2	1	7	
Servicio de transporte y asistencia sanitaria	\$54,000.0	\$58,406.4	\$63,172.3	\$68,327.2	\$73,902.7	
	0	0	6	3	3	
TOTAL DE INGRESOS	\$146,882.	\$161,614.	\$177,875.	\$195,829.	\$215,658.	
	50	60	58	38	07	
Gestión de cobro por servicio de emergencia	\$28,026.3	\$28,519.9	\$29,058.9	\$29,647.5	\$30,290.2	
	7	5	4	2	4	
Gestión de cobro por servicio de hospitalización	\$31,086.3	\$32,124.3	\$33,290.1	\$34,599.6	\$36,070.4	
	7	3	7	3	3	
Servicio de transporte y asistencia sanitaria	\$32,943.8	\$33,782.9	\$34,690.4	\$35,672.0	\$36,733.6	
	7	2	4	1	8	
Gastos por sueldos	\$34,041.7	\$35,403.3	\$36,819.5	\$38,292.3	\$39,824.0	
	2	9	2	1	0	
Mantenimiento	-\$1,440.00	-\$1,497.60	-\$1,557.50	-\$1,619.80	-\$1,684.60	
Luz	-\$216.00	-\$224.64	-\$233.63	-\$242.97	-\$252.69	
Agua	-\$4,200.00	-\$4,200.00	-\$4,200.00	-\$4,200.00	-\$4,200.00	
Alquiler	-\$2,160.00	-\$2,246.40	-\$2,336.26	-\$2,429.71	-\$2,526.89	
Publicidad	-\$600.00	-\$624.00	-\$648.96	-\$674.92	-\$701.92	
Permisos	-\$145.08	-\$150.88	-\$156.92	-\$163.20	-\$169.72	
Otros	-\$2,160.00	-\$2,246.40	-\$2,336.26	-\$2,429.71	-\$2,526.89	
Permisos	-\$145.00	-\$150.80	-\$156.83	-\$163.11	-\$169.63	
INTERES	-\$5,718.24	-\$4,670.07	-\$3,512.14	-\$2,232.95	-\$819.82	
	-	-	-	-	-	
TOTAL DE EGRESOS	\$142,882.	\$145,841.	\$148,997.	\$152,367.	\$155,970.	
	65	38	56	83	51	
UTILIDAD ANTES DE PARTICIPACION E IMPUESTO LA RENTA	\$3,999.85	\$15,773.2	\$28,878.0	\$43,461.5	\$59,687.5	
		1	2	6	6	
PARTICIPACION DE LOS EMPLEADOS (15%)	-\$599.98	-\$2,365.98	-\$4,331.70	-\$6,519.23	-\$8,953.13	
UTILIDAD ANTES DEL IMPUESTO A LA RENTA	\$3,399.87	\$13,407.2	\$24,546.3	\$36,942.3	\$50,734.4	
		3	2	2	2	
IMPUESTO A LA RENTA (25%)	-\$849.97	-\$3,351.81	-\$6,136.58	-\$9,235.58	\$12,683.6	
					1	
UTILIDAD DESPUES DE PARTICIPACION E IMPUESTO A LA RENTA	\$2,549.90	\$10,055.4	\$18,409.7	\$27,706.7	\$38,050.8	
		2	4	4	2	
INTERES	\$5,718.24	\$4,670.07	\$3,512.14	\$2,232.95	\$819.82	
ACTIVO FIJO	\$19,800.	-\$1,000.00	\$0.00			

	00					
	-					
CAPITAL DE TRABAJO	\$45,721.					
	47					
	-					
ACTIVOS NOMINALES	\$1,045.0					
	0					
VALOR DESECHO (RESIDUAL)						
	-					
FLUJO DE CAJA PROYECTADO	\$66,566.	\$8,268.15	\$13,725.4	\$21,921.8	\$29,939.7	\$38,870.6
	47		9	7	0	4

Punto de equilibrio

El punto de equilibrio es aquel punto en el que los ingresos totales por ventas son iguales a los costos totales (tanto fijos como variables). Es decir, es aquel nivel de producción en el que la empresa no obtiene ni pérdidas ni ganancias y, por ende, su utilidad será cero en este nivel de producción. Si los gastos de la empresa solo fueran variables, el análisis de equilibrio no tendría gran importancia. Sin embargo, en la práctica, los costos totales (fijos más variables) pueden verse afectados de forma significativa por inversiones a largo plazo que se traducen en costos fijos. Por consiguiente, una empresa, en su esfuerzo por generar utilidad para sus accionistas tiene que estimar el nivel de producción óptimo de bienes o servicios vendidos que permite cubrir tanto los costos fijos como los variables. Para la empresa “KCG servicios especializados de gestión de cobros”, estos puntos o niveles óptimos de producción se estiman a continuación:

Tabla 53
Proyección de punto de equilibrio de la empresa

Concepto	Evaluación económica del proyecto				
	2021	2022	2023	2024	2025
Unidades a producir	\$2,150.00	\$2,273.25	\$2,404.19	\$2,543.35	\$2,691.26
Costos unitarios variables	\$42.82	\$41.54	\$40.36	\$39.29	\$38.31
Precio de venta al público	\$68.32	\$71.09	\$73.99	\$77.00	\$80.13
Costos fijos	\$48,721.04	\$49,309.18	\$49,853.01	\$52,257.66	\$52,685.16
Punto de equilibrio	\$1,910.60	\$1,668.35	\$1,482.71	\$1,385.77	\$1,259.64

$$P_E = \frac{\text{Costos fijos}}{PVP - \text{costos unitarios variables}}$$

Punto de equilibrio del año 2022

Para calcular el punto de equilibrio del año 2022, es necesario disponer de información sobre el precio de venta al público del bien o servicio que se esté analizando (en este caso es \$68.32), de los costos unitarios variables (en este caso es \$42.82) y los costos fijos totales (en este caso es \$48,721.04). Una vez que se comparó estos tres valores, se determinó que en ese año el número óptimo de servicios que la empresa debe ofrecer para obtener la máxima utilidad es 1910. El cálculo es el siguiente:

$$P_E = \frac{48,721.04}{68.32 - 42.82} = 1910$$

Punto de equilibrio del año 2023

Para el año 2023, el punto en el cual la empresa no gana ni pierde es 1668:

$$P_E = \frac{49,309.18}{71.09 - 41.54} = 1668$$

Punto de equilibrio del año 2024

Para el año 2024, el nivel óptimo de producción es 664. Es decir, 14 unidades menos que el número de servicios ofertados en el año previo inmediato.

$$P_E = \frac{49,853.01}{71.09 - 41.54} = 1483$$

Punto de equilibrio del año 2025

Para el año 2025, el punto en el cual la empresa no obtiene ni pérdida ni beneficios es 1386. Es decir, es aquel nivel de producción donde la utilidad es cero.

$$P_E = \frac{52,257.66}{77.00 - 39.29} = 1386$$

Punto de equilibrio del año 2026

Por último, para el año 2026, el punto en el cual la empresa no gana ni pierde es 1260:

$$P_E = \frac{52,685.16}{80.13 - 38.31} = 1260$$

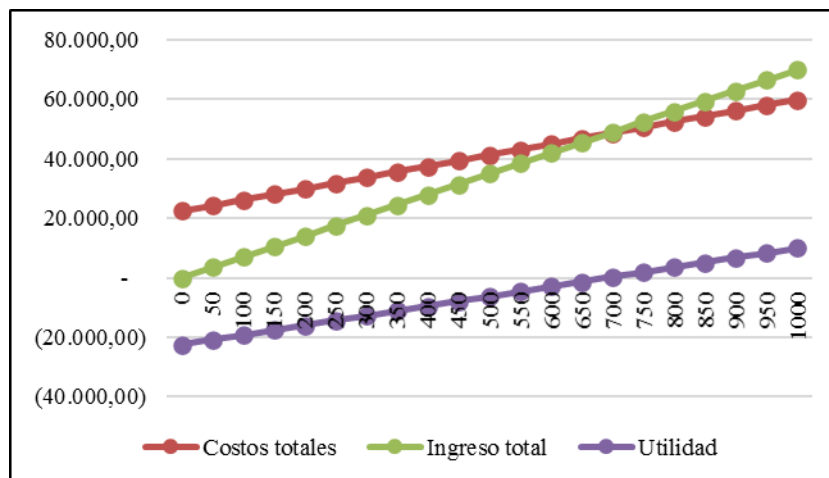


Figura 22. Punto de equilibrio de la empresa

Índices y ratios financieros

Una forma de analizar la salud financiera de la empresa “KCG servicios especializados de gestión de cobros” es a través de la estimación de índices y ratios financieros. Tales índices y ratios también nos permitirán identificar cómo podría mejorarse la salud financiera de la empresa y hacer comparaciones internas y externas. Por ejemplo, al interior de la empresa estos índices servirán para hacer comparaciones entre diferentes aspectos del desempeño de la misma. Y respecto a aspectos externos, estos servirán para determinar cómo la empresa se posiciona dentro de una industria o región en particular.

Por lo tanto, los índices y ratios financieros proporcionan información muy básica pero relevante, tales como si la empresa ha acumulado demasiada deuda, no está cobrando cuentas por cobrar con la suficiente rapidez (rotación de cuentas por cobrar) o ha acumulado demasiado inventario (rotación de inventario).

Índices de rentabilidad

Los índices de rentabilidad (como el ROA, ROE o margen de venta) miden la relación entre el valor presente de los flujos de efectivo futuros y la inversión inicial. El índice de rentabilidad es una herramienta útil para clasificar proyectos de inversión y mostrar el valor creado por unidad de inversión.

ROA

El rendimiento de los activos totales (ROA) o también conocido como rendimiento de los activos promedio es uno de los índices de rentabilidad más utilizados por una empresa, ya que está relacionado tanto con el margen de beneficio como con la rotación de activos. Además, muestra la tasa de rendimiento tanto para los acreedores

como para los inversores de la empresa. Por ende, a través del ROA se puede determinar qué tan bien una empresa utiliza sus recursos y controla sus costos.

Para el año 2022, el ROA es 5.40%:

ROE

El rendimiento del capital (ROE), mide la tasa de rendimiento de la participación en la propiedad o el capital social de los propietarios de la empresa. Así, a través de este índice se podrá determinar qué tan bien utiliza una empresa los fondos de inversión para generar un crecimiento de sus ganancias.

Para el año 2022, el ROE es 47.65%:

Margen de venta

El margen de beneficio es el tercer índice de rentabilidad analizado aquí. Se utiliza para medir el grado en que la empresa genera ingresos, es decir, representa qué porcentaje de las ventas totales se ha convertido en ganancias o utilidad neta. Su interpretación consiste en que esa relación indica cuántos centavos de ganancia ha generado la empresa por cada dólar de venta total.

En el año 2022, el margen de venta es 2.65%:

Índices de liquidez

Los índices de liquidez se utilizan para determinar la capacidad de la empresa para pagar sus obligaciones de deuda actuales sin la necesidad de disponer de capital externo. O en otras palabras, los índices de liquidez indican que para una empresa es más deseable cuando los activos corrientes son más líquidos que los pasivos corrientes. Aquí se analizan los siguientes índices: razón corriente y prueba ácida.

Razón corriente

El índice de razón corriente es un índice de liquidez que permite analizar si la empresa puede pagar sus obligaciones a corto plazo, es decir, obligaciones que vencen dentro de un año, con sus activos corrientes (caja, bancos, cuentas por cobrar e inventario). O en pocas palabras, es el exceso de los activos corrientes sobre los pasivos corrientes. Para el año 2022, el valor de la razón corriente de la empresa es 84%:

Prueba ácida

El índice de prueba ácida, es otro tipo de índice de liquidez que permite medir la capacidad de una empresa para manejar obligaciones a corto plazo. Este índice solo utiliza activos circulantes de alta liquidez, como efectivo, valores negociables y cuentas por cobrar. Esto se debe a que hay ciertos activos corrientes, como el inventario, que no son necesariamente fáciles de convertir en efectivo, por tal motivo, no se los consideran en este cálculo. A simple vista, este índice es mucho más exigente que el denominado razón corriente, ya que solo calcula los activos que una empresa puede convertir más fácilmente en efectivo. Al igual que ocurre con la razón corriente, si el resultado de la ratio es superior a uno, entonces, este indicador se interpreta positivamente. Para el año 2022, el valor de la prueba de ácida es 82%

Índice de endeudamiento

El índice de endeudamiento usado aquí es el índice de solvencia. El índice de solvencia se calcula para analizar la situación financiera de la empresa desde un punto de vista de solvencia a largo plazo. Es decir, a través de este índice se determina la capacidad de la empresa para satisfacer sus obligaciones a largo plazo. También resulta útil para los inversores, pues, les ayuda a comprender y apreciar la capacidad de la

empresa para cumplir con sus pasivos a largo plazo y así tomar decisiones para la inversión a largo plazo de sus fondos en tal empresa. Para el año 2022, el valor del índice de solvencia es 88.67%:

$$\text{índice de solvencia} = \frac{\text{total de pasivos}}{\text{total de activos}} = \frac{18,919.5}{34,690.2} = 88.67\%$$

Cuando el índice de endeudamiento es demasiado alto, por ejemplo 50%, que es el caso de la empresa, eso significa que existe una gran cantidad de deuda en relación con los activos, por lo que la capacidad de la empresa para hacer frente a ella puede quedar comprometida. Sin embargo, en el año 2026 este valor se reduce a 25%. Lo que representa un importante decremento de 30 puntos porcentuales.

Índice de gestión

Rotación de inventario

El índice de rotación de inventario se define como el número de veces que se ha vendido todo el inventario de una empresa durante un determinado periodo. La importancia de este índice de gestión radica en que es un factor importante para el éxito en cualquier empresa que disponga de inventario. Para el año 2022, la rotación de inventario es 96 veces:

Rotación de activos fijos

La rotación de activos fijos es un índice que muestra que tan eficiente es una empresa al usar los activos fijos para generar ventas o ingresos. Este índice de eficiencia se calcula dividiendo las ventas netas o el total de los ingresos entre el total de los los activos fijos, calculados durante un período anual. Cabe recordar que, los activos fijos netos incluyen propiedades, plantas y equipos menos la depreciación acumulada de tales

activos. Cuando el valor de esta relación es alto, significa que la empresa está utilizando más eficaz las inversiones en activos fijos para generar ingresos. Para el año 2022, la rotación de activos fijos de la empresa es 7.42 veces:

$$\text{rotación de activos fijos} = \frac{\text{Total ingresos}}{\text{total activos fijos}} = \frac{\$77,224}{19,800} = 7.42 \text{ veces}$$

Esto quiere decir que los activos fijos de la empresa rotan 4.42 veces en un año, o sea, que rotan cada 81 días (360 días / 4.42 veces). Para el 2026, ese valor asciende a 5.17 veces, es decir, los activos fijos rotarán cada 69 días.

Rotación de activos totales

El índice de rotación de activos totales mide la capacidad de una organización para producir ventas de manera eficiente y se calcula como la relación entre las ventas netas o ingresos totales y el total de activos. Es decir, los ingresos totales se expresan como un porcentaje de los activos totales para mostrar cuántas ventas o ingresos se generan por cada dólar de los activos de la empresa, y, por lo general, es utilizado por terceros para evaluar las operaciones de una empresa. Para el año 2022, la rotación de activos totales de la empresa “KCG servicios especializados de gestión de cobros” es 2.04 veces:

$$\text{rotación de activos totales} = \frac{\text{Total ingresos}}{\text{total activos}} = \frac{\$77,224}{34,690.2} = 2.04 \text{ veces}$$

Esto significa que, por cada dólar en activos la empresa “KCG servicios especializados de gestión de cobros” genera \$2.23 de ingresos o utilidad neta. En otras palabras, la puesta en marcha de la empresa es muy eficiente con el uso de sus activos.

Pero este valor disminuye conforme pasan los años, hasta llegar a 1.97 veces en el año 2026.

Rotación de cuentas cobrar

El índice de rotación de cuentas por cobrar se expresa como proporción de las cuentas por cobrar promedio para un período determinado dividido por las ventas netas o ingresos totales para ese mismo período. Así, este índice mide el número de veces durante un período determinado que una empresa cobra su promedio de cuentas por cobrar.

Para el año 2022, la rotación de cuentas por cobrar de la empresa “KCG servicios especializados de gestión de cobros” es 12 veces:

$$\text{rotación de cuentas por cobrar} = \frac{\text{Total ingresos}}{\text{total cuentas por cobrar}} = 12 \text{ veces}$$

Por lo tanto, la empresa “KCG servicios especializados de gestión de cobros” cobrará sus cuentas por cobrar promedio aproximadamente 12 veces durante el primer año fiscal de inicio de actividades. Este índice mantiene el mismo valor para los años subsecuentes.

Tabla 54
Índices y ratios financieros

		Evaluación Económica				
Concepto	FORMULAS	2021	2022	2023	2024	2025
<u>Índice de rentabilidad</u>						
ROA	Utilidad neta / total activo	5.40%	17.18%	32.93%	53.11%	85.24%
	Utilidad neta / total		139.53	241.81	340.70	467.33
ROE	patrimonio	47.65%	%	%	%	%
	Utilidad neta / total de					
Margen de venta	ingresos	2.65%	7.05%	11.10%	14.21%	17.70%
<u>Índice de liquidez</u>						
Razón corriente	Activos corrientes / Pasivos corrientes	84%	87%	89%	88%	87%
	(Activos corrientes de					
Prueba acida	inventarios) / pasivos corrientes	82%	84%	86%	84%	81%
<u>Índice de endeudamiento</u>						
Solvencia	Total de pasivos / Total de Corrientes	88.67%	87.69%	86.46%	84.41%	81.76%
<u>Índice de Gestión</u>						
Rotación de inventario	Total ingresos/Total de inventario	96.83	96.89	96.95	97.02	97.08
Rotación de activos fijos	Total ingresos/Total de activos fijos	7.42	7.77	8.55	9.41	10.37
Rotación de activos totales	Total ingresos/Total de activos totales	2.04	2.44	2.97	3.74	4.82
Rotación de cuentas por cobrar	Total ingresos/Total cuentas por cobrar	12.00	12.00	12.00	12.00	52.12
Rotación de cobros del día	Cuentas por cobrar	30.00	30.00	30.00	30.00	6.91

Tasa de descuento (WACC y CAPM)

CAPM

El modelo de fijación de precios de activos de capital (CAPM) describe aquella relación entre el rendimiento esperado y el riesgo de invertir que asume la empresa. Por consiguiente muestra que, el rendimiento esperado es igual al rendimiento sin riesgo más una prima de riesgo, que a su vez se basa en la beta de dicho valor. El CAPM se calcula:

$$CAPM = RF + b(RM - RF)$$

Donde:

CAPM = modelo de fijación de precios de activos de capital

RF = Tasa libre de riesgo

b = beta

RM = tasa de mercado

Para el caso de esta empresa, el cálculo es el siguiente:

$$CAPM = 5.75\% + 0.98(11\% - 5.75\%)$$

$$CAPM = 10.90\%$$

Por tanto, según el modelo CAPM, la rentabilidad esperada estimada será 10.9%.

Dado que la tasa libre de riesgo (5.75%) es menor que la prima de riesgo del mercado (11%), los inversionistas del activo recibirán una tasa de rendimiento menor que la del promedio del mercado. A menor nivel de riesgo, menor tasa de rendimiento.

WACC

El WACC (Weighted Average Cost of Capital) es el costo promedio después de impuestos de las diversas fuentes de capital de una empresa (aquí se incluye acciones ordinarias, acciones preferentes, bonos y cualquier otra deuda a largo plazo). Y, en los modelos financieros se utiliza como la tasa de descuento para calcular el valor actual neto (VAN) de una empresa.

El cálculo de WACC es el siguiente:

- Es necesario tener en consideración los siguientes datos: i) total de activos por \$34,690, ii) total de pasivos por \$18,920, iii) total de patrimonio por \$15,770.67, iv) CAPM de 10.9% y v) impuesto a la renta de 25%.

El siguiente paso es calcular el costo de los pasivos. El cálculo consiste en:

- Calcular el peso de los préstamos a corto y largo plazo en el pasivo total:

$$\text{préstamos a corto plazo} = \frac{2,486.97}{18,919.54} = 0.13$$

$$\text{préstamos a largo plazo} = \frac{9,119.97}{18,919.54} = 0.48$$

- Multiplicar el peso de los préstamos a corto y largo plazo en el pasivo total por el costo financiero (0.12):

$$\% \text{ préstamos a corto plazo} = 0.13 * 0.12 = 0.02$$

$$\% \text{ préstamos a largo plazo} = 0.48 * 0.12 = 0.06$$

- Finalmente, el costo de los pasivos (% de pasivos) es 0.07.

El WACC del patrimonio se calcula como:

$$WACC \text{ patrimonio} = \frac{\text{Total patrimonio}}{\text{Total de activos} * CAPM} = \frac{15,770.67}{34,690 * 10.9\%}$$

$$WACC \text{ patrimonio} = 0.049530246$$

El WACC de los pasivos se calcula como:

$$WACC \text{ pasivos} = \frac{\text{Total pasivos}}{\text{Total de activos} * \% \text{ de pasivos} (1 - \% \text{ imp. a la renta})}$$

$$WACC \text{ patrimonio} = \frac{18,920}{34,690 * 0.07(1 - 0.25)} = 0.030112923$$

Se suma el WACC del patrimonio 0.049530246 con el WACC de los pasivos 0.030112923.

- Finalmente, el anterior resultado (suma de WACC del patrimonio y el WACC del pasivo) se expresa en términos de porcentajes: 7.96%.
- Esta tasa de descuento nos servirá para calcular el valor actual neto (VAN) del presente proyecto. Es decir, en un análisis de flujo de efectivo descontado, la tasa de descuento (o el costo de capital) es aquella tasa de interés se utiliza para calcular el valor presente (VP) de los flujos de efectivo futuros (DCF). Todo ello nos permitirá determinar si los flujos de efectivo futuros de un determinado proyecto o proyectos son mayores al desembolso de capital necesario para financiar la inversión en el presente. En este caso, la tasa de descuento es 7.96%.

Todos los valores antes detallados, se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 55

Tasa libre de riesgo, tasa de mercado, beta del sector, CAPM y WACC.

Concepto	Porcentaje
Beta (b)	0.98
Tasa libre de riesgo (RF)	5.75%
Tasa de mercado (RM)	11%
CAPM	10.90%
WACC	7.96%

5.14.6. Evaluación financiera

Valor Actual Neto (VAN)

El valor actual neto (VAN) es el valor presente de los flujos de efectivo a la tasa de rendimiento requerida de su proyecto en comparación con su inversión inicial. Si el VAN de un proyecto o inversión es positivo, significa que la tasa de rendimiento esperada que se obtendrá es mayor que la tasa de descuento (o tasa de rendimiento requerida). Aquí, el VAN es \$40,031.02, por lo tanto, se acepta el proyecto.

Tasa Interna de Retorno (TIR)

La Tasa Interna de Retorno (TIR) es la tasa que hace que el valor actual neto (VAN) de un proyecto sea cero. Una vez que se determina la TIR, se procede a compararla con la tasa que refleja el costo de capital de una empresa, es decir, la tasa de descuento. Si la TIR es mayor o igual a la tasa de descuento, la empresa considera que llevar a cabo el proyecto es una buena inversión. Y por lo contrario, si la TIR es menor a la tasa de descuento, se rechaza el proyecto. En este proyecto, dado que la TIR es mayor a la tasa de descuento, este criterio indica que es conveniente llevarlo a cabo. Por lo tanto, se acepta:

$$TIR > \textit{tasa de descuento}$$

$$15,92\% > 15\%$$

5.14.7. Razón beneficio costo

El indicador de beneficio-costos es un indicador de rentabilidad que se usa para determinar la viabilidad de los flujos de efectivo generados a partir de un proyecto. Para ello, se compara el valor presente de todos los beneficios generados por ese proyecto

con el valor presente de todos los costos. Si el resultado es superior a uno indica se espera que el proyecto analizado genere un valor incremental. Aquí, la relación beneficio-costos es 1.03. Esto significa que por cada \$1 de costo en el proyecto, los beneficios en dólares esperados generados son \$1.03. Entonces, resulta atractivo invertir en este proyecto.

5.14.8. Tiempo de recuperación del capital (payback)

El período de recuperación nos muestra el tiempo que le toma a una empresa recuperar la inversión inicial. Y es de suma importancia, porque este tipo de análisis permite a las empresas comparar oportunidades de inversión alternativas y decidir qué proyecto aceptar o rechazar, dependiendo de qué proyecto devuelva su inversión en el menor tiempo posible. Claro está, ello siempre y cuando los inversores consideren que este es el criterio más importante para la toma de decisión. En el presente proyecto, el periodo de recuperación es 4 años y 1 mes, es decir, la inversión inicial de este proyecto se recuperará aproximadamente en febrero de 2026. Todos los anteriores datos se exponen en la siguiente tabla:

Tabla 56
Evaluación financiera del proyecto.

Concepto	Valor
VAN	\$1,859.35
TIR	15.92%
RAZON BENEFICIO- COSTO	\$1.03
TIEMPO DE RECUPERACION DEL CAPITAL (PAYBACK)	4 AÑOS Y 1 MESES

5.14.9. Metas del proyecto

- Adquirir la financiación del proyecto por parte de la institución pública Ban Ecuador para el inicio del proyecto.

- Mejorar el sistema de servicio de cobro por parte de la institución pública y privadas con relación al sistema de salud del cantón Guayas
- Establecerse como una institución transparente y responsable para agilizar y mejorar el sistema de cobro de las instituciones de la salud en el Guayas
- Obtener el crecimiento esperado con la finalidad de agrandar el proyecto y abrir muchas plazas de empleos.

5.14.10. Finalidad de la propuesta

Garantizar la viabilidad financiera del trabajo de titulación a través de los estudios realizados a través de las proyecciones realizadas de todos los costos y gastos, mostrando la transparencia de la contabilidad (Estados financieros y flujo de efectivo), respaldado por los indicadores financieros, los cuales muestran la rentabilidad del proyecto, con el fin de obtener la financiación necesaria para dar inicio al proyecto; adicional poner en práctica todas las estrategias comerciales necesarias para fortalecer el desarrollo del proyecto de prefactibilidad. Cambiar hábitos en la comunidad de consumir productos a base de materia prima natural con lo cual cuidar su salud y así contribuir al desarrollo socioeconómico del país.

Conclusiones

El presente proyecto tendrá una inversión inicial total de \$72,069.47. Cuyo valor está conformado por \$19,800.0 de inversión en activos fijos, \$8,168.15 de capital de trabajo y \$900.0 de inversión en activos nominales. El 70% de los activos fijos será financiado con un préstamo que se realizará a la CFN por \$61,687.85 a 5 años plazo, a una tasa de interés nominal anual de 10% y con pagos mensuales.

En el primer año de operación, los costos de los servicios “gestión de cobro por servicio de emergencia”, “gestión de cobro por servicio de hospitalización” y “servicio de transporte y asistencia sanitaria” son \$38.66, \$41.45 y \$48.81, respectivamente. Cada uno de esos servicios tendrán un precio de venta al público de \$49.40, \$76.09 y \$80.00, respectivamente. Se realiza una proyección de 5 años, tomando en cuenta una tasa de inflación del 4%.

Se proyecta que, en el año 2022, los ingresos sean \$146,882.50 y una utilidad neta de \$3,891.84. Se realizó el análisis financiero correspondiente y se concluyó que el proyecto de la empresa “KCG servicios especializados de gestión de cobros” generará un VAN de \$1,859..35 con una TIR de 15.92%, por lo que resultará rentable. El análisis de la relación beneficio-coste arrojó que por cada \$1.00 de costo en el proyecto, los beneficios en dólares esperados generados son \$1.03. Y, que la inversión inicial se recuperará en 4 años 1 mes, es decir, aproximadamente en febrero de 2026. Se puede decir que el proyecto de titulación es 100% viable, su contabilidad permite dar a conocer la rentabilidad del mismo.

Referencias

- Abascal, E., & Grande, I. (2013). *Análisis de encuestas*. Madrid: ESIC.
- Aching Guzman, C. (2005). *Ratios financieros y matemáticas de la mercadotecnia*.
Obtenido de
http://perfeccionate.urp.edu.pe/econtinua/FINANZAS/LIBRO_RATIOS%20FINANCIEROS_MAT_DE_LA_MERCADOTECNIA.pdf
- Araujo Sánchez, W. (03 de septiembre de 2018). *Repositorio Universidad Católica Santiago de Guayaquil*. Obtenido de
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11797/1/T-UCSG-PRE-JUR-DER-MD-212.pdf>
- Arévalo Orejuela, S. (25 de Julio de 2012). Recuperado el 03 de Octubre de 2020, de
<http://arevaloorejuelasarapatricia7am.blogspot.com/2012/07/ropa-dportiva-concepto-tipos.html>
- Armstrong, G., & Kotler, P. (2013). *Fundamentos de marketing*. México: Pearson Educación.
- Baca, G. (2010). *Evaluación de proyectos* (6ta edición ed., Vol. Sexta Edición). McGraw Hill.
- Balestrini. (15 de 06 de 2002). *Virtual urbe*. Obtenido de Virtual urbe:
<http://virtual.urbe.edu/tesispub/0093381/cap03.pdf>
- Banco Central del Ecuador. (2010). *La economía ecuatoriana luego de 10 años de dolarización*. Obtenido de
<https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Notas/Dolarizacion/Dolarizacion10anios.pdf>

Banco Central del Ecuador. (30 de septiembre de 2019). *Banco Central del Ecuador*.

Obtenido de <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1206-la-econom%C3%ADa-ecuatoriana-creci%C3%B3-03-en-el-segundo-trimestre-de-2019>

Barrantes, W., Salas, D., & Viquez, H. (2014). *Propuesta de una Herramienta para el Abastecimiento del área de Producción de comidas preparadas y panadería en la División Industrial (Auto Deli S. A.) de Auto Mercado S.A.* Obtenido de Universidad Técnica Nacional :

<http://repositorio.utn.ac.cr/bitstream/handle/123456789/198/G4%20Modelo%20de%20abasto%20Auto%20Mercado%2019.12.2018%20%20Hellen.Dago.Warner%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Bazán, M., & Palomino, B. (2018). *Transparencia en la gestión pública y su relación con cobros indebidos al asegurado SIS atendido en la IPRESS Tulpuna, Cajamarca – 2018*. Obtenido de La referencia:

https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_494b04fc97e6c730e368701bab0c4333/Description#tabnav

Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación* (Vol. 2da edición). México: Pearson Educación.

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (TERCERA ed.). Colombia:

Pearson. Obtenido de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>

Buenaventura. (2007).

- Buonacore, D. (1980). *Diccionario de Bibliotecología.*, 2 ed. Buenos Aires. Obtenido de
de
file:///C:/Users/hp/Downloads/DICCIONARIO_DE_BIBLIOTECOLOGIA_DOMINGO_B.pdf
- Burgos, A. (2017). *Expertstraining.com*. Obtenido de Estudio económico:
http://www.xprtraining.com/proyectos_inversion/estudio_economico.html
- Cabezas Mejía, E., Andrade Naranjo, D., & Torres Santamaría, J. (2018). *Introducción a la metodología de la Investigación científica*. Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Camirra, H., & Cartaya, S. (2009). *Guía para la investigación académica*. Caracas: McGraw Hill. Obtenido de
https://pedagogicoiupma.files.wordpress.com/2019/02/camirra_cartaya_guia_investigacion_iupma.pdf
- Canive, T. (2016). *¿Cómo realizar el estudio financiero de un proyecto?* Obtenido de Sinnaps: <https://www.sinnaps.com/blog-gestion-proyectos/estudio-financiero-proyecto-excel>
- Cantos, A. E. (2006). *Diseño y Gestión de Microempresas*. Quito: CODEU.
- Carrasco, G. (2011). *Mostrero de poblaciones: Tipos de muestreo*. Obtenido de Descartes:
http://recursostic.educacion.es/descartes/web/materiales_didacticos/muestreo_poblaciones_ccg/tipos_muestreo.htm
- Carrillo Flores, A. (septiembre de 2015). <http://ri.uaemex.mx/>. Obtenido de
<http://ri.uaemex.mx/oca/view/20.500.11799/35134/1/secme-21544.pdf>

- Castillo, J. (2005). *Ocioso, pobre e incivilizado: algunos conceptos e ideas acerca del siglo* . Obtenido de file:///C:/Users/hp/Downloads/Dialnet-OciosoPobreEIncivilizado-2426461.pdf
- Castillo, L. (2004). *Biblioteconomía*. Obtenido de <https://www.uv.es/macas/T5.pdf>
- Cerezo, S., & Párraga, G. (2020). *Diseño de un manual de procedimientos al área de crédito y cobranzas de una Empresa Comercial*. Obtenido de Universidad de Guayaquil:
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/51724/1/CEREZO%20LOPEZ%20SIDNEY%20PAOLA%20-%20PARRAGA%20MALDONADO%20GLORIA%20DANNAE.PDF>
- Código de Comercio Ecuador. (29 de mayo de 2019). *Supercias*. Obtenido de Código de Comercio Ecuador:
https://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/lotaip/a2/2019/JUNIO/C%C3%B3digo_de_Comercio.pdf
- Código orgánico de la producción, comercio e inversiones. (29 de diciembre de 2010). *Correos del ecuador .gob.ec*. Obtenido de Código orgánico de la producción, comercio e inversiones: <https://www.correosdeecuador.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/11/COPCI.pdf>
- Colmenares, A. (2011). Investigación-acción participativa: una metodología integradora del conocimiento y la acción. *Revista Latinoamericana de Educación*, 3(1), 102-115.
- Comisión Económico de América Latina. (02 de marzo de 2018). *Economía preliminar*. Obtenido de

https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44326/124/BPE2018_Ecuador_es.pdf

Congreso Nacional del Ecuador. (2002). Ley Orgánica del Sistema Nacional de salud.

Obtenido de <http://instituciones.msp.gob.ec/dps/snem/images/PDF/ley-organica-del-sistema-nacional-de-salud.pdf>

Congreso Nacional del Ecuador. (2015). Ley Orgánica de Salud.

<https://biblioteca.defensoria.gob.ec/handle/37000/11?offset=40>. Obtenido de <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2017/03/LEY-ORGÁNICA-DE-SALUD4.pdf>

Consejo Nacional de Planificación, CNP. (2017). Toda una vida. Plan Nacional de

Desarrollo 2017-2021. Obtenido de https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf

Constitución de la República del Ecuador. (20 de octubre de 2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Obtenido de Lexis:

https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf

Córdoba, M. (1986). *Formulación y evaluación de proyectos*. Bogotá: ECOE.

Correa, J., Ramirez, L., & Castaño, C. (2010). La importancia de la planeación financiera en la elaboración de los planes de negocio y su impacto en el desarrollo empresarial. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Universidad digital nueva granada colombia*.

Data, M. (2021). *Google imagery*. Obtenido de

<https://www.google.com/maps/d/viewer?mid=1NM7SI2rCXDcnLP8dmTJcljHs>

o0o&ie=UTF8&hl=en&msa=0&ll=-1.9703192420945799%2C-

79.34044990278397&spn=10.965381%2C20.610352&t=h&z=7&source=embed

Dávila, R. (11 de mayo de 2013). *Scribd*. Obtenido de

<https://es.scribd.com/doc/140819439/Marathon-Sports>

Diario El Universo. (12 de diciembre de 2018). *El universo el mayor diario nacional*.

Obtenido de

[https://www.eluniverso.com/noticias/2018/12/12/nota/7094586/compradores-](https://www.eluniverso.com/noticias/2018/12/12/nota/7094586/compradores-llenar-hoteles-huaquillas/)

[llenar-hoteles-huaquillas/](https://www.eluniverso.com/noticias/2018/12/12/nota/7094586/compradores-llenar-hoteles-huaquillas/)

Díaz de Rada. (2001).

Díaz, L. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación educ. médica vol.2 no.7*.

Díaz, O. (2015). *Drones y su aplicación en materia de seguridad y salud en el trabajo*.

Obtenido de Universidad Miguel Hernández:

<http://dspace.umh.es/bitstream/11000/2211/1/TFM%20D%C3%ADaz%20Cantos%2C%20%C3%93scar.pdf>

Didier. (2010).

economia simple.net. (2016).

Escales, X. (20 de 04 de 2017). *Ieuniversity*. Obtenido de

<https://www.efdeportes.com/efd145/la-indumentaria-deportiva-en-la-posmodernidad.htm>

Escales, X. (17 de 04 de 2020). Obtenido de La ropa deportiva se abre paso:

<https://www.ie.edu/insights/es/articulos/la-ropa-deportiva-se-abre-paso-negocio-la-moda/>

- Eslava, J. (2010). *Las claves del análisis económico-financiero de la empresa* (2 ed.). Madrid: Esic.
- Esparza Ontiveros, M. (junio de 2010). *Efdeportes.com*. Obtenido de La indumentaria deportiva en la modernidad y en la posmodernidad:
<https://www.efdeportes.com/efd145/la-indumentaria-deportiva-en-la-posmodernidad.htm>
- Esparza, J. L. (2011). *Análisis y evaluación de proyectos de inversión*. Obtenido de enciclopedia financiera: <http://web.uqroo.mx/archivos/jlesparza/UnidadIII-ACPSC-137.pdf>
- Estudio Económico de América Latina. (07 de abril de 2019). *Informe Macroeconómico*. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44674/194/EEE2019_Ecuador_es.pdf
- Fernández, S. (2007). Los proyectos de inversión: evaluación financiera. En S. Fernández. Costa Rica: Editorial Tencológica de Costa Rica.
- Fidias, & Arias. (2006). *El proyecto de Investigación*. Episteme.
- Flick, U. (2012). *Introducción a la investigación cualitativa* (2 ed.). Madrid. Obtenido de <http://investigacionsocial.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/103/2013/03/INVESTIGACIONCUALITATIVAFLICK.pdf>
- Flick, Uwe. (2007). *Introducción a la investigación cualitativa*. Madrid: Morata.
- Flores, J. (10 de 07 de 2018). *Derecho Ecuador*. Obtenido de Derecho Ecuador:
<https://www.derechoecuador.com/microempresa>

- Gad Municipal Huaquillas. (2019). *Plan de desarrollo de ordenamiento territorial Huaquillas*. Obtenido de http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdocumentofinal/0760000690001_PDyOT%20HUAQUILLAS%20FINAL_14-03-2015_12-42-18.pdf
- Gobierno descentralizado de Huaquillas. (20 de 04 de 2021). *Gob.ec*. Obtenido de <https://www.gob.ec/gadmc-huaquillas/tramites/patente-municipal-canton-huaquillas>
- Gómez Bastar, S. (2012). *Metodología de la investigación*. México: Red tercer milenio S.C.
- Gomez, C. (2006). *La Investigación Científica en Preguntas y Respuestas El Sistema Modular*. Obtenido de Corporación unidades: <https://evidencia.com/wp-content/uploads/2014/07/La-investigacion-cientifica-evidencia.pdf>
- Gonzales Urbina, P. (2016). *Gestión de la inversión y el financiamiento*. México: Instituto mexicano de contadores públicos.
- Gonzalez, A. (29 de 10 de 2011). *Portal Pyme*. Obtenido de <http://www.ipyme.org/es-ES/creaciondelaempresa/Paginas/Creaciondelaempresa.aspx#:~:text=La%20creaci%C3%B3n%20de%20una%20empresa,sociedades%20mercantiles%2C%20de%20forma%20telem%C3%A1tica.&text=Asimismo%2C%20se%20proporciona%20informaci%C3%B3n%20de,adminis>
- González, I. (24 de 01 de 2019). *La universidad en internet UNIR*. Obtenido de <https://www.unir.net/empresa/revista/como-calculatir-tasa-interna-retorno/>
- Grasso, L. (2006). *Elementos para su diseño y análisis* (Primera ed.). (E. Grupo, Ed.) Argentina.

- Gutierrez, M. (2019). "*Proyecto de Inversión de Maquinas Viales en constructora San Ignacio de Loyola S.A.*". Obtenido de Universidad siglo 21:
<https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/18074/GUTIERREZ%20MARCELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández. (2003).
- Hernández, B. (2001). *Técnicas estadísticas de investigación social*. España: Días de Santos.
- Hernández, E. (25 de febrero de 2006). *Cómo escribir una tesis*. Obtenido de http://biblioteca.ucv.cl/site/servicios/documentos/como_escribir_tesis.pdf
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2007). *Fundamentos de metodología de la investigación*. Mc Graw Hill.
- Hernández, S., & Rodriguez. (2011). *Fundamentos de gestión empresarial*. México: Pearson educación.
- INEC. (2010). *Población Machala*. Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/page/3/?s=poblaci%C3%B3n>
- INEC. (2018). *Encuesta Nacional*. Obtenido de Ecuador en cifras: https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Sitios/inec_salud/index.html
- INEC. (2020). Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/institucional/home/>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (septiembre de 2011). *Instituto Nacional de Estadísticas y Censos*. Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec//base-censo-2010/>

- Jileana. (27 de enero de 2020). *Web y empresas*. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/recursos-economicos/>
- Jimenez, C. (27 de 08 de 2020). *Lifener*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>
- Kaplan, R., & Norton, D. (2002). *Cuadro de Mando Integral*. Barcelona: Gestión 2000.
- Kaplan, R., & Norton, D. (2002). *Cuadro de Mano Integral (The Balanced Scorecard)*. Barcelona: Gestión 2000.
- Kinnear, & Taylor. (1993). *Investigación de mercados. Un enfoque aplicado*. Interamericana S.A: McGraw-Hill.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*. México: Copyright .
- Kotler, & Amstrong. (2008). *Fundamentos de Marketing*. México: Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. (2012). *Dirección de marketing*. México: Pearson Educación.
- Labajo González, E. (2015). *Ucm el método pericial*. Obtenido de <https://www.ucm.es/data/cont/docs/107-2016-02-17-El%20M%C3%A9todo%20Cient%C3%ADfico.pdf>
- Lema, H. (2004). *Metología de la investigación*. Bogotá: Ecoe.
- Leon. (2010).
- Ley de Compañías . (20 de 05 de 2014). *Supercias* . Obtenido de https://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/lotaip/a2/Ley-Cias.pdf
- Ley de Compañías. (28 de 02 de 2020). *Derecho Ecuador* . Obtenido de <https://www.derechoecuador.com/ley-de-companias>

- Ley de Defensa del Artesano. (23 de mayo de 1997). *artesanos.gob.ec*. Obtenido de Ley de Defensa del Artesano: <http://www.artesanos.gob.ec/institutos/wp-content/uploads/downloads/2018/01/LEY-DE-DEFENSA-DEL-ARTESANO-1.pdf>
- Lopez, H. (2016). *Ubicación del crédito dentro de la empresa*. Obtenido de <http://cdigital.dgb.uanl.mx/te/1020073594.PDF>
- Lucio, R., Villacrés, N., & Henríquez, R. (2011). Sistema de salud de Ecuador. Salud Pública de México. *Salud Pública Mexico*, 53. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342011000
- Luna, R., & Chaves, D. (marzo de 2001). *Guía para elaborar estudios de factibilidad de proyectos ecoturísticos*. Obtenido de https://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS14/MGTSV-04/semana4/4Guia_Factibilidad_Proyectos_Ecoturisticos_CAPAS.pdf
- Madrigal, L. (2006). *"Introducción a la Antropología Biológica"*. (L. Madrigal, Editor) Obtenido de Asociación Latinoamericana de Antropología: <http://www.antropologiabiologica.org/index.php/libro-de-introduccion-a-la-antropologia-biologica>
- Martel, P. (2000). *Probabilidad y estadística matemática*. España.
- Mayntz. (1976).
- Mejía Jervis, T. (27 de agosto de 2010). *Lifeder.com*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/investigacion-explicativa/>

- Mejía, M. (2014). Estudio del comportamiento del consumo de prendas de vestir en tela de punto en el cantón Sucre. *Universidad de las Fuerzas Armadas*.
- Méndez Morales, J. S. (2005). *Fundamentos de economía*. México: Interamericana Editores.
- Merino, M., & Pérez, J. (2015). *Definición de prefactibilidad*. Obtenido de <https://definicion.de/prefactibilidad/>
- Meza Orozco, J. (2014). *Evaluación Financiera de Proyectos*. Bogotá: Buena Semilla.
- Meza, G. (2013). *El punto de equilibrio del Restaurante*. Obtenido de excelencias gourmet: <https://www.excelenciasgourmet.com/es/noticia/el-punto-de-equilibrio-del-restaurante>
- Molina. (2019).
- Monteros, E. (2005). *Manual de gestión Microempresarial* (1 ed., Vol. 2). Editorial universitaria. Ecuador. Obtenido de <https://biblioteca.uasb.edu.ec/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=135993>
- Morales, C. (2010). *Colección Gerencia de Proyectos Formulación y Evaluación de Proyectos. Unidad de Aprendizaje Estudio Organizacional y Legal. Notas de Clase*. Obtenido de Formulación y Evaluación de proyectos: https://fyedeproyectos2.files.wordpress.com/2010/07/notas-de-clase_1.pdf
- Morales, C. (2013). *Historia de la ropa deportiva*. Obtenido de <https://es.calameo.com/books/003186920f10896b9b9e8>
- Morales, C. A. (2014). *Crédito y Cobranza*. Mexico : Grupo Patria.
- Muñoz, C. (1998). *Como elaborar y asesorar una investigación de tesis*. México: Pearson Educación.

Nacional. (2016).

Nagui, M. (2005). *Metodología de la investigación*. México: Limusa.

Navarro, J. (2018). *Diferencia entre ingreso, cobro, gasto y pago*. Obtenido de Navarro Finanzas: <https://navarrofinanzas.com/gestion-empresarial/diferencia-entre-ingreso-cobro-gasto-y-pago/>

Neill, D., & Cortez Suárez, L. (2018). *Procesos y fundamentos de la investigación científica*. Machala: UTMACH.

Neira, F. (2006). Elementos para el estudio de la microempresa latinoamericana. *Latinoamérica. Revista de estudios Latinoamericanos*, 17. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/640/64004308.pdf>

Orozco, J. (2013). *Evaluación financiera de proyectos*. ecoediciones.

Páez, F. (23 de octubre de 2012). *El cuadro de mando integral*. Obtenido de <https://cmigestion.es/2012/10/23/el-cuadro-de-mando-integral-i-que-es-y-para-que-sirve/>

Palacios Rivera, A. (2015). *Ensayo académico Huaquillas la vida en la frontera*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10579/1/UPS-CT005455.pdf>

Pardinas, F. (2005). *Metodología y técnicas de investigación en Ciencia Sociales*. Obtenido de campus.fundec: <https://campus.fundec.org.ar/admin/archivos/Pardinas.pdf>

Parra, V. L., & Bravo, J. A. (2018). *Tipos de muestreo en estadísticas*. Obtenido de gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/tipos-de-muestreo-estadistica/>

Pasaca. (2010). *Elaboración y evaluación de proyectos de inversión*. Loja: Ecuador.

- Peña, A., & Pinta, F. (16 de octubre de 2012). *Ecuador en cifras*. Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Infoeconomia/info6.pdf>
- Peñuelas, R. (2008).
- Pérez. (2001).
- Pérez, A., & Guzmán, M. (15 de diciembre de 2014). *Facultad de ciencias sociales* . Obtenido de Universidad de Chile: <http://www.facso.uchile.cl/publicaciones/moebio/53/perez.html>
- Pérez, F. (1998). *La entrevista como técnica de investigación social Fundamentos teóricos, técnicos y metodológicos*. Obtenido de La entrevista como técnica de investigación social Fundamentos teóricos, técnicos y metodológicos: file:///C:/Users/hp/Downloads/La_entrevista_como_tecnica_de_investigac.pdf
- Pesantes, K. (24 de 09 de 2015). *Lafayette Uniforme*. Obtenido de <https://uniformelafayette.com/siempre-escuchas-hablar-de-anti-fluido-y-no-sabes-que-es/>
- Pimienta, J., & De la Orden, A. (2016). *Metodología de la investigación*. México: Always Learning Pearson.
- Plan Nacional de Desarrollo . (2017). *Observatorio Regional de Planificación para el Desarrollo*. Obtenido de Plan Nacional de Desarrollo : <https://observatorioplanificacion.cepal.org/es/planes/plan-nacional-de-desarrollo-2017-2021-toda-una-vida-de-ecuador>
- Porras, A. (2014). Tipos de Muestreo. *Centro de Investigación en Geografía y Geomática*.

- Prieto, B. (2018). El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales. *Pontificia Universidad Javeriana, Primera edición*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuco/v18n46/0123-1472-cuco-18-46-00056.pdf>
- Puga Muñoz, M. (2009). *Acción educa*. Obtenido de Universidad Arturo Prat del Estado de Chile: http://accioneduca.org/admin/archivos/clases/material/valor-actual-neto-y-tasa-interna-de-retorno-van-y-tir_1563977885.pdf
- Quinteros, J. (2018). Influencia del marketing mix (4Ps) en el desempeño organizacional en las empresas. *Universidad San Ignacio de Loyola*.
- Raffino, M. E. (03 de junio de 2020). *Microempresa*. Recuperado el 03 de agosto de 2021, de Disponible en: <https://concepto.de/microempresa/>
- Render, B., & Heizer, J. (2007). *Administración de la producción*. México: Pearson educación.
- Renderos Palomo, C. (febrero de 2009). <https://webquery.ujmd.edu.sv/>. Obtenido de <https://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/Fulltext/ADRS0000666/C4.pdf>
- Revista Expansión. (23 de 12 de 2014). *Las 10 empresas más responsables en México*. Obtenido de <https://expansion.mx/negocios/2014/12/16/las-10-empresas-mas-responsables-en-mexico>
- Rizo, J. (2015). *Técnicas de Investigación Documental*. Obtenido de Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua: <https://repositorio.unan.edu.ni/12168/1/100795.pdf>
- Rodríguez, F. N. (Enero-junio de 2007). Generalidades acerca de las técnicas de investigación cuantitativa. *Paradigmas: Una Revista Disciplinar de*

- Investigación*, Vol 2(No. 1). Obtenido de
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4942053>
- Roscancio, G. (20 de noviembre de 2018). *Cuadro de Mando Integral*. Obtenido de
<https://gestion.pensemos.com/que-es-el-balanced-scorecard-o-cuadro-de-mando-integral-un-resumen>
- Ruiz, M., Borboa, M., & Rodríguez, J. (2013). El enfoque mixto de investigación en los estudios fiscales. *Revista Académica de Investigación*. Obtenido de
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7325416>
- Sabino, C. (1992). *El proceso de investigación*. Obtenido de paginas.ufm.edu/:
http://paginas.ufm.edu/sabino/ingles/book/proceso_investigacion.pdf
- Salazar, C., & Michelena, P. (noviembre de 2016). *Gestión de cobros y la liquidez de la empresa ACT Consultores*. Obtenido de Universidad técnica de Ambato:
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/24290>
- Salud, D. N. (2018).
- Sampieri, R., & Fernández. (2010). *Metodología de la investigación* (5ta edición ed.). México: McGraw Hill. Obtenido de
http://jbposgrado.org/material_seminarios/HSAMPIERI/Metodologia%20Sampieri%205a%20edicion.pdf
- Sánchez Bueno, M. J. (2008). *Proceso Innovador y Tecnológico*. Madrid: Netbiblo.
- Sanchez Galan , J. (25 de 03 de 2019). *Startup Guide ionos*. Obtenido de
<https://www.ionos.es/startupguide/gestion/estudio-de-mercado/>
- Sanchez Moreno, Ramos y Marset. (1994).

- Sanchez, C. (2003). *La dicotomía cualitativo-cuantitativo: posibilidades de integración y diseños mixtos*. Obtenido de Revista de educación: Universidad Salamanca: https://mascvuex.unex.es/revistas/index.php/campoabierto/article/view/1679/pdf_2
- Sánchez, G. (11 de enero de 2005). *Biblioteca consejo latinoamericano de ciencias sociales*. Obtenido de <http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/gt/20101013121047/estay.pdf>
- Sandria, C., & León, C. (mayo de 2009). *Evaluación De Proyectos - Estudio De Mercado*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/chaparro666/lectura-8-parte-2-estudio-de-mercado>
- Sapag. (2012). Preparación y evaluación de proyectos.
- Sapag Chain, N. (2011). *Proyectos de inversión formulación y evaluación*. Chile: Pearson.
- Servicios de Rentas Internas. (2021). *Sri.gob.ec*. Obtenido de <https://www.sri.gob.ec/web/intersri/home>
- Silvestrini Ruíz, M., & Vargas, J. (enero de 2008). *Ponce.inter.edu*. Obtenido de <https://ponce.inter.edu/cai/manuales/FUENTES-PRIMARIA.pdf>
- Siso, J. M. (12 de diciembre de 2002). *El proyecto factible: una modalidad de investigación*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/410/41030203.pdf>
- Soriano, R. (1996). *Guía para realizar investigaciones sociales*. Obtenido de P Y V: <https://raulrojassoriano.com/cuallitlanezi/wp-content/themes/raulrojassoriano/assets/libros/guia-realizar-investigaciones-sociales-rojas-soriano.pdf>

Spagmi Maria. (2005). *Spagmi Maria*.

Stracuzzi, S., & Pestana, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*.

Caracas: Pedagógica de Venezuela.

studlycorp . (26 de julio de 2011). *scribd*. Obtenido de

<https://es.scribd.com/doc/60986976/QUE-ES-EL-PLAN-DE-INVESTIGACION>

Suárez, P. (2011). *Población de estudio y muestra*. Obtenido de

http://udocente.sespa.princast.es/documentos/memorias/Metodologia_Investigacion/Presentaciones/4_%20poblacion&muestra.pdf

Tamayo, & Tamayo. (2006). *El proceso de la Investigación*. Limusa.

Tancara, C. (2019). *Investifación Documental*. Obtenido de

<http://scielo.org.bo/pdf/rts/n17/n17a08.pdf>

Thompson, B. (2017). *Prefactibilidad. En Proyectos de Inversión*. México: México.

Torres, M. (13 de mayo de 2020). *Rankia.cl*. Obtenido de

<https://www.rankia.cl/blog/mejores-opiniones-chile/3391122-tasa-interna-retorno-tir-definicion-calculo-ejemplos>

Torres, R. L. (2007). *Comercialización en la Microempresa* (primera ed.). Quito:

Fundación Avanzar.

Ukessays. (01 de enero de 2015). *TRUSTED BY STUDENTS SINCE 2003*. Obtenido de

<https://www.ukessays.com/essays/foreign-language/el-estudio-de-proyectos.php>

UPF. (s.f.). *Inicio de un proyecto de investigación mixta*. Obtenido de

<https://www.upf.edu/>

Urbina. (2010). *Evaluación de proyectos*. México: Mc Graw Hill.

Valencia. (2011).

Valencia Meza, R., & Reyes Pérez, W. (01 de 2016). *Bibliotecadigital.usbcali*. Obtenido de

http://bibliotecadigital.usbcali.edu.co/bitstream/10819/3714/1/Tecnicas_realizar_evaluacion_reyes_2016.pdf

Van Beck, P. (10 de diciembre de 2019). *La evolución de la ropa deportiva*. Obtenido de <https://pietervanbeck.es/la-evolucion-de-la-ropa-deportiva/>

Van, J., & Wachowicz, J. (2002). *Fundamentos de administracion financiera*. México: Pearson prentice hall. Obtenido de

https://books.google.com.ec/books?id=ziiCVbfGK3UC&pg=PA341&dq=van,+tir+vpn&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjQ1PO8kKjsAhUiHbkGHb_JAVgQ6AEwAHoECAAQA#v=onepage&q=van%20tir%20vpn&f=false

Váquiros, J. (23 de 02 de 2010). *Pymesfuturo*. Obtenido de Relación beneficio costo: <https://www.pymesfuturo.com/costobeneficio.html>

Varela Villegas, R. (25 de octubre de 1987). *Publicaciones ICESI*. Obtenido de

https://scholar.google.com/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=razon+beneficio+costo&btnG=

Velayos Morales, V. (15 de junio de 2014). *Economipedia*. Obtenido de

<https://economipedia.com/definiciones/valor-actual-neto.html>

Verdale, E. (diciembre de 2010). *La viabilidad Financiera*. Recuperado el 03 de agosto de 2021, de Emprendedores, recursos para comenzar un negocio:

<https://todoparaemprendedores.wordpress.com/2010/12/01/la-viabilidad-financiera/>

- Verona, J. (2016). *Diseño de un modelo de gestión de procesos utilizando herramientas BPM para mejorar la eficiencia del proceso de recaudación en la IEP ADEU Deportivo SAC, Chiclayo – 2014*. Obtenido de Universidad Señor de Sipán:
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/883/VERONA%20GUERRERO%20JAM%20FRANCO.pdf?sequence=1>
- Viveros. (2013).
- Wednode. (2014). Obtenido de Estudio organizacional: <https://estudio-organizacional.webnode.mx/>
- Workflow. (08 de octubre de 2018). *Isol*. Obtenido de <https://isol.mx/pago-a-proveedores/#:~:text=Una%20gesti%C3%B3n%20de%20pagos%20eficiente,condiciones%20financieras%20de%20las%20operaciones.&text=Si%20una%20compa%C3%B1a%20tiene%20un,la%20fecha%20de%20vencimiento%20final>.
- Xunta de Galicia. (2020). *Guía de rse para el sector textil*. Obtenido de <https://libraria.xunta.gal/sites/default/files/documents/13-0117.pdf>
- Yaruro, K. (2016). *Diseño del procedimiento de retroalimentación del cliente - PQRS- en la empresa de transporte regional S.A en Ocaña norte de Santander*. Obtenido de Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña:
<http://repositorio.ufpso.edu.co/jspui/bitstream/123456789/777/1/28712.pdf>
- Yida, A. (30 de 01 de 2021). *Concepto definicion*. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/insumo/>

APÉNDICE

Apéndice A: Encuesta a financiadoras/aseguradoras de la red pública integral de salud



**CARRERA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL
ENCUESTA DIRIGIDA FUNCIONARIOS DE UNIDADES
FINANCIADORAS/ASEGURADORAS DE LA RED PUBLICA INTEGRAL DE
SALUD**

Propósito: Analizar las posibles devoluciones de expedientes por servicio de salud provincia del Guayas en lo que se refiere a las atenciones médicas ambulatorias y de emergencia con calidad y calidez, precio, localidad, desarrollo y competencia.

La encuesta: Se aplica a través de un cuestionario de carácter anónimo por lo que usted, puede responder con total libertad de criterio y sin ningún compromiso. De la manera más gentil se solicita que usted responda, las siguientes preguntas que van a servir para determinar la oportunidad en el mercado que tendría crear una microempresa de “SERVICIOS ESPECIALIZADA EN LA GESTIÓN DE COBROS EN LAS INSTITUCIONES DE SALUD, PROVINCIA DEL GUAYAS.” dedicada a la gestión de cobro por servicio de salud para la recuperación de cartera de las atenciones médicas en la provincia del Guayas.

Atentamente,

Karen Yuliana Choez Guaranda.
Estudiante de la carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial
Universidad San Gregorio de Portoviejo

Cuestionario



Instrucciones a observar:

Proceda a leer detenidamente todas las preguntas

Cualquier inquietud preguntar al encuestador

Utilice bolígrafo color azul o negro

Reflexione y analice las respuestas

Escoja una sola opción de las alternativas por pregunta, marcando su respuesta con (X)

Variable independiente: Costo de Inversión

1. ¿Existe un flujo de diagrama que detalle el proceso de pago?

- Sí
- No

1. ¿Con qué frecuencia se revisan los valores pendientes de pago de los asegurados?

- Ninguna
- Poco frecuente
- Frecuente
- Muy frecuente

2. ¿Considera usted que el diseño de formularios, registros y documentos de soporte es el adecuado?

- Sí
- No

3. ¿Cuáles considera usted que son los inconvenientes más frecuentes que dificulta el proceso de pago?

- Flujograma de procesos establecido.
- Información de formularios incompleta o errónea (por ejemplo, falta de sellos y firmas en documentación de seguros).
- Personal médico y administrativo que desconoce o está poco capacitado sobre el proceso.
- Falta de control previo de la documentación enviada.

4. ¿Considera usted que una empresa especializada en la gestión de cobros sería de gran ayuda para reducir tiempos y lograr efectividad en tales procesos?

- Sí
- No

Muchas gracias por su amabilidad y por el tiempo dedicado a contestar esta encuesta

Karen Yuliana Choez Guaranda

C.C. 0922139647

Apéndice B: Entrevistas a instituciones de salud



CARRERA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL ENTREVISTA DIRIGIDA A FUNCIONARIOS DE LAS INSTITUCIONES (PÚBLICAS Y PRIVADAS) DE SALUD

Ciudad:

Fecha:

Lugar:

Hora de Inicio:

Hora de finalización:

Nombre del entrevistado:

Cargo:

Nombre del entrevistador:

Objetivo: Analizar la opinión de los directores o administradores de las unidades de salud para determinar los problemas frecuentes al momento de recuperar la cartera vencida y así también, el grado de aceptabilidad del presente proyecto.

1. ¿En esta institución existen políticas de recuperación de cartera?

- Sí
- No

• **¿Cuáles considera usted que son las principales razones de la existencia de la cartera vencida en esta institución?**

- Falta de un control previo al enviarse a las aseguradoras.
- Falta de personal para auditoría médica.
- Falta capacitación del personal de cobranza.
- Falta de un flujograma que permita identificar el orden y tiempo de las actividades de gestión de cobros.
- Ausencia de documentos de respaldo y/o errores en los procesos médicos ingresados en el sistema de historia clínica.

• **¿Esta institución de salud conoce cuál es promedio de cobranzas sugerido en relación a la rotación de las cuentas por cobrar?**

- Ninguna
- Poco frecuente
- Frecuente
- Muy frecuente

- **¿Con qué frecuencia se recuerda a las aseguradoras el pago de sus deudas?**
 - Ninguna
 - Poco frecuente
 - Frecuente
 - Muy frecuente

- **¿Con qué frecuencia se capacita al personal que integra el equipo de cobranzas sobre las políticas y procedimientos que deben aplicar para su desempeño laboral?**
 - Ninguna
 - Poco frecuente
 - Frecuente
 - Muy frecuente

- **¿Cree usted que su institución cuenta con las suficientes herramientas para una óptima gestión de cobranzas?**
 - Sí
 - No

- **¿Considera usted que si la institución contrata una empresa especializada en los servicios de gestión de cobro puede mejorar la eficiencia en la gestión financiera?**
 - Sí
 - No