

REPÚBLICA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD DR. RAFAEL BELLOSO CHACÍN
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**DISEÑO DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA EL FINANCIAMIENTO
DE MICROEMPRESAS EN EL MUNICIPIO MARACAIBO.
CASO: FUNDEPO.**

**TRABAJO ESPECIAL DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

PRESENTADO POR:

Br.: Atencio R., Unaldo J.
Br.: Chirinos M., Rafael E.

ASESORADO POR:

Econ. Castillo, William.
Lic. Leydenz, Adegny.

Maracaibo, Marzo de 1997

**DISEÑO DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA EL FINANCIAMIENTO
DE MICROEMPRESAS EN EL MUNICIPIO MARACAIBO.
CASO: FUNDEPO.**

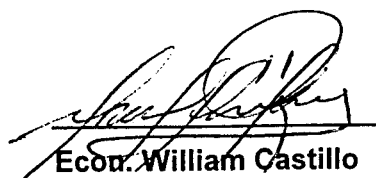


UNIVERSIDAD
Rafael Beloso Chacín
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

VEREDICTO

Nosotros, **William Castillo, Nivia Petit y Adegny Leydenz**, designados como Jurado Examinador del Proyecto de Investigación: "**DISEÑO DE UN PLAN ESTRATEGICO PARA EL FINANCIAMIENTO DE MICROEMPRESAS EN EL MUNICIPIO MARACAIBO. CASO: FUNDEPO**". Que presenta el(la) Bachiller, **ATENCIO ROMERO Unaldo José**, titular de la Cédula de Identidad número **V-11.722.816**, nos hemos reunido para revisar dicho trabajo y después del interrogatorio correspondiente, lo hemos **APROBADO** con la calificación de veinte (20) puntos, asignándole la mención Excelente, de acuerdo con las normas vigentes aprobadas por el Consejo Académico de la Universidad Rafael Beloso Chacín, para la evaluación de los trabajos Especiales de Grado, para obtener el Título de **LICENCIADA(O) EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**.

En fe de lo cual firmamos, en Maracaibo, 13 de febrero de 1997.

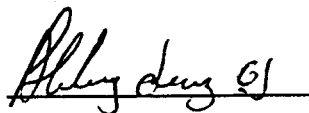

Econ. William Castillo

C.I. N° V-7.904.753



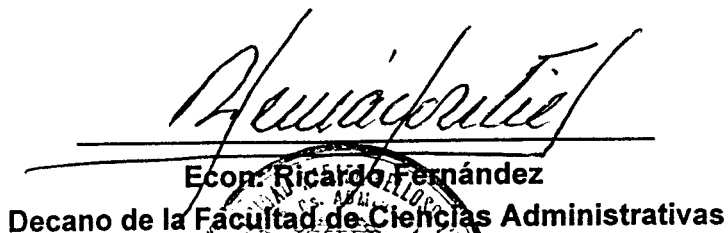
Lic. Nivia Petit

C.I. N° V-7.760.205



Lic. Adegny Leydenz

C.I. N° V-7.832.352


Econ. Ricardo Fernández
Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas



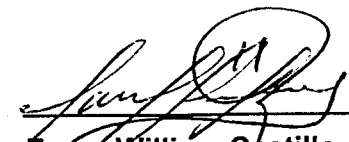


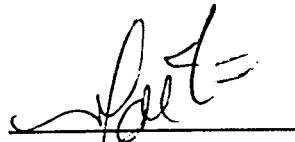
UNIVERSIDAD
Rafael Beloso Chacín
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

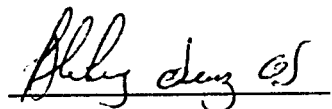
VEREDICTO

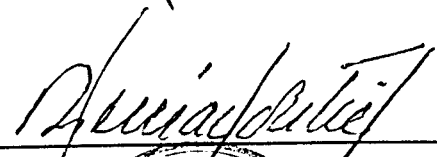
Nosotros, **William Castillo, Nivia Petit y Adegny Leydenz**, designados como Jurado Examinador del Proyecto de Investigación: "**DISEÑO DE UN PLAN ESTRATEGICO PARA EL FINANCIAMIENTO DE MICROEMPRESAS EN EL MUNICIPIO MARACAIBO. CASO: FUNDEPO**". Que presenta el(la) Bachiller, **CHIRINOS MARTINEZ Rafael Eduardo**, titular de la Cédula de Identidad número **V-11.293.272**, nos hemos reunido para revisar dicho trabajo y después del interrogatorio correspondiente, lo hemos **APROBADO** con la calificación de Veinte (20) puntos, asignándole la mención Excelente, de acuerdo con las normas vigentes aprobadas por el Consejo Académico de la Universidad Rafael Beloso Chacín, para la evaluación de los trabajos Especiales de Grado, para obtener el Título de **LICENCIADA(O) EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**.

En fe de lo cual firmamos, en Maracaibo, 13 de Febrero de 1997.


Econ. William Castillo
C.I. N° V-7.904.753


Lic. Nivia Petit
C.I. N° V-7.760.205


Lic. Adegny Leydenz
C.I. N° V-7.832.352


Econ. Ricardo Fernández
Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas





UNIVERSIDAD DR. RAFAEL BELLOSO CHACIN
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

VEREDICTO

Nosotros _____
designados como Jurado Examinador del Proyecto de Investigación Diseño de un Plan
Estratégico para el Financiamiento de Microempresas en el Municipio Maracaibo. Caso:
FUNDEPO., que presenta el Br.: CHIRINOS MARTINEZ, Rafael Eduardo, Titular de la
Cédula de Identidad No.: V-11.293.272, nos hemos reunido para revisar dicho trabajo y
después del interrogatorio correspondiente, lo hemos APROBADO con la calificación de
_____ () puntos, asignándole la mención _____ de acuerdo con
las normas vigentes aprobadas por el Consejo Académico de la Universidad Rafael Beloso
Chacín, para la evaluación de los trabajos Especiales de Grado, para obtener el Título de
LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN EN EMPRESAS.

En fe de lo cual firmamos, en Maracaibo, ____ de _____ de 1997.

Econ. William Castillo

C.I.: No. V- _____

Lic. Nivia Petit

C.I.: No. V- _____

Lic. Adegny Leydenz

C.I.: No. V- _____

Econ. Ricardo Fernández

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas

DEDICATORIA

A **Dios** por sobre todas las cosas.

A mi difunto **Padre**, le dedico éste y todos los éxitos de mi vida.

A mi **Madre**, por la crianza y educación que con mucho esfuerzo me ha brindado. Te lo debo todo.

A mi Hermano **Rodolfo**, como un ejemplo para su formación.

A **Carmen Cristina**, por su amor, paciencia y comprensión.

A **Noé Chacín**, por su orientación y buenos consejos.

A mis Tíos **Nestor** y **Alonso**, por su aliento y apoyo.

A mi compañero **Rafael**, por su apoyo y constancia durante este arduo trabajo.

Unaldo

DEDICATORIA

A Dios, por haberme dado las fuerzas necesarias para ayudarme a superar las dificultades y lograr resolver los problemas enfrentados a lo largo de mi vida.

A mis Padres, Angel y Nelly, por darme el apoyo y estímulo oportunos para seguir adelante en todo lo que me he propuesto hacer y alcanzar.

A mi Hermano Juan Carlos, por su ayuda desinteresada en todo momento.

A mi Novia Yeandie, por su cariño, amor y paciencia.

A mi compañero Unaldo, por los esfuerzos compartidos en este trabajo.

Rafael

A G R A D E C I M I E N T O

A la **Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín**, por la preparación académica que nos ha brindado durante estos años de carrera.

A la **Fundación Fondo de Apoyo a la Economía Popular (FUNDEPO)**, por darnos la oportunidad de realizar esta investigación.

A la **Economista Maria Elena Fuenmayor**, por la orientación y apoyo brindados en el transcurso de esta investigación.

A la **Economista Sacha Escobar**, por su oportuna orientación durante el estudio realizado.

Al **Economista William Castillo**, por su abnegada labor como tutor y docente universitario.

Al **Licenciado Adegny Leydenz**, por la preparación, exigencia y orientación en la realización de una excelente investigación de grado.

Unaldo y Rafael

RESUMEN

ATENCIO R., Unaldo J. y CHIRINOS M., Rafael E. DISEÑO DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA EL FINANCIAMIENTO DE MICROEMPRESAS EN EL MUNICIPIO MARACAIBO. CASO: FUNDEPO. Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín. Facultad de Ciencias Administrativas. Escuela de Administración de Empresas. Maracaibo, 1997.

La presente investigación estuvo dirigida al Diseño de un Plan Estratégico para el Financiamiento de Microempresas que realiza a nivel regional la Fundación Fondo de Apoyo de la Economía Popular (FUNDEPO), con el propósito de elaborar una herramienta administrativa que permita optimizar la gestión desarrollada por esta institución en cada una de sus etapas representativas. A tal efecto, la metodología fue de tipo aplicada y descriptiva y su diseño no experimental. La población se dividió en dos grupos, representados por el personal administrativo de este organismo y por los microempresarios del Municipio Maracaibo, respectivamente. En este sentido, se diseñaron dos instrumentos señalados como entrevistas estructuradas y cuestionarios orientados según los grupos mencionados y cuyos resultados fueron interpretados de manera cualitativa y cuantitativamente (estadísticas descriptivas de frecuencias y porcentajes) siguiendo esta misma distribución. De esta manera, los aportes recogidos determinaron la necesidad de mejorar tanto las actividades administrativas como operativas que se realizan en las fases que representan el proceso de financiamiento, es decir, en la captación, capacitación, análisis, selección, aprobación, otorgamiento, supervisión y control y recuperación. A partir de la evaluación de sus aspectos, condiciones, elementos y características particulares, se procedió a la estructuración del plan propuesto observando el diseño de estrategias, tácticas, especificación de recursos, formulación de objetivos, metas y lineamientos de control que permitieran al personal directamente involucrado en esta gestión contar con esta herramienta para optimizar este proceso, y por consiguiente, alcanzar la eficiencia y eficacia que del mismo esperan todos sus solicitantes.

ÍNDICE GENERAL

	Página
VEREDICTO	iii
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN	viii
ÍNDICE GENERAL	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xiv
ÍNDICE DE GRÁFICAS	xvi
ÍNDICE DE ANEXOS	xviii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.- EL PROBLEMA.	
1.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.	5
1.1.- FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.	10
2.- OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.	10
2.1.- OBJETIVO GENERAL.	10
2.2.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS.	10
3.- JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.	11
4.- ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN.	14
5.- DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.	15
CAPÍTULO II.- MARCO TEÓRICO.	
1.- ANTECEDENTES.	18

1.1.- REFERENCIAS HISTÓRICAS SOBRE LA GERENCIA ESTRATÉGICA.	18
1.2.- REFERENCIA SITUACIONAL DE FUNDEPO.	22
2.- BASES TEÓRICAS.	27
2.1.- PLANIFICACIÓN ADMINISTRATIVA.	28
2.1.1.- DEFINICIÓN.	28
2.1.2.- IMPORTANCIA DE LA PLANIFICACIÓN.	31
2.1.3.- TIPOS DE PLANES.	33
2.1.4.- PASOS PARA LA PLANIFICACIÓN.	37
2.2.- PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.	41
2.2.1.- DEFINICIÓN DE ESTRATEGIAS.	41
2.2.2.- TIPOS DE ESTRATEGIAS.	45
2.2.3.- CARACTERÍSTICAS DE LAS ESTRATEGIAS.	50
2.2.4.- ALCANCE DE LAS ESTRATEGIAS.	51
2.2.5.- ORIENTACIÓN DIRECTIVA DE LAS ESTRATEGIAS.	53
2.2.5.1.- FORMULACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS.	54
2.2.5.2.- EJECUCIÓN DE LAS ESTRATEGIAS.	56
2.2.5.3.- IMPLANTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS.	58
2.2.5.4.- EVALUACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS.	61
2.2.6.- ÁMBITO DE LAS ESTRATEGIAS DENTRO DE LA PLANIFICACIÓN.	64
2.2.7.- DEFINICIÓN DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.	72
2.2.7.1.- ASPECTOS IMPORTANTES DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.	74
2.2.7.2. IMPORTANCIA DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.	75
2.2.7.3.- LIMITACIONES DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.	77
2.2.7.4.- MODELOS CONCEPTUALES DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.	79
2.2.7.5.- FASES DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.	82

2.2.7.6.- MODELO CONCEPTUAL PARA UN PLAN ESTRATÉGICO EN PEQUEÑAS, MEDIANAS Y GRANDES EMPRESAS.	87
2.3.- MICROEMPRESAS.	88
2.3.1.- DEFINICIÓN.	88
2.3.2.- RESTRICCIONES.	89
2.3.3.- CLASIFICACIÓN.	92
2.3.4.- FUNDAMENTACIÓN JURÍDICA.	93
2.4.- FINANCIAMIENTO.	95
2.4.1.- DEFINICIÓN.	95
2.4.2.- CLASIFICACIÓN.	96
2.4.3.- ORGANISMOS REGIONALES DE FINANCIAMIENTO: FUNDEPO.	97
2.4.3.1.- RECAUDOS DEL MICROEMPRESARIO.	114
2.4.3.2.- RECAUDOS DEL FIADOR.	115
2.4.3.3.- PROCESO DE LIQUIDACIÓN DE CRÉDITO.	115
2.4.4.- ASPECTOS POLÍTICOS-ADMINISTRATIVOS DEL PROGRAMA.	120
3.- REVISIÓN DE LA LITERATURA.	123
4.- DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.	132
5.- SISTEMA DE VARIABLES.	137
5.1.- VARIABLES DE ESTUDIO.	137
5.1.1.- DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL DE PLAN ESTRATÉGICO.	137
5.1.2.- DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL DE FINANCIAMIENTO DE MICROEMPRESAS.	139
 CAPÍTULO III.- MARCO METODOLÓGICO.	
1.- TIPO DE INVESTIGACIÓN.	142

2.- POBLACIÓN.	145
3.- DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.	147
4.- INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN.	149
4.1.- VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS.	152
4.2.- CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO.	153
5.- TABULACIÓN DE LOS DATOS DE LA INVESTIGACIÓN.	155
6.- TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE LOS DATOS.	156
7.- PROCEDIMIENTO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN.	157

CAPÍTULO IV.- RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.

1.- PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS.	160
2.- ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.	161
2.1.- RESULTADOS DE LA OBSERVACIÓN DIRECTA.	162
2.2.- RESULTADOS DE LA REVISIÓN DOCUMENTAL.	166
2.3.- RESULTADOS DE LA MATRIZ FODA.	171
2.4.- ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DEL CUESTIONARIO.	173
2.5.- ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LAS ENTREVISTAS ESTRUCTURADAS.	195

CAPÍTULO V.- PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN.

1.- PLAN ESTRATÉGICO DIRIGIDO A LA OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE FINANCIAMIENTO DE MICROEMPRESAS POR FUNDEPO.	211
1.1.- OBJETIVOS CON RESPECTO AL DISEÑO.	211
1.2.- FINALIDAD DEL DISEÑO.	212
1.3.- ESTRUCTURA DEL DISEÑO.	213

CONCLUSIONES	257
RECOMENDACIONES	260
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	262
BIBLIOGRAFÍA	266
ANEXOS	267

ÍNDICE DE TABLAS

	Página
No. 1: MEDIOS DE INFORMACIÓN SOBRE EL PLAN DE FINANCIAMIENTO DE MICROEMPRESARIOS POR FUNDEPO.	175
No. 2: CLASIFICACIÓN HECHA POR LOS MICROEMPRESARIOS CON RESPECTO AL FINANCIAMIENTO DE FUNDEPO.	177
No. 3: CANALES DE INFORMACIÓN DISPUESTOS POR FUNDEPO AL MOMENTO DE SOLICITAR EL CRÉDITO.	178
No. 4: APLICABILIDAD DE LOS CONOCIMIENTOS OBTENIDOS A TRAVÉS DE LOS CURSOS DE CAPACITACIÓN DE FUNDEPO.	180
No. 5: CARACTERÍSTICAS EVALUADAS POR LAS TRABAJADORAS SOCIALES AL MOMENTO DE PRACTICAR LAS VISITAS.	182
No. 6: OPORTUNIDADES EN EL OTORGAMIENTO DEL CRÉDITO.	184
No. 7: CORRESPONDENCIA ENTRE LA CANTIDAD SOLICITADA Y LA OTORGADA OFICIALMENTE.	185
No. 8: SUPERVISIÓN REALIZADA POSTERIORMENTE AL OTORGAMIENTO DEL CRÉDITO.	187
No. 9: BENEFICIOS OBTENIDOS POR LOS MICROEMPRESARIOS AL SER SUPERVISADOS.	189
No. 10: DIFICULTADES DE LOS MICROEMPRESARIOS PARA PAGAR OPORTUNAMENTE LAS CUOTAS.	191

Tabla No.:

No. 11:	EVALUACIÓN DEL CRÉDITO OTORGADO POR FUNDEPO.	192
No. 12:	LOGRO DE LOS BENEFICIOS ESPERADOS CON EL OTORGAMIENTO DEL CRÉDITO.	194

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Página

Gráfica No.:

No. 1:	MEDIOS DE INFORMACIÓN SOBRE EL PLAN DE FINANCIAMIENTO DE MICROEMPRESARIOS POR FUNDEPO.	175
No. 2:	CLASIFICACIÓN HECHA POR LOS MICROEMPRESARIOS CON RESPECTO AL FINANCIAMIENTO DE FUNDEPO.	177
No. 3:	CANALES DE INFORMACIÓN DISPUESTOS POR FUNDEPO AL MOMENTO DE SOLICITAR EL CRÉDITO.	179
No. 4:	APLICABILIDAD DE LOS CONOCIMIENTOS OBTENIDOS A TRAVÉS DE LOS CURSOS DE CAPACITACIÓN DE FUNDEPO.	180
No. 5:	CARACTERÍSTICAS EVALUADAS POR LAS TRABAJADORAS SOCIALES AL MOMENTO DE PRACTICAR LAS VISITAS.	182
No. 6:	OPORTUNIDADES EN EL OTORGAMIENTO DEL CRÉDITO.	184
No. 7:	CORRESPONDENCIA ENTRE LA CANTIDAD SOLICITADA Y LA OTORGADA OFICIALMENTE.	186
No. 8:	SUPERVISIÓN REALIZADA POSTERIORMENTE AL OTORGAMIENTO DEL CRÉDITO.	187
No. 9:	BENEFICIOS OBTENIDOS POR LOS MICROEMPRESARIOS AL SER SUPERVISADOS.	189
No. 10:	DIFICULTADES DE LOS MICROEMPRESARIOS PARA PAGAR OPORTUNAMENTE LAS CUOTAS.	191

Gráfica No.:

No. 11:	EVALUACIÓN DEL CRÉDITO OTORGADO POR FUNDEPO.	193
No. 12:	LOGRO DE LOS BENEFICIOS ESPERADOS CON EL OTORGAMIENTO DEL CRÉDITO.	194

ÍNDICE DE ANEXOS

		Página
Anexo No.:		
No. 1:	REFERENCIAS ORGANIZATIVAS DE FUNDEPO.	268
No. 2:	PLANILLA PARA LA SOLICITUD DE CRÉDITO.	277
No. 3:	CURSOS DE CAPACITACIÓN DICTADOS POR FUNDEPO.	279
No. 4:	PERFIL SOCIOECONÓMICO DEL MICROEMPRESARIO	331
No. 5:	PLANILLA SEGUIMIENTO A MICROEMPRESAS.	336
No. 6:	FLUJOGRAMA PROCESO PARA LA ENTREGA DE CRÉDITOS.	342
No. 7:	CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN.	344
No. 8:	INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN.	349
No. 9:	INSTRUMENTO DE VALIDEZ DE CONTENIDO.	362
No. 10:	CÁLCULO DEL ÍNDICE DE CONFIABILIDAD.	375
No. 11:	TABULACIÓN DE LOS DATOS.	377

INTRODUCCIÓN

La gestión gerencial es prioritaria para el acorde desarrollo de los procesos organizacionales, especialmente de aquellos que involucran una gran responsabilidad social dirigida a las actividades de financiamiento y proyección de aquellas microempresas que, por su finalidad económica, dependen estrechamente del auxilio de instituciones públicas para lograr su estabilidad y funcionamiento.

Tal es el caso de la Fundación Fondo de Apoyo de la Economía Popular (FUNDEPO), la cual basa su actividad administrativa y gerencial en el auxilio y fomento de los pequeños empresarios venezolanos, específicamente en el Municipio Maracaibo, en la cual se caracteriza por la gestión de un proceso de financiamiento para aquellos productores informales que requieren de una dirección y organización dirigida a la formalización de sus operaciones productivas, de acuerdo a sus propias características así como según el cumplimiento de una serie de condiciones, pautas y procedimientos necesarios para alcanzar los objetivos que estimulan su presentación en el mercado, lo cual implica la prioridad de mantener un ajustado funcionamiento de manera que se encuentren en la facultad para satisfacer las exigencias de sus clientes, de esta institución, y por consiguiente, mantener el posicionamiento comercial determinado por su rama económica y la rentabilidad que de ésta obtengan.

En función de lo planteado, esta investigación se dirige a Diseñar un Plan Estratégico para el Financiamiento de Microempresas en el Municipio Maracaibo proporcionado por FUNDEPO, a fin de facilitar esta gestión así como también las operaciones que al respecto son desarrolladas en esta institución considerando su razón social, las cuales sostienen las bases de su actividad gerencial y promuevan su acción en esta región.

Para ello, el estudio se estructuró en cinco capítulos, cuya distribución es la siguiente:

El primer capítulo, denominado El Problema, persigue la presentación del planteamiento del problema, su formulación, el objetivo general, los objetivos específicos, la justificación e importancia del estudio, su alcance y delimitación.

El segundo capítulo, señalado como Marco Teórico, comprende los antecedentes del problema objeto de estudio, además de las bases teóricas que apoyan la investigación, la revisión de la literatura, la definición de términos básicos y el sistema de variables que orienta su ejecución.

El tercer capítulo, identificado como Marco Metodológico, consiste en la presentación del tipo de investigación, su diseño, la descripción de la población y de su muestra correspondiente, los instrumentos y técnicas aplicadas para la recolección de los datos, su tabulación y tratamiento

estadístico, además de una breve reseña de los procedimientos desarrollados para alcanzar los objetivos planificados a nivel práctico.

Seguidamente, en el cuarto capítulo relacionado con los Resultados de la Investigación se explican los aportes del proceso de estudio, y de esta manera, en el quinto capítulo se presenta el diseño propuesto para posteriormente culminar con las conclusiones y recomendaciones correspondientes.