

MANUAL METODOLOGICOS DE LINEA DE BASE
PROGRAMA SISTEMA DE TRAMITACIÓN SIMPLIFICADA PARA LA
FORMACIÓN DE EMPRESAS



No. ATN: ATN/MT-8457-NI

28 DE MAYO DEL 2007
MANAGUA, NICARAGUA

INDICE

INTRODUCCION.....	¡Error! Marcador no definido.
OBJETIVO GENERAL	¡Error! Marcador no definido.
OBJETIVOS ESPECIFICOS	¡Error! Marcador no definido.
I. MARCO CONCEPTUAL.....	¡Error! Marcador no definido.
1.1 Definición de Línea de Base.....	¡Error! Marcador no definido.
1.2 Definición de Indicador	¡Error! Marcador no definido.
1.3 Uso de Herramientas Estadísticas.....	¡Error! Marcador no definido.
III. INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL INSTRUMENTO;	¡Error! Marcador no definido.
IV. INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DEL PROYECTO	3
ANEXO 1: ENCUESTA	¡Error! Marcador no definido.
1. CUESTIONARIO DE LINEA DE BASE DE USUARIO;	¡Error! Marcador no definido.
2. CUESTIONARIO PARA LINEA DE BASE DE DELEGADAS DE LA VUI;	¡Error! Marcador no c
3. CUESTIONARIO PARA LINEA DE BASE DE INSTITUCIONES PERMANENTES Y VINCULADAS	¡Error! Marcador no definido.
ANEXO 2: CÓDIGOS DE PREGUNTAS ABIERTAS	¡Error! Marcador no definido.

IV. INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DEL PROYECTO

En éste acápite presentamos la lista y la forma de cálculo de los indicadores de la línea de base del proyecto. Estos indicadores podrán realizarse de acuerdo al interés del analista de seguimiento de proyecto; considerando las variables Tipos de Empresas, Actividad Económica. Razón Social, Año de Inscripción, etc.

La periodicidad de estimación de los indicadores crearán los insumos para elaborar los informes de seguimiento y evaluación del proyecto. Por tanto; la aplicación del instrumento deberá de realizarse dos veces en el año. (Junio y Diciembre). El cálculo de los indicadores podrá realizarse de forma semestral o anual si se desea.

Es pertinente considerar que existen algunos indicadores que son acumulativos, para su cuantificación, esto requiere con anterioridad estimarse o llevar un registro de forma mensual, para que al momento de calcular el indicador se refiera al periodo bajo análisis (Semestre). A este grupo de indicadores se encuentran los indicadores 5 y 6 que dada a su bondad puede ser estimado mensual, semestral y anual.

Debido a que el tipo de análisis para el cual se requiere la estimación de los indicadores tiene un carácter intertemporal, Es importante tener presente el momento de estimación de cada uno de los indicadores, lo que requiere considerar dos escenarios. Un escenario denominado Actual y otro denominado Al Inicio. El escenario Actual refleja la situación presente que se esta analizando y se compara con el momento Inicial o antecesor. Es decir, momento de Inicio será el período anterior o último período en que se estimó el cálculo de los indicadores.

Cuadro N^o. 1
INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION
PROYECTO “STS-VUI”

N.	TIPO DE INDICADOR	INDICADOR
1	Impacto	Costo Total de trámite.
2	Impacto	Estructura porcentual del costo total de trámite.
3	Impacto	Tiempo total de trámite (días hábiles).
4	Efectividad	Número de requisitos para formalizar una empresa.
5	Eficacia	Incremento porcentual del número de empresas formalizadas
6	Eficacia	Incremento porcentual por tamaño de empresa.
7	Eficacia	Estructura porcentual según figura jurídica.
8	Eficiencia	Incremento porcentual por tipos de empresas formalizadas
9	Eficacia	Calidad del servicio.

4.1 Concepto y Forma de cálculo de los Indicadores de la VUI.

1. Costo Total de Trámite

El costo total de trámite debe de reflejar el total de costo que incurrió el empresario para crear su negocio. Este debe de incluir los costos por servicios notariales, gestores, transporte, fotocopias, aranceles y otros costos en términos de promedio. Recuerde que debe de estimarse en los dos momentos, el Actual y el Inicio del proyecto.

La estructura de costo total promedio de trámite como indicador incorpora únicamente los costos directos que el empresario incurre durante el proceso de formalización del negocio, detallados a continuación.

Realice una frecuencia estadística y tome el mejor estadístico para determinar el costo unitario por trámite para cada uno de los dos momentos. Luego aplique la forma de cálculo, descrita a continuación. El resultado mostrará la disminución o incremento del costo en términos porcentual y no puede ser mayor del 40% según lo establecido en el marco lógico.

INDICADOR	FORMA DE CALCULO	VARIABLES	UM
Costo total de Trámite	((Costo de Trámite Actual/Costo de Trámite al Inicio)-1)* 100	Costo de Trámite Actual	Porcentaje
		Costo de Trámite al Inicio	

2. Estructura Porcentual del Costo Total de Trámite

Este indicador muestra el peso específico de la estructura de costo de trámite, su importancia radica en conocer con exactitud cuál es el ítem que ocupa el mayor peso para orientar propuesta.

Estructura Porcentual del Costo de Trámite

	CÓRDOBAS		%	
	Actual	Al Inicio	Actual	Al Inicio
Costo de Trámite				
Servicios Notariales				
Gestores				
Transporte				
Fotocopias				
Arancel				
Otros				
Total				

3. Tiempo Total de Trámite (Días hábiles)

El tiempo se calculará desde la fecha en que el inversionista inicia el trámite de registro hasta la fecha de entrega. La variable tiempo debe de reflejar el tiempo básico más el tiempo consumido en la realización de trámites en las instituciones vinculantes.

El tiempo básico se refiere al tiempo destinado a las gestiones que el empresario realiza en la VUI en cada una de las delegaciones (RM, DGI, ALMA y MIFIC) más el tiempo que incurrió en la realización de otros trámites realizados en las instituciones vinculadas, según los requerimiento del negocio. Este indicador debe ser calculado en dos momentos (Actual y al Inicio)

Se recomienda para ambas variables tomar el estadístico de la moda.

INDICADOR	FORMA DE CALCULO	VARIABLES	UM
Tiempo total de trámite (días hábiles)	((Número de días básicos más vinculadas Actual/Número de días básicos más vinculados al Inicio)-1) * 100	Número de días básicos más vinculados Actual Número de días básicos más vinculados al Inicio	Porcentaje

De acuerdo a los parámetros establecidos en el marco lógico del proyecto, se espera que el resultado sea menos del 40% comparado con la línea de base.

4. Número de Requisitos para formalizar una empresa

Este indicador expresa la relación entre lo logrado y lo programado, es decir; el alcance del proyecto en la disminución de requisitos para la formación de Empresa. Este indicador muestra la correlación entre los costos y quizás probablemente en el tiempo.

Este Indicador se medirá en porcentaje, mientras más bajo es, más alto ha sido la efectividad de la VUI dentro del proceso de formación de Empresa, tanto en las Instituciones Vinculantes como en las Permanentes.

El número de requisitos se refiere al listado de requisitos que los individuos deben de cumplir en cada una de las instituciones permanentes y vinculadas.

Este indicador también puede relacionarse con las variables costo y tiempo. Mientras más requisitos se le solicite al cliente, mayor puede ser el tiempo y costo tanto para el cliente como para el proyecto y viceversa. Debido al mayor/menor uso de recurso de la VUI, lo que induciría a una tardanza para la instalación y funcionamiento de la Empresa. El resultado esperado de acuerdo al marco lógico del proyecto, debe ser menor en un 30%.

Para realizar su cálculo tome el estadístico mediana en ambos momentos.

INDICADOR	FORMA DE CALCULO	VARIABLES	UM
Número de requisitos para formalizar una	((Número de requisitos realizados	Número de requisitos realizados Actual	Porcentaje

empresa	Actual/Número de requisitos realizados al Inicio)-1)* 100	Número de requisitos realizados al Inicio	
---------	---	---	--

5. Incremento Porcentual del número de empresas formalizadas

Este indicador complementa los resultados de los indicadores de impacto y efectividad, al establecer en estos la reducción en tiempo y costo, lo que produce menos puntos de contacto para la creación de empresas trayendo como consecuencia un incremento en el número de empresas creadas como resultado del servicio ágil de la tramitación en la VUI.

Este indicador podrá estimarse en distintos períodos, según se requiera: mensual, semestral y anual. El resultado del indicador debe de considerar las variables de acuerdo al período de análisis. Si la estimación se realizará semestral y/o anual, requerirá de las cuantificar las variables de forma acumulativa.

Para su estimación tome el estadístico de la suma para ambos momentos.

INDICADOR	FORMA DE CALCULO	VARIABLES	UM
Incremento porcentual del Número de empresas formalizadas	((Número de empresas formalizadas durante el semestre Actual / Número de empresas formalizadas en el semestre Anterior)-1) * 100	Número de empresas formalizadas durante el semestre actual	Porcentaje
		Número de empresas formalizadas durante el semestre anterior	

6. Incremento Porcentual por Tamaño de Empresa.

La estimación de éste indicador nos permite clasificar el tamaño de las empresas que son formalizadas a través de la ventanilla, según el número de empleados del negocio. Debido a que no se cuenta con la información de ingreso en el instrumento metodológico de la línea de base (cuestionario).

Realice una frecuencia a la variable número c0009 localizada en el cuestionario para los usuarios en el acápite de identificación y ubicación del establecimiento y agrupe de acuerdo a la clasificación de micro, pequeña, mediana y grande. Este indicador debe de ser estimado para ambos momentos (Actual y Al Inicio), referido al período bajo

estudio. El resultado del indicador es en término porcentual y debe de realizar el siguiente cálculo de acuerdo a la fórmula descrita en la tabla siguiente.

INDICADOR	FORMA DE CALCULO	VARIABLES	UM
Incremento porcentual por tamaño de empresa.	((Número de empleados del negocio en el período Actual / Número de empleados del negocio en el período anterior)-1) * 100	Número de empleados del negocio en el período Actual	Porcentaje
		Número de empleados del negocio durante el período anterior	

Clasificación de las MIPYME según el número de trabajadores permanentes

Variable	Unipersonal	Micro Empresa	Pequeña Empresa	Mediana Empresa	Grandes Empresa
N° total de trabajadores (as) permanentes	1	2-5	6-20	21-100	Mayor de 100

Fuente: Borrador de Fomento a las Pymes, 2001-MIFIC

7. Estructura Porcentual según Figura Jurídica

Realice una frecuencia y convierta la estimación en términos porcentual. Este indicador debe ser calculado según la variable figura jurídica, debe de reflejar el peso específico del número de empresas conformadas según su condición jurídica (Jurídica y/o Natural).

Este indicador puede estimarse con la base de datos de la línea de datos y/o con el registro estadístico que ejecuta la VUI.

INDICADOR	FORMA DE CALCULO	VARIABLES	UM
Estructura porcentual según tipos de empresas	Peso específico por tipo de empresas	Figura Jurídica: Jurídica Natural	Porcentaje

8. Incremento Porcentual por Tipos de Empresas Formalizadas

Al igual que el indicador anterior, puede realizar el cálculo utilizando la base estadística que registra el sistema de la VUI o la base de datos de la línea de base. Cualesquiera que sea la base de datos la forma de cálculo es la misma. Siempre que utilice la información de la línea de base tendrá que estimar una frecuencia a la variable tipos de empresa y tome el estadístico de la suma para obtener el total de cada una de las categorías: jurídica, natural.

INDICADOR	FORMA DE CALCULO	VARIABLES	UM
-----------	------------------	-----------	----

Incremento porcentual por tipos de empresas formalizadas	((Número de empresa formalizada del año actual / Número de empresa formalizadas en del año anterior)-1) *100	Tipos de empresas: Nacional Extranjera Mixta	Porcentaje
--	--	--	------------

9. Calidad del Servicio

La calidad del servicio es un indicador difícil de medición, por ser abstracto, por lo que debe de estimarse una frecuencia y reflejar el resultado en términos porcentual para cada una de las variables descrita a continuación.

Las variables del 1 al 9 muestran la valoración que realizan los usuarios sobre la calidad del servicio que brindan los delegados de la VUI y los funcionarios de las instituciones vinculadas. Las variables del 10 al 14 son indicadores de seguimiento que realiza la VUI y son extraídos del sistema estadístico.

1. Conocimiento de los trámites (c0040)
2. Rapidez para solucionar problemas (c0041)
3. Dedicación e interés en sus trámites y gestiones (0042)
4. Cortesía en la atención (c0043)
5. Imagen personal (c0044)
6. Manejo de clientes (c0045)
7. Atención telefónica (c0046)
8. Información pertinente brindada por las instituciones vinculadas (c0053)
9. Atención de los funcionarios de las instituciones vinculadas (c0054)
10. Número de consultas atendidas telefónicamente.
11. Número de personas atendidas por Email.
12. Número de empresas que realizan trámites en todas las delegaciones.
13. Número de empresas en procesos de inscripción.
14. Número de empresas que concluyeron la inscripción.

El resultado de éste indicador de acuerdo con el marco lógico del proyecto es obtener más del 75% de satisfacción de los usuarios sobre la calidad del servicio recibido de la ventanilla.

4.2 Concepto y Forma de cálculo de Indicadores de las Instituciones Permanentes y Vinculadas

Los indicadores para las instituciones permanentes y vinculadas son extraídos del instrumento mediante la sección 3 del cuestionario. También debe ser aplicado de forma semestral en cada una de las instituciones.

Cuadro N^o. 2 INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION

INSTITUCIONES PERMANENTES Y VINCULADAS

N.	TIPO DE INDICADOR	INDICADOR
1	Impacto	Tiempo total de trámite (días hábiles).
2	Efectividad	Número de requisitos para formalizar una empresa.
3	Efectividad	Número de trámites finalizados.

1. Tiempo Total de Trámite (Días hábiles)

La variable tiempo total de trámite se ubica en el código C0115 del cuestionario, está información toma en cuenta el período máximo o número de días hábiles para obtener el trámite por institución.

Con el fin de analizar el impacto sobre el indicador tiempo total de trámite, éste debe ser calculado en dos momentos (Actual y al Inicio), el tiempo actual debe de referirse al momento en que se esta aplicando el instrumento y el inicio debe de referirse al último período en que fue aplicado dicho instrumento.

INDICADOR	FORMA DE CALCULO	VARIABLES	UM
Tiempo total de Trámite (días hábiles)	((Número de días hábiles Actual/Número de días hábiles al Inicio)-1) * 100	Número de días hábiles Actual Número de días hábiles al Inicio	Porcentaje

2. Número de Requisitos para formalizar una empresa

Este indicador expresa la relación entre lo logrado y lo programado, es decir; el alcance del proyecto en la disminución de puntos de requisitos para la formación de Empresa de las instituciones.

Este Indicador se medirá en porcentaje, mientras más bajo es, más alto ha sido la efectividad de las instituciones públicas en el proceso de formación de Empresa.

El número de requisitos se refiere al listado de requisitos que los individuos deben de cumplir en cada una de las instituciones permanentes y vinculadas y se registra en el código c0116 del cuestionario.

Con el fin de sustentar el resultado del indicador es necesario procesar la información cualitativa de la variable sobre los requisitos o procesos que se han simplificado en cada una de las instituciones, registrándose dicha información en los códigos c0125, c0126 y c0127 del cuestionario.

INDICADOR	FORMA DE CALCULO	VARIABLES	UM
Número de requisitos para formalizar una empresa	((Número de requisitos solicitados Actual/Número de requisitos solicitados al Inicio)-1)* 100	Número de requisitos solicitados	Porcentaje

3. Número de Trámite Finalizados

Este indicador muestra el aumento o disminución del número de trámite finalizado en cada una de las instituciones permanentes y vinculadas, la información se registra en el código c0121 del cuestionario.

INDICADOR	FORMA DE CALCULO	VARIABLES	UM
Número de trámite finalizados	((Número de trámite finalizados Actual/Número de trámite finalizados al Inicio)-1)* 100	Número de trámite finalizados	Porcentaje