



**Factores determinantes que explican el acceso a la financiación bancaria: Un estudio empírico en el
sector servicio de las Pymes en la ciudad de Quito**

Villano Romero, Evelin Selena

Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio

Carrera de Ingeniería en Finanzas y Auditoría

Trabajo de titulación, previo a la obtención del título de Ingeniera en Finanzas, Contadora Pública-

Auditora

Dr. Zambrano Vera, Danny Iván










25 de Septiembre del 2020

URKUND

Document Information

Analyzed document	Villano Evelin- tesis factores determinantes.docx (D78516636)
Submitted	9/2/2020 10:43:00 PM
Submitted by	
Submitter email	esvillano@espe.edu.ec
Similarity	3%
Analysis address	dizambrano.espe@analysis.arkund.com

Sources included in the report

W	URL: https://repositorio.upct.es/bitstream/handle/10317/7010/sere.pdf?sequence=4&isAllo ... Fetched: 7/10/2020 11:55:07 PM		12
SA	JENNIFER ALVARADO QUINTO.docx Document JENNIFER ALVARADO QUINTO.docx (D78165179)		2
SA	GUAMAN_PAREDES.docx Document GUAMAN_PAREDES.docx (D76204302)		4
SA	TESIS FINAL Grecia Fernanda Peñafiel Villacres.docx Document TESIS FINAL Grecia Fernanda Peñafiel Villacres.docx (D57956688)		3
SA	ROBERTH CAMACHO ENSAYO FINAL .pdf Document ROBERTH CAMACHO ENSAYO FINAL .pdf (D78472488)		3
SA	AGUSTÍN PEREZ_TESIS.docx Document AGUSTÍN PEREZ_TESIS.docx (D54751068)		4
SA	GRACE CASTRO - TESIS FINAL_Nov11.doc Document GRACE CASTRO - TESIS FINAL_Nov11.doc (D58672421)		1
W	URL: https://docplayer.es/amp/142282170-Universidad-tecnica-particular-de-loja-area-adm ... Fetched: 7/18/2020 8:28:03 AM		1
W	URL: https://www.uasb.edu.ec/web/area-de-gestion/contenido?el-observatorio-de-la-pyme-e ... Fetched: 9/2/2020 10:43:00 PM		2

Firma:



Dr. Zambrano Vera, Danny Iván
DIRECTOR



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL
COMERCIO**

CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

CERTIFICACIÓN

Certifico que el trabajo de titulación, "**Factores determinantes que explican el acceso a la financiación bancaria: Un estudio empírico en el sector servicio de las Pymes en la ciudad de Quito**" fue realizado por la señorita **Villano Romero, Evelin Selena** el cual ha sido revisado y analizado en su totalidad por la herramienta de verificación de similitud de contenido; por lo tanto cumple con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos y metodológicos establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, razón por la cual me permito acreditar y autorizar para que lo sustente públicamente.

Sangolquí, 07 de Octubre del 2020

Firma:



Dr. Zambrano Vera, Danny Iván

C.C 1714198288



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL
COMERCIO**

CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA

Yo, **Villano Romero, Evelin Selena**, con cédula de ciudadanía n° 1724424922, declaro que el contenido, ideas y criterios del trabajo de titulación: **Factores determinantes que explican el acceso a la financiación bancaria: Un estudio empírico en el sector servicio de las Pymes en la ciudad de Quito** es de mi autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos, y metodológicos establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.

Sangolquí, 07 de Octubre del 2020

Firma

.....
Villano Romero, Evelin Selena

C.C. 1724424922



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL
COMERCIO**

CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Yo **Villano Romero, Evelin Selena**, con cédula de ciudadanía n° 1724424922, autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar el trabajo de titulación: **Factores determinantes que explican el acceso a la financiación bancaria: Un estudio empírico en el sector servicio de las Pymes en la ciudad de Quito** en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi responsabilidad.

Sangolquí, 07 de Octubre del 2020

Firma

.....
Villano Romero, Evelin Selena

C.C. 1724424922

Dedicatoria

Este trabajo lo dedico primeramente a Dios, por haber forjado mi camino, llenarme de bendiciones, acompañarme en cada paso de mi vida y por darme una familia maravillosa, la cual siempre me ha apoyado para cumplir todas las metas que me he propuesto.

A mi mami, Rosita que siempre ha estado en todo momento de mi vida apoyándome, brindándome todo su amor y aconsejándome para tomar las mejores decisiones demostrándome que un tropezón no es caída, por ser ese modelo a seguir con un gran corazón y carisma, y enseñarme que siempre se puede empezar desde cero y lograr grandes cosas.

A mi hermana Johanna, por siempre tener una palabra de aliento, apoyarme en cada decisión de mi vida y motivarme a lograr grandes cosas.

Agradecimiento

Agradezco a Dios, por haberme permitido culminar mi carrera y darme las fuerzas necesarias para seguir adelante.

A la Universidad de las Fuerzas Armadas "ESPE", por haberme permitido adquirir todos los conocimientos necesarios para obtener mi título y por dejarme grandes experiencias y recuerdos que los atesoraré por el resto de mi vida.

A mi director de tesis, Dr. Danny Zambrano por su paciencia, tiempo y ayuda para la culminación del presente proyecto de investigación, igualmente al Ingeniero Roberto Taco por su ayuda en la revisión de la presente investigación.

A mis amigos, por haber compartido grandiosos momentos tanto en las aulas de clase como fuera de ellas, especialmente a mi estimada amiga Jessy por ser una gran persona, haberme brindado su apoyo, confianza y por tantos recuerdos que quedarán guardados por siempre.

Contenido

Carátula.....	1
Urkund	2
Certificación	3
Responsabilidad de autoría.....	4
Dedicatoria	6
Agradecimiento	7
Contenido.....	8
Índice de tablas	13
Índice de figuras.....	14
Capítulo I.....	19
Introducción.....	19
Planteamiento del Problema.....	19
Objetivos.....	21
Objetivo General.....	21
Objetivos Específicos.....	21
Hipótesis.....	22
Determinación de Variables	22
Capítulo II.....	23
Marco teórico	23

Introducción	23
Teorías de Soporte	23
Teoría de la Agencia.....	23
Detractores de la teoría de la Agencia	27
Aporte de la Teoría	28
Teoría de la Jerarquía Financiera	28
Detractores de la teoría de la Jerarquía Financiera.....	32
Aporte de la teoría	33
Marco Referencial.....	33
Estado Del Arte.....	33
Capítulo III.....	40
Las Pymes en el Ecuador.....	40
Introducción	40
Conceptualización de las Pymes	40
Tipos de empresas en Ecuador	42
Compañías Anónimas.....	43
Compañías de responsabilidad limitada.....	44
Compañía en nombre colectivo	45
Compañía en comandita simple.....	45
Compañía de economía mixta	46
Características de las Pymes.....	47

	10
Ventajas e inconvenientes de las Pymes	48
Situación de las pymes en el Ecuador	49
Sector Servicios.....	54
Actividades turísticas y recreativas	63
Agencias de Servicios Turísticos o Agencias de Viaje	73
Importancia de la agencia de Viaje	74
Clasificación de las agencias de viaje	75
Capítulo IV	77
Metodología	77
Introducción	77
Tipos de Investigación	77
Según el Enfoque	77
Según su finalidad	78
Según su alcance	79
Según su fuente de datos	79
Universo y Muestra.....	80
Instrumentos de recolección de datos.....	82
Entrevista a expertos	82
Encuesta.....	83
Validación del instrumento.....	84
Alfa de Cronbach	84

	11
Capítulo V	89
Resultados	89
Introducción	89
Resultados de las entrevistas	90
Análisis de las entrevistas.....	93
Resultados de las encuestas	94
Análisis Univariado	133
Prueba de las hipótesis.....	139
Capítulo VI	142
Propuesta.....	142
Antecedentes.....	142
Objetivo..	142
Formulación de la Propuesta	142
Propuesta para el Sistema Financiero	143
Líneas de crédito	144
Capítulo VII	148
Conclusiones y Recomendaciones.....	148
Conclusiones	148
Recomendaciones:	150
Bibliografía	152
ANEXO 1	160

	12
ANEXO 2.....	160
ANEXO 3.....	160
ANEXO 4.....	160
ANEXO 5.....	160

Índice de Tablas

Tabla 1. Matriz de Variables y Covariables	22
Tabla 2. Clasificación de las empresas por actividad económica	42
Tabla 3. Ventajas e inconvenientes de las pymes	48
Tabla 4. Sectores económicos con plazas de empleo registrado promedio 2018.....	54
Tabla 5. Ranking de los ingresos por prestación de servicios por ciudad en millones de USD..	62
Tabla 6. Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del sector turismo en Ecuador. ..	65
Tabla 7. Agencias de servicios turísticos	82
Tabla 8. Alfa de Cronbach	84
Tabla 9. Operalización de Variables.....	85
Tabla 10. Resultados de las entrevistas.....	91
Tabla 11. Características de la empresa	133
Tabla 12. Capital Humano	134
Tabla 13. Organización y Estrategia	135
Tabla 14. Innovación en productos y procesos de gestión	137
Tabla 15. TIC's y certificación de calidad	138

Índice de Figuras

Figura 1. Ranking empresarial.....	51
Figura 2. Mercado de destino de ventas.....	51
Figura 3. Volumen de producción	53
Figura 4. Participación de los sectores respecto al PIB (año 2018).	55
Figura 5. Evolución del ingreso por servicios prestados.	57
Figura 6. Evolución del ingreso por servicios prestados por región en el periodo 2013-2019. ..	58
Figura 7. Evolución de la utilidad o pérdida por región durante el periodo 2013-2019.	59
Figura 8. Evolución del ingreso por servicios prestados por Provincia.....	60
Figura 9. Utilidad o Pérdida de servicios prestados por Provincia.....	61
Figura 10. Ingresos por segmentación de tamaño.....	63
Figura 11. Evolución del ingreso en el sector de actividades turísticas y recreativas.....	67
Figura 12. Consumo turístico con respecto al PIB.	68
Figura 13. Evolución del ingreso en el sector de actividades turísticas.....	70
Figura 14. Evolución del ingreso por regiones en las actividades turísticas y recreativas.	71
Figura 15. Utilidad o pérdida en las regiones en las actividades turísticas y recreativas.....	72
Figura 16. Ingreso en relación a las provincias en las actividades turísticas y recreativas.....	73
Figura 17. Clasificación de las agencias de viaje.....	76
Figura 18. Resultados Pregunta 1.1	94
Figura 19. Resultados Pregunta 1.2	95
Figura 20. Resultados Pregunta 1.3	95
Figura 21. Resultados Pregunta 2.1	97
Figura 22. Resultados Pregunta 2.2	98
Figura 23. Resultados Pregunta 2.3	99

Figura 24. Resultados Pregunta 2.4	100
Figura 25. Resultados Pregunta 3.1	101
Figura 26. Resultados Pregunta 3.2	102
Figura 27. Resultados Pregunta 4.1.1	103
Figura 28. Resultados Pregunta 4.1.2	104
Figura 29. Resultados Pregunta 4.1.3	105
Figura 30. Resultados Pregunta 4.1.4	106
Figura 31. Resultados Pregunta 4.1.5	107
Figura 32. Resultados Pregunta 4.1.6	107
Figura 33. Resultados Pregunta 5.1.1	108
Figura 34. Resultados Pregunta 5.1.2	109
Figura 35. Resultados Pregunta 5.1.3	110
Figura 36. Resultados Pregunta 5.1.4	111
Figura 37. Resultados Pregunta 5.1.5	111
Figura 38. Resultados Pregunta 5.1.6	113
Figura 39. Resultados Pregunta 5.1.7	114
Figura 40. Resultados Pregunta 5.1.8	115
Figura 41. Resultados Pregunta 5.2	116
Figura 42. Resultados Pregunta 7.1.1	119
Figura 43. Resultados Pregunta 7.1.2	120
Figura 44. Resultados Pregunta 7.1.3	121
Figura 45. Resultados Pregunta 7.1.4	122
Figura 46. Resultados Pregunta 7.1.5	123
Figura 47. Resultados Pregunta 7.1.6	123
Figura 48. Resultados Pregunta 7.1.7	124

Figura 49. Resultados Pregunta 7.2	125
Figura 50. Resultados Pregunta 7.3	126
Figura 51. Resultados Pregunta 7.3.1	128
Figura 52. Resultados Pregunta 7.4	129
Figura 53. Resultados Pregunta 7.5.1	130
Figura 54. Resultados Pregunta 7.5.2	131
Figura 55. Resultados Pregunta 7.5.3	131
Figura 56. Resultados Pregunta 7.5.4	132

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo el analizar los “Factores determinantes que explican el acceso al financiamiento bancario de las Pymes de servicios en Quito”. La forma de financiamiento de las empresas se explica a partir de la teoría de la agencia y la teoría de la jerarquía financiera; así mismo la metodología empleada fue de orden mixta, ya que se combinó aspectos de orden cualitativo y cuantitativo, en lo que respecta al enfoque cualitativo se utilizaron las técnicas de entrevista a expertos y la revisión literaria (publicaciones e investigaciones actualizadas); mientras que el enfoque cuantitativo se centra en la aplicación de un estudio empírico, de corte transversal, aplicado a las Pymes de servicios, localizadas en la ciudad de Quito; este estudio empírico incorporo a 102 pequeñas y medianas empresas, donde se obtuvieron enriquecedores resultados, en cuanto a los factores tanto tangibles e intangibles, que ayudan a comprender el funcionamiento y las decisiones por parte de los directivos de las Pymes de servicios frente al financiamiento bancario, las variables que resultaron significativas en el presente estudio fueron: años de funcionamiento de la empresa, género y grado académico del gerente, planeación estratégica, estructura organizativa, cambios o mejoras en: productos/servicios, procesos, bienes, sistemas de gestión, área comercial, compras y aprovisionamiento, posición tecnológica, y contar con certificaciones de calidad.

Palabras clave:

- **FUENTES DE FINANCIAMIENTO**
- **PYMES**
- **FINANCIAMIENTO BANCARIO**

Abstract

The present research aims to analyze the "Determining factors that explain access to bank financing for SMEs in services in Quito." The form of financing of companies is explained from the theory of the agency and the theory of the financial hierarchy; Likewise, the methodology used was of a mixed order, since qualitative and quantitative aspects were combined, with regard to the qualitative approach, the techniques of interviewing experts and literary review (updated publications and research) were used; while the quantitative approach focuses on the application of an empirical study, applied to service SMEs, located in the city of Quito; This empirical study incorporated 102 small and medium-sized companies, where enriching results were obtained, in terms of both tangible and intangible factors, which help to understand the operation and decisions by managers of service SMEs in relation to bank financing , the variables that were significant in this study were: years of operation of the company, gender and academic degree of the manager, strategic planning, organizational structure, changes or improvements in: products / services, processes, goods, management systems, area commercial, purchasing and supply, technological position, and have quality certifications.

Keywords:

- **SOURCES OF FINANCING**
- **SMEs**
- **BANK FINANCING**

Capítulo I

Introducción

Planteamiento del Problema

Las Pymes tienen una gran importancia en la economía del país a pesar de las desventajas frente a las grandes empresas, estas cuentan con una estructura organizacional simple que permite una toma de decisiones más ágil y con mejor adaptabilidad frente a cambios en el entorno, poseen mayor flexibilidad y capacidad de adaptación estructural, en muchas ocasiones los negocios son familiares lo que muestra un alto nivel de compromiso de sus integrantes y mayor cercanía con sus clientes, permitiéndoles además la acumulación de ventajas competitivas en la producción de bienes y/o servicios.

Si bien, las Pymes cumplen un papel importante en la economía del Ecuador, también es cierto que estas presentan varias restricciones financieras, lo que conduce, ya sea a mejorar sus procesos productivos e incrementar su ámbito de acción, o simplemente quedarse estancadas. Los recursos financieros son necesarios para adquirir activos, fabricar un producto o brindar un buen servicio, por lo tanto, la falta de fondos arremete contra el crecimiento de las pymes debido a que estas requieren un flujo de efectivo permanente para realizar compras, pagos o contrataciones.

Dentro del ámbito financiero el principal problema es acceder a financiamiento bancario o también conocido como racionamiento del crédito, esto se da por la falta de confianza, el riesgo y por las exigencias y requisitos que les piden a los empresarios tales como, falta de garantías o tasas de interés altas, es por esto que los bancos prefieren destinar los recursos vía crédito a entidades de mayor tamaño, que puedan cumplir con sus compromisos y obligaciones.

Los factores de decisión para aprobar o negar un crédito por las entidades financieras son conocidas como las 5 C's del crédito, por lo tanto, las posibilidades de obtener financiamiento bancario aumentan cuando las empresas poseen estas 5 C's que son: carácter, capacidad, colateral, capital y condiciones. Estos factores ayudan al prestamista a evaluar el riesgo crediticio teniendo más información sobre la capacidad de pago frente a las obligaciones, los recursos con los que cuenta la empresa, historial de crédito, condiciones para obtener un crédito y garantizar el pago del préstamo.

Los estudios muestran que, las empresas, más allá de contar con las 5 C's del crédito existen otros factores estratégicos a considerar y que pueden aportar hacia un mejor acceso al financiamiento bancario. Frente a esto se plantea la siguiente pregunta de investigación ¿Existen factores internos y externos que posibilitan a las Pymes acceder al financiamiento bancario?

Justificación e importancia

Dentro del ambiente económico las Pymes tienen particular importancia en el Ecuador dado que representan la mayor fuerza económica, generan riqueza y fuentes de empleo, esto da origen a la necesidad de implementar estrategias que beneficien las operaciones, así como también aumentar su desempeño, con la finalidad de reducir costos de operación, optimizar los niveles de inventarios, mejorar los procesos, mejorar los productos y servicios, e incrementar la productividad.

Como se mencionó anteriormente las pymes dinamizan la economía de un país y mejoran la gobernabilidad, ya que requieren menores costos de inversión, es el sector que más utiliza insumos y materias primas. Por otro lado, la globalización y los rápidos cambios tecnológicos demandan a las empresas una mayor preparación vanguardista, capaces de afrontar con éxito los nuevos desafíos y asegurar su permanencia en los mercados.

A pesar de la importancia que representan las Pymes en la economía de cada país, la mayoría presentan problemas principalmente con respecto a los recursos financieros, ya que al no contar con recursos propios optan por la apertura de deuda o financiamiento bancario, más aún después de encontrarse inactivas los últimos meses debido a la crisis mundial causada por el Covid-19. Es por esto que resulta de suma importancia implementar productos financieros adecuados a la realidad productiva de las pequeñas y medianas empresas.

La presente investigación consiste en un estudio que tiene como propósito analizar los factores determinantes que permitan a las Pymes de servicios acceder al financiamiento bancario, siendo este trabajo de utilidad para los empresarios, ya que servirá para identificar y mejorar aspectos internos referentes al negocio, también será de utilidad para las entidades financieras porque les ayudará a entender el papel crucial que tienen las Pymes en el Ecuador.

Objetivos

Objetivo General

Analizar los factores determinantes que explican el acceso a la financiación bancaria por parte de las Pymes de servicios en la ciudad de Quito.

Objetivos Específicos

- Analizar la literatura referente a la Teoría de la Agencia y la Teoría de la Jerarquía Financiera y entender de mejor manera las opciones de financiamiento de la empresa.
- Realizar un diagnóstico de la situación actual en la que se encuentran las Pymes del sector servicios, específicamente las agencias de Viaje.
- Establecer cuáles son los factores determinantes que explican el acceso a la financiación bancaria mediante un estudio empírico a las micro y pequeñas empresas del sector servicios.

- Proponer al sistema financiero ecuatoriano la implementación de nuevas líneas de créditos para Pymes.

Hipótesis

H1. Las características de la empresa, capital humano, organización y estrategia influyen en el acceso a la financiación bancaria.

H2. La innovación en productos, procesos y gestión de la empresa, uso de las TIC's y certificaciones de calidad influyen en el acceso a la financiación bancaria.

H3. La situación financiera (ratios de liquidez, endeudamiento y rentabilidad) de la empresa influye para obtener créditos por parte de las entidades financieras.

Determinación de Variables

Tabla 1

Matriz de Variables y Covariables

Variable Dependiente	Variable Independiente
Acceso al crédito	Características de las Pymes
	Capital humano
	Organización y Estrategia
	Innovación en productos y procesos de gestión
	TIC's y Certificación de calidad
	Aspectos financieros y Contables

Capítulo II

Marco teórico

Introducción

El presente capítulo está dedicado a la revisión de literatura, identificándose aquellas teorías o líneas de pensamiento que explican la problemática del acceso al financiamiento bancario, así tenemos, la Teoría de la Agencia la cual establece que la única fuente de financiamiento disponible para la empresa son los beneficios retenidos, y por otro lado, la Teoría de la Jerarquía Financiera, quien establece el orden preferencial en las opciones de financiamiento, siendo el primero, los fondos generados internamente, después el financiamiento externo, esté último dado cuando el autofinanciamiento sea insuficiente.

Por otra parte, también se analizaron ocho estudios relacionados al tema de investigación, todos aplicados en el contexto de Latinoamérica, los cuales muestran la importancia de la identificación de factores tangibles e intangibles, internos y externos, con los que cuenta la empresa para acceder a los mercados de financiamiento; se identificaron los factores más influyentes que permiten a las Pymes generar ventajas competitivas y asegurar flujos de caja sostenibles.

Teorías de Soporte

Teoría de la Agencia

La teoría de la agencia tuvo sus inicios con los estudios del economista Ronal Harry Coase, dentro del análisis económico hace explícito la existencia de los costos de la agencia y los costos de transacción. El autor se refiere a los costos de la agencia como aquellos costos de organización que se relacionan a la contratación, negociación y forma de pago y que están dentro

de la empresa, siendo el principal objetivo la minimización de estos costos (Espinoza Bornón & Velarde Chapa, 2007).

Con referencia a los costos de transacción, son entendidos como aquellos costos de realizar transacciones por medio del mercado, existen tres costos de transacción siendo estos: costes de búsqueda, costes de contratación y costes de coordinación. Los costos de búsqueda están asociados a hallar proveedores del bien o servicio que necesitamos, los costos de contratación son producto de negociar y redactar los contratos, y los costos de coordinación son aquellos para obtener el bien o servicio deseado mediante la organización y coordinación de los diferentes procesos (Echeverría Alvarado, 2017)

Coase (1937) califica los costos de la agencia y los costos de transacción como todos aquellos que surgen a partir de las relaciones de negociación entre la empresa y las personas, siendo estos últimos clientes, proveedores o trabajadores. Así también, establece que la relación de agencia se presenta en muchas situaciones cotidianas, en el caso empresarial un ejemplo de esto es la relación accionista-gerente, en aquel entonces el autor no hace referencia a estos costos como de agencia sino más bien como de organización, de esta forma se inició el camino para el estudio de esta nueva teoría (Espinoza Bornón & Velarde Chapa, 2007).

Otra definición aportada por Ross (1973) y Hill y Jones (1992) establecen a la teoría de la agencia como la relación interna y externa existente entre los agentes que integran la organización, dándose el método más común de interacción social, este se inicia cuando se designa a una de las partes como representante y pasa a tomar las decisiones, un ejemplo de esto son las relaciones que se dan entre empleados-patronos y estados-gobernantes.

A partir de estas definiciones, Ross (1973) y otros autores establecen tres vertientes de estudio aplicados a la teoría de la agencia, la primera sobre el riesgo que existe por la relación

entre los agentes, la segunda establece lo relacionado a la investigación del equilibrio general en el flujo de información, y la última que trata sobre los intermediarios financieros dentro de las organizaciones.

Más tarde, con los trabajos de Jensen y Mackling (1976) se define a la teoría de la agencia como un contrato en el cual una persona, principal, encarga a otra, agente, la ejecución de algún servicio de su interés, en donde se delega autoridad al agente a cambio de una contraprestación, la delegación de autoridad es necesaria para que el agente realice la actividad en beneficio del principal para lograr cumplir los objetivos perseguidos, en donde este podrá establecer el cancelar o modificar contratos con una tercera parte en nombre del principal.

Jensen (1986) habla acerca de los conflictos de interés que se presentan en la organización entre accionistas y administradores, donde la política de pago es uno de los conflictos más comunes, ya que los administradores quieren más poder y, por otro lado, los accionistas temen perder el control. A partir de este estudio se empieza a tomar mayor importancia a los programas de compensaciones que sirve para equilibrar desacuerdos de políticas de pago.

Arrow (1970) y Jensen (1986) establecen que la relación de la agencia nace del contrato empresarial, en donde se vuelve un problema el manejo del dinero para las actividades individuales de la empresa, esto dado por la limitación de recursos o la falta de control de estos, generando conflictos de intereses y por lo tanto de relación dentro de la entidad. Buscan determinar una forma eficiente en el manejo del flujo de efectivo, donde establecen el implementar presupuestos anuales para crear una fuerza de control de costos interna y una adecuada relación entre los agentes.

Respecto a esto, pensadores como Eisenhardt (1989), Jensen (1983) y Levibthal (1988) concuerdan que es de suma importancia un mecanismo óptimo de compensación, el cual balancee el esfuerzo de los agentes en relación a sus intereses propios y el riesgo de la relación, y que a su vez maximicen las utilidades. Esta teoría causa en ocasiones confusión, dado que investigadores como Antle y Smith (1986) y Janakiraman, Lambert y Lacker (1992) apoyan esta teoría, pero no encuentran la forma en la que se maximice de manera eficiente la repartición de compensaciones dentro de los agentes.

A parte de los contratos y las compensaciones otro tema importante en la teoría de la Agencia es el reparto de dividendos, respecto a esto se destacan los estudios de Eisenhardt (1989) el cual identifica dos aspectos respecto a los administradores y los dividendos. El primer aspecto es sobre los administradores como agentes de inversión, los cuales buscan obtener dividendos, y el segundo aspecto es sobre los administradores, quienes buscan compensar sus intereses frente a los de los accionistas.

El objetivo del estudio a los dividendos es buscar la maximización de las ganancias y la adecuada relación de los agentes, dado que es necesario balancear las ganancias y el reparto de dividendos entre ellos, esto con el fin de dar solución a los conflictos de la relación contractual de los agentes (Espinoza Bornón & Velarde Chapa, 2007).

Como resultado de la evolución, la teoría de la agencia se refiere a un modelo en el que se enfocan algunos acuerdos empresariales o laborales para conseguir un objetivo común que beneficie a ambas partes (Cecil Pigou, 2012). La relación entre accionistas y administradores se ajusta a esta teoría dado que el gerente o agente recibe recursos de los accionistas o principal, así como autonomía y beneficios monetarios y no monetarios, es decir obtiene un encargo fiduciarios o cesión de derechos de control (Bueno & Santos Cueva, 2012).

Otra definición establece a la relación de agencia como un contrato bajo el cual una o más personas llamadas principal contratan a otra persona llamada agente para desempeñar actividades, la cual involucra la delegación de funciones y responsabilidad al agente y un pago convenido de acuerdo a circunstancias de comportamiento del agente, si las dos partes tienen comportamientos maximizadores de las utilidades esperadas y bajo el supuesto que se disponga de mejor información, tanto para el agente como para el principal, el agente no siempre actuará buscando el mejor interés para el principal (Bueno & Santos Cueva, 2012).

Detractores de la teoría de la Agencia

Vergués (2000) establece que la relación de agencia no funciona, ya que el principal le otorga al agente autonomía en la toma de decisiones al encargarle la gestión de una actividad obteniendo como resultado que el principal no conozca el grado de eficacia real de la gestión del agente, sino solamente el resultado final que se deriva de esta relación. Otro problema con esta teoría es sobre el conflicto de intereses, donde el principal busca la utilidad máxima del producto o servicio que ofrece mientras que el agente está más interesado en maximizar su renta personal.

Como se mencionó en el apartado anterior, al momento que el principal le encarga la realización de una actividad al agente surgen intereses contrapuestos, así como también diferencias entre la información de la que disponen los distintos actores que intervienen, según la terminología de la Teoría de la Agencia se denomina asimetría de la información, la incongruencia que se produce entre los objetivos perseguidos por el principal así como también por el agente, siendo necesario la aparición de incentivos (Álvarez Pérez, Arbesú López, & Fé Cantó, 2000).

Harris & Raviv (1991) exponen que, el conflicto de interés entre accionistas y administradores surge por decisiones administrativas relacionadas con inversión y pago de dividendos que da lugar a la pérdida residual de valor de la empresa, por lo tanto establecen que

cuando la inversión de la dirección en la propiedad de la empresa permanece constante en términos absolutos, aumentar la financiación en forma de deuda considera un incremento de la participación relativa de la dirección, de esta forma el empresario esta menos motivado a realizar el consumo excesivo de beneficios no monetarios, pero por el otro lado perjudicaría el valor de su mayor inversión en la empresa y la del resto de participantes.

Un incremento en el nivel de endeudamiento da inicio al conflicto de agencia entre accionistas y obligacionistas de la empresa, este conflicto se hace notorio cuando se considera el capital propio de la empresa como una opción de compra sobre los activos de la empresa, mientras que los accionistas se inclinan hacia proyectos de inversión más arriesgados, donde el interés de los acreedores se orienta hacia proyectos sólidos y firmes, los cuales proporcionan una adecuada garantía sobre la recuperación de su inversión (Rodríguez Sanz & Vallelado González, 2000).

Aporte de la Teoría

Esta teoría apoya el presente proyecto de investigación ya que una parte de esta establece que la única fuente de financiamiento que tienen las empresas es mediante lo beneficios retenidos, estos beneficios son entendidos como aquellos que no son repartidos en calidad de dividendos, sino más bien los destinan a autofinanciación y de esta manera las empresas no necesitan financiamiento bancario o externo.

Teoría de la Jerarquía Financiera

A comienzos de la década de los cincuenta, Durand (1952) plantea la siguiente tesis, una estructura de capital óptima a partir del uso moderado de la deuda la cual aumenta el valor de la firma y disminuye el costo de capital, sin embargo a medida que la deuda aumentaba también aumentaba el riesgo de insolvencia, y tanto acreedores como accionistas exigirían mayores rendimientos, haciendo que se aumentara el costo de capital y se disminuyera el valor de la firma,

por lo tanto se estableció que existiría una óptima estructura de capital cuando el directivo financiero encontrará un equilibrio entre deuda y capital de los socios.

Modigliani & Miller (1958), conocidos como M&M en los años cincuenta, establecieron los primeros modelos teóricos sobre la estructura de capital, uno de sus aportes planteara las siguientes dos proposiciones: (i) bajo ciertos supuestos la política de dividendos y el nivel de endeudamiento no modifica el valor de la empresa en el mercado y por otro lado, el valor de la empresa dependerá de la idoneidad para obtener ganancias sin importar de donde provengan sus recursos financieros; y, (ii) el mercado financiero presenta muchas imperfecciones tales como, impuestos, costos de quiebra, entre otros, siendo relevante la política de financiamiento, por consiguiente, la empresa apalancada recibirá un beneficio tributario al pago de intereses subsidiados, pues los intereses son deducibles de impuestos.

Más tarde Juan Mascareñas (1993) estableció el modelo de utilidad antes de intereses e impuestos el cual se basa en la comparación y separación de la estructura de capital que maximice las utilidades por acción en el intervalo esperado de utilidades antes de intereses e impuestos, el enfoque principal de este modelo no está en el cálculo de los efectos de las distintas estructuras financieras sino en los rendimientos esperados a favor de los dueños de la empresa.

Posteriormente Miller (1977) se convierte en importante aporte, analiza los costos de quiebra desde la perspectiva de las personas, donde enfatiza que el equilibrio entre los beneficiarios de los impuestos por la deuda y los costos de quiebra son en realidad muy difíciles de encontrar, por otro lado, realiza una comparación entre los impuestos y su relación con la estructura de capital, donde sus intentos por fructificar las ventajas fiscales de la deuda llevaría a que en un mundo de progresivo incremento de impuestos el equilibrio se debe establecer eliminando los incentivos logrados al emitir más deuda.

En ese mismo año, en un primer enfoque desarrollado por Ross (1977), considera la deuda como “un medio para señalar la confianza de los inversionistas en la empresa”, donde se establece que la verdadera distribución de fondos de la empresa la conocen los administradores mientras que los inversores externos no, esto se da por la diferencia que existe entre la deuda y las acciones en donde la deuda es una obligación contractual de pago periódico de intereses y principal, mientras que las acciones se caracterizan por carecer de certeza en sus pagos.

En un segundo enfoque, establece que la estructura financiera se determina con el fin de mitigar distorsiones y que las asimetrías de información se originan en las decisiones de inversión. Myers y Majluf (1984) abordan la existencia de “una interacción entre decisiones de inversión y decisiones de financiamiento”, en donde se demuestra que, si los inversionistas están menos informados que los administradores las acciones podrán estar subvaloradas.

La teoría de información asimétrica fue determinada años más tarde, la cual establecía que la información es un conjunto de variables observables entre emisores y receptores, es decir entre diferentes grupos de personas a tener una relación contractual, esta información puede ser asimétrica o simétrica, completa o incompleta, perfecta o imperfecta, en este caso de la información asimétrica trata sobre los diferentes agentes en el mercado que no tienen acceso al mismo nivel de información dando como origen a tres problemas principales: de selección adversa, de señales y moral, este último puede ocurrir cuando la empresa haya obtenido los fondos de financiación (Zambrano Vargas & Acuña Corredor, 2011).

Por lo tanto, la teoría de la Jerarquía financiera fue propuesta por Myers y Majluf (1984) para explicar la preferencia de las empresas al momento de recurrir al financiamiento, en donde primero se recurre a fondos generados internamente y después al financiamiento externo, en el caso si la autofinanciación es insuficiente. Esta teoría se basa en la asimetría de información, el atractivo por los ahorros fiscales generados por los intereses pagados por concepto del

endeudamiento, así como también las amenazas de la insolvencia financiera que son consideraciones de segundo orden.

Con estos estudios se determinó que esta teoría afirma que, no existe una estructura óptima que equilibre los beneficios y desventajas de la deuda más bien los directivos buscan aumentar sus inversiones en cuanto a las fuentes de financiación utilizando la jerarquía de preferencias. A la hora del financiamiento las empresas siguen una escala de jerarquía en primer lugar se recurre al financiamiento interno, es decir, a la reinversión de utilidades para aprovechar las oportunidades de inversión esto con el fin de evitarse los costos generados por la información asimétrica del mercado (Zambrano Vargas & Acuña Corredor, 2011).

Los gerentes por lo general prefieren la financiación interna porque esta tiene un costo más bajo que las externas pero cuando las empresas no cuentan con la financiación interna recurren al financiamiento exterior, tomando como segunda opción la emisión de deuda la cual exige pagos fijos que dependerán de los flujos futuros que espera tener la firma (Zambrano Vargas & Acuña Corredor, 2011).

Para describir el funcionamiento de la Teoría de la Jerarquía financiera, Myers y Majluf (1984) establece cuatro enunciados que la sustentan:

- a) las empresas optan primero por la financiación interna;
- b) la tasa de reparto de dividendos adaptada a las oportunidades de inversión;
- c) a pesar de contar con una política de dividendos fija, las fluctuaciones en la rentabilidad y

las oportunidades de inversión son impredecibles, los flujos de caja generados internamente pueden ser mayores o menores a sus gastos de capital; y

d) si se solicita de financiamiento externo la empresa emite los títulos más seguros (siendo primero deuda, después títulos híbridos como obligaciones convertibles y recursos propios como último recurso para la obtención de fondos).

El índice de endeudamiento de la empresa está dado por la necesidad de alcanzar un valor óptimo, pues este refleja las necesidades acumuladas de financiación externa según esta teoría. Cuando se agotan los recursos propios generados internamente y asumiendo que existen oportunidades de inversión rentables, los índices de apalancamiento varían frente al desequilibrio entre los flujos de caja internos, los dividendos netos y las oportunidades reales de inversión (Aguayo Ramírez & Panes Parra, 2014).

Detractores de la teoría de la Jerarquía Financiera

Frank y Goyal (2002) no están de acuerdo con la teoría de la jerarquía financiera, ya que para las empresas en Estados Unidos la financiación interna no es la principal fuente de fondos, pues la financiación externa es mayormente reconocida. Las empresas pequeñas y de alto crecimiento no se ajustan a esta teoría de jerarquía financiera, mientras que las empresas grandes si lo hacen, frente a esto los autores proponen un modelo mixto que incluya la variable déficit y además variables ya probadas como determinantes del endeudamiento.

Por otro lado, Whittam y Wyper (2007) estudian el cumplimiento de esta teoría para empresas de reciente creación, los resultados obtenidos mostraron el cumplimiento de la misma, pero no de manera precisa, ya que después de utilizar los fondos internos como reinversión de utilidades o aportaciones de los socios, las empresas recurren a recursos externos, este comportamiento se da por que los emprendedores son reacios para acudir a deudas dado que la consideran como una extensión de sus obligaciones personales y además limitan el uso de sus activos personales como garantías. La emisión de recursos propios muestra que los empresarios

observan esta forma de financiación como una manera de añadir valor a su negocio (Zambrano Vargas & Acuña Corredor, 2011).

Rodriguez García & Villar Lopez (2009) determinaron que con esta teoría las empresas prefieren financiamiento interno antes que externo, pero cuando acuden a financiamiento externo colocan títulos seguros cuyos precios no estén infravalorados por las expectativas pesimistas de los inversores potenciales. El principal problema que tiene esta teoría es que no existe un ratio óptimo de endeudamiento, la estructura de capital de una empresa dependerá de sus necesidades externas de financiamiento, por lo que las empresas rentables al requerir menos financiamiento externo emplearán menos deuda y tendrán un menor ratio de endeudamiento.

Aporte de la teoría

Esta teoría apoya el presente proyecto de investigación ya que establece un orden preferencial en las opciones de financiamiento para la empresa, donde la clave para la existencia de esta jerarquía es la información asimétrica, existiendo una brecha informativa entre agentes internos y externos, lo cual conlleva a mayores costes de financiación; además que se tomará en cuenta la segunda escala de la jerarquía siendo esta la financiación externa.

Marco Referencial

Estado Del Arte

Factores de las dificultades de financiación de las Pymes en Latinoamérica

Autores: Sandra Morini Marrero, Estefanía Solari

Lugar de Publicación: España

En esta investigación se determinó que las restricciones de crédito se dan por dos causas relacionadas con el entorno de la empresa y con las propias características de la misma, con respecto a esta última se tomaron en cuenta los siguientes factores: tamaño de la

empresa, estructura de propiedad, único propietario, género del propietario, transparencia de información: tener certificado de calidad y haber auditado las cuentas anuales, nivel de ventas, edad, experiencia del propietario y ser de propiedad totalmente extranjera. Los resultados mostraron que las variables con menos significancia son: tamaño, nivel de ventas, edad, experiencia del propietario y ser de propiedad totalmente extranjera.

Determinantes del acceso al crédito: Evidencia a nivel de la firma en Bolivia

Autor: Héctor Alberto Botello- Peñaloza

Lugar de Publicación: Colombia

En la presente investigación realizada en Bolivia se identifican cinco factores importantes para acceder a financiamiento externo, siendo estos el tamaño, edad, capacidad tecnológica, características de las organizaciones e indicadores sectoriales. Los resultados muestran que las empresas más grandes tienen mayor posibilidad de acceso a crédito por tanto es importante la cantidad de empleados y ventas este primer factor, el tamaño, apoya el factor edad, mientras que la tecnología ayuda a desarrollar ventajas competitivas frente a la competencia; las características de la empresa igualmente son significantes, y en los indicadores sectoriales se observa que es importante la localización.

Determinantes del acceso al crédito de Pymes industriales argentinas. Descomposición Espacial en el periodo 2004-2014

Autores: Carlos Matías Hisgen, Gabriel David Mence

Lugar de Publicación: Argentina

El presente trabajo de investigación realizado a las Pymes industriales argentinas identifica factores importantes para el acceso al financiamiento bancario, las variables más

significativas de esta investigación fueron las ventas las cuales tienen un efecto positivo en términos económicos, número de empleados, capacidad instalada, si la firma realizó inversiones en años anteriores, ser exportadora y las diferencias regionales. Por otro lado, las variables que no presentan efectos positivos significativos para acceder a financiamiento bancario son: nivel tecnológico, antigüedad e informalidad.

Factores determinantes que explican el acceso a la financiación bancaria: un estudio empírico en empresas peruanas.

Autores: Eduardo Rocca Espinoza; Antonio Duréndez Gómez-Guillamón

Lugar de Publicación: Perú

En esta investigación se realiza un estudio sobre las causas de racionamiento de créditos de micro y pequeñas empresas peruanas, la problemática de acceso a financiamiento bancario se explica mediante la teoría de la Jerarquía Financiera y la Teoría de la Agencia, el objetivo de esta investigación es identificar factores tangibles e intangibles estratégicos que ayuden a las Mipymes acceder a financiamiento bancario.

Los factores identificados se dividen en seis grupos, estos son: características de la empresa, capital humano, planeación estratégica y estructura organizativa, innovación en productos, procesos y gestión, posición tecnológica, TIC's y certificación de calidad y rendimiento.

Con respecto al primer grupo, características de la empresa las variables tomadas en cuenta fueron: tamaño de la empresa, edad de la empresa, sector, constitución legal y carácter familiar, en los resultados, se observa que, con respecto al tamaño y edad de la empresa no existe relación con el hecho que sean racionadas o no, el sector (servicios y comercial) presenta menos racionamiento del crédito frente a las empresas industriales y de construcción;

la forma jurídica, aquellas empresas constituidas formalmente bajo una forma jurídica se encuentran menos racionadas y con respecto al carácter familiar, las empresas familiares reflejan mayores valores de racionamiento de crédito frente a las no familiares.

En cuanto al capital humano se observa que la edad, los años como gerente y el género no resultan significativos, mientras que el nivel de formación, influyen a tener menor racionamiento de crédito. En cuanto al tercer grupo, referente a planeación estratégica y estructura organizativa, los resultados muestran que las empresas que cuentan con plan estratégico son el grupo sin racionamiento de crédito, y las empresas que tengan mejor estructura organizativa favorece a tener menor racionamiento estratégico.

En el cuarto grupo innovación en productos, procesos y gestión, se observa que, al realizar innovación en el producto o servicio, así como también en los procesos favorece a tener menor racionamiento de crédito, y con respecto a la variable gestión, las empresas que realizan innovación en sistemas de gestión también presentan menor racionamiento financiero. En el grupo posición tecnológica y certificación de calidad, las empresas que cuentan con una posición tecnológica fuerte presentan menor racionamiento del crédito, de igual manera aquellas empresas que cuentan con certificaciones de calidad o están en proceso de obtenerla presentan menor racionamiento de crédito.

Y en el último grupo se encuentra el rendimiento, el cual indica que, al contar con un mayor número de indicadores favorables como productos de mejor calidad, clientes satisfechos, crecimiento de la empresa, mejor rentabilidad y trabajadores satisfechos influyen para tener un menor racionamiento de acceso a crédito.

Factores determinantes para la concesión de crédito por parte de las entidades financieras a las Mipymes.

Autores: Eduardo Rocca Espinoza; Domingo García Pérez de Lema y Antonio Duréndez Gómez-Guillamón

Lugar de publicación: Perú

En esta investigación se analiza los criterios que utilizan las entidades financieras para otorgar créditos a una Mipyme tomando en cuenta criterios divididos entre: experiencia y personalidad del empresario, características del servicio o producto de la empresa, organización y estrategia de la empresa e información contable. En los resultados obtenidos se evidencio que los factores no tan significativos son: “facilidad de palabra” y el “deseo de ganar dinero” dentro del primer factor, la “empresa explotadora” y si “es fácil que nuevas empresas entren en el sector”, en el segundo factor, “el ambiente de trabajo es bueno. Están contentos los empleados” en el tercer factor, “volumen de existencias en almacén acordes con el balance” y la “exista control sistemático de impagos” con respecto al último factor.

Análisis de los factores que influyen en las decisiones de financiamiento empresarial cuando las empresas están sobre y subapalancadas

Autores: María Pía Garrido Lecca Zapata

Lugar de publicación: Perú

La presente investigación busca obtener un ratio óptimo de endeudamiento mediante la identificación de cuatro factores determinantes de la estructura de capital y que son: tamaño, tangibilidad, rentabilidad y oportunidad de crecimiento. En los resultados obtenidos se evidencia que las empresas que cuentan con más activos tangibles tienen mayor posibilidad de adquirir

deuda porque estos son utilizados como garantías, las empresas con mayor rentabilidad usan más deuda, las empresas que tienen mayor tamaño en términos de activos poseen un mayor nivel de apalancamiento y las empresas con mayores oportunidades de crecimiento tienen menos apalancamiento.

Determinantes del acceso al crédito para la Pyme del Ecuador

Autores: María Franco Gómez, Feliz Gómez Gutiérrez, Karen Serrano Orellana.

Lugar de publicación: Ecuador

En esta investigación se analizan determinantes que inciden en el acceso al financiamiento a las pymes en el Ecuador las variables tomadas en cuenta son: tamaño, antigüedad de la empresa, inversión tecnológica: capacitación y certificados internacionales, características de las organizaciones: concentración accionaria y años de experiencia del gerente, sector de la actividad económica y ubicación geográfica. En los resultados se evidencian diferencias significativas entre los sectores y la ubicación geográfica de las entidades, se establece que las empresas medianas y grandes y las que tienen más antigüedad poseen mayor posibilidad de acceso a financiamiento bancario.

“Factores determinantes del acceso y racionamiento del crédito en las MIPYMES ecuatorianas”

Autora: María Elena Granda

Lugar de publicación: Ecuador

En la presente investigación se explica que el racionamiento de crédito se da porque las Mipymes no cuentan con los requisitos que las entidades financieras solicitan tales como los colaterales o garantías de bienes, dependiendo de montos, períodos, costos de financiamiento

e informes técnicos financieros. Con respecto a los factores se concluyó que a mayor tamaño de la empresa mayor volumen de crédito, los activos fijos y los ingresos también son elementos fundamentales, además que los indicadores financieros lo corroboran y respecto al sector económico con mayor demanda y participación del crédito es el sector industrial.

Capítulo III

Las Pymes en el Ecuador

Introducción

Las Pymes en el Ecuador son consideradas el sector más productivo en la economía, debido a su influencia en la generación de empleo. El presente capítulo trata sobre la situación de las Pymes en los últimos años, estas no cuentan con un órgano o normativa reguladora específica, sin embargo y para efectos de la presente investigación se toma como referencia la información de la Ley de Compañías, la cual regula a las empresas en general, se revisará los tipos de empresas existentes y comprender así su estructura, características y operación en el mercado.

Otro punto importante en el presente capítulo son los sectores económicos del país, Ecuador es conocido por depender del sector primario, sin embargo, el sector terciario es aquel que más aporta a la economía nacional, en este sector se destaca: comercio, construcción, salud, educación, transporte, suministro de electricidad, agua, turismo, entre otros; siendo el turismo una de las actividades de mayor contribución a la balanza económica en los últimos años.

Conceptualización de las Pymes

Las Pymes no cuentan con una definición exacta ya que sus variables y componentes pueden cambiar de acuerdo a la economía del país en donde operan. El servicio de rentas internas (SRI) define a las Pymes como “al conjunto de pequeñas y medianas empresas que, de acuerdo a su volumen de ventas, capital social, cantidad de trabajadores, y su nivel de producción o activos presentan características propias de este tipo de entidades económicas” (Servicio de Rentas Internas, 2017).

El iniciar un negocio pequeño en el Ecuador no es complicado, la principal dificultad está dado por la cantidad de trámites legales y fiscales, no obstante, es imprescindible la existencia de un marco legal y regulatorio para la creación y desarrollo de este sector. El artículo 431 de la Ley de Compañías establece: “Dispone que la Superintendencia de Compañías ejercerá el control y vigilancia de todas las compañías nacionales anónimas, en comandita por acciones, de economía mixta, responsabilidad limitada, y de las empresas extranjeras que ejerzan sus actividades en el Ecuador cualquiera que fuere su especie” (Congreso Nacional, 1999, p.93).

Toda actividad comercial tiene como finalidad el obtener una ganancia o utilidad. El objetivo de las Pymes es producir bienes y servicios para satisfacer las necesidades de los consumidores, de acuerdo a la actividad económica, se destacan las siguientes: Comercio al por mayor y al por menor; Servicios comunales, sociales y personales; Industrias manufactureras diversas; Construcción; Transporte, almacenamiento y comunicaciones; Bienes inmuebles y servicios prestados a las empresas, Pesca, agricultura y silvicultura; y Otros (Ron Amores & Sacoto Castillo, 2017).

Se presenta la clasificación de las empresas según su tamaño, en donde predominan los ingresos sobre el número de trabajadores, como lo define el Reglamento a la estructura e institucionalidad de desarrollo productivo de la inversión y de los mecanismos e instrumentos de fomento productivo, establecidos en el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones (Presidencia de la República, 2017).

- Microempresas:

Ingresos menores a \$100000,00

Trabajadores: entre 1 a 9 personas

- Pequeña empresa:

Ingresos entre \$100001,00 y \$1`000000,00

Trabajadores: entre 10 a 49 personas

- Mediana empresa:

Ingresos entre \$ 1`000001,00 y \$5`000000,00

Trabajadores: entre 50 a 199 personas

El Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) clasifica a las empresas según el tamaño a partir del número de personas que laboran en las diferentes actividades económicas (Tabla 2)

Tabla 2

Clasificación de las empresas por actividad económica

Tamaño de las empresas, según tipo de actividad económica			
Número de Personas			
Tamaño	Industria	Comercio	Servicios
Micro	0-10	1-10	1-10
Pequeña	11-50	11-30	11-50
Mediana	51-250	31-100	51-100
Grande	Más de 251	Más de 101	Más de 101

Nota: Basado en (INEC, 2011)

Tipos de empresas en Ecuador

Las pymes al no contar con un ente o norma regulatoria, se desarrollan en el ámbito informal, la mayoría de estas están conformadas por personas naturales, a pesar de esto se revisarán las empresas en general ya que existen Pymes constituidas por personas jurídicas y deberán enmarcarse en los formatos que establece la legislación ecuatoriana sobre los tipos de empresas, se encuentran clasificadas de la siguiente manera:

1. Compañías o Sociedades Anónimas
2. Compañías de Responsabilidad Limitada
3. Compañía en Nombre Colectivo
4. Compañía en Comandita Simple
5. Compañía Mixta

Compañías Anónimas

Este tipo de compañías se caracteriza por ser una sociedad con capital dividido en acciones negociables y cuyos accionistas se reconocen solamente por la suma de sus aportaciones, se establecen con un mínimo de dos socios sin límite de socios máximos, a estas compañías no se les permitirá continuar con menos de dos accionistas a menos que las compañías posean un capital superior y pertenezcan al sector público, con respecto al nombre de la empresa pueden constituirse con una razón social, seudónimo o con una denominación de fantasía (Velecela Abambari, 2013).

La personalidad jurídica de estas empresas adquiere obligaciones y derechos como entidad, es persona jurídica ya que su origen se da por una autorización de parte del Poder Ejecutivo del Estado y debe estar constituida acorde lo estipula la ley, por lo tanto, la compañía anónima es jurídica y tiene su patrimonio, domicilio y representación frente a terceros, la actividad productiva que realice esta compañía debe ser legal, tiene la capacidad de reunir y administrar capitales como banca, seguros, capitalizaciones, ahorro, mercado de valores, entre otras (Buri Segarra & Matute Paredes, 2012).

Este tipo de compañía se puede constituir con ochocientos dólares, los cuales deben ser suscritos íntegramente y pagaderos al menos en el 25% del capital total, las aportaciones pueden ser en bienes muebles o inmuebles e intangibles, en dinero, inclusive especies al mismo tiempo, estos deberán tener relación con el tipo de negocio de la compañía, con

respecto a los nuevos socios deberán ser evaluados por los actuales o existentes para establecer el monto con el que cuenta la compañía, el cual no puede superar al doble del suscrito (Velecela Abambari, 2013).

Compañías de responsabilidad limitada

Esta compañía se conforma por mínimo dos personas y máximo quince, los socios son responsables solamente de deberes y obligaciones sociales por una cantidad igual a la de sus aportaciones individuales y deben realizar cualquier negocio, a excepción de operaciones de bancos, seguros, capitalización y ahorro siempre bajo su razón social distinguiéndola siempre de otra compañía, con respecto al nombre al igual que las compañías anónimas pueden registrar una razón social, una denominación objetiva o de fantasía aprobada por la Secretaría General de la Oficina Matriz de la Superintendencia de Compañías (Velecela Abambari, 2013).

La compañía no podrá funcionar si el número de socios exceden del número de quince, en tal caso de exceder este máximo deberá convertirse en otra clase de compañía o disolverse, estas compañías son sociedad de capital para los efectos fiscales y tributarios, con respecto a las participaciones de cada socio es transferible por herencia, el capital mínimo para constituir este tipo de compañía es de cuatrocientos dólares, además la compañía se constituirá mediante escritura pública que deberá ser inscrita en el Registro Mercantil del cantón en donde tenga su domicilio principal (Congreso Nacional, 1999).

El capital tendrá que suscribirse en su totalidad o pagarse al menos el 50% del valor nominal de cada participación y la diferencia cancelarse en un tiempo no menos a un año, las aportaciones pueden ser en dinero o en bienes muebles o inmuebles e intangibles, o las dos a la vez, en caso de un nuevo socio que ingrese e incluya bienes deberán constar en las escrituras de constitución con transferencia de dominio a favor de la compañía y evaluados por un perito (Velecela Abambari, 2013).

Compañía en nombre colectivo

Estas compañías están constituidas por dos o más personas bajo una razón social, en su nombre constarán los nombres de todos los socios o de alguno de ellos agregándole las palabras “y compañía”, obligatoriamente deberá celebrarse bajo escritura pública y ser aprobada por el juez de lo civil, se pondera el principio de conocimiento y confianza entre los socios (Sanchez Urgiles, 2016).

En la sociedad colectiva la característica más representativa es el carácter ilimitado de la responsabilidad que asumen los socios con respecto a la adquisición de deudas sociales, en el contrato constitutivo que convienen los socios se establece esta responsabilidad, esta compañía se diferencia de las demás sociedades donde la responsabilidad de los socios puede limitarse de manera efectiva frente a terceros, la administración será por parte de uno de sus miembros ya que la compañía se basa en la confianza de los socios (Velecela Abambari, 2013).

Con respecto al capital si fuere aportado en obligaciones, valores o bienes en el contrato social deberá constar así como también sus avalúos, con respecto a la escritura de constitución, se ordenará la publicación de un extracto de la misma en uno de los periódicos de mayor circulación, con la sentencia de aprobación de la compañía se deberá inscribir en el registro mercantil del domicilio de la compañía (Endara Ortega, 2018).

Compañía en comandita simple

En las compañías en comandita simple los socios comanditarios tendrán responsabilidad solidaria e ilimitada por los actos que se ejecuten todos ellos o cualquiera de ellos bajo la razón social, siempre que estuviere autorizada la persona para obrar por la compañía, existen dos tipos de socios, los colectivos y los comanditarios o limitados, los primeros abastecen el capital además son quienes aseguran solidaridad y mancomunadamente el manejo del negocio, pueden solamente responsabilizarse de su participación en el capital de la empresa, pero no

pueden tomar parte en la administración, los segundos, tienen derecho al examen, inspección, vigilancia y verificación de las gestiones y negocios de la compañía, pero no pueden hacer personalmente ningún acto de gestión, intervención o administración que produzca obligaciones o derechos a la compañía (Congreso Nacional, 1999)

Esta compañía se constituye como las compañías de carácter colectivo las cuales requieren que se celebre y se eleve mediante escritura de constitución aprobada por el juez de lo Civil y posteriormente se debe publicar un extracto de esta en uno de los periódicos de mayor circulación y finalmente la inscripción en el Registro Mercantil. La característica propia de esta compañía es la flexibilidad del cambio de socios ya que no existe restricción de transferencia de acciones de los socios entre uno y otro, con respecto a su razón social se agregará siempre las palabras “compañía en comandita”, escritas en todas sus letras o abreviaturas que comúnmente suele usarse (Endara Ortega, 2018).

En estas compañías se prohíbe el reparto de utilidades a los socios, a menos que sean líquidas y realizadas, el contrato no podrá ser modificado al menos que todos los socios estén de acuerdo, a menos que se hubiera establecido que para la modificación deberán estar de acuerdo la mayoría; sin embargo, en el caso de presentarse inconformidades los socios podrán separarse dentro de los treinta días posteriores a la resolución (Congreso Nacional, 1999).

Compañía de economía mixta

Estas compañías están formadas por el Estado, municipalidades, consejos provinciales y otras entidades del sector público, asociado con el capital privado, su única actividad es de tipo comercial, se encuentran sujetas al control de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros y la Contraloría General del Estado; la conformación es mediante un contrato solemne celebrado entre las partes de tipo comercial y con respecto a la responsabilidad todos los accionistas participan (Endara Ortega, 2018).

Las compañías de economía mixta son dedicadas al desarrollo y fomento de la agricultura y de las industrias convenientes a la economía nacional para la satisfacción de necesidades de orden colectivo, y prestación de nuevos servicios públicos o mejorar los ya existentes; su constitución utilizará el mismo mecanismo que para la compañía anónima, existirá el órgano administrativo pluripersonal, y cuenta con un estatuto (Congreso Nacional, 1999).

El capital será de \$800 dólares de los Estados Unidos de Norteamérica pudiendo pagarse en bienes muebles o inmuebles relacionados al objeto social de la compañía. Al formarse la compañía se expresará claramente la forma de distribución de utilidades entre el capital privado y el capital público; con respecto a las escrituras de constitución, modificaciones de estatutos y los registros se encontrarán exonerados de toda clase de impuestos y derechos fiscales, municipales o especiales, los estatutos establecerán la forma de integrar el directorio, el cual deberá estar representado por accionistas del sector público y privado en proporción al capital aportado por uno y otro (Congreso Nacional, 1999).

Características de las Pymes

Las Pymes tienen una influencia significativa dentro de la estructura y funcionamiento del tejido productivo nacional, según el Censo Nacional Económico del 2010, 99 establecimientos de cada 100 están clasificados como Pyme, lo cual lleva a determinar que en el Ecuador el futuro de la producción y comercialización de bienes y servicios está en manos de los propietarios y trabajadores de Pymes, estas a su vez cuentan con características principales: (Gualotuña Reimundo, 2011)

(i) **Carácter emprendedor:** las pymes constituyen el nacimiento de emprendimientos donde sus directivos son generadores de nuevas propuestas e ideas novedosas para sobrevivir

en un mercado cada vez más competitivo sonde debido a su estructura suelen ser vulnerables a los cambios en el entorno donde se desenvuelven;

(ii) Innovadoras y creativas: impulsan la diferenciación de productos y la especialización acorde a las exigencias del mercado, permitiéndoles sobresalir ante la competencia;

(iii) Principales empleadoras de mano de obra: son un agente significativo de contratación laboral;

(iv) Volatilidad: las pymes muestran una alta tasa de mortalidad ya que, al nacer una nueva idea, experimenta en el mercado y tiene una alta posibilidad al fracaso;

(v) Sensibilidad al entorno negativo: son susceptibles a cambios repentinos de la política económica, competencia agresiva, aceleración de la carrera tecnológica y repentinos cambios en los distintos escenarios;

(vi) Baja productividad: frente a las grandes empresas presentan un bajo volumen y retraso tecnológico produciendo en menor escala.

Ventajas e inconvenientes de las Pymes

La tabla 3 presenta las ventajas e inconvenientes de las pymes, dejando entrever su participación activa en la economía local, sin embargo, también se aprecia las limitaciones económicas y de mercado que atraviesan las mismas durante su permanencia:

Tabla 3

Ventajas e inconvenientes de las pymes

VENTAJAS	INCONVENIENTES
<ul style="list-style-type: none"> - Generan alto volumen de empleo - Rapidez de respuesta a los cambios en el entorno. 	<ul style="list-style-type: none"> - Dificil acceso a mercados financieros. - Escasa vocación exportadora, apertura a nuevas tecnologías y modernización de la gestión.

VENTAJAS	INCONVENIENTES
<ul style="list-style-type: none"> - Favorece el desarrollo interregional, descentralizando y potenciando las economías regionales. - Flexibilidad de estructuras, que favorece adaptaciones inmediatas a los mercados, incluso acciones anticipadas. - Proporciona oportunidades de inversión a corto plazo. - Facilita el crecimiento y desarrollo de las grandes empresas. - Son escuela de formación de empresarios. - Simplicidad de organización, que facilita la integración y comunicación entre las áreas funcionales, y entre la empresa y su entorno. - Actúa de amortiguador en las crisis coyunturales debido a su menor coste de capital y su mayor flexibilidad. - Facilita la identificación del personal con la cultura de la empresa. - Permite un mejor aprovechamiento de las capacidades creativas del personal. - Menores costes de inversión y desinversión. 	<ul style="list-style-type: none"> - Dificultad de acceso a economías de escala tanto en aprovisionamientos como en producción y comercialización. - Presupuestos restringidos para acciones de comunicación, lo que dificulta su presencia continua en los mercados de gran consumo. - Sistemas de gestión rudimentarios, con escasa formación de los cuadros directivos. - Falta de planificación a largo plazo y de objetivos claramente definidos. - Poseen un concepto residual del beneficio. - Dificultad de mantener el control en los procesos de crecimiento acelerado. - Con frecuencia, su carácter familiar le impide dotarse de cuadros directivos profesionales. - Presenta resistencia a fusiones, asociaciones y cooperación en general. - Discontinuidad en los niveles de calidad. - Insuficiencia de los beneficios concedidos por la Administración.

Nota: En base a (Navarro Elola , García Casarejos, & Vela Jiménez, 2012)

Situación de las pymes en el Ecuador

Las pymes son consideradas como el sector más productivo de un país, precisamente por su grado de contribución y desarrollo a la economía, tanto en los países en vías de desarrollo como en los países desarrollados. Por tal razón, su aporte a la producción y competitividad se ve reflejado a partir de la compra y venta de bienes y/o servicios, añadiendo valor agregado a los productos y procesos, y las negociaciones transfronterizas, con el fin de generar riqueza y empleo sostenible dentro de la economía local. (Ron Amores & Sacoto Castillo, 2017).

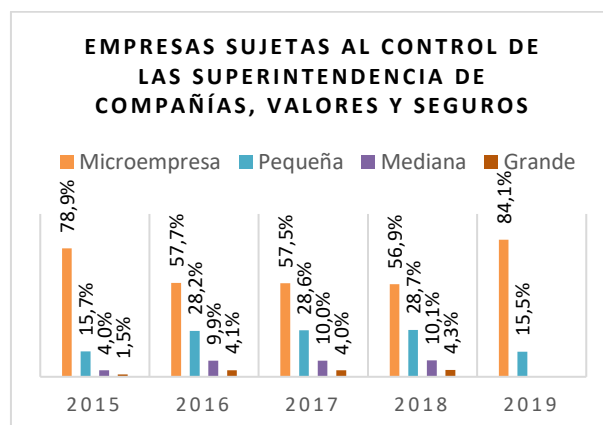
En el Ecuador, las Pymes juegan un rol importante, tanto que son aquellos grupos de micro, pequeñas y medianas empresas que aportan una cantidad importante en la producción, el ingreso por venta y empleo dentro de un territorio o región; las pymes han venido creciendo año tras año, en ciertos sectores de la economía representan el grupo más grande en términos de utilidad, ingreso por ventas, empleo y en número de empresas, por lo cual su análisis es de suma importancia. (Camino Mogro, Reyes Indio, Apraes Gutiérrez, Bravo Ronquillo, & Herrera Arboleda, 2017).

En el Ecuador las empresas consideradas como Pymes representan más del 80% según los datos de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, la Figura 1 muestra la situación y evolución de las Pymes en el periodo 2015-2019, considerando el primer semestre del 2019, el 2019 es el año en el cual las microempresas han tenido un crecimiento importante de 56,9% a 84,1%, las medianas empresas en los años 2016, 2017 y 2018 nos demuestra que tuvieron mayor estabilidad, pero disminuyeron en el año 2019 (Figura 1).

En vista que las Pymes son las empresas más representativas en los últimos años, Ecuador se posiciona como líder regional en emprendimiento, esto lo mide el índice de Actividad Emprendedora Temprana (TEA, por sus siglas en ingles), el cual mide el emprendimiento en 66 países, en sus estudios se refleja que la tasa de los que emprenden por oportunidad supera a la de quienes los hacen por necesidad, representando un 57,3% y 42.33% respectivamente.

Figura 1

Ranking empresarial

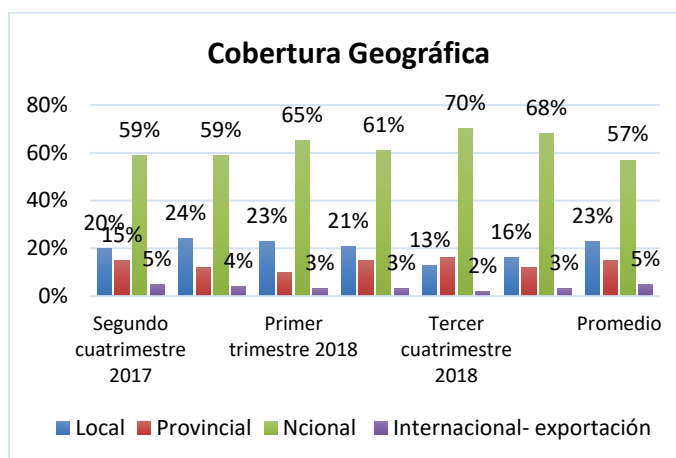


Nota: Basado en (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2019)

Con respecto a la cobertura geográfica se puede observar que durante el primer trimestre del 2019 las Pymes registran una cobertura de 68.5% del mercado nacional, seguido el 16,3% a nivel local. En lo que refiere a las Pymes que exportan, tan solo se registra el 3% del total de las empresas. Observando en términos del promedio, los valores están muy cercanos al comportamiento antes descrito, considerando como línea de tiempo a los periodos 2017, 2018 y 2019 (figura 2).

Figura 2

Mercado de destino de ventas

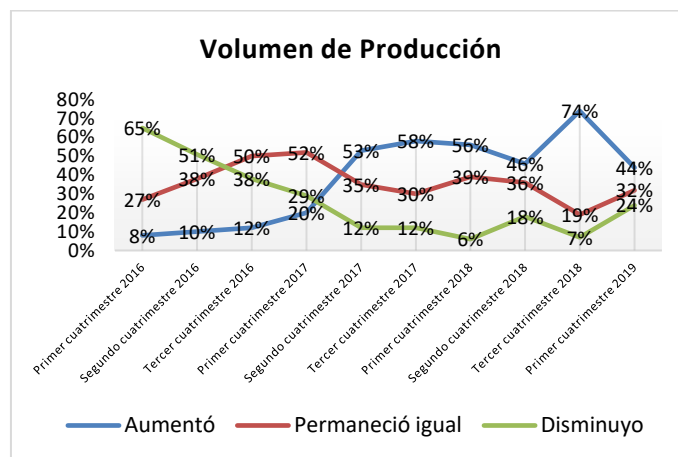


Nota: Basado en el Observatorio de la Pyme de la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador 2019

En relación al volumen de producción de las pequeñas y medianas industrias se revela que, la percepción mayoritaria es que aumentó (-43.7%). El sector donde un mayor número de empresas indicaron que la producción aumentó, fue el sector químico (78,3%), sin embargo, comparando con los datos del primer cuatrimestre del 2018 se observa un incremento significativo de 18,5 puntos porcentuales sobre la tendencia a la disminución de los volúmenes de producción por parte de las Pymes.

Figura 3

Volumen de producción



Nota: Basado en Observatorio de la Pyme de la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador 2019

En el Ecuador existen sectores estratégicos que a su vez permiten dividir a la economía en ramas, se distinguen tres grandes sectores, siendo estos: (i) sector primario, conformado con todo lo relacionado a la obtención de recursos de la naturaleza, agricultura, ganadería, silvicultura y pesca; (ii) sector secundario, es el conjunto de actividades en donde se transforman las materias primas en alimentos a través de variados procesos productivos, explotación de minas y canteras, industria de energía eléctrica e industria textil; y (iii) sector terciario, que son los servicios que se prestan para satisfacer las necesidades de la población (Gómez Jurado, 2016).

La base de datos Redatam del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos proporciona datos de los sectores de la economía por tamaño de empresas (micro, pequeña, mediana y grande empresa), así, en el 2018 la generación de empleo por parte de la microempresa, el sector servicios y el comercio presentan una participación de 53,60% y 27,25%

respectivamente. La pequeña empresa presenta un panorama diferente, siendo el sector comercio con mayor participación (42,91%), mientras el sector servicios con 32,64% (Tabla 3).

Con respecto a la mediana empresa "A" los sectores que más aportan son el comercio y los servicios con 47,87% y 24,65% respectivamente. En la mediana empresa "B" de igual manera que en la empresa "A" el comercio ocupa el primer lugar con 49,46% y el sector servicios el segundo lugar con 21,27%. En la empresa grande el comercio y las industrias manufactureras son los sectores que más aportan con plazas de empleo registrando una participación de 36,73% y 27,05% respectivamente (Tabla 4).

Tabla 4

Sectores económicos por tamaño de las empresas con plazas de empleo registrado promedio 2018

	Microempresa	Pequeña empresa	Mediana empresa "A"	Mediana empresa "B"	Grande empresa
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	4,29%	8,87%	10,98%	12,40%	4,21%
Explotación de Minas y Canteras	0,57%	0,50%	0,87%	0,84%	9,17%
Industrias Manufactureras	7,07%	9,12%	10,33%	11,17%	27,05%
Comercio	27,25%	42,91%	47,87%	49,46%	36,73%
Construcción	7,22%	5,95%	5,30%	4,85%	2,83%
Servicios	53,60%	32,64%	24,65%	21,27%	20,01%

Nota: Basado en (Redatam, 2018)

Sector Servicios

El sector servicios, se constituye como el principal motor de crecimiento en economías desarrolladas y en desarrollo, por lo que cumple un rol importante dentro de la economía global. El Banco Interamericano del Desarrollo (BID) resalta que los servicios tienen un rol dominante en la transformación de la matriz productiva, ya que contribuyen a la transformación productiva y

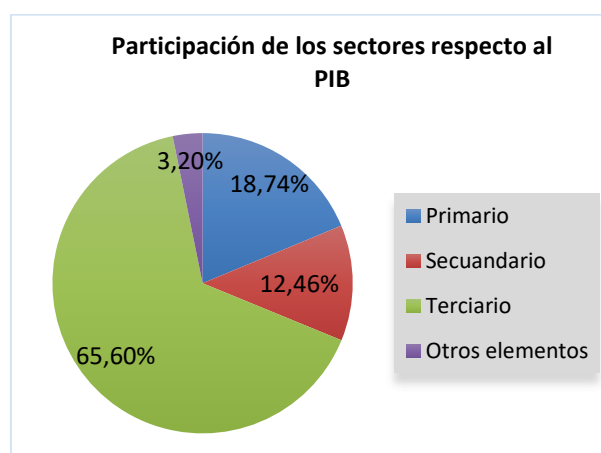
al surgimiento de una economía basada en el conocimiento e innovación, además de mejorar o desarrollar ventajas competitivas tradicionales en los diferentes sectores económicos (Camino Mogro, Bermudez Barrezueta, Chalen Vera, Gutierrez Franco, & Romero Vallejo, 2018).

Según la CEPAL, el sector servicios aparece para realizar una clasificación de todas las actividades económicas que se desempeñan en un país y que no forman parte ni del sector primario ni del secundario, surgiendo el sector terciario de manera residual, mismo que consta de una serie de características como la de comercializar bienes intangibles, intransferibles, perecederos, incapaces de ser almacenados, entre otros, todo esto con el fin de ser diferenciados de los demás sectores (Camino Mogro et al., 2018).

El Ecuador comúnmente es visto como un país que depende del sector primario, pero en realidad los servicios son el sector que más aportan a la economía local, según cifras del Banco Central del Ecuador este sector representó el 65,60% del PIB del país, el cual incluye: comercio, construcción, salud, educación, transporte, suministro de electricidad y agua. Además de correo y comunicación, actividades profesionales, administración pública, alojamiento y comida, actividades financieras y otros (Camino Mogro et al., 2018).

Figura 4

Participación de los sectores respecto al PIB (año 2018).



Nota: Basado en Banco Central del Ecuador (2018)

Con respecto al PIB, la Figura 4 muestra la estructura y contribución de los diferentes sectores, así, en el 2018 el sector primario aportó con un 18,74%, el sector secundario con un 12,46%, el sector terciario o servicios con un 65,6% y otros elementos del PIB con 3,2% (otros impuestos sobre productos, subsidios sobre productos, derechos arancelarios, Impuesto al Valor Agregado-IVA); siendo el sector terciario el más representativo, en el 2019 esta tendencia se mantiene durante los seis primeros meses del año, representando el 65,41% del PIB.

Dentro del panorama financiero el sector servicios a través de la generación de ingresos y utilidades promueve el crecimiento económico, las Naciones Unidas establecen que la generación de ingresos del sector servicios se debe al comercio de estos con el resto del mundo, en el 2016 las exportaciones por concepto de servicios crecieron significativamente en los países en vías de desarrollo a diferencia con las economías desarrolladas, los principales servicios exportadores en Ecuador son: turismo, transporte marítimo, ciertos servicios profesionales y servicios de informática (Camino Mogro et al., 2018).

Las empresas dedicadas al sector servicios en el periodo 2013-2019 (hasta el primer semestre de 2019) presentaron un monto de ingresos por servicios prestados y utilidades

significativas, lo cual muestra el desarrollo e importancia de este sector en el Ecuador, en promedio los ingresos por servicios prestados generaron 75,093 millones de dólares anuales durante este periodo, así como también las utilidades alcanzaron en promedio el 5% de los ingresos reportados.

En los años 2015 y 2016 presentan un decremento promedio anual del 2.5%, presentando tasas negativas anuales de 4,8% y 9,4% respectivamente, el 2016 fue un año difícil en materia de política -año electoral- y económica -mayor deterioro de la situación económica actual-, apreciación del dólar en el mercado internacional, caída sostenida de los precios del petróleo, incremento en las tasas de interés internacionales y apertura comercial con bloques comerciales como la Unión Europea, con respecto a las utilidades del sector servicios en promedio alcanzan 3,385 millones de dólares anuales presentando disminución en el 2015 y 2016 con un 32% y 21% respectivamente (Figura 5).

Figura 5

Evolución del ingreso por servicios prestados

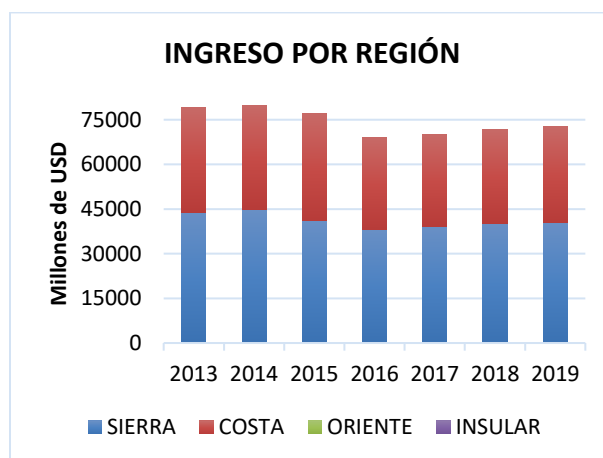


Nota: Basado en Superintendencia de Compañías Valores y Seguros (2018)

Con respecto a los ingresos por concepto de servicios prestados en el periodo 2013-2019 en las regiones geográficas del Ecuador, se observa que en las regiones Insular y Oriente reportan menos del 1% de los ingresos totales del sector, debido a que estas regiones presentan menor densidad poblacional, la región Sierra genera en promedio el 56% anual de los ingresos totales, la región Costa aporta con 43%, la región Sierra presenta un decrecimiento anual del 3% en los ingresos reportados, la costa igualmente presento un decrecimiento promedio anual del 2% (Figura 6).

Figura 6

Evolución del ingreso por servicios prestados por región durante el periodo 2013-2019.



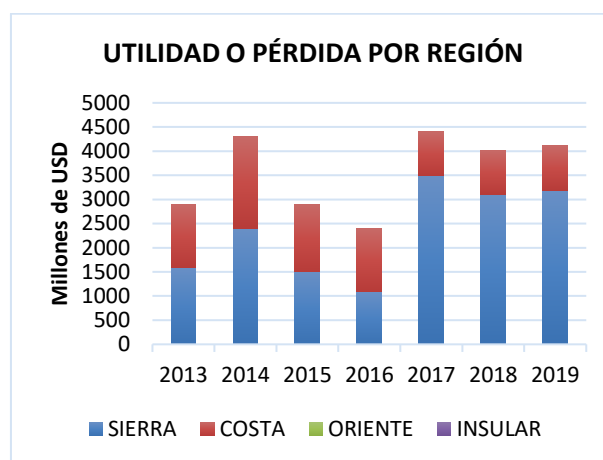
Nota: Basado en Superintendencia de Compañías Valores y Seguros (2018)

Con respecto a las utilidades o pérdidas por región en la Sierra y la Costa se concentra principalmente las utilidades, en la región Sierra con un promedio anual del 57%, en la región Costa reporta un promedio del 43% del total. En los años 2015 y 2016 en la Sierra las utilidades decrecieron en un 35% y 24% respectivamente, debido a que en estos años las cifras de empleo decayeron en un 1,7% afectando a la economía nacional, en el 2017 las utilidades crecieron en un 160% con respecto al año anterior ya que el precio del petróleo se fue

recuperando, en la Costa en los años 2015 y 2016 presentaron de igual forma un decrecimiento anual del 27% y 19% respectivamente, en el 2017 las utilidades crecieron en un 21% (Figura 7).

Figura 7

Evolución de la utilidad o pérdida por servicios prestados por región durante el periodo 2013-2019.

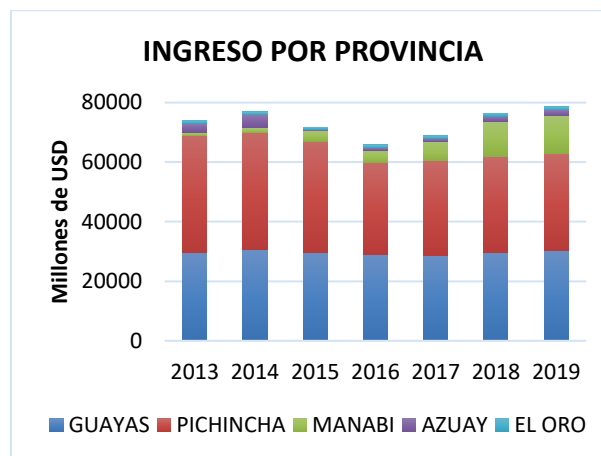


Nota: Basado en Superintendencia de Compañías Valores y Seguros (2018)

Otro punto importante a revisar es la generación de ingresos por provincias, el 95% de los ingresos se concentran en las provincias de Pichincha, Guayas, Azuay, Manabí y el Oro, debido a que son las ciudades más pobladas del Ecuador. Pichincha contribuye con 48%, representando en dólares 36 millones del total de los ingresos del sector servicios, en segundo lugar, se encuentra Guayas con 39% es decir 20 millones de dólares en promedio, Azuay contribuye con un 4% es decir 3 millones de dólares en promedio, a continuación, se ubican Manabí y el Oro con el 2% y 1% respectivamente. Pichincha y guayas a lo largo del periodo 2013-2019 presenta tasas de decrecimiento promedio anuales de 3% y 2% respectivamente (Figura 8).

Figura 8

Evolución del ingreso por servicios prestados por Provincia.

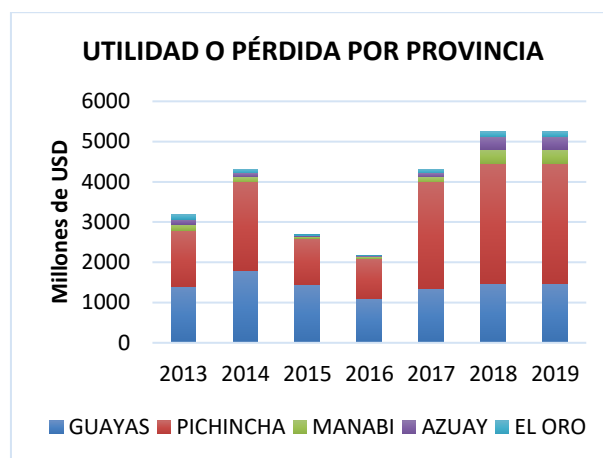


Nota: Basado en Superintendencia de Compañías Valores y Seguros (2018)

Con respecto a las utilidades o pérdidas reportadas por las empresas dedicadas a este tipo de actividades y según la provincia se puede observar que, Pichincha registró una utilidad del 52% o su equivalente 1,796 millones de dólares, Guayas con 41% representando 1,347 millones de dólares y Azuay con una utilidad del 3% representado 112 millones de dólares, Manabí y el Oro en cambio presentan una utilidad anual en promedio del 1% de la generación en el sector. En los años 2015 y 2016 Pichincha, Guayas y Azuay presentaron tasas de decrecimiento promedio anual de 29%, 22% y 44% respectivamente, las provincias de Manabí y El Oro aportan cada una en promedio el 1% anual a la generación de utilidades en el sector (Figura 9).

Figura 9

Utilidad o Pérdida de servicios prestados por Provincia.



Nota: Basado en Superintendencia de Compañías Valores y Seguros (2018)

Esto nos lleva a revisar las ciudades más representativas en cuanto a la generación de ingresos por servicios prestados en el sector servicios, en primer lugar, se encuentra Quito, contribuye en promedio con 34,934 millones de dólares anuales, en segundo lugar, Guayaquil con un promedio de 26,745 millones de dólares anuales, en tercer lugar, Cuenca con 3,148 millones de dólares anuales, aproximadamente el 86% de los ingresos del sector se concentran en estas tres ciudades. Adicionalmente se presentan las quince ciudades que mayor nivel de ingresos reportan por prestación de servicios, ordenadas de mayor a menor según la participación que tiene este sector en el total de la economía (Tabla 5).

Tabla 5.

Ranking de los ingresos por prestación de servicios por ciudad en millones de USD

CIUDAD	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
QUITO	37509,9	37963,6	35105,5	31469,4	32626,3	32952,6	33348,0
GUAYAQUIL	27701,8	28320,0	27455,1	25088,2	25158,5	25460,4	25740,5
CUENCA	3489,8	3490,5	3124,8	2724,0	2911,4	2940,5	2975,8
AMBATO	995,5	1020,4	996,6	874,6	1006,1	1018,2	1029,4
SAMBORONDÓN	1049,5	1074,8	1147,8	1117,1	950,5	960,0	971,5
SANGOLQUÍ	890,2	859,9	878,0	739,7	743,6	752,5	760,8
MACHALA	672,0	755,6	794,9	736,3	728,1	735,4	744,2
MANTA	615,0	686,6	655,7	637,7	717,2	725,8	733,8
ELOY ALFARO	626,9	786,2	740,2	655,9	700,7	707,7	716,2
SANTO DOMINGO	521,0	540,1	564,9	570,8	586,0	593,0	599,6
PORTOVIEJO	362,4	331,1	325,5	332,8	338,8	342,2	346,3
IBARRA	332,2	348,5	341,4	246,7	259,8	262,9	265,8
LOJA	310,4	337,4	335,6	303,9	247,0	249,5	252,5
DAULE	222,1	240,2	219,6	217,8	202,2	204,6	206,9
YAGUACHI	84,0	118,7	163,5	169,7	193,4	195,3	197,7
OTRAS CIUDADES	3274,7	3528,3	3654,2	3412,2	3236,4	3275,2	3311,3
TOTAL	78657,4	80401,9	76503,3	69296,8	70606	71375,9	72200,1

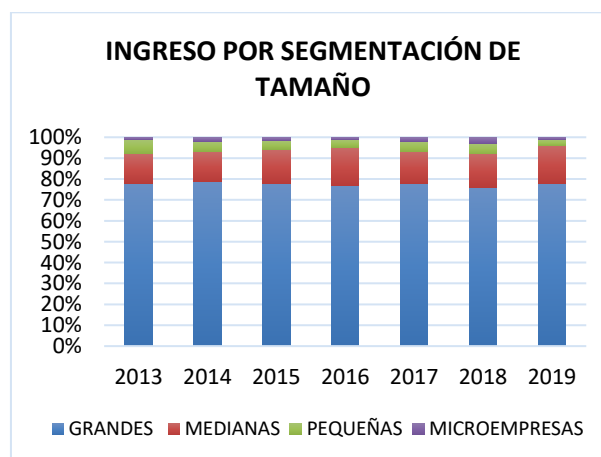
Nota: Basado en Superintendencia de Compañías Valores y Seguros (2018)

De acuerdo a la segmentación por tamaño, las grandes empresas aportan en promedio con el 77% de los ingresos generados anualmente por las empresas dedicadas a actividades de servicios, sin embargo, a pesar que son las empresas que mayor nivel de ingresos generan, tienen una tasa promedio de decrecimiento anual del 3% en el nivel de ingresos reportado,

presenta decrecimientos del 6% y 10% para los años 2015 y 2016. Por otro lado, las medianas empresas contribuyen con el 15% anual de los ingresos generados por el sector. Las pequeñas empresas presentan en promedio el 8% de los ingresos del sector reportados anualmente; de este segmento los ingresos han decrecido en un 1% en promedio. Finalmente, las microempresas aportan tan solo con el 3% en promedio anual de los ingresos generados por el sector (Figura 10).

Figura 10

Ingresos por segmentación de tamaño



Nota: Basado en Superintendencia de Compañías Valores y Seguros (2018)

Actividades turísticas y recreativas

El turismo, según la Organización Mundial de Turismo (OMT), es un fenómeno social, cultural y económico que se relaciona con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar habitual de residencia. Es un fenómeno porque se refiere a experiencias, acciones y relaciones entre personas que se trasladan por ocio. La actividad turística es un conjunto de actividades dinamizadoras ya que los componentes del producto

turístico como los bienes, servicios, infraestructura, atractivos naturales y expresiones culturales representan un sector económico (Segura Ronquillo, 2015).

Existen varios tipos de actividades turísticas, donde se puede encontrar: alojamiento, alimento y bebida, transporte, alquiler de equipo, asistencia del viajero, deportivo y recreativo, artesanías, autóctonas; estas a su vez también se pueden clasificar como: hoteles, transportes turísticos, agencias de viaje y operadores turísticos, alquileres de maquinaria y de equipos; reservaciones artísticas, culturales, deportes y entretenimiento (Brida & Scuderi, 2013).

En cada país, aumentar en número de turistas para que gasten en los distintos destinos turísticos es un gran reto para la competitividad turística, dado que los efectos generados en sus economías indica la habilidad de sus empresas y gobierno para mejorar y promover la calidad de los bienes, servicios e infraestructura, por tal motivo el turismo dinamiza la economía de los destinos visitados por medio del gasto que realizan los turistas en los bienes y servicios que facilitan su movilidad y goce del atractivo turístico, generando efecto directo en la generación de plazas de empleo y distribución de rentas (Segura Ronquillo, 2015).

A continuación, se presentan las fortalezas y debilidades del sector turismo en el Ecuador analizadas de manera detallada, observadas desde el punto de vista público, privado y comunitario, conocer los puntos fuertes con los que contamos como producto turístico ayudará mucho para promocionarlo y a la vez aprovechar las oportunidades con las que se cuenta, también nos ayudará para trabajar en las debilidades y convertirlas en fortalezas (Tabla 6).

Tabla 6

Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del sector turismo en Ecuador.

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> - Diversidad biológica, cultural y geográfica - Tamaño del país y conectividad facilita acceso a una oferta turística diversificada - Buen clima todo el año - Sistema Nacional de Áreas protegidas - Costos competitivos - Reconocimiento mundial de Galápagos - Patrimonio Cultural o Natural de la Humanidad por la UNESCO (Galápagos, Quito, Cuenca) 	<ul style="list-style-type: none"> - Informalidad en los servicios turísticos - Calidad de la oferta turística - Desarticulación y descoordinación de los actores públicos - Escasa diferenciación del país en el exterior - Débil diálogo público-privado - Saturación y sobrecarga de ciertos destinos - Conectividad internacional con pocas rutas aéreas - El acceso al financiamiento es engorroso y costoso - Débil encadenamiento con otras actividades locales - Deficiencia en normas, certificación y fiscalización de oferta
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> - Mayor biodiversidad por km2 del mundo - Singularidad geográfica en la línea equinoccial - El fuerte incremento del “turismo especializado” (ecoturismo y aventura) - Mayor valoración por experiencias sostenibles - Fortalecimiento del turismo por parte de la política - Potencial agroindustrial para favorecer el turismo 	<ul style="list-style-type: none"> - Desplazamiento de los mercados internacional por prestación de servicios de baja calidad - Avances de vecinos países en la industria turística - Incremento de la competencia internacional - Pérdida de la identidad cultural por la globalización - Falta de un adecuado ordenamiento territorial deterioro del paisaje - Deterioro del orden público y aumento de la delincuencia
<p>Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nichos nuevos: turismo científico, turismo de salud, turismo ecológico, turismo cultural 	<p>Amenazas</p>

Nota: Basado en (Calderón Hoffmann, Dini , & Stumpo, 2016).

El turismo posee un gran poder en la economía, se puede utilizar para abordar directamente los problemas de la pobreza, ya que este sector turismo es similar a las

exportaciones con la diferencia que el consumidor es el que llega al producto y los beneficios son proporcionados directamente, Ecuador es considerado un destino turístico principal por su gran diversidad ambiental, el turismo representa el tercer ingreso no petrolero para la economía local y pretende ser la fuente principal de divisas en años subsiguientes (Santamaría Freire & Bayas Vásquez, 2018).

El 19 de abril del 2001 se declaró como Política Prioritaria de Estado el desarrollo del turismo en el país, lo que significa realizar estrategias de crecimiento y mejora del sector teniendo como efecto el incremento tanto de turistas como de divisas, en los últimos años se nota la relevancia del turismo en la balanza económica, se promueve el turismo consciente, sustentable y respetuoso con el medio ambiente y las comunidades sociales (Altamirano Benítez, Marin Gutiérrez, & Ordoñez González, 2018).

El turismo consciente es una alternativa de turismo que trata de diferenciarse del turismo de masas, sol y playa; compartiendo la filosofía del turismo alternativo, turismo accesible, turismo sostenible y turismo social; engloba la responsabilidad social, el medio ambiente y lo ético. Este turismo se enfoca en el concepto “Amar la vida”, definiéndola como: una experiencia de vida transformadora, la cual genera desarrollo personal, convirtiéndonos en mejores seres humanos. Este nuevo concepto de turismo, constituye un pacto de convivencia, responsabilidad, respeto mutuo y comunión entre los agentes turísticos de las comunidades emisoras y receptoras, el turista y el patrimonio natural y cultural (Castillo Montesdeoca, Vázquez Rozas, & Martínez Roget, 2015).

El turismo consciente nace del concepto de turismo sostenible, el cual requiere tres dimensiones o ejes fundamentales: crecimiento económico, sostenibilidad ambiental y equidad social. La Organización Mundial de Turismo, por su parte establece que los principios de sostenibilidad son aquellos aspectos medioambientales, económico y sociocultural del

desarrollo turístico, en donde debe existir un equilibrio adecuado entre esas tres dimensiones para garantizar su sostenibilidad a largo plazo, ya que es un proceso continuo y requiere de seguimiento constante de sus incidencias, con el fin de introducir medidas correctivas o preventivas (Castillo Montesdeoca et al. 2015).

Como se mencionó, el turismo es un rubro importante con referencia a los ingresos en el Ecuador, por lo tanto, se presentan cifras en relación a la evolución que han tenido los ingresos por servicios prestados, se puede observar que el año con más ingresos fue el 2015 el cual reportó un cifra de 1,243 millones de dólares, para el periodo 2013-2019 este sector tuvo un crecimiento anual promedio de 0,8% a pesar que en el 2016 los ingresos decayeron 9.1%, debido al desplome del precio del petróleo en este año, lo cual afecto a la economía en general (Figura 11).

Figura 11

Evolución del ingreso en el sector de actividades turísticas y recreativas.



Nota: Basado en Superintendencia de Compañías Valores y Seguros (2018)

Otro rubro importante es el consumo turístico entendiéndose por este como todo gasto de consumo efectuado por un visitante, durante su estancia en un lugar distinto, este consumo

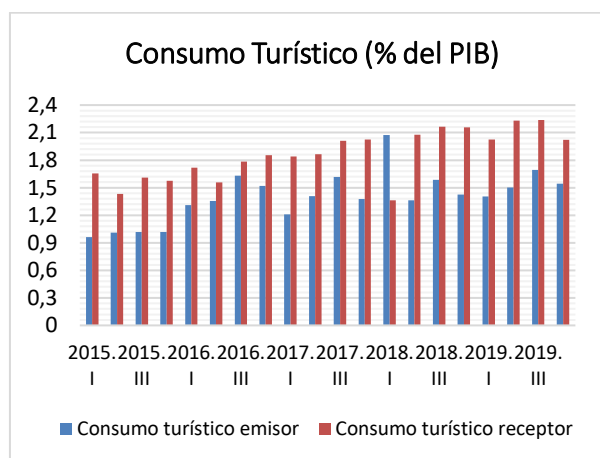
incluye los bienes o servicios consumidos y relacionados con el viaje, comprendiendo gran variedad de productos inherentes al viaje comprendidos desde la estadía hasta pequeñas compras de bienes para uso personal y regalos para la familia y/o amigos (Organización Mundial del Turismo, 2020).

Existen tres tipos de consumo turístico: consumo turístico interno, consumo turístico receptor y consumo turístico emisor, el consumo turístico interno o nacional se refiere al consumo efectuado por los visitantes residentes, es decir viajes dentro de su país de residencia, el consumo turístico receptor se refiere al consumo efectuado por los visitantes no residentes, aquellos viajes adentro de la economía y el consumo turístico emisor es el consumo efectuado por los residentes como resultado de sus viajes a países diferentes de aquel en el que residen (Organización Mundial del Turismo, 2020).

Dado que el PIB total de una economía es igual a la suma del valor añadido generado por todas las actividades productivas (a precios básicos) más los impuestos netos sobre los productos y las importaciones, es posible establecer normas para medir el PIB generado por el consumo del visitante, en la Figura 12 se observa el consumo turístico emisor y receptor, con respecto al turismo emisor el periodo con mayor ingreso fue el primer periodo del 2018 con un 2,07% y en el turismo receptor fue el tercer periodo del 2018 con un 2,166%.

Figura 12.

Consumo turístico con respecto al PIB.



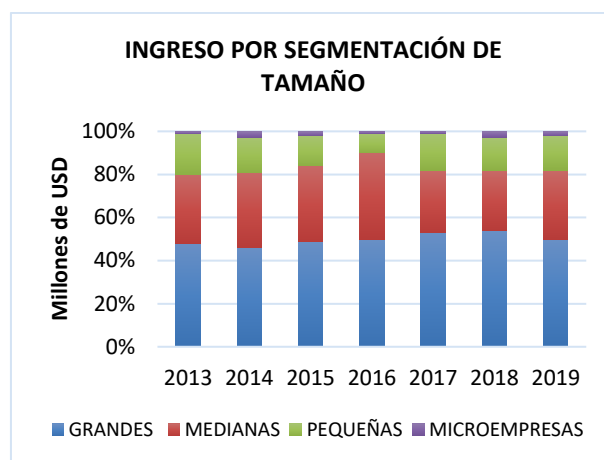
Nota: Basado en (Ministerio de Turismo, 2019)

Con respecto a los ingresos por concepto de actividades turísticas y recreativas en relación al tamaño de la empresa en promedio fue de 370 millones de dólares, el 2016 fue el año que presento menores utilidades presentando pérdida debido a la situación económica del país, pero el 2017 la economía se recuperó. En cuanto a la segmentación por tamaño de empresa, las grandes empresas reportan en promedio ingresos de 590 millones de dólares, con una tasa de crecimiento del 4% anual.

Las empresas medianas reportan a nivel agregado ingresos por servicios prestados promedio de 370 millones de dólares, en donde el año 2014 registra mayores ingresos con 417 millones de dólares. Las pequeñas empresas registran en promedio ingresos por servicios prestados de 220 millones de dólares (Figura 13).

Figura 13

Evolución del ingreso por servicios prestados en el sector de actividades turísticas.

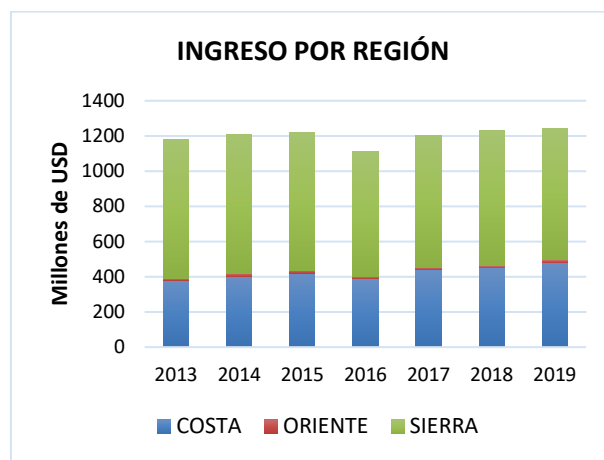


Nota: Basado en Superintendencia de Compañías Valores y Seguros (2018)

Referente a la situación geográfica de las empresas en el país, la mayor generación de ingresos por concepto de servicios prestados del subsector turismo y actividades recreativas es la región Sierra con un total de 3,815 millones de dólares en el periodo 2013-2017, eso representa el 64% del ingreso total obtenido en las cuatro regiones del país, la región sierra en promedio contribuye con 763 millones de dólares anuales, la segunda región que contribuye a la generación de ingresos es la región Costa con un aporte de 34%, la región Oriente e Insular contribuyen al ingreso global de las actividades de turismo y recreativas con el 1,6% con un promedio de 9 millones de dólares anuales (Figura 14).

Figura 14

Evolución del ingreso por regiones en el sector de actividades turísticas y recreativas.

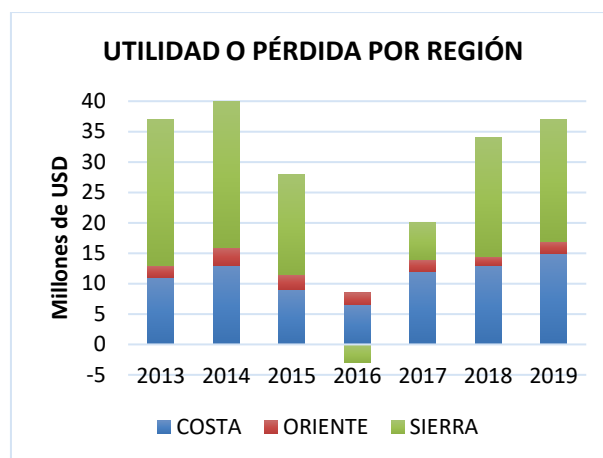


Nota: Basado en Superintendencia de Compañías Valores y Seguros (2018)

Con respecto a las utilidades o pérdidas por región, la Sierra presenta en promedio utilidad con 13,6 millones de dólares, en el 2016 registra una caída en las utilidades reportadas, presentando pérdidas de 1.9 millones de dólares, las utilidades reportadas en la región Costa tiene un promedio de 10.1 millones de dólares anuales, en el 2016 registra los niveles más bajos de utilidades obtenidas por las empresas de esta región, la región Oriente reporta utilidades promedio de 1.2 millones de dólares anuales y la región Insular presenta pérdida en todos los años que en promedio están alrededor de los 369 millones de dólares (Figura 15).

Figura 15

Utilidad o pérdida de servicios prestados con relación a las regiones en el sector de actividades turísticas y recreativas.

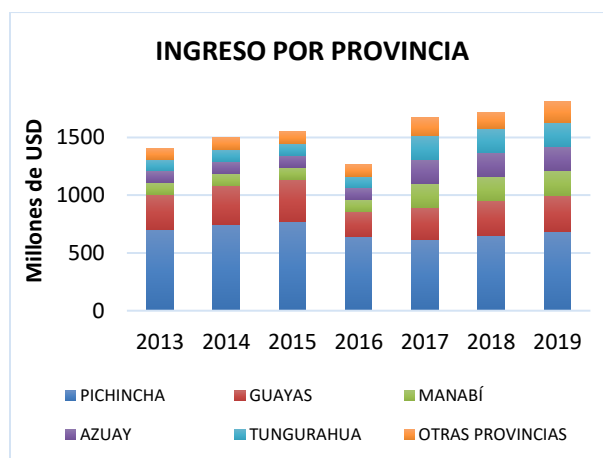


Nota: Basado en Superintendencia de Compañías Valores y Seguros (2018)

En cuanto a la clasificación por provincias existe cinco provincias que más aportan con ingresos por servicios prestados en el sector actividades turísticas y recreativas para el año 2017, Pichincha se encuentra en primer lugar representando 623 millones de dólares con un porcentaje de 51.8% del ingreso global, la segunda provincia con mayores ingresos es Guayas con 413 millones de dólares con una tasa de crecimiento de 5,6% anual. Manabí, Azuay y Tungurahua en promedio de ingreso por prestación de servicios fue de 36 millones de dólares representando 9,1% del ingreso global (Figura 16).

Figura 16

Ingreso de servicios prestados con relación a las provincias en el sector de actividades turísticas y recreativas.



Nota: Basado en Superintendencia de Compañías Valores y Seguros (2018)

En vista que en Pichincha se concentran los mayores ingresos por concepto de actividades turísticas y recreativas, a nivel de ciudades Quito encabeza los ingresos con aproximadamente 608 millones de dólares lo cual representa el 50,4 % del ingreso por prestación de servicios (Camino Mogro et al., 2018), las agencias de servicios turísticos representan un papel crucial en esta actividad ya que por medio de esta se ofertan los servicios de turismo.

Agencias de Servicios Turísticos o Agencias de Viaje

En vista de la importancia que tiene la actividad turística en la economía del país el sector empresarial elegido son las agencias de servicios turísticos o agencias de viaje, ya que

estas empresas tienen la función de servir de intermediarios entre el cliente y el destino turístico, pues estas facilitan, trámites, alojamiento, comida y guías turísticas a sus clientes.

Las agencias de viaje se dedican a promocionar pasajes aéreos y acomodaciones habitacionales en los distintos hoteles, ofreciendo este servicio tanto dentro como fuera del país, el valor agregado que estas entregan consiste en ofrecer “paquetes turísticos”, en ellos se encuentran opciones de traslado, así como también alojamiento, ofreciendo precios competitivos, a continuación se presenta el papel crucial de las agencias de viaje en la actividad turística (Ballesteros Coellos, 2012).

- Dan información y asesoramiento acerca de destinos, servicios turísticos y viajes.
- Incitan a la inquietud viajera.
- Diseñan, organizan, comercializan y distribuyen servicios, productos y viajes turísticos.
- Canalizan corrientes turísticas.
- Cooperan al desarrollo de destinos turísticos.
- Constituyen una fuente de información valiosa sobre tendencias y necesidades del mercado para los diferentes agentes y proveedores turísticos.
- Son una red mundial amplia de ventas de servicios y productos turísticos.

Importancia de la agencia de Viaje

Las agencias de viaje son empresas que sirven de conexión profesional entre el turista y las empresas turísticas nacionales y extranjeras, desde hace mucho tiempo se les ha considerado empresas de apoyo, ahora se han convertido en uno de los factores importantes en la comercialización de la oferta turística a nivel local, regional, nacional e internacional, dado que canalizan de manera directa el desplazamiento individual y masivo (Ballesteros Coellos, 2012).

Estos establecimientos son representantes activos de hoteles, líneas aéreas, navieras, ferrocarrileras y de auto transporte; arrendadoras de automóviles, entre otros, al contar con un alto porcentaje de ventas anuales por parte de los turistas, por lo tanto, se concluye que las agencias de viaje ocupan un sitio estratégico en el desarrollo y explotación del sector turístico, además que debe existir un conocimiento profesional de las técnicas operacionales que han surgido a través de los años de existencia de este tipo de empresas (Ballesteros Coellos, 2012).

Clasificación de las agencias de viaje

En el Ecuador para la ejecución de las actividades de operación e intermediación turística existen cuatro clasificaciones: Agencia de viajes mayorista, agencia de viajes internacional, operador turístico, y agencia de viajes dual, la agencia de viajes mayorista es aquella persona jurídica debidamente registrada ante la autoridad competente, que elabora, organiza y comercializa servicios y/o paquetes turísticos en el exterior, esta comercialización es realizada por medio de agencias de viaje internacionales y/o duales (Ministerio de Turismo, 2016).

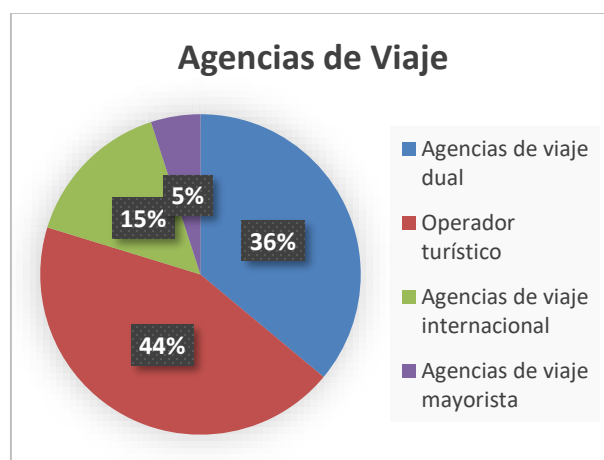
Las agencias de viajes internacional es la persona jurídica de igual forma debidamente registrada ante la autoridad competente, el cual comercializa los paquetes turísticos de las agencias mayoristas directamente con el usuario, de igual manera con el producto del operador turístico a nivel nacional e internacional, el operador turístico de igual forma es una persona jurídica que se dedica a la organización, desarrollo y operación directa de viajes y visitas turísticas en el país, y por último tenemos la agencia de viajes dual que es una persona jurídica que ejerce las actividades de una agencia de viajes internacional y un operador turístico (Ministerio de Turismo, 2016).

El Ministerio de Turismo reporta que el Ecuador existen 2222 agencias de viaje de las cuales, 971 establecimientos son operadores turísticos representando 44% del total de

agencias de viaje, 801 corresponden a agencias de viaje dual con un 36%, 339 corresponden a agencias de viaje internacional con un 15% y 111 corresponden a agencias de viaje mayorista con un 5%.

Figura 17

Clasificación de las agencias de viaje.



Nota: Basado en (Ministerio de Turismo, 2019)

Capítulo IV

Metodología

Introducción

El presente capítulo trata sobre la metodología utilizada en esta investigación, el enfoque de investigación aplicada será de tipo mixto, la cual combina enfoques cualitativos y cuantitativos, en referencia al enfoque cualitativo se busca obtener información en referencia a los créditos otorgados a las pymes por dos diferentes entidades financieras mediante la aplicación de una entrevista, y en referencia al enfoque cuantitativo, se pretende realizar encuestas a pymes de servicios (agencias de viaje), con el fin de obtener información sobre factores tangibles e intangibles internos de las empresas que ayudan a acceder a créditos bancarios, además esta investigación es de tipo aplicada ya que busca indagar sobre la estructura, comportamiento y funcionamiento de las Pymes.

Según el tipo de metodología, es una investigación explicativa, ya que se trata de determinar las causas por las cuales se niega el financiamiento bancario a las Pymes por parte de las entidades financieras. Por otro lado, el universo está constituida por agencias de viaje dual, operador turístico, agencia de viaje internacional y agencia de viaje mayorista.

Tipos de Investigación

Según el Enfoque

El enfoque de la presente investigación es de tipo Mixto

Los autores Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2010) establecen que el enfoque de investigación Mixto es la combinación del enfoque cualitativo y cuantitativo; en el enfoque cuantitativo tenemos la revisión de literatura, construcción de un marco teórico, recolección de datos para probar hipótesis, en base a la medición numérica

(cantidades) y se deben analizar a través de métodos estadísticos con el fin de probar teorías; en cambio el enfoque cualitativo maneja la recolección de datos sin la necesidad de medición numérica con el fin de confirmar las preguntas de investigación propuestas.

La presente investigación requiere la aplicación de los enfoques cualitativo y cuantitativo, puesto que se requiere analizar las fuentes de financiamiento por las que optan las pymes de servicios, así como también realizar una entrevista al gerente de dos bancos para obtener información sobre los créditos que se otorgan a las Pymes, de esta forma el identificar los principales factores a tomarse en cuenta aparte de las 5 C's del crédito.

Según su finalidad

Según la finalidad Garcés Paz (2000) establece que existen dos tipos de investigación; la investigación pura o teórica y la investigación aplicada; la primera investigación está orientada a teorizar, reflexionar y dejar una base teórica para que futuros investigadores en base a lo indagado realicen la práctica; en cambio, la segunda investigación se orienta a resolver problemas prácticos, en donde no basta solamente con la teoría, se utilizan los conocimientos para resolver problemas, incluso modifica algo de la realidad.

Dadas las características del presente estudio se empleará una investigación aplicada, ya que busca indagar acerca de la estructura, el comportamiento y el funcionamiento de la empresa, para así proponer soluciones de mejora, pudiendo las agencias de viaje, en especial, acondicionar sus objetivos y resultados para el acceso al mercado financiero, en la obtención de préstamos bancarios, y de esta forma mejorar su flujo de caja, la liquidez y la solvencia financiera.

Según su alcance

Para esta clasificación tenemos cuatro tipos de investigación: investigación exploratoria, investigación descriptiva, investigación correlacional y la investigación explicativa. La investigación exploratoria se refiere a una investigación previa que se destina a conocer un campo de indagación que otros investigadores profundizarán en un futuro, es decir son temas pocos estudiados, pero no quiere decir que no exista información sobre el tema; la investigación descriptiva, como su nombre lo dice se trata de la descripción de cualidades o características del objeto de estudio mediante la realización de censos o encuestas (Garcés Paz, 2000).

La investigación correlacional tiene la intención de relacionar dos o más conceptos para medir similitudes y diferencias, y por último tenemos la investigación explicativa, esta investigación es el nivel más complicado porque no solo describe y relaciona sino más bien busca encontrar las causas del fenómeno, su misión es justificar por qué sucede algo y la razón por la cual suceden las cosas (Hernández Sampieri et al., 2010)

La presente investigación es de tipo descriptivo ya que describiremos las cualidades o factores que ayudan a las pymes de servicio a acceder a financiamiento bancario; también, es una investigación explicativa ya que se trata de determinar las causas por las cuales se niega el financiamiento bancario por parte de las entidades financieras a las pymes de servicio, y, también es de tipo exploratorio, ya que el diagnóstico está basado en la revisión de datos e información presentados en forma estadísticas por parte de las entidades oficiales.

Según su fuente de datos

A través de las fuentes de datos o información tenemos la investigación documental, de laboratorio y de campo, la investigación documental o bibliográfica se refiere a aquella que se encuentra en libros, revistas, periódicos, paper's con el objeto de obtener un nuevo resultado o

dar respuesta a alguna pregunta que aún no se tiene, de lo contrario solo se trataría de una consulta bibliográfica (Garcés Paz, 2000).

La investigación de laboratorio se trata de investigaciones que no pueden realizarse sino en un laboratorio, y la investigación de campo se refiere a la investigación que se realiza en el lugar geográfico donde se producen los hechos, tiene ventaja sobre las demás ya que el investigador va a encontrar el asunto o materia de estudio directamente en el lugar donde ocurren los hechos y se observa los factores que lo produce o lo rodean (Garcés Paz, 2000).

La presente investigación según la fuente de datos es de tipo mixta, ya que se basa en investigación bibliográfica e investigación de campo, con referencia a la investigación bibliográfica se recolectó información de ocho investigaciones a nivel de Latinoamérica, regional y nacional; para investigar cuales fueron los factores más relevantes a tomarse en cuenta para la realización de la encuesta, y también es una investigación de campo ya que se realizará entrevistas a gerentes o jefes de área de bancos con el fin de determinar los parámetros que se toman en cuenta para emitir préstamos bancarios a las Pymes.

Universo y Muestra

El autor Garcés Paz (2000) en su libro Metodología de la Investigación establece que el universo lo constituye el conjunto de elementos con características similares dentro de una circunscripción territorial; por otra parte la muestra es una parte del universo en la que se hallan representados los elementos de cada uno de los estratos, es un grupo específico para la investigación que se propone realizar, en la investigación se busca encontrar si una variable determinada se cumple o no en cada uno de sus elementos, o en qué proporción lo hace, establecen que la investigación debería hacerse en todos y cada uno de sus miembros; sin embargo se prefiere hacer únicamente a una parte de ellos y es lo que se denomina muestra.

A partir de la base de datos proporcionada por el Ministerio de Turismo, a nivel nacional entre agencias de viaje dual, agencia de viajes mayorista, agencia de viajes internacional y operadores turísticos existen 2222 establecimientos de servicios turísticos entre micro, pequeñas, medianas y grandes empresas, en Pichincha existen 778 agencias de viaje, se tomó en cuenta la clasificación que establece el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, el cual clasifica a las empresas por tamaño según su actividad económica, identificándose las pequeñas y medianas empresas que cuenten con más de 10 empleados y menos de 100 empleados.

Del total de 778 agencias de viajes entre micro, pequeñas, medias y grandes empresas en Pichincha, 544 agencias corresponden a Quito, de estas, 220 agencias son pequeñas y medianas empresas. Debido a la pandemia provocada por el Coronavirus (Covid-19), el sector turístico a escala local y mundial se ha visto afectado en los últimos cinco meses, mermando sus ingresos, solo en la ciudad de Quito alrededor del 63% de estas agencias se vieron obligadas a cerrar sus operaciones, incluso algunas de estas entraron en proceso de liquidación forzada, por lo tanto, la población objetivo son aquellas empresas que están reanudando sus operaciones y empezando a trabajar con normalidad.

Se obtuvo un total de 102 Pymes de servicios en la ciudad de Quito, en estos 102 establecimientos se encuentran 44 agencias de viaje dual, 18 agencias de viajes mayorista, 5 agencias de viajes internacional y 35 operadores turísticos (Tabla 7).

Tabla 7*Agencias de servicios turísticos*

Clasificación	Establecimientos
Agencias de viaje dual	44
Operador turístico	35
Agencias de viaje internacional	5
Agencias de viaje mayorista	18
Total	102

Nota: Basado en (Ministerio de Turismo 2020)

Instrumentos de recolección de datos**Entrevista a expertos**

Mediante la entrevista se puede llegar a obtener un ambiente de confianza donde el entrevistado puede sentirse mucho más cómodo para responder, especialmente si el entrevistador es hábil y hace aparecer como si fuera una simple conversación. La entrevista es un cuestionario a ser contestado de forma verbal, donde, previamente el investigador identifica con claridad al prospecto o entrevistado, y que generalmente esta actividad demanda más tiempo que el realizar la encuesta (Garcés Paz, 2000).

El instrumento es un cuestionario estructurado, es cual puede emplearse en calles, viviendas, empresas y telefónicamente, se aplica cuando la muestra sobrepasa los 50 elementos, la estructura de las preguntas puede ser de selección múltiple, dicotómicas, preguntas de escala y preguntas de modalidad abierta. Las preguntas serán de tipo abiertas dado que no delimitan las alternativas de respuesta, donde el número de categorías de respuesta es muy elevado, y puede variar de población en población. Además, estas preguntas proporcionan una información más amplia y son particularmente útiles cuando no contamos con

información sobre las posibles respuestas de las personas o cuando es insuficiente, la entrevista se encuentra en el anexo 1.

Las personas seleccionadas para la realización de la entrevista serán los jefes del departamento de crédito y cobranza de dos bancos, ya que este departamento cuenta con más información sobre créditos, políticas de créditos, formularios, entre otras características del crédito.

Encuesta

Esta técnica es propia del diseño de investigación de campo, la encuesta se utiliza para indagar, averiguar opiniones mediante preguntas estructuradas en base a un proceso metódico como es la operacionalización de las variables, al plantear las interrogantes sobre tal o cual fenómeno investigado permite que las respuestas tengan objetividad, la encuesta es una forma de obtener información significativa de las personas sobre un problema propuesto con el fin de aplicar un análisis cuantitativo y obtener conclusiones coherentes a los datos recogidos (Cabezas Mejía, Andrade Naranjo, & Torres Santamaría, 2018)

Para la realización de la encuesta se tomó como base la investigación de los autores Eduardo Rocca Espinoza; Antonio Duréndez, Gómez-Guillamón en su trabajo: Factores determinantes que explican el acceso a la financiación bancaria: un estudio empírico en empresas peruanas; ciertas preguntas del cuestionario fueron eliminadas y reemplazadas ya que esta investigación se adaptó a la realidad del Ecuador.

La población objeto de estudio, son las 102 agencias de viaje que se encuentran reanudando sus actividades por motivo del confinamiento social a causa del Covid-19, las encuestas se realizarán a los gerentes o dueños de las agencias de servicios, o a su vez a aquellas personas que trabajen en el área financiera de la empresa. Este instrumento de

recolección de datos fue aplicado vía online, mediante la utilización de Google Formularios, misma que consta en el anexo 2.

Validación del instrumento

La validación de instrumento, se la utiliza para verificar la fiabilidad de una investigación mediante la opinión de personas que cuentan con experiencia en el tema de estudio, por tal motivo se procedió a validar el instrumento con dos docentes pertenecientes al Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas de la Comercio.

Alfa de Cronbach

Quero (2010) establece que el Alfa de Cronbach es un coeficiente el cual permite medir la consistencia interna de las preguntas de un instrumento, mediante la utilización de promedios de las correlaciones o varianzas entre las preguntas, para la aprobación del coeficiente se da mediante la aproximación a 1, mientras más cerca este de 1, existirá una mayor fiabilidad del instrumento por lo tanto se considera que hay consistencia interna entre las preguntas.

El Alfa de Cronbach para los ítems analizados sobre decisiones de inversión y fuentes de financiamiento por parte de las Pymes de servicios de la ciudad de Quito, se utilizó el software IBM Statistics SPSS dando como resultado un valor de 0,866, lo cual indica que los ítems analizados en la presente investigación son fiables y consistentes para nuestro estudio (Tabla 8).

Tabla 8

Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,866	2

Operalización de las Variables

Tabla 9

Operalización de Variables

Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicador	Ítem
1. Establecer cuáles son los factores determinantes que explican el acceso a la financiación bancaria mediante un estudio empírico a las micro y pequeñas empresas del sector servicios.	H1. Las características de la empresa, capital humano, organización y estrategia de la empresa influyen en el acceso a la financiación bancaria.	Características de la empresa	Tamaño de la empresa	Número de empleados	¿Cuántas personas trabajan en la empresa?
			Edad de la empresa	Años de funcionamiento de la empresa	¿Cuántos años tiene de funcionamiento la empresa?
			Forma Jurídica	Tipo de compañía	Según la clasificación de la normativa legal, ¿Qué tipo de compañía es?
		Capital Humano	Género	masculino/femenino	Indique el género del entrevistado
			Edad del entrevistado	Cuantos años tiene el entrevistado	Indique la edad de entrevistado
			Nivel de educación	Nivel académico	¿Cuál es su grado de nivel académico?
			Experiencia	Años que lleva a cargo de la empresa	¿Cuántos años lleva a cargo de la empresa?
		Organización y Estrategia	Planeación estratégica	Procesos de planeación estratégica	¿La empresa realiza procesos formales de planeación estratégica?
			Estructura Organizativa	Existencia de departamentos formales en su organización	En su estructura organizativa, ¿Existen diferentes departamentos en la empresa?

Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicador	Ítem
2. Analizar la literatura referente a la Teoría de la Agencia y la teoría de la Jerarquía Financiera y entender de mejor manera las opciones de financiamiento de la empresa.	H2. La innovación en productos, procesos y gestión de la empresa, uso de las TIC's y certificaciones de calidad influyen en el acceso a la financiación bancaria.	Innovación en productos, procesos y gestión	Productos o servicios	Cambios o mejoras en el servicio	¿Se ha realizado cambios o mejoras en el servicio?
			Procesos	Cambios o mejoras en procesos de servicios	¿Se ha realizado cambios o mejoras en los procesos de servicios?
			Bienes	Adquisición de nuevos bienes y/o equipos	¿Se ha realizado adquisición de nuevos bienes y/o servicios?
			Sistemas de Gestión	Cambios o mejoras en la dirección y gestión	¿Se ha realizado cambios o mejoras con respecto a la dirección y gestión?
			Área comercial	Cambios o mejoras en el área comercial	¿Se ha realizado cambios o mejoras en el área comercial/ventas?
			Compras y aprovisionamiento	Cambios o mejoras en compras y aprovisionamiento	¿Se ha realizado cambios o mejoras en compras y aprovisionamiento?
		TIC's	Correo electrónico institucional	Uso de correo electrónico institucional	¿Dispone de correo electrónico institucional?
			Página Web	Cuenta con página Web	¿Dispone de página Web?
			Compras y/o ventas electrónicas	realiza compras y/o ventas electrónicas	¿Realiza compras y/o ventas electrónicas?
			Banca electrónica	Utiliza banca electrónica	¿Utiliza banca electrónica?
			Mercadeo a través de internet	realiza mercadeo a través de internet	¿Realiza mercadeo a través de internet?
			Internet corporativo	Cuenta con internet corporativo	¿Tiene internet corporativo?
			Redes sociales	utiliza redes sociales	¿Utiliza redes sociales?
			Impuestos a través de la Web	tramita impuestos a través de la Web	¿Tramita impuestos a través de la Web?

Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicador	Ítem
3. Realizar un diagnóstico de la situación actual en la que se encuentran las Pymes del sector servicios, específicamente las agencias de Viaje.	H3. La situación financiera (ratios de liquidez, endeudamiento y rentabilidad) de la empresa influye para obtener créditos por parte de las entidades financieras.	Certificación de calidad	Certificación de calidad	Dispone de certificación ISO 9000 o equivalente	Dispone la empresa de una certificación ISO de la serie 9000 o equivalentes o están en el proceso previo de certificación
		Aspectos financieros y Contables	Estado de Situación Financiera	Valores de activos, pasivos y patrimonio	Con respecto a los estados financieros de los años 2018 y 2019, cual fue el valor de: Activos, Pasivos y Patrimonio
			Estado de Resultados	Resultado del Ejercicio	¿Cuánto facturó anualmente en el año 2018 y 2019
4. Proponer al sistema financiero ecuatoriano la implementación de nuevas líneas de créditos para Pymes, con énfasis al sector servicios.		Fuentes de Financiamiento	Ratios Financieros	Ratios de Liquidez, Endeudamiento y Rentabilidad	¿Qué valor invierte anualmente?
			Decisiones de inversión	Utilización de fuentes financieras	En el caso de las decisiones de inversión, indique el grado de utilización de las fuentes financieras
			Fuentes de financiación gubernamentales	Uso de fuentes gubernamentales de financiación	¿Usa o ha usado en los últimos años alguna fuente gubernamental de financiación?
			Líneas de financiamiento	Acceso a líneas de financiamiento	¿Su empresa ha intentado acceder a líneas de financiamiento de entidad de crédito en los últimos 2 meses?

Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicador	Ítem	Fuente de datos
		Fuentes de Financiamiento	Destino de los fondos	Utilización de los fondos	¿A que fueron destinados los fondos solicitados a cooperativas de ahorro y crédito u otras entidades financieras?	Encuesta
			Entidades Financieras	Preferencia de entidades financieras	Si, su empresa ha realizado un préstamo, o planea hacerlo ¿cuál es la entidad financiera de su elección?	Encuesta

Capítulo V

Resultados

Introducción

El presente capítulo presenta los resultados obtenidos de la realización de las entrevistas y encuestas. En primera instancia se presentan los resultados de las entrevistas realizadas a Banco Pichincha y a Banco Rumiñahui, para la tabulación de las entrevistas se realizó un análisis de los principales hallazgos, en donde se constató que los principales créditos solicitados por las Pymes son los créditos para capital de trabajo y activo fijo, en segunda instancia se presenta los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a las Pymes de servicios a través de Google formularios, para las encuestas se utilizó el muestreo no probabilístico, la tabulación de las encuestas, el alfa de Cronbach y el coeficiente de correlación se realizó mediante la ayuda del software IBM Statistics SPSS.

En cuanto a las hipótesis, se obtuvieron vigorosos resultados mediante la realización de un análisis univariante y multivariante, los resultados muestran en cuanto a la hipótesis 1, las variables que no presentan una significancia importante en cuanto a la obtención de financiamiento bancario son el número de trabajadores, la normativa legal, la edad del entrevistado y la experiencia del representante de la Pyme, con respecto a la hipótesis 2, las variables que no presentaron relación con la obtención del crédito son la utilización de la banca electrónica, contar con internet corporativo y tramitar impuestos a través de la web y en referencia a la hipótesis 3, los estados financieros presentan una relación directa con el racionamiento del crédito.

Resultados de las entrevistas

Para la realización de las entrevistas, se utilizó un formulario vía web, en donde el principal objetivo fue recolectar información sobre los créditos otorgados a las Pymes, así como también determinar cuáles son los principales problemas para acceder a financiamiento bancario, con el fin de plantear nuevas líneas de crédito y de esta forma las Pymes continúen trabajando con normalidad. Las entidades financieras elegidas fueron Banco Pichincha y Banco Rumiñahui.

Tabla 10

Resultados de las entrevistas

Entrevistados	Banco Pichincha	Banco Rumiñahui
Preguntas		
Al momento cuenta con créditos dirigidos a Pymes. Con respecto a los créditos otorgados a las Pymes, ¿Qué tipo de créditos son más recurrentes?	<p>Si, al momento contamos con tres diferentes créditos para Pymes: Personal, Productivo y Ecológico.</p> <p>El crédito personal cuenta con 6 diferentes créditos los cuales son: Multipropósito, de línea abierta, bienes inmuebles, vehículos, educativo y ecológicos.</p> <p>El crédito Productivo cuenta con Capital de trabajo activo y fijo, crédito con respaldo de inversión, crédito vehicular y crédito comercial.</p> <p>El crédito ecológico cuenta con 4 tipos de crédito los cuales son: Biocrédito vehicular, Biocrédito constructor, Biocrédito productivo y Biocrédito vivienda.</p> <p>Los créditos más recurrentes son para capital de trabajo y activos muebles e inmuebles</p>	<p>Si, al momento contamos con tres tipos de créditos específicos para Pymes, también contamos con créditos empresariales donde las Pymes los utilizan, contamos con 5 tipos diferentes de créditos empresariales, el banco ofrece: créditos para capital de trabajo, crédito para capital de inversión, Crediflash, Factoring y Pre y Post embarque.</p> <p>Para las Pymes disponemos de BGR Capital de trabajo Pyme, BGR Leasing Mobiliario Pyme y BGR Back to back Pyme.</p> <p>Los créditos más recurrentes son créditos para capital de trabajo.</p>
¿Con respecto a los créditos más recurrentes cuál es el plazo establecido, los montos, garantías y tasa?	<p>Los créditos para capital de trabajo generalmente son de corto plazo (12-18 meses), los de activos son generalmente a largo plazo, hasta 3 años si son bienes muebles como maquinaria, herramientas, vehículos de trabajo y hasta 5 años activos como locales comerciales, terrenos, etc.</p> <p>Las tasas de interés están reguladas en función al nivel de ventas pueden ser desde 8% en niveles corporativos u 11.23 % para Pymes con ventas hasta 1millón anuales. Las frecuencias de pago varían en función ciclo y giro del negocio; pueden ser pagos mensuales, trimestrales, al vencimiento, etc. Los montos son muy flexibles en función a la capacidad de pago del deudor.</p>	<p>En los créditos para capital de trabajo los montos van a depender del giro del negocio.</p> <p>Plazo: hasta un año</p> <p>Condiciones: cancelable al vencimiento o con la periodicidad de flujo de caja que la empresa genere.</p> <p>Tasa: la tasa máxima nominal del 11,23%</p>

Preguntas	Banco Pichincha	Banco Rumiñahui
¿Cuáles son las principales dificultades o impedimentos que considera usted que tienen las Pymes para acceder a financiamiento bancario?	Las Pyme en el Ecuador aún mantienen niveles de informalidad muy altos y carecen de asesoría financiera y contable que les permite ordenar las finanzas del negocio. Esto no permite a todas las instituciones financieras valorar efectivamente la capacidad de pago de los clientes o su real generación de ingresos	El principal problema que tienen las Pymes es no contar con un tejido empresarial sólido.
Su entidad financiera estaría dispuesta a implementar nuevas líneas de crédito para Pymes, ¿Cuáles serían las condiciones del crédito o préstamo?	Siempre estamos buscando nuevas alternativas de mejorar soluciones de financiamiento en función a las necesidades de los clientes. Estamos trabajando muy focalizadamente para atender a sectores de interés como el agro y nichos específicos como la mujer empresaria a quienes ofrecemos condiciones diferenciadas en plazos, garantías entre otras.	Si estaríamos dispuestos a implementar nuevas líneas de crédito.

Análisis de las entrevistas

Para la realización de las entrevistas se escogió Banco Pichincha y Banco Rumiñahui, Banco Pichincha porque se es una institución que se encuentra en el mercado 114 años y cuenta actualmente con varias líneas de crédito dirigidas para Pymes; Banco Rumiñahui en cambio se implementó en 1988 frente a las necesidades financieras de las Fuerzas Armadas del Ecuador, llevando en el mercado 32 años, actualmente cuenta con 3 líneas de crédito dirigidas hacia las Pymes.

En el caso del Banco Pichincha, como se mencionó esta institución cuenta diferentes líneas de crédito para las Pymes, ofertan tres diferentes tipos de crédito en función de su uso personal, productivo o ecológico, la línea más utilizada por las Pymes es en función a la productividad, esta a su vez cuentan con créditos para capital de trabajo y activos muebles e inmuebles.

Esta institución considera que las Pymes deben trabajar en aspectos internos los cuales ayuden a tener una buena situación financiera, entre estos se encuentra principalmente el asesoramiento financiero y contable lo cual les ayude a ordenar sus finanzas y valorar efectivamente la capacidad de pago de los clientes o su real generación de ingresos.

En el caso del Banco Rumiñahui, esta institución cuenta con solamente 3 líneas de crédito para Pymes, los cuales son BGR Capital de trabajo, BGR Leasing mobiliario Pyme y BGR back to back Pyme, estos créditos tienen una tasa de 11,23% para capital de trabajo y para leasing mobiliario, esta tasa es mucho más alta que los créditos ofertados hacia corporaciones más grande debido a que establecen que las pymes presentan mayor riesgo.

Resultados de las encuestas

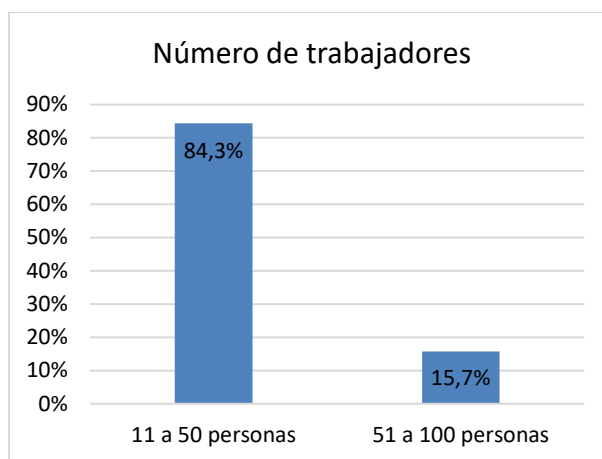
El objetivo de las encuestas fue identificar los factores claves que ayudan a las pequeñas y medianas empresas (Pymes) de servicios, en específico las agencias de viaje, a tener un mejor acceso al financiamiento bancario en la ciudad de Quito, así como también indagar en la percepción que tienen estas frente al sistema financiero.

CARACTERÍSTICAS DE LA EMPRESA

Pregunta 1.1 ¿Cuántas personas trabajan en la empresa?

Figura 18

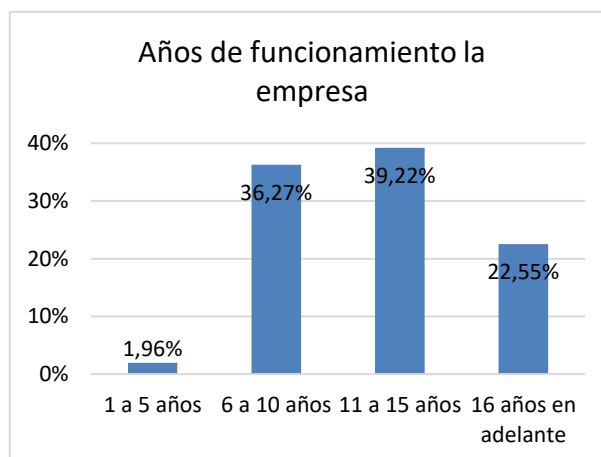
Resultados Pregunta 1.1



Análisis:

Se puede observar con respecto a las características de la empresa, en la variable referente al tamaño de la misma, para su medición se tomó en cuenta el número de trabajadores, los resultados muestran que el mayor porcentaje se concentra de 11 a 50 trabajadores representando el 84,3%, y de 51 a 100 personas con un 15,7%.

Pregunta 1.2 ¿Cuántos años tiene de funcionamiento la empresa?

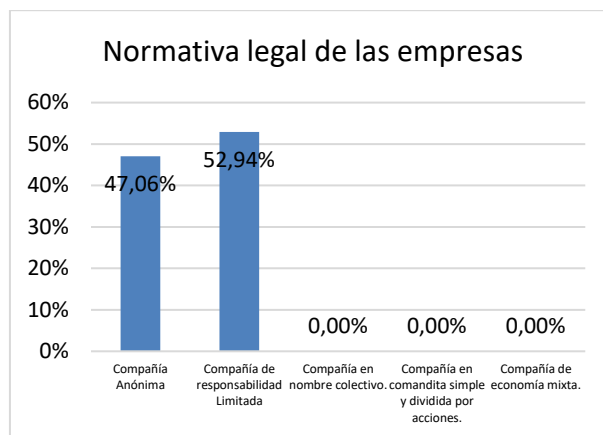
Figura 19*Resultados Pregunta 1.2***Análisis:**

Con respecto a la variable edad de la empresa, se refiere al año de funcionamiento desde su creación, se observa que solamente el 1,96% de empresas tienen de 1 a 5 años de funcionamiento, de 6 a 10 años en funcionamiento representan el 36,27%, el 39,22% de las empresas tienen en funcionamiento de 11 a 15 años siendo el valor más representativo y de 16 años en adelante de funcionamiento representan el 22,55%.

Pregunta 1.3 Según la clasificación de la normativa legal, su empresa pertenece a:

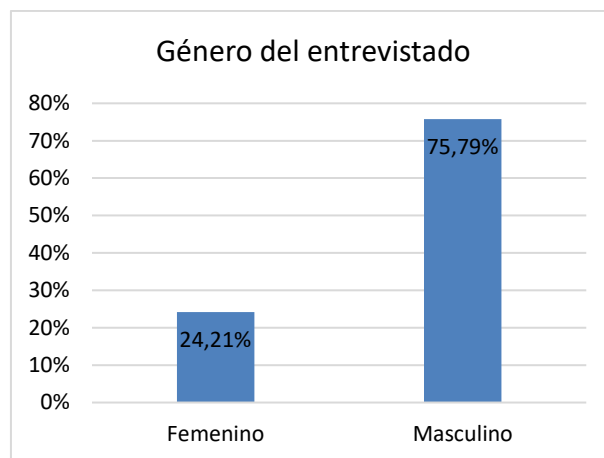
Figura 20

Resultados Pregunta 1.3

**Análisis**

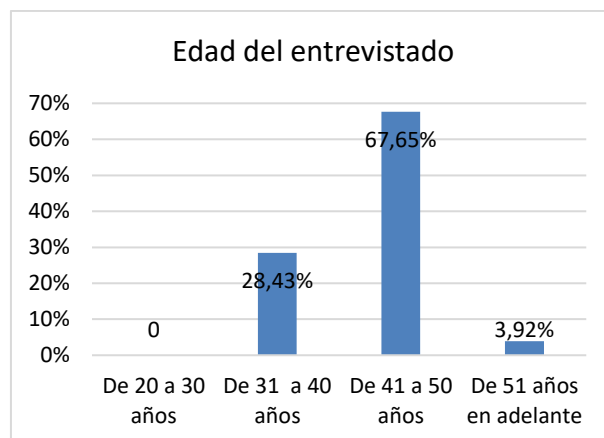
Con respecto a la clasificación de las empresas según su normativa legal se observa que el 47,06% de estas son compañías anónimas y el 52,9% restante son compañías de responsabilidad limitada, representando un 0% las compañías en nombre colectivo, compañías en comandita simple y dividida por acciones y la compañía de economía mixta, esto debido a que las compañías anónimas y de responsabilidad limitada presentan mayores beneficios.

CAPITAL HUMANO**Pregunta 2.1 Género del entrevistado**

Figura 21*Resultados Pregunta 2.1***Análisis**

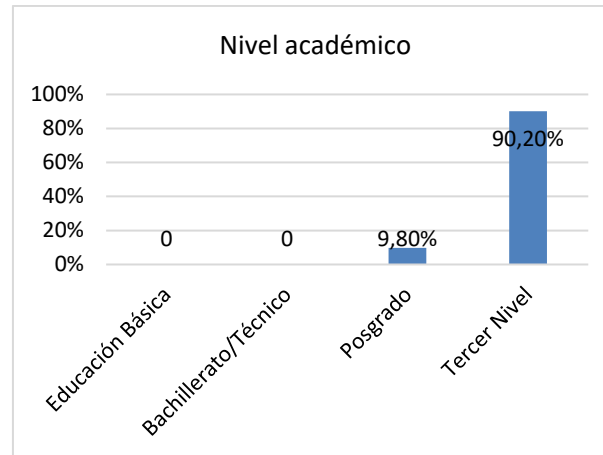
Con respecto al capital humano de la empresa, la variable género del entrevistado en sus resultados muestra que el 24,21% es femenino y el 75,79% masculino, evidenciando que el género masculino presenta una mayoría significativa con respecto a los representantes o gerentes de las agencias de viaje.

Pregunta 2.2 Edad del entrevistado

Figura 22*Resultados Pregunta 2.2***Análisis**

Con respecto a la variable edad del entrevistado, se observa que el 28,43% de entrevistados tienen de 31 a 40 años, el 67,65% de 41 a 50 años siendo este el valor más representativo, solamente el 3,92% de 51 años en adelante y de 20 a 30 años con un 0%.

Pregunta 2.3 ¿Cuál es su grado o nivel académico?

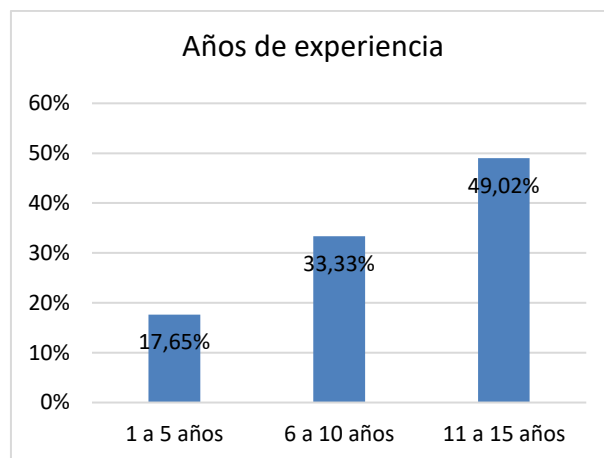
Figura 23*Resultados Pregunta 2.3***Análisis**

En referencia a la variable grado o nivel académico, se puede observar que la mayoría de entrevistados cuentan con educación superior siendo el 90,20% de personas entrevistadas las cuales cuentan con un título de tercer nivel y el 9,8% personas que cuenta con un título de posgrado.

Pregunta 2.4 ¿Cuántos años lleva a cargo de la empresa?

Figura 24

Resultados Pregunta 2.4

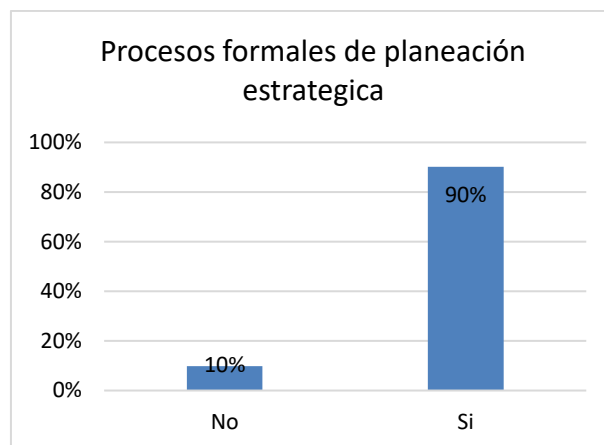


Análisis

Con respecto a la variable experiencia, se tomó en cuenta los años que lleva a cargo de la empresa, se observa que el 17,65% llevan a cargo de 1 a 5 años, el 33,33% de 6 a 10 años y de 11 a 15 años representa el 49,02%, siendo este el valor más representativo.

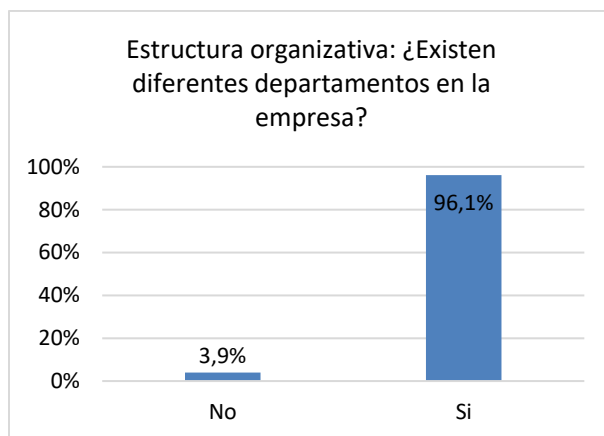
ORGANIZACIÓN Y ESTRATEGIA

Pregunta 3.1 ¿La empresa realiza procesos formales de planeación estratégica?

Figura 25*Resultados Pregunta 3.1***Análisis**

Con respecto a la variable de procesos formales de planeación estratégica se observa que el 90% de empresas lo realizan mientras que solamente el 10% no lo realizan, esto quiere decir que la mayoría de empresas utiliza esta herramienta para alcanzar metas previstas, teniendo en cuenta los cambios y demandas que impone su entorno.

Pregunta 3.2 En su estructura organizativa, ¿Existen diferentes departamentos en la empresa?

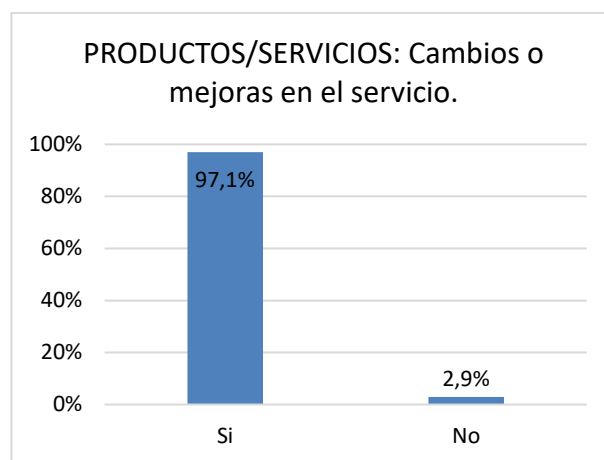
Figura 26*Resultados Pregunta 3.2***Análisis**

Con respecto a la variable estructura organizativa, se toma en cuenta si las empresas cuentan con diferentes departamentos, estos son también conocidos como áreas funcionales, en los resultados se observa que el 96,1% de ellas sí cuentan con diferentes departamentos, mientras que el 3,9% no, esto significa que la mayoría de empresas tienen bien definidas sus actividades, funciones y labores homogéneas.

INNOVACIÓN EN PRODUCTOS Y PROCESOS DE GESTIÓN

Pregunta 4.1 ¿En el último año la empresa ha realizado?

PRODUCTOS/SERVICIOS: Cambios o mejoras en el servicio

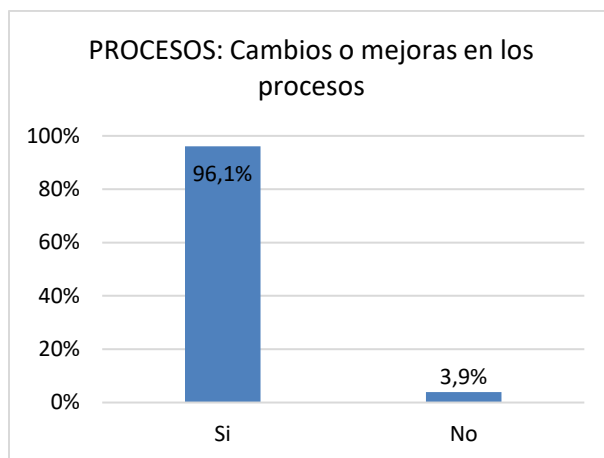
Figura 27*Resultados Pregunta 4.1.1***Análisis**

Con respecto a la innovación en procesos y productos o servicios, la variable cambios o mejoras en productos o servicios, se puede observar que la mayoría de empresas han realizado cambios en el servicio o están en proceso de cambio con un 97,1%, esto se da debido a la situación actual del Covid-19 que es de conocimiento mundial, esto con el fin de reactivar nuevamente la economía y continuar trabajando normalmente con las debidas precauciones, mientras que el 2,9% establece que no ha realizado cambios o mejoras en el servicio ofertado.

PROCESOS: Cambios o mejoras en los procesos de servicios

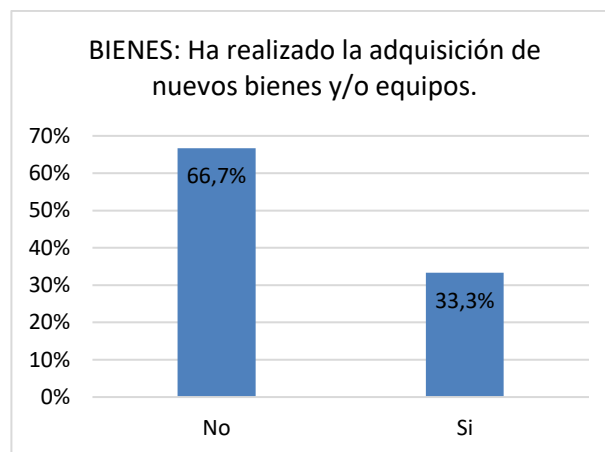
Figura 28

Resultados Pregunta 4.1.2

**Análisis**

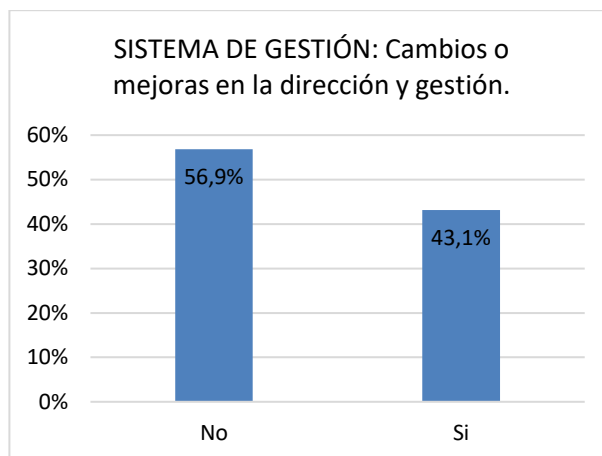
Con respecto a la variable innovación en procesos, los resultados muestran que el 96,1% de empresas han realizado cambios o mejoras en los procesos de servicios, principalmente en procesos operativos ya que estos empiezan cuando un cliente solicita el servicio hasta su entrega, mientras que el 3,9% no ha realizado cambios en los procesos.

BIENES: Ha realizado la adquisición de nuevos bienes y/o equipos

Figura 29*Resultados Pregunta 4.1.3***Análisis**

Con respecto a la adquisición de bienes, se puede observar que el 33,3% de empresas han realizado adquisición de nuevos bienes y/o equipos, principalmente han adquirido bienes o nuevas tecnologías, así como también muebles y enseres, mientras que el 66,7% no.

SISTEMA DE GESTIÓN: Cambios o mejoras en la dirección y gestión

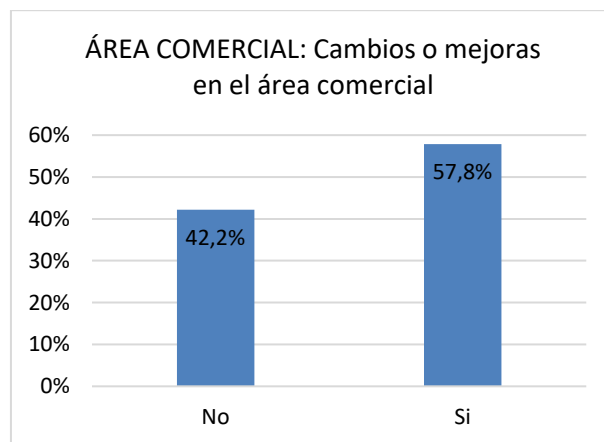
Figura 30*Resultados Pregunta 4.1.4***Análisis**

Con respecto a la variable cambios o mejoras en los sistemas de gestión, los resultados muestran que el 43,1% de empresas han realizado cambios o mejoras en la dirección y gestión, mientras que el 56,9 no.

ÁREA COMERCIAL: Cambios o mejoras en el área comercial

Figura 31.

Resultados Pregunta 4.1.5

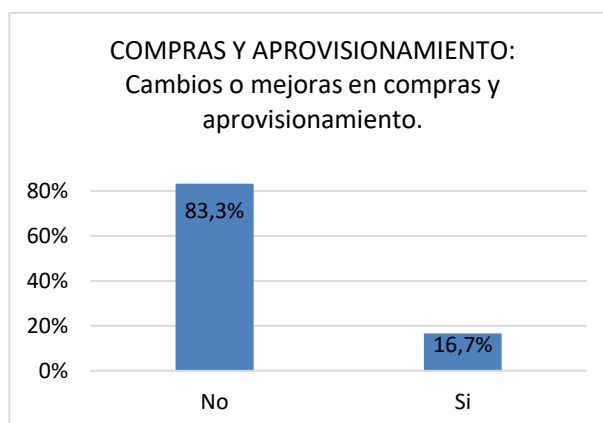
**Análisis**

En la variable cambios o mejoras en el área comercial, los resultados muestran que el 57,8% si han realizan cambios en el área comercial, esta área es fundamental en la estructura de la empresa, debido a que esta área que está en contacto con el cliente, mientras que el 42,2% de empresas no han realizado cambios o mejoras en esta área.

COMPRAS Y APROVISIONAMIENTO: Cambios o mejoras en compras y aprovisionamiento.

Figura 32

Resultados Pregunta 4.1.6



Análisis

Con respecto a la variable cambios o mejoras en compras y aprovisionamiento, los resultados muestran que el 83,3% establecen que no han realizado cambios o mejoras, mientras que el 16,7% establece que, si lo ha hecho, esto se da debido a que las empresas encuestadas son de servicios y como tal no ofrecen productos y no realizan muchas compras.

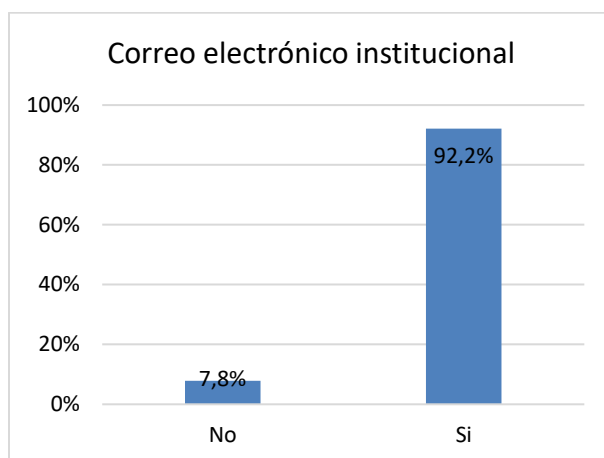
TIC's Y CERTIFICACIÓN DE CALIDAD

Pregunta 5.1 Indique si dispone de la siguiente infraestructura, o realiza las siguientes prácticas en su empresa:

Correo electrónico institucional.

Figura 33

Resultados Pregunta 5.1.1



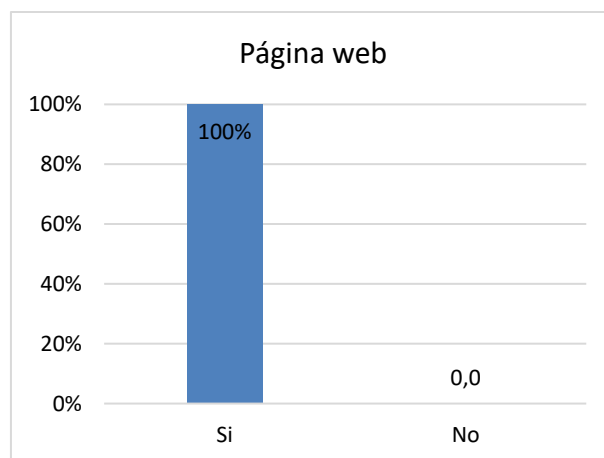
Análisis

En relación a la posición tecnológica, con respecto al uso de correo electrónico, se observa que el 92,2% de empresas cuentan con correo electrónico institucional mientras que el 7,8% no cuentan con ello, ya que utilizan Hotmail, Gmail o Outlook.

Página web.

Figura 34

Resultados Pregunta 5.1.2



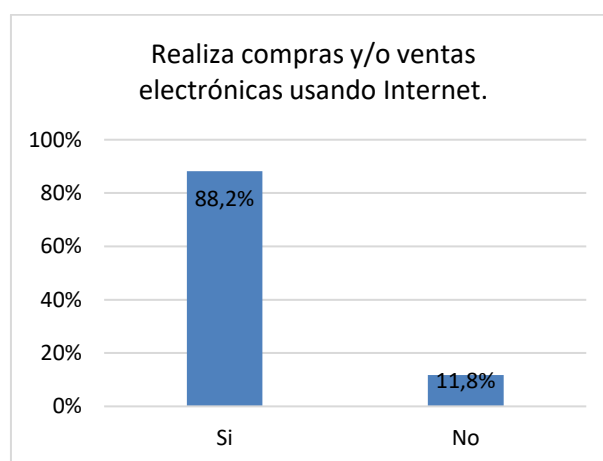
Análisis

Con respecto a la variable Página web, los resultados muestran que todas las agencias de viaje cuentan con ella, representando el 100%.

Realiza compras y/o ventas electrónicas usando Internet.

Figura 35

Resultados Pregunta 5.1.3



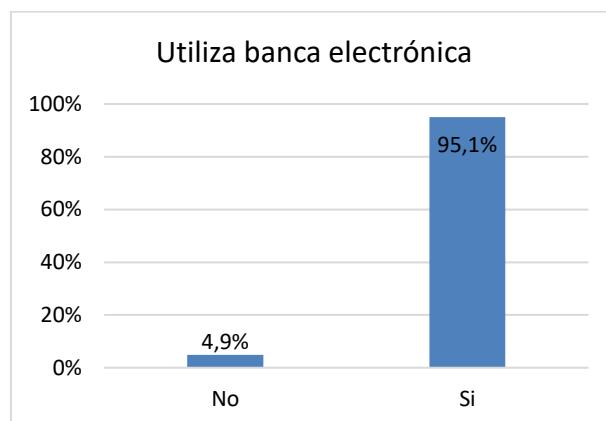
Análisis

Con respecto a la variable compras y/o ventas electrónicas mediante internet, los resultados muestran que el 88,2% de empresas si lo realizan, mientras que el 11,8% no. Se observa que estas empresas llevan a cabo estrategias de mercadotecnia mediante el uso de internet ya que el turista quiere estar informado acerca del lugar que va a visitar antes de realizar el viaje y averiguar los diferentes paquetes turísticos ofrecidos por las agencias de viaje.

Utiliza banca electrónica.

Figura 36

Resultados Pregunta 5.1.4

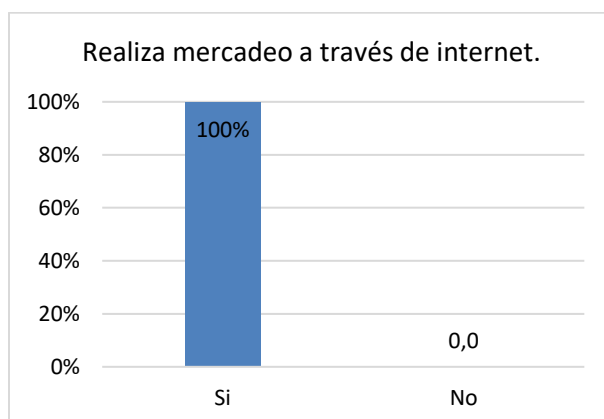
**Análisis**

Con respecto a la utilización de banca electrónica, los resultados muestran que el 95,1% de empresas utilizan banca electrónica, mientras que el 4,9% no la utiliza frecuentemente, estas empresas establecen que no utilizan seguido la banca electrónica debido a que cuentan con mensajeros que realizan depósitos y cobros en las diferentes instituciones bancarias.

Realiza mercadeo a través de internet.

Figura 37

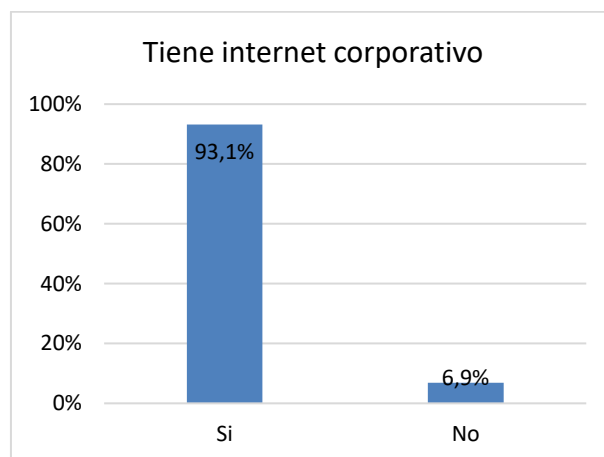
Resultados Pregunta 5.1.5



Análisis

Con respecto a la variable mercadeo a través de internet, los resultados muestran que el 100% de empresas lo realizan, las pequeñas y medianas empresas establecen que el marketing digital es de gran ayuda ya que los clientes en su gran mayoría están constantemente conectados a través de internet ya sea desde su ordenador, tablets o teléfonos móviles y tienen mejor accesibilidad a la información sobre paquetes turísticos y precios.

Tiene internet corporativo.

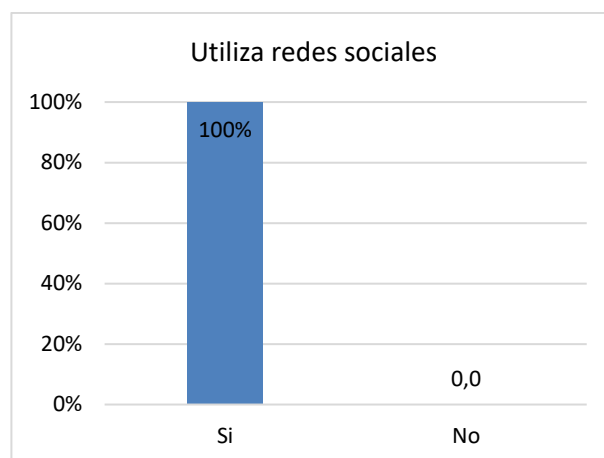
Figura 38*Resultados Pregunta 5.1.6***Análisis**

Con respecto a la variable internet corporativo, los resultados muestran que el 93,1% de empresas cuentan con esto, mientras que el 6,6 no, la mayoría de empresas optan por tener internet corporativo ya que necesitan un internet más rápido, seguro y confiable para mantenerse comunicados, compartir información y tener una mejor comunicación con sus clientes.

Utiliza redes sociales.

Figura 39

Resultados Pregunta 5.1.7

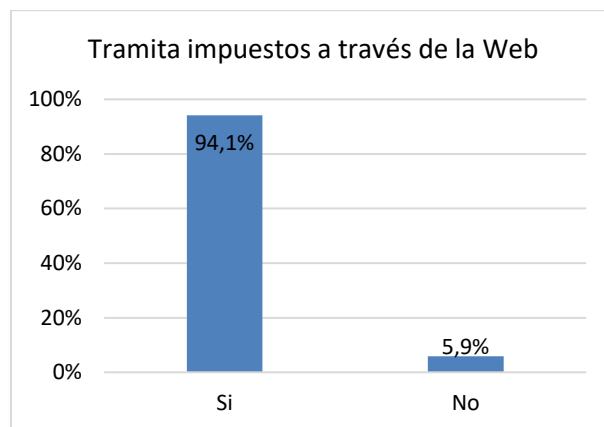
**Análisis**

Con respecto a la variable sobre la utilización de redes sociales, los resultados muestran que el 100% de las empresas utilizan redes sociales, establecen que esta herramienta ayuda a conectar más fácilmente con sus clientes, las redes sociales principalmente utilizadas son Facebook, Instagram, YouTube y Snapchat.

Tramita impuestos a través de la Web.

Figura 40

Resultados Pregunta 5.1.8

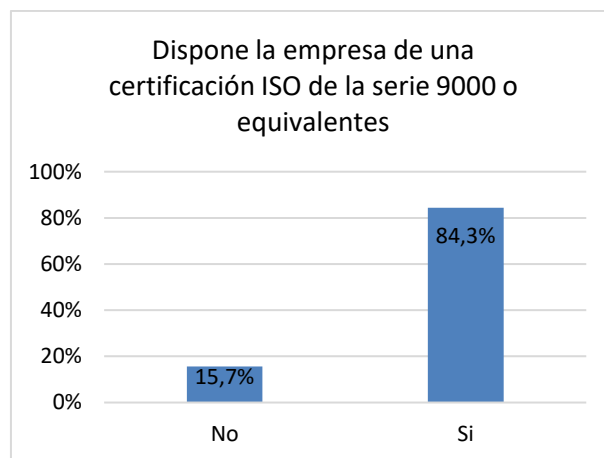
**Análisis**

Con respecto a la variable sobre la realización de trámites de impuestos a través de la Web, los resultados muestran que el 94,1% establecen que lo realizan, mientras que el 5,9% no, la mayoría de empresas realizan sus trámites vía Web como declaraciones, pago de multas, entre otros, mientras que muy pocas empresas establecen que necesariamente deben realizar estos trámites de forma presencial.

Pregunta 5.2 Dispone la empresa de una certificación ISO de la serie 9000 o equivalentes

Figura 41

Resultados Pregunta 5.2



Análisis

Con respecto a la variable certificación ISO de la serie 9000 o equivalentes, los resultados muestran que el 15,7% establece que no cuentan con ello, mientras que el 84,3% establece que si cuentan con alguna certificación, siendo la ISO 9000 e ISO 9001 las más frecuentes en las agencias de viaje ya que la ISO 9000 trata sobre la satisfacción al cliente y la ISO 9001 sobre la gestión de calidad, estas agencias establecen que disponer de un sello que certifica de manera oficial la calidad de una Agencia de Viajes es de gran ayuda ya que da buena imagen y apoya a posicionar la marca en el mercado.

ASPECTOS FINANCIEROS Y CONTABLES

Pregunta 6.1 Con respecto al Estado de Situación Financiera del año 2019, cual fue el valor de:

Activo Corriente, Activo no Corriente, Total del Activo, Pasivo Corriente, Pasivo no Corriente, Total Pasivo y Patrimonio

Pregunta 6.2 ¿Con respecto al Estado de Resultados cuál fue la utilidad o pérdida antes de impuestos en el año 2019.

Análisis

Con respecto a la pregunta 6.1 y 6,2 sobre los valores de los Estados de Situación Financiera y del Estado de Resultados se procedió a calcular los ratios financieros de rentabilidad, liquidez y endeudamiento para establecer la situación financiera en la que se encuentran las agencias de viaje (ANEXO 3).

Con respecto al Ratio de Rentabilidad, los ratios calculados fueron: Ratio de rentabilidad del patrimonio y el Ratio de rentabilidad del Activo; el Ratio de Rentabilidad del patrimonio (ROE) por sus siglas en ingles Return On Equity, mide la capacidad de la empresa para generar utilidades netas con la inversión realizada por los accionistas o socios y con lo que ha generado la propia empresa, por lo tanto, los resultados muestran que el 79% de empresas cuentan con productividad en el uso de los recursos propios, mientras que el 21% restante presentan un ROE negativo.

En relación al Ratio de Rentabilidad del Activo (ROA) por sus siglas en ingles Return On Assets, mide la capacidad de la empresa para generar utilidades con el uso de sus activos, en los resultados se observa que el 76,4% de empresas usa sus activos en la generación de utilidades, y el restante 22% presenta un ROA negativo, es decir, estas agencias de viaje no utilizan sus activos en la generación de utilidades.

Referente a los Ratios de Liquidez, se procedió a calcular la liquidez corriente y el capital de trabajo, en el caso de las empresas de servicios la liquidez corriente es igual a la prueba acida debido a que las empresas de servicios no cuentan con inventarios; con respecto al Ratio de liquidez corriente, mide la liquidez de la empresa mostrando que

proporción de deudas a corto plazo son cubiertas por elementos del activo, los resultados muestran que el 70,6% de empresas tienen un índice mayor a 1, lo cual significa que estas empresas gozan de buena salud y cubren sus deudas en el corto plazo, el restante 29,4% de empresas muestran un índice menor a 1, esto indica que estas empresas corren el riesgo de no cumplir con sus obligaciones a corto plazo.

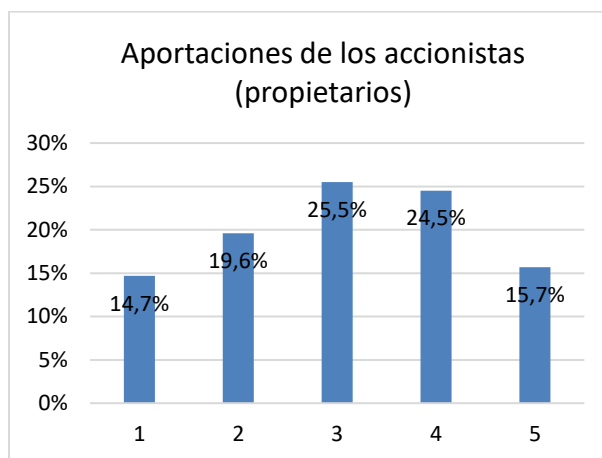
El capital de trabajo, es el capital utilizado por las empresas para su funcionamiento diario, los resultados muestran que el 73% de empresas cuentan con capital de trabajo positivo, significando que el excedente podría ser utilizado para la generación de más utilidades, el 27% de empresas restante cuentan con un capital de trabajo negativo, es decir no cuentan con capital suficiente para su funcionamiento diario.

En relación al Ratio de Endeudamiento o razón entre deuda y activos totales, nos indica el porcentaje de activos de la empresa que se encuentra solventado por el financiamiento mediante deuda, los resultados muestran que el 99% de empresas cuentan por un porcentaje mayor a 0, indicando que estas empresas financian sus activos con recursos ajenos, y el restante 1% de empresas muestran que los activos no son solventados por financiamiento mediante deuda.

FUENTES DE FINANCIAMIENTO

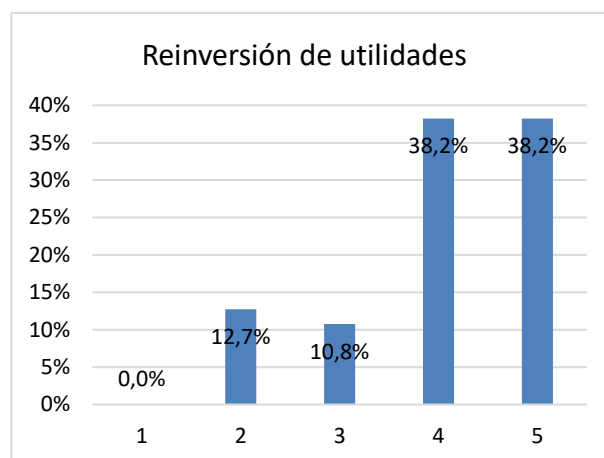
Pregunta 7.1 En una escala de 1 a 5 donde 1 es poco uso y 5 es mucho uso, en el caso de las decisiones de inversión, indique el grado de utilización de las siguientes fuentes financieras:

Aportaciones de los accionistas (propietarios).

Figura 42*Resultados Pregunta 7.1.1***Análisis**

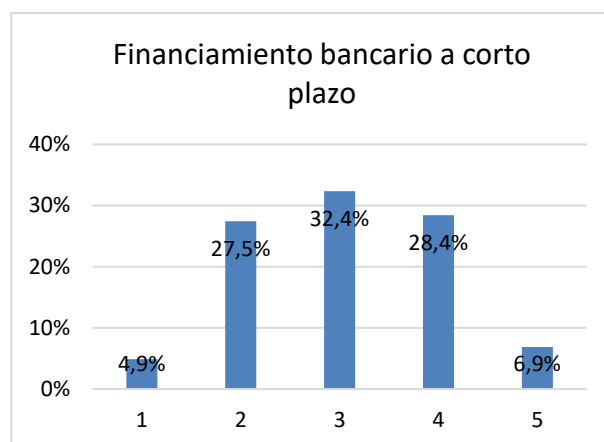
Con respecto a las decisiones de inversión, en referencia a la aportación de los accionistas (propietarios), los resultados muestran que la escala 3 y 4 tiene mayor aceptación con un 25,5% y 24,5% respectivamente, la escala 1 tiene un porcentaje de 14,7%, la escala 2 cuenta con un 19,6% y en la escala 5 un 15,7%, demostrando que las aportaciones de los accionistas tienen buena aceptación en cuanto a las decisiones de inversión.

Reinversión de utilidades

Figura 43.*Resultados Pregunta 7.1.2***Análisis**

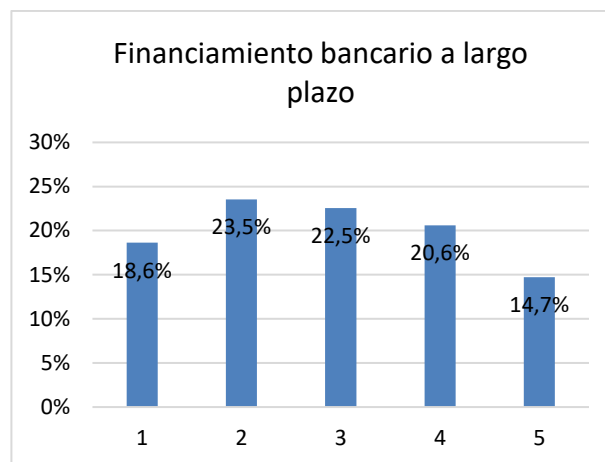
Con respecto a la reinversión de utilidades, los resultados muestran que tiene bastante acogida con un 38,2% en la escala 5 que es mucho uso, de igual manera en la escala 4 con un 38,2%, la escala 3 representa el 10,8%, la escala 2 representa el 12,7% y en 1 que es poco uso con 0%, esto se da debido a las ventajas tributarias implementadas en el 2018, en este año se estableció la posibilidad de obtener una reducción en el monto de pago de impuesto a la renta, destinando esos fondos que se dejan de pagar a los accionistas y al estado a favor de la productividad, en la adquisición de activos, implementando tecnología y optimizando recursos.

Financiamiento bancario a corto plazo

Figura 44.*Resultados Pregunta 7.1.3***Análisis**

Con respecto al financiamiento bancario a corto plazo, los resultados muestran que tiene una aceptación media, la escala 1 cuenta con el 4,9%, en 2 el 27,5%, en 3 el 32,4%, en 4 el 28,4% y en 5 el 6,9%, esto se da debido a que la financiación a corto plazo presenta varias ventajas, como tasas de interés más bajas y tramites sin muchos requisitos, además es más fácil de conseguir.

Financiamiento bancario a largo plazo.

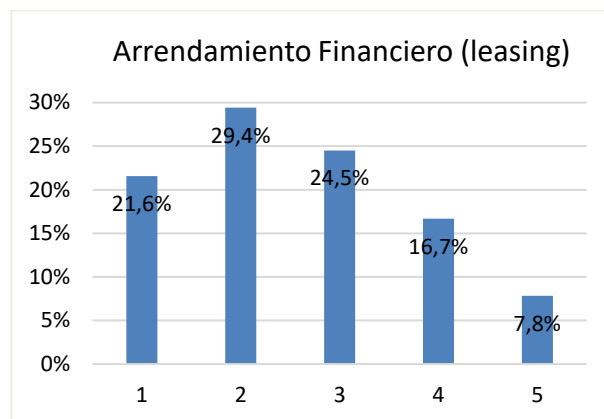
Figura 45.*Resultados Pregunta 7.1.4***Análisis**

Con respecto al financiamiento bancario a largo plazo, los resultados muestran que la escala 1 que es poco uso cuenta con un 18,6%, la escala 2 con un 23,5%, la escala 3 con un 22,5%, la escala 4 con un 20,6% y la escala 5 con un 14,7%, la principal característica de este financiamiento es el plazo de pago el cual se extiende más allá de los cinco años, y normalmente requiere una garantía.

Arrendamiento Financiero (leasing).

Figura 46

Resultados Pregunta 7.1.5

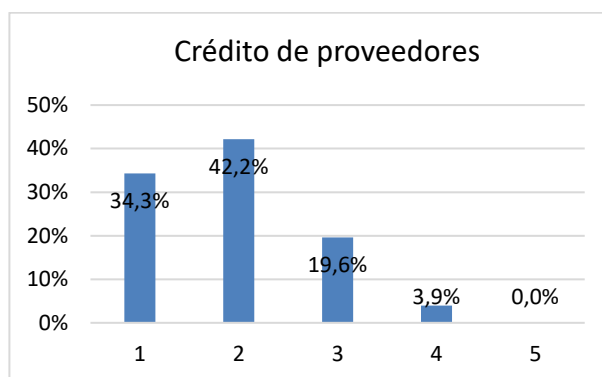
**Análisis**

Con respecto al arrendamiento financiero o leasing, los resultados muestran que no existe mucha acogida debido a que el mayor porcentaje se concentra entre la escala 1 y 3, con respecto a la escala 1 tiene un porcentaje de 21,6%. 2 con 29,4%, 3 con 24,5%, 4 con 16,7% y 5 con 7,8%, esto se da debido al giro del negocio al ser empresas de servicios no cuentan con bienes para realizar contratos de arrendamiento.

Créditos de proveedores

Figura 47

Resultados Pregunta 7.1.6



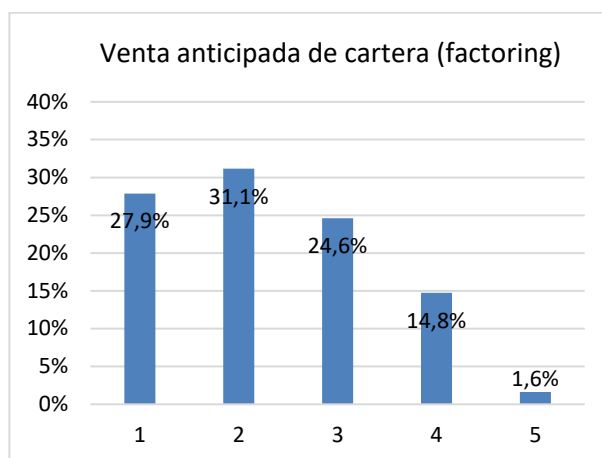
Análisis

Con respecto a los créditos con los proveedores, los resultados muestran que tiene poca acogida, en la escala 1 presenta el 34,3%, en la escala 2 con 42,2%, en la escala 3 con 19,6%, en la escala 4 con 3,9% y en 5 con 0%, este financiamiento es una modalidad de financiamiento no bancario, el cual consiste en obtener materia prima para el proceso de producción asumiendo un pago futuro sin recargo por intereses, por el giro del negocio que tienen las agencias de viaje no tiene mucha aceptación este tipo de financiamiento.

Venta anticipada de cartera (factoring).

Figura 48.

Resultados Pregunta 7.1.7



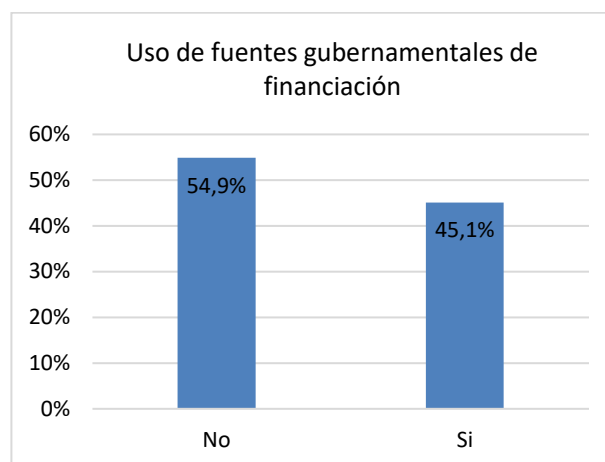
Análisis

Con respecto a la venta anticipada de cartera, los resultados muestran que no tiene mucha aceptación, el 26,5% se encuentra en la escala 1 que es poco uso, el 28,4% en 2, el 24,5 en 3, el 17,6% en 4 y el 2,9% en 5, esto quiere decir que solamente 3 agencia de viaje utiliza el factoring, esta financiación es la cesión total o parcial de los derechos económicos de sus facturas comerciales a una compañía de factoring, la cual convierte estas facturas en ventas al contado.

Pregunta 7.2 ¿Usa o ha usado en los últimos años alguna fuente gubernamental de financiación?

Figura 49.

Resultados Pregunta 7.2



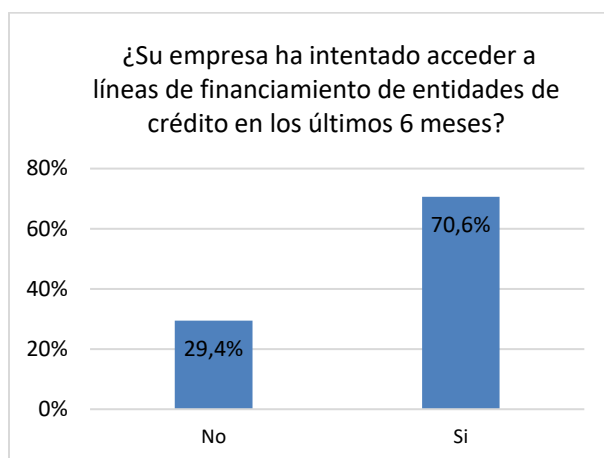
Análisis

Con respecto a las fuentes gubernamentales de financiamiento se observa que el 54,9% no las ha utilizado mientras que el 45,1% si, la mayoría de empresas que han solicitado financiamiento gubernamental lo han realizado mediante la Corporación Financiera Nacional (CFN) la cual cuenta con créditos específicos para Pymes, en donde las tasas se ajustan en base a las Tasa Pasiva Referencial del Banco Central del Ecuador.

Pregunta 7.3 ¿Su empresa ha intentado acceder a líneas de financiamiento de entidades de crédito en los últimos 6 meses?

Figura 50

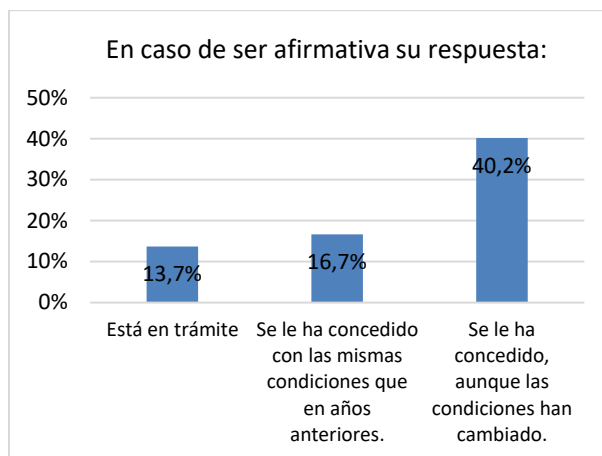
Resultados Pregunta 7.3



Análisis

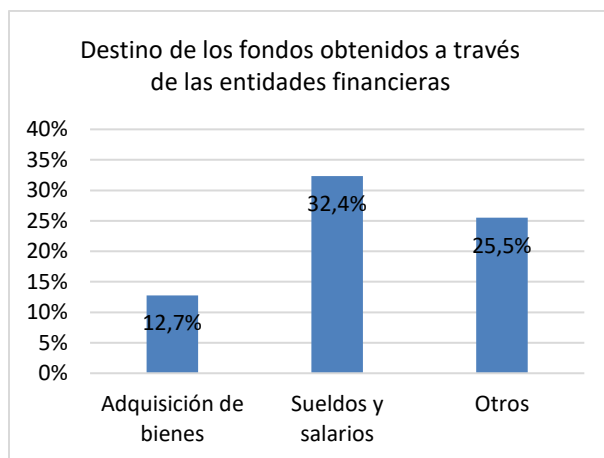
En los últimos 6 meses el 70,6% de empresas establece que, si ha accedido a líneas de financiamiento del sector privado, mientras que el 11,8% establecen que no ya que la empresa no lo necesita y el restante 17,6% establece que no han accedido a financiamiento bancario porque piensan que no les concederían el crédito.

Pregunta 7.3.1 En caso que la respuesta fuese afirmativa:

Figura 51*Resultados Pregunta 7.3.1***Análisis**

Se observa que del total de empresas que han accedido a financiamiento bancario en los últimos 6 meses, el 13,7% de agencias de viaje establecen que su crédito está en trámite, el 16,7% establece que el financiamiento le han concedido con las mismas condiciones que en años anteriores y el restante 40,2% establece que se les han concedido, aunque las condiciones han cambiado.

Pregunta 7.4 ¿A qué fueron destinados los fondos obtenidos a través de las entidades financieras?

Figura 52.*Resultados Pregunta 7.4***Análisis**

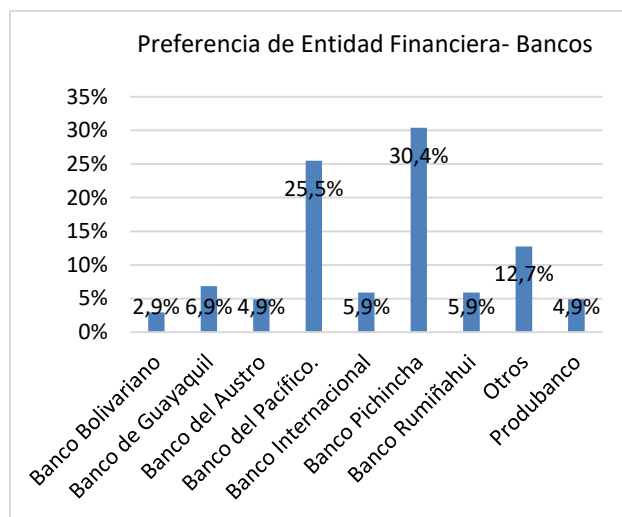
Con respecto al destino de los fondos obtenidos a través de financiamiento bancario el 12,7% establece que fueron destinados a la adquisición de bienes, el 32,4% fue destinado a sueldos y salarios y el 25,5% otros, con respecto a este último porcentaje las agencias de viajes establecieron que los fondos fueron destinados principalmente a pagar deudas pendientes.

Pregunta 7.5 Si, su empresa ha realizado un préstamo, o planea hacerlo ¿cuál es la entidad financiera de su elección?

Bancos:

Figura 53

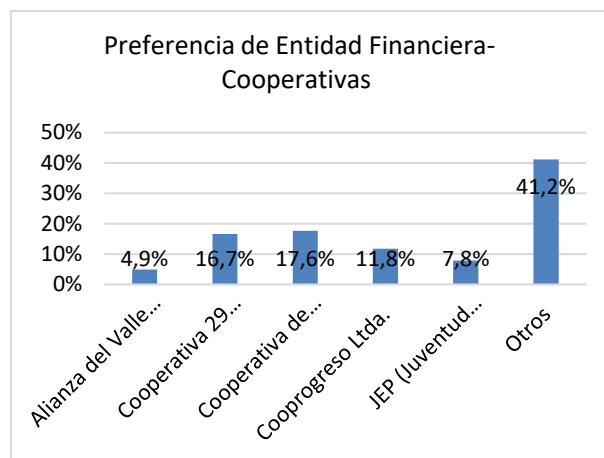
Resultados Pregunta 7.5.1



Análisis

Con respecto a la preferencia de una entidad financiera refiriéndose a los bancos al momento de solicitar un crédito bancario las empresas señalaron que la entidad con más preferencia fue el Banco Pichincha con un 30,4%, seguido por el Banco Pacífico con un 25,5%, Banco Guayaquil con un 6,9, Banco Internacional con 5,9% y Banco Rumiñahui con un 5,9%, Banco del Austro con 4,9%, Banco Bolivariano con 2,9% y Banco Produbanco con 4,9%, mientras que el 12,7% eligieron otros en donde se encuentran: Banco Solidario, Banco Procredit, Banco de Loja y Banco Litoral.

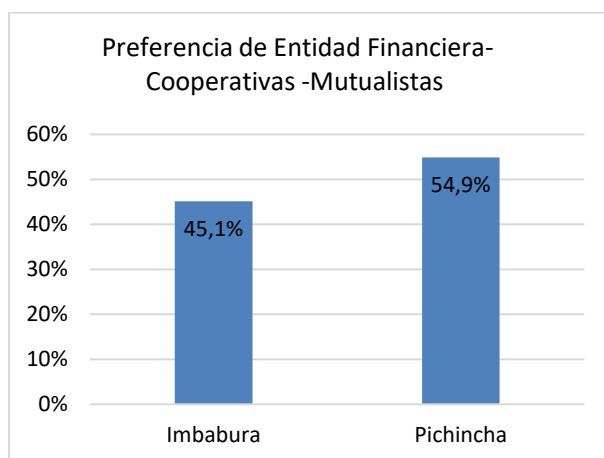
Cooperativas

Figura 54*Resultados Pregunta 7.5.2***Análisis**

En referencia a la preferencia de las entidades financieras con respecto a las cooperativas se observa que un 16,7% prefiere la Cooperativa 29 de Octubre, un 17,6% la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía, un 11,8% Cooprogreso Ltda., el 7,8% prefiere la Cooperativa Juventud Ecuatoriana Progresista (JEP), un 4,9% prefiere Alianza del Valle Ltda., y el restante 41,2% prefieren otra cooperativa como son: Cooperativa de Ahorro y Crédito Cacpeco, Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus y la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.

Mutualistas

Figura 55.*Resultados Pregunta 7.5.3*



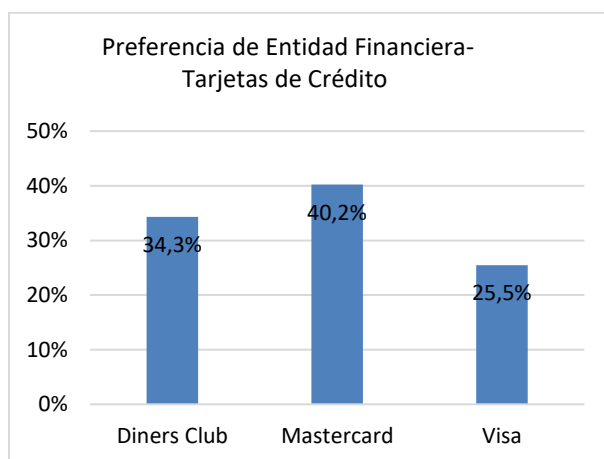
Análisis

Con respecto a la preferencia de Mutualistas, los resultados muestran que existe mayor preferencia a Mutualista Pichincha con un 54,9% y un 24,5% hacia Mutualista Imbabura.

Tarjetas de crédito

Figura 56.

Resultados Pregunta 7.5.4



Análisis

Con respecto a las tarjetas de crédito, los resultados muestran que las empresas prefieren MasterCard con un 40,2%, Visa, un 25,5% y un 34,3% Diners Club, las tarjetas de crédito son un medio de financiamiento importante ya que ofrecen una línea de crédito rotativo y diferido, se pueden utilizar para gastos de representación, viajes, o para cualquier fin que la empresa requiera.

Análisis Univariado

Tabla 11

Características de la empresa

Variables		Con Financiamiento Bancario	Sin financiamiento bancario
Tamaño de la empresa	11 a 50 empleados	68,6%	31,4%
	51 a 100 empleados	81,3%	18,8%
Edad de la Empresa	1 a 10 años	76,0%	24,0%
	11 en adelante	68,8%	31,2%
Normativa Legal	Compañía Anónima	68,8%	31,3%
	Compañía de Responsabilidad Limitada	72,2%	27,8%

La tabla 11 presenta los resultados sobre las características de la empresa, con respecto al tamaño de la empresa, se observa que las empresas que cuentan con 51 a 100 empleados tienen mayor acceso a financiamiento bancario con un 81,3%, mientras que las empresas con 11 a 50 empleados tienen menor acceso a financiamiento bancario con un 68,6%, esto demuestra que las empresas medianas cuentan con menor racionamiento bancario frente a las pequeñas empresas.

Con respecto a la edad de la empresa, las empresas jóvenes (de 1 a 10 años) cuentan con acceso a financiamiento bancario del 76%, mientras que las empresas

maduras (11 años en adelante) cuentan con financiamiento de 68,8%, esto demuestra que las empresas jóvenes necesitan más financiamiento bancario, debido a que están empezando sus operaciones y necesitan más recursos financieros frente a las empresas maduras que se encuentran más tiempo en el mercado, por lo tanto este factor si presenta una significancia importante en el acceso al financiamiento bancario.

Con respecto a la normativa legal de las empresas, tanto las compañías anónimas como las compañías limitadas cuentan con acceso a financiamiento bancario superior al 60%, las compañías anónimas cuentan con financiamiento bancario del 68,8%, las compañías limitadas con 72,2%.

Tabla 12

Capital Humano

Variables		Con Financiamiento Bancario	Sin financiamiento bancario
Género del Gerente	Masculino	68,4%	31,6%
	Femenino	78,3%	21,7%
Edad del Gerente	31 a 40 años	75,9%	24,1%
	41 a 50 años	69,6%	30,4%
	51 años en adelante	50,0%	50,0%
Educación	Tercer Nivel	70,7%	29,3%
	Posgrado	80,0%	20,0%
Experiencia	1 a 5 años	61,1%	38,9%
	6 a 10 años	70,0%	30,0%
	11 a 15 años	76,5%	23,5%

Con respecto a la variable capital humano, la tabla 12 presenta los resultados obtenidos en relación al género del gerente, edad del gerente, educación y experiencia, con respecto al género del gerente se observa que las empresas dirigidas tanto por hombre como por mujeres tienen buen acceso a financiamiento bancario, siendo el

género femenino el cual tiene menor racionamiento bancario representando un 78,3% frente al financiamiento bancario del género masculino de 68,4%.

En referencia a la edad del gerente se observa que las empresas dirigidas por gerentes jóvenes tienen mejor acceso a financiamiento bancario con un 75,9%, las empresas dirigidas por gerentes de edad entre 41 a 50 años son las que menos financiamiento bancario necesitan, con financiamiento bancario de 69,6% y las empresas dirigidas por gerentes mayores de 51 años tienen acceso a financiamiento bancario en un 50% y el otro 50% no cuenta con ello, esto demuestra que la edad del no es un factor importante al momento de acceder a financiamiento bancario.

El nivel académico del gerente si es un factor importante, el 80% de empresas con gerentes que cuentan con un nivel educativo superior (Posgrado) se encuentran menos racionadas, las empresas con gerentes con un título de tercer nivel se encuentran menos racionadas, pero presentan menor acceso a financiamiento bancario con un 70,7%.

En referencia a la experiencia del gerente, los resultados muestran que gerentes que cuentan con experiencia de 1 a 5 años cuentan con financiamiento bancario del 61,1%, con experiencia de 6 a 10 años con un 70% y con experiencia de 11 a 15 años con financiamiento del 76,5% se observa que existe una relación directa en cuanto a mayor experiencia, mayor acceso a financiamiento bancario.

Tabla 13*Organización y Estrategia*

Variables		Con Financiamiento	Sin financiamiento
		Bancario	bancario
Planeación estratégica	Si	73,9%	26,1%
	No	40,0%	60,0%
Cuenta con diferentes departamentos	Si	72,4%	27,6%
	No	25,0%	75,0%

La tabla 13 presenta los resultados en cuanto a la incidencia de la organización y estrategia para acceder o no a financiamiento bancario, se observa que las empresas que realizan planeación estratégica cuentan con un 73,9% de acceso a financiamiento bancario, mientras las que no realizan planeación estratégica cuentan con un 40% de acceso a financiamiento bancario, por lo tanto, este factor resulta importante para que las empresas presenten menor racionamiento bancario.

Con respecto a la organización, se observa que el 72,4% de empresas que cuentan con diferentes departamentos tienen mejor acceso a financiamiento bancario y un 25% de empresas que no cuentan con diferentes departamentos, cuentan con financiamiento bancario, por lo tanto, las empresas que cuentan con una mejor estructura formal, cuentan con menor racionamiento de crédito.

Tabla 14*Innovación en productos y procesos de gestión*

Variables		Con Financiamiento Bancario	Sin financiamiento bancario
SERVICIOS (Realiza cambios o mejoras en el servicio)	Si	71,7%	28,3%
	No	33,3%	66,7%
PROCESOS (Realiza cambios en los procesos)	Si	72,4%	27,6%
	No	25,0%	75,0%
BIENES (realiza la adquisición de nuevos bienes y/o equipos)	Si	79,4%	20,6%
	No	66,2%	33,8%
SISTEMA DE GESTIÓN (Realiza cambios o mejoras en la dirección y gestión)	Si	81,8%	18,2%
	No	62,1%	37,9%
ÁREA COMERCIAL (Realiza cambios o mejoras en el área comercial)	Si	74,6%	25,4%
	No	65,1%	34,9%
COMPRAS Y APROVISIONAMIENTO (Realiza Cambios o mejoras en compras y aprovisionamiento)	Si	82,4%	17,6%
	No	68,2%	31,8%

La tabla 14 presenta los resultados de la variable innovación en productos y procesos de gestión, con respecto al factor productos/servicios, el 71,7% de empresas que han realizado cambios o mejoras en el servicio, presentan mejor acceso a financiamiento bancario, las empresas que han realizado cambios o mejoras en los procesos presentan el 72,4% de acceso a financiamiento bancarios, de igual forma las empresas que han realizado adquisición de bienes presentan mayor acceso a financiamiento bancario frente a aquellas que no lo realizan con un 79,4%.

Con respecto a los sistemas de gestión, aquellas empresas que realizan cambios o mejoras en estos cuentan con menor racionamiento de crédito con un 81,8%, realizar

cambios o mejoras en el área comercial también influye a tener un mejor acceso a créditos con un 74,6% y con respecto a los cambios o mejoras en compras y aprovisionamiento aquellas empresas que si lo realizan se encuentran menos racionadas con un 82,4%, esto demuestra que las empresas que realizan innovación en productos y procesos influyen a tener menor racionamiento de crédito.

Tabla 15

TIC's y certificación de calidad

Variables		Con Financiamiento Bancario	Sin financiamiento bancario
Cuenta con correo electrónico institucional	No	10,7%	89,3%
	Si	93,2%	6,8%
Cuenta con página Web	Si	70,6%	29,4%
	No	-	-
Realiza compras y/o ventas electrónicas usando internet	Si	73,3%	26,7%
	No	50,0%	50,0%
Utiliza banca electrónica	Si	70,1%	29,9%
	No	80,0%	20,0%
Realiza mercadeo a través de internet	Si	70,6%	29,4%
	No	0,0%	0,0%
Cuenta con internet corporativo	Si	69,5%	30,5%
	No	85,7%	14,3%
Utiliza redes sociales	Si	70,6%	29,4%
	No	0,0%	0,0%
Realiza tramites a través de la Web	Si	70,8%	29,2%
	No	66,7%	33,3%
Cuenta con una certificación ISO de la serie 9000	Si	74,4%	25,6%
	No	50,0%	50,0%

Con respecto a la última variables sobre las TIC's y certificación de calidad, se observa que aquellas empresas que cuentan con correo institucional tienen mejor acceso

a créditos bancarios con un 93,2%, todas las empresas cuentan con página web reportando un 70,6% de financiamiento bancario, las empresas que utilizan la banca electrónica cuentan con acceso a financiamiento bancario con un 70,1% y las que no utilizan banca electrónica presentan un 80% de acceso a financiamiento bancario, con respecto al mercadeo a través de internet los resultados muestran que todas las Pymes lo realizan con un 70,6% de acceso a créditos bancarios.

Aquellas empresas que cuentan con internet corporativo, utilizan redes sociales y realizan trámites vía Web cuentan con acceso a financiamiento bancario en un 69,5%, 70,6% y un 70,8% respectivamente. Las agencias de viaje que cuentan con certificaciones ISO de la serie 9000 presentan mejor acceso a financiamiento bancario con un 74,4%. Por lo tanto, se comprueba la que las empresas que hacen mayor uso de las TIC's cuentan con menor racionamiento de crédito.

Prueba de las hipótesis

Para la prueba de hipótesis se llevó a cabo un análisis de correlaciones, mediante el uso del programa SPSS, con el fin de determinar las posibles interrelaciones entre las variables, para esto se llevó a cabo la correlación de Pearson (Anexo 4).

Con respecto a las características de la empresa, para las variables, número de trabajadores y clasificación según la normativa legal, presentan índices de -0,109 y -0,018 ($p < 0,05$), lo cual significa que estas variables no tienen relación entre sí y no son significativas, con respecto a los años de funcionamiento de la empresa, presenta un índice de correlación de 0,079 ($p > 0,05$), lo cual indica que es una variable significativa en el estudio.

En referencia al capital humano, las variables edad del entrevistado y experiencia presentan índices de 0,038 y -0,106 ($p < 0,05$) lo cual significa que no son valores significativos en el acceso a financiamiento bancario, con respecto a las variables género del entrevistado y nivel educativo, presentan índices de 0,102 y 0,069 ($p > 0,05$), se observa que estas variables cuentan con un coeficiente positivo, lo cual significa que se encuentran relacionadas en el acceso a financiamiento bancario.

En cuanto a la estrategia y estructura organizativa de la empresa se observa que cuentan con un índice de 0,212 y 0,192 ($p > 0,05$) respectivamente, lo cual indica que estas variables si influyen para que las empresas sean menos racionadas. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis 1 ya que, de las 9 variables, 4 no se encuentran relacionadas en el acceso al financiamiento bancario, mientras que 5 de ellas si tienen relación en el acceso a financiamiento bancario.

Para la hipótesis 2, con respecto a la innovación en productos y procesos de gestión se observa que las 6 variables con respecto a los cambios o mejoras en los productos y servicios, procesos, adquisición de bienes, sistema de gestión, área comercial y compras y aprovisionamiento presentan un índice mayor que 0,05, lo cual significa que estas variables se encuentran relacionadas en el acceso a financiamiento bancario.

Referente a la posición tecnológica, se observa que las variables utilización de banca electrónica, contar con internet corporativo y tramitar impuestos a través de la web no presentan índices significativos ($p < 0,05$) en relación al acceso a financiamiento bancario, mientras que las variables correo electrónico, compras y ventas electrónicas, contar con página web y realizar mercado a través de internet son variables significativas presentando índices mayores que 0,05, lo cual significa que estos factores si influyen en el acceso a financiamiento bancario. Con respecto a la certificación de calidad, presenta un índice de

0,184 ($p > 0,05$), las empresas que cuentan con certificaciones de calidad tienen mejores oportunidades de acceso a financiamiento bancario.

Con respecto a la hipótesis 2, se rechaza, esta hipótesis establece que los factores: innovación en productos, procesos y gestión de la empresa, uso de las TIC's y certificaciones de calidad, influyen en el acceso a la financiación bancaria, de 12 variables analizadas 9 de ellas presentan una correlación significativa con respecto al acceso a financiamiento bancario, mientras que 3 de ellas no.

El alfa de Cronbach como se mencionó en el capítulo anterior presenta un valor de 0,866, este valor se obtuvo del promedio de varianzas de las preguntas en estudio, mostrando que, de las 24 preguntas, estas presentan consistencia interna.

En referencia a la hipótesis 3, sobre la influencia de la situación financiera de la empresa en el acceso al financiamiento bancario, el Anexo 5 presenta la tabla de correlación con el coeficiente de Pearson, se observa que el ROE presenta un índice de -0,073 ($p < 0,05$), el ROA un índice de -0,065 ($p < 0,05$), la liquidez corriente un índice de 0,051 ($p > 0,05$), el capital de trabajo un índice de -0,01 ($p < 0,05$), el endeudamiento un índice de 0,151 ($p > 0,05$), por lo tanto la hipótesis 3 se rechaza ya que de los cinco ratios calculados solamente la liquidez corriente y el endeudamiento presentaron relación en cuanto al financiamiento bancario.

Capítulo VI

Propuesta

Antecedentes

En relación a los resultados obtenidos en la presente investigación, se evidencia que existe una relación directa en cuanto a los factores estudiados con el acceso al financiamiento bancario, así como también se evidenció las dificultades que tienen las Pymes para acceder a créditos bancarios, ciertas empresas establecen que no han solicitado créditos debido a la falta de garantías y solicitud que establecen las entidades financieras, así como también la falta de productos financieros que se acoplen a las realidad de las Pymes, es por esto que resulta de suma importancia proponer al sistema financiero líneas de crédito dirigidas para las Pymes.

Objetivo

➤ Proponer al sistema financiero, la implementación de dos nuevas líneas de crédito dirigidas hacia las Pymes, así como también mecanismos de facilitación de acceso al financiamiento bancario.

Formulación de la Propuesta

Las Pymes representan un porcentaje importante a nivel nacional, pero la mayoría de estas no cuentan con acceso a financiamiento bancario por medio del sistema financiero formal, ya que los productos financieros existentes no son funcionales para explotar los talentos empresariales de las Pymes. Es por esto que se busca una inclusión financiera enfocada a una política de inserción productiva, las cuales permitan a las unidades productivas fomentar un desarrollo sostenible en sus diferentes áreas de actividad.

En la actualidad debido al gran impacto que sufre el sector empresarial a causa del coronavirus las Pymes buscan créditos que se acoplen a sus necesidades, esto para poder enfrentar la situación actual, afrontar los ciclos económicos y problemas de liquidez, ya que se mantuvieron alrededor de tres meses inactivas y no cuentan actualmente con flujo de caja, es por esto que resulta de suma importancia implementar diversas líneas de crédito en las diferentes entidades financieras, debido a que la elección de instituciones financieras es variada.

Los principales beneficios que presentarán estos productos financieros: se ajustan a las necesidades de cada negocio, facilidades de pago, frecuencias de pago mensual, trimestral, semestral o al vencimiento, flexibilidad en garantías, plazos de financiamiento a corto y largo plazo, dependiendo del monto.

Propuesta para el Sistema Financiero

Se propone al sistema financiero privado, así como también a la red de cooperativas, implementar o mejorar las líneas de crédito existentes, priorizando la optimización de trámites y tiempos administrativos para la obtención de créditos, revisar los costos de financiamiento e impulsar otros mecanismos de financiamiento que tienen gran potencialidad, como son el capital de riesgo y el mercado de valores.

Al sistema financiero público, de igual manera se propone, focalizar de mejor manera su intervención en las Pymes, como se observó en capítulos anteriores las Pymes no cuentan con un órgano regulador específico, es por esto que se debe brindar primordial atención a este sector específicamente, a sectores considerados estratégicos para el desarrollo, así como también acondicionar el crédito a las necesidades actuales de las Pymes.

Las líneas de financiamiento que se propone implementar o a su vez fortalecer, están articuladas a complementarse con los servicios no financieros, que ayuden a fortalecer las capacidades administrativas y financieras de las Pymes y propicien el desarrollo del negocio, mediante la aplicación de asesorías financieras con el fin de fortalecer las capacidades, destrezas y habilidades, para mejorar la actividad económica.

Líneas de crédito

La primera línea de crédito, será una línea de crédito para mejorar la liquidez de la Pymes, este crédito será destinado para las necesidades financieras que tengan las Pymes, ya sea para pagar sueldos y salarios, facturas, entre otras necesidades de liquidez, incluyendo el pago de obligaciones financieras o tributarias, el objetivo de cubrir estas necesidades financieras es obtener un constante crecimiento de la empresa y mejorar la rentabilidad, mejorando la situación financiera de las pequeñas y medianas empresas.

Características:

Monto: El monto mínimo para esta línea de crédito será a partir de \$5000, este monto se establece con respecto a los sueldos y salarios de los trabajadores, suponiendo que estos trabajadores obtengan el sueldo básico y el mínimo de empleados para las pequeñas empresas de servicios es de 11 empleados se estimada un valor de \$4400 dólares.

Garantías: Normalmente las garantías representan un gran limitante para que las pymes no accedan a créditos, ya que muchas de ellas no cuentan con los requisitos que solicitan las entidades financieras, es por esto que se busca hacer posible el uso de los activos muebles y financieros y derechos de estos, en donde se busca que se pignoren o

se vendan como parte de una cesión temporal, con el fin de garantizar la devolución del préstamo.

Para montos pequeños, las cuentas por cobrar son otra garantía que se debe tomar en cuenta debido a que estas, son bastantes líquidas.

Plazo: El plazo establecido dependerá del monto del crédito, para montos pequeños se establecerá en el corto plazo (hasta un año), para montos grandes se establecerá a largo plazo, debido a que en este tiempo se espera que la Pyme mejore su estructura productiva y genere mejores ingresos.

Tasa de interés: La tasa de interés para el sector privado, serán las tasas fija y variable establecidas por el Banco Central del Ecuador, se busca que se apliquen las tasas del 9,76% y del 8,95%, debido a que estas tasas son las más bajas.

La tasa de interés del sector público, sería del 8,95% para cualquier monto de crédito.

Frecuencia de pago: La frecuencia de pago será: mensual, bimensual, trimestral, semestral o al vencimiento, dependiendo de las posibilidades de pago de la Pyme.

🚦 La segunda línea de crédito que se espera implementar, está destinada a mejorar procesos y factores internos de las Pymes, los cuales ayuden a estas a generar mejores ingresos y por consiguiente generar utilidad y permanencia en el mercado.

En base a los resultados obtenidos en el capítulo anterior se busca que las Pymes implementen o mejoren aspectos tangibles e intangibles como son; los procesos formales de planeación estratégica, estos son procesos de gestión que ayudan a definir los

objetivos que se pretenden lograr, así como también las actividades que se deben efectuar para alcanzarlos y lograr una mejor toma de decisiones, con el fin de tener una idea más clara sobre hacia dónde va el negocio y mejorar ventajas competitivas.

La estructura organizativa de la Pymes, la cual ayuda a definir las características organizativas de la empresa, definir jerarquías, organigramas y los diferentes departamentos que cuenta la empresa, toda empresa debe contar con una estructura organizacional que permita definir funciones, tareas y actividades. Otro factor importante que se debe mejorar, es la innovación, esta ayuda a que la empresa presente diferenciación en cuanto al producto o servicio ofertado frente a la competencia. El uso de TIC's, se debe mejorar ya que su correcto uso, ayuda positivamente para el desarrollo y viabilidad de las organizaciones, agregando valor a las actividades operacionales y de gestión empresarial.

Esta línea de crédito también está destinada a la implementación de certificaciones de calidad, debido a que estas ayudan a mejorar la imagen empresarial, aumenta la competitividad, reduce costos sin afectar la calidad del producto o servicio, mejora la comunicación de la empresa, ayuda a acceder a nuevos mercados, se obtiene mayor satisfacción en sus clientes, entre otros beneficios, considerando la obtención de certificaciones ISO como una inversión.

Características:

Montos: El monto base para esta línea de crédito será a partir de \$5000 hasta un monto de \$30000, estos montos se establecen en base a los precios de mercado de las certificaciones ISO, en donde la inversión inicial es alrededor de \$15000 sin contar el

costo del consultor que ronda en los \$5000, y para mantener año a año una certificación el precio varía entre \$2500 y \$5000.

Garantías: Se busca hacer posible el uso de los activos como garantías, incluyendo los activos muebles y financieros y derechos de estos, en donde se busca que se pignoren o se vendan como parte de una cesión temporal, con el fin de garantizar la devolución del préstamo.

Para montos pequeños, las cuentas por cobrar son otra garantía que se debe tomar en cuenta debido a que estas, son bastantes líquidas.

Plazo: El plazo establecido dependerá del monto del crédito, para montos pequeños se establecerá en el corto plazo (hasta un año), para montos grandes se establecerá a largo plazo, debido a que en este tiempo se espera que la Pyme mejore su estructura productiva y genere mejores ingresos.

Tasa de interés: Las tasas de interés están fijadas por el Banco Central del Ecuador, en donde establecen tasas del 11,23%, 9,76% y del 8,95%, lo que se busca es que las entidades financieras apliquen solamente la tasa del 8,95% y del 9,76% para el sector privado.

La tasa de interés del sector público, será la aplicada por la corporación financiera nacional, la cual es del 8,95% para cualquier monto de crédito.

Frecuencia de pago: La frecuencia de pago será: mensual, bimensual, trimestral, semestral o al vencimiento, dependiendo de las posibilidades de pago de la Pyme.

Capítulo VII

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

La problemática del acceso a financiamiento bancario se ve reflejada a través de la teoría de la agencia, el principal aporte de esta teoría a la línea de investigación es en referencia a la fuente de financiamiento con la que cuenta la organización, en donde se considera el financiamiento vía patrimonial, y es de aquí donde nacen los conflictos de interés entre administradores y dueños de la empresa.

La teoría de la Jerarquía Financiera resultó sumamente relevante ya que permite evidenciar las opciones de financiamiento por las cuales optan las empresas, evidenciando las escalas de jerarquía, ya que las empresas al no contar con financiamiento interno, optan por financiamiento externo, mediante la utilización del sistema financiero, también se observa la importancia de la asimetría de información en donde se evidencia la brecha informativa entre agentes externos e internos de las empresas.

Se evidencia que las Pymes son un factor importante en la economía de cada país, debido a que son unidades fundamentales del proceso productivo, ayudan en la generación de empleo y riqueza, se observa que el sector con mayor aportación a la economía del Ecuador es el sector servicios, en donde el subsector que ha tomado fuerza en los últimos años es el turismo, siendo una fuente generadora de empleo, inversión y divisas.

Las investigaciones de orden cualitativo y cuantitativo resultan ser de suma importancia ya que se obtiene basta información en referencia a investigaciones de

campo tanto en la aplicación de encuestas y entrevistas, así como también se obtiene información importante en cuanto a la literatura e investigaciones relaciones al tema.

En cuanto a los factores que ayudan a las empresas a acceder a financiamiento bancario, los resultados muestran que las variables que resultaron menos relevantes en el estudio, son con respecto a las características de la empresa: el número de trabajadores y la clasificación según la normativa legal, en cuanto al capital humano: edad del representante o gerente y los años que lleva a cargo de la Pyme y con respecto al uso de las TIC's: la utilización de banca electrónica, contar con internet corporativo y tramitar impuestos a través de la web.

Los factores que presentaron una influencia importante en el acceso a créditos bancarios están relacionadas a la planificación estratégica, estructura organizativa, innovación en productos y procesos, uso de TIC's, certificaciones de calidad, características del gerente o propietario de la empresa como el nivel académico y con respecto a las características de la empresa los años de funcionamiento de esta, siendo estos factores los cuales las Pymes deben tomar en cuenta para mejorarlos, con el fin de tener una mejor percepción por parte de las entidades financieras.

En referencia a las líneas de crédito propuestas al sistema financiero, resultan de suma importancia ya que ayudarán a obtener una mejor concentración del crédito en los sectores productivos de mayor importancia estratégica para el desarrollo nacional, como son el sector servicios, ya que actualmente el sistema financiero no cuenta con líneas de crédito enfocadas para pagar sueldos y salarios, facturas, obligaciones financieras o tributarias para mejorar la liquidez de las Pymes y asegurar su continuidad en el mercado, así como también líneas específicas para mejorar procesos internos de la Pyme y obtención de certificaciones ISO.

Recomendaciones

Para futuras investigaciones, sobre fuentes de financiamiento, se recomienda considerar las Teorías de la Agencia y la Teoría de la Jerarquía Financiera, ya que el aporte de estas en la literatura de las investigaciones sobre financiamiento resulta importante, en donde se resalta que las empresas optan primeramente por financiamiento interno, después por financiamiento externo, contrayendo deuda y al final emitiendo capital, así como también la asimetría de información ayuda a comprender la brecha existente entre agentes internos y externos.

Se recomienda a las entidades gubernamentales brindar apoyo e implementar programas integrales para Pymes, en donde se brinde fundamental apoyo al sector servicios ya que este sector tiene gran potencial de explotación, en donde destaca el aporte del sector turístico, este sector se debe fortalecer, ya que representa un gran porcentaje dentro de la economía nacional.

Las Pymes deben implementar asesorías contables y financieras, con el fin de medir y analizar la situación económica de la Pyme ya que la materia contable es un requisito fundamental a la hora de solicitar un crédito, y con respecto a las asesorías financieras, con el objetivo de mejorar la toma de decisiones y rentabilizar los recursos financieros de la empresa.

Tomar en cuenta los factores analizados con el fin de mejorar aspectos internos tanto tangibles e intangibles de la Pyme, los cuales permitan dar señales de buena condición del negocio, aspectos tales como constante innovación en procesos y productos/servicios, mejoras en sistemas de gestión, posición tecnológica fuerte,

certificaciones de calidad y mejoras en aspectos financieros y contables, esto con el fin de explotar su potencial competitivo.

Al sistema financiero se recomienda fortalecer su papel como fuente de financiamiento para las Pymes, en donde su intermediación financiera se canalice principalmente a la inversión productiva, también se recomienda tomar en cuenta los productos financieros propuestos, ya que estos productos están enfocados para mejorar la situación interna de las empresas, lo cual ayudará a que las Pymes tengan una mejor percepción por parte de las entidades financieras, así como también se recomienda otorgar mayor flexibilidad en tasas de interés, condiciones razonables y agilidad en cuanto a tiempos de entrega del crédito y garantías.

El presente trabajo de investigación pone en manifiesto la importancia de analizar factores tangibles e intangibles de las Pymes que ayuden a acceder a financiamiento bancario, con el fin de que estas se mantengan en el mercado, es por esto que se recomienda a futuras investigaciones incluir otros factores para su respectivo estudio e incidencia frente al financiamiento bancario, así como también considerar otras teorías referentes a la problemática del financiamiento.

Bibliografía

- Aguayo Ramírez, P., & Panes Parra, J. (2014). Modelo de Jeraquía: Pecking Order. *Universidad del Bío-Bío*, 25-29.
- Altamirano Benítez, V., Marin Gutiérrez, I., & Ordoñez González, K. (2018). Comunicación turística 2.0 en Ecuador. Análisis de las empresas públicas y privadas. *Revista Latina de Comunicación Social*, 633-647. Obtenido de <http://www.revistalatinacs.org/073paper/1273/32es.html>
- Álvarez Pérez, M., Arbesú López, P., & Fé Cantó, C. (Abril de 2000). Las cooperativas en el marco de la teoría de la agencia. *CIRIEC-España. Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 169-188.
- Arrow, K. J. (1970). *Essays in the theory of risk bearing*. Chicago: University of Chicago Press.
- Ballesteros Coellos, X. A. (2012). *Las agencias de viaje. (Tesis de Monografía)*. Universidad de Guayaquil, Los Rios, Quevedo, Ecuador. Obtenido de Las agencias de viaje: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:PigTYcqLiN8J:repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/636/1/AGENCIAS%2520DE%2520VIAJES.pdf+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=ec&client=firefox-b-d>
- Brida, J. G., & Scuderi, R. (Abril de 2013). Determinants of tourist expenditure: A review of microeconomic models. *Tourism Management Perspectives*, 6, 28-40.
- Bueno, J., & Santos Cueva, D. (2012). Teoría de la agencia en la determinación de la estructura de capital. *Prolegómenos*, 17.

- Buri Segarra, D., & Matute Paredes, J. (2012). Diferentes modalidades de incremento de capital social en las compañías de responsabilidad limitada y anónimas. *Universidad de Cuenca*, 17-22.
- Cabezas Mejia, E., Andrade Naranjo, D., & Torres Santamaría, J. (2018). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*. Quito, Pichincha: Comisión Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Calderón Hoffmann, A., Dini, M., & Stumpo, G. (Diciembre de 2016). Los desafíos del Ecuador para el cambio estructural con inclusión social. *Naciones Unidas CEPAL*, 251. Obtenido de <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/40863>
- Camino Mogro, S., Bermudez Barrezueta, N., Chalen Vera, A., Gutierrez Franco, P., & Romero Vallejo, D. A. (2018). *Estudios Sectoriales- Panorama del sector servicios 2013-2017*. Obtenido de Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros : <https://investigacionyestudios.supercias.gob.ec/wp-content/uploads/2019/01/PANORAMA-DE-LAS-ACTIVIDADES-DE-SERVICIOS-EN-EL-ECUADOR-2013-2017.pdf>
- Camino Mogro, S., Reyes Indio, A., Apraes Gutiérrez, D., Bravo Ronquillo, D., & Herrera Arboleda, D. (2017). *Estudios Sectoriales: MIPYMES y Grandes Empresas*. Obtenido de Investigación y Estudios- Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros: <https://investigacionyestudios.supercias.gob.ec/index.php/estudios-sectoriales/>
- Castillo Montesdeoca, E. A., Vázquez Rozas, E., & Martínez Roget, F. (2015). El "Turismo Consciente" en Ecuador: conceptualización y efectos sobre el crecimiento económico. *ResearchGate*. Obtenido de

https://www.researchgate.net/publication/286385856_El_Turismo_Consciente_en_Ecuador_conceptualizacion_y_efectos_sobre_el_crecimiento_economico

Cecil Pigou, A. (2012). *¿Qué es la teoría de la agencia?* Obtenido de El Blog del Salmon: <https://www.elblogsalmon.com/conceptos-de-economia/que-es-la-teoria-de-la-agencia>

Coase, R. H. (1937). The nature of the firm. *The nature of the firm*, 386-405.

Congreso Nacional. (1999). Ley de Compañías. Quito, Ecuador.

Cruz Ramirez, D., Perez Castañeda, S. S., & Lechuga Canto, C. B. (2017). *Relevancia de la estructura óptima de capital en la empresa y su relación con la competitividad*. Recuperado el 2020, de Red Internacional de Investigadores en Competitividad: <https://www.riico.net/index.php/riico/search/search?query=relevancia+de+la+estructura+optima+de+capital+de+la+empresa&authors=&title=&abstract=&galleyFullText=&suppFiles=&dateFromMonth=&dateFromDay=&dateFromYear=&dateToMonth=&dateToDay=&dateToYear=&dateTo>

Doan, T., Holmes, M., & Gibson, J. (2010). What determines credit participation and credit constraints of the poor in peri-urban areas, Vietnam? Muenchen, Germany.

Durand, D. (1952). Cost of debt and equity funds for business: trends and problems of measurement. *National Bureau of Economic Research*.

Echeverría Alvarado, V. (2017). Costos de transacción en el proceso de intercambio puro. *Universidad Ricardo de Palma*, 63.

Eisenhardt, K. (1989). Agency Theory: An Assessment and Review. *Academy of Management Review*, 14(1), 57-74.

- Endara Ortega, C. G. (2018). *Las resoluciones judiciales sobre actos societarios y el derecho a la seguridad jurídica*. Obtenido de Universidad Regional Autónoma de los Andes:
<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/9449/1/TUAEXCOMMCO027-2018.pdf>.
- Espinoza Bornón , A. D., & Velarde Chapa, J. E. (19 de Enero de 2007). Desarrollo y Tendencia de la Teoría de la Agencia y su Importancia para el Estudio de las Organizaciones en América Latina. *Revista Ciencias Administrativas Teoría y Praxis*, 24. Obtenido de Desarrollo y tendencia de la teoría de la Agencia y su Importancia para el estudio de las organizaciones de America Latina:
<http://acacia.org.mx/revista-ciencias-administrativas-teoria-y-praxis>
- Fama, E. (1980). Agency problems and the theory of the firm. *Journal of Political Economy*, 375-390.
- Garcés Paz, H. (2000). Investigación Científica. En *Investigación Científica* (págs. 70-80). Quito, Ecuador: Ediciones Abya-Yala. Recuperado el 14 de Abril de 2020
- Gómez Jurado, M. C. (2016). *Sectores de la economía ecuatoriana desde una perspectiva empresarial: aplicación de la Matriz Boston Consulting Group (BCG)*. Obtenido de Universidad de las Américas:
<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:NnEcU7isGHQJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5833437.pdf+&cd=3&hl=es&ct=clnk&gl=ec>
- Gualotuña Reimundo, M. (2011). Análisis de la situación de las Pymes ubicadas en la ciudad de Quito y su apertura a mercados internacionales en el periodo 2005-2009. *Universidad Politécnica Salesiana- Sede Quito*. Quito, Pichincha, Ecuador.

Obtenido de

<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:biVsXOfWPkoJ:https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5005/1/UPS-QT00080.pdf+&cd=4&hl=es&ct=clnk&gl=ec>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2010).

Metodología de la Investigación. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.S DE CV.

Hill, C., & Jones, T. (1992). Stakeholder- agency theory. *Journal of Management Studies*, 133-154.

Jensen, M. (1983). Organization theory and methodology. *Accounting Review*, 319-339.

Jensen, M. (1986). Agency costs of free cash flow, corporate finance and takeovers. *American Economic Review*, 323-329.

Jensen, M., & Mackling, W. (1976). Theory of the firm: Managerial behavior, agency costs and ownership structure. *Journal of financial Economics*, 305-360.

Levibthal, D. (1988). A Survey of agency models of organization. *Journal Economic Behavior and Organization*, 153-186.

Macareñas , J. (1993). Estructura de Capital Óptima . *Universidad Camplutense de Madrid*, 10-13.

McCarthy, S., Oliver, V., & Verreyne, M. (2013). Bankfinanciig and credit rationing of Australian SMEs. *Australian Journal of Management*. Obtenido de [dx.doi.org/10.1177/0312896215587316](https://doi.org/10.1177/0312896215587316)

- Miller , M. (1977). Debt and taxes. *Journal of finance*, 32. Obtenido de <http://www.jstor.org/stable/2326758>
- Ministerio de Turismo. (24 de Junio de 2016). Reglamento de Operación e Intermediación Turística. 7-9. Ecuador. Recuperado el Abril de 2020
- Modigliani, F., & Miller , M. (1958). The cost of capital corporation finance and the theory of investment. *American Economic Review*, 261-297.
- Modigliani, F., & Miller, M. (1963). Corporate income taxes and the cost of capital a correction. *American Economic Review*.
- Mondragón, S. (2011). Marco Conceptual de las teorías de la irrelevancia, del trade-off y de la jerarquía de preferencias. Colombia.
- Murray, F., & Vidhan, G. (2002). Testing the pecking order theory of capital. *Journal of Financial Economics*, 67, 217-248.
- Myers, S., & Majluf, N. (1984). Corporate financing and investment decisions when firms have information that investors do not have. *Journal of Financial Economics*, 187-221.
- Navarro Elola , L., García Casarejos, N., & Vela Jiménez, J. (2012). El panorama actual de las pymes: ventajas y desventajas competitivas. *Universidad de Zaragoza*. Obtenido de https://www.esic.edu/documentos/revistas/esicmk/060130_908283_E.pdf.
- Organización Mundial del Turismo. (2020). *The World Tourism Organization (UNWTO)*. Obtenido de <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>

Presidencia de la República. (2017). Reglamento a la estructura e institucionalidad de desarrollo productivo, de la inversión y de los mecanismos e instrumentos de fomento productivo, establecidos en el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones. Quito.

Rodríguez Sanz , J. A., & Vallelado González, E. (2000). Problemas de Agencia y endeudamiento de la empresa Española. Madrid.

Rodriguez García, V., & Villar Lopez, L. (2009). El debate sobre la estructura de capital. Consideraciones para Cuba. *Economía y Desarrollo*, 144(1), 115-139.

Ron Amores, R. E., & Sacoto Castillo, V. A. (07 de 2017). *Las PYMES ecuatorianas: su impacto en el empleo como contribución del PIB PYMES al PIB total*. Obtenido de Revista Espacios: <https://www.revistaespacios.com/a17v38n53/a17v38n53p15.pdf>.

Ross, S. (1973). The economic theory of agency: The principal's problems. *American Economic Review*, 134-139.

Ross, S. (1977). *The Determination of Financial Structure: The Incentive-Signalling Approach*. Obtenido de EconPapers: [http://links.jstor.org/sici?sici=0361-915X%2819772 ... O%3B2-Q&origin=repec](http://links.jstor.org/sici?sici=0361-915X%2819772...O%3B2-Q&origin=repec)

Sanchez Urgiles, L. G. (2016). Análisis al Proceso Simplificado de Constitución de Compañías Mercantiles por vía electrónica. Cuenca, Ecuador. Recuperado el 7 de Mayo de 2020, de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/23534/1/Tesis.pdf>.

- Santamaría Freire, E., & Bayas Vásconez, F. M. (2018). Efecto económico de la actividad turística en la provincia de Tungurahua, Ecuador. *Ciencias Administrativas-Revista Digital*(11).
- Segura Ronquillo, S. (Septiembre de 2015). El aporte de la actividad turística y el ingreso de divisas para el Ecuador. *Revista Empresarial*(35), 35-43. Obtenido de <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:dyFTISJqyvsJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6419737.pdf+&cd=7&hl=es&ct=clnk&gl=ec>
- Servicio de Rentas Internas*. (Mayo de 2017). Obtenido de ¿Que son las Pymes?: <http://www.sri.gob.ec>
- Superintendencia de Compañías. (2012). *Superintendencia de Compañías Valores y Seguros*. Obtenido de <https://www.supercias.gob.ec/portalscvsv/>
- Velecela Abambari, N. E. (2013). *Análisis de las fuentes de financiamiento para las pymes*. Obtenido de Universidad de Cuenca: <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:tehd283bJsJ:https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/5269/1/Tesis.pdf+&cd=2&hl=es&ct=clnk&gl=ec>
- Vergués, J. (2000). Control e incentivos de la gestión empresarial. En J. Vergués, *Control e incentivos de la gestión empresarial* (págs. 52-61). Barcelona.
- Yance Carvajal, C., Solis Granda, L., Burgos Villamar, I., & Hermida Hermida, L. (2017). La importancia de las Pymes en el Ecuador. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 4-6.

Zambrano Vargas, S. M., & Acuña Corredor, G. A. (2011). Estructura de capital. Evolución teórica. *Criterio Libre*, 9(15), 81-102.