



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS**

CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN EN EMPRESAS**

Tema:

**PROPUESTA DE UN PLAN DE NEGOCIOS PARA EL INCREMENTO
DE LA LIQUIDEZ DEL MICROEMPRESA “BAZAR DIANITA”
UBICADA EN EL CANTÓN GUAYAQUIL.**

Autor:

Tinizaray Urgiles Fernando Miguel

Tutor:

Dr. Simón Alberto Illescas Prieto

Guayaquil – Ecuador

2018



DEDICATORIA

Este proyecto va dedicado a los pilares fundamentales de mi carrera profesional mis padres los cuales con esfuerzo y sacrificio lograron solventar los gastos requeridos por sus valores éticos y la moral que me transmiten día a día.

Todo este proyecto es gracias a ellos.

Fernando Miguel Tinizaray Urgiles



AGRADECIMIENTO

Gratitud a Dios ya que es el motor principal el cual me mantiene con vida y salud.

Agradezco a los docentes del Instituto Tecnológico Bolivariano por impartir conocimientos y enseñanzas de calidad acorde a mi carrera que en estos momentos ejerzo.

Fernando Miguel Tinizaray Urgiles



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DE TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de un plan de negocios para el incremento de la liquidez del microempresa “Bazar Dianita” y problema de investigación: ¿Qué incidencia tiene un plan de negocios para incrementar la liquidez de la microempresa “Bazar Dianita ubicada en el cantón Guayaquil en el año 2018?** presentado por **Tinizaray Urgiles Fernando Miguel** como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresado:

Tinizaray Urgiles Fernando

Tutor:

Dr. Simón Alberto Illescas Prieto

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **Tinizaray Urgiles Fernando Miguel** en calidad de autor con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Propuesta de un plan de negocios para el incremento de la liquidez del microempresa “Bazar Dianita”** de la modalidad de presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA**, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Tinizaray Urgiles Fernando

Firma

No. de cédula: 0954549689

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTI PLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.**

Nombre y Apellidos del Colaborador

CEGESCYT

Firma



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**Propuesta de un plan de negocios para el incremento de la liquidez
del microempresa “Bazar Dianita”**

Autor: Tinizaray Urgiles Fernando Miguel

Tutor: Dr. Simón Alberto Illescas Prieto

RESUMEN

El local Bazar Dianita microempresa ecuatoriana con 23 años en Guayaquil se dedica a la venta de útiles escolares y regalos, la cual presentaba una deficiencia en su incremento de liquidez debido a que no planificaba bien sus ventas y por ende sus mayores amenazas eran: endeudamiento y las competencias. Es importante saber que el incremento de la liquidez es la capacidad que tiene una entidad para obtener dinero en efectivo y así hacer frente a sus obligaciones a corto plazo. El objetivo de esta investigación estuvo enfocado en realizar un plan de negocios para el incremento de la liquidez, además se investigó herramientas y recursos de investigación acorde al tema, y se diseñó una estrategia en el cual se vean reflejados resultados en un corto plazo. Los tipos de investigación que se escogieron fueron dos, el primero descriptivo por que se pretendió medir y recolectar información del tema con sus variables que fueron investigadas y adjuntadas con la segunda investigación correlacional ya que se pudo evaluar el vínculo entre ellas. Para la investigación se usufructuó los métodos deductivos y el análisis los cuales sirvieron para detectar el problema. Además de técnicas como entrevistas y encuestas con sus respectivos instrumentos.

PLAN	NEGOCIOS	LIQUIDEZ	MICROEMPRESA
------	----------	----------	--------------



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**Propuesta de un plan de negocios para el incremento de la liquidez
del microempresa “Bazar Dianita”**

Autor: Tinizaray Urgiles Fernando Miguel

Tutor: Dr. Simón Alberto Illescas Prieto

ABSTRACT

The local Bazar Dianita Ecuadorian microenterprise with 23 years in Guayaquil is dedicated to the sale of school supplies and gifts, which presented a deficiency in its increase in liquidity because they did not plan their sales well and therefore their biggest threats were: indebtedness and the competences It is important to know that the increase in liquidity is the ability of an entity to obtain cash and thus meet its short-term obligations. The objective of this research was focused on making a business plan to increase liquidity, research tools and resources were also investigated according to the topic, and a strategy was designed in which results are reflected in a short term. The types of research chosen were two, the first descriptive by which it was intended to measure and collect information on the subject with its variables that were investigated and attached to the second correlational investigation since it was possible to evaluate the link between them. For research, deductive methods and analysis were used to detect the problem. In addition to techniques such as interviews and surveys with their respective instruments.

PLAN	MUSINESS	LIQUIDITY	MICROENTERPRISE
------	----------	-----------	-----------------

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
PORTADA.....	ii
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DE TUTOR	iv
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN.....	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT	viii
ÍNDICE GENERAL	ix
ÍNDICE DE TABLA	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiii
CAPÍTULO I	1
EL PROBLEMA	1
Planteamiento del problema	1
Ubicación del problema en un contexto.....	3
Situación del conflicto	5
Delimitación del Problema	5
Formulación del Problema.....	6
Variable de la investigación	6
Evaluación del problema	6
Objetivos de la investigación	7
Justificación e Importancia	8
Aspectos que justifican la investigación	9
Viabilidad de la investigación.....	10

CAPÍTULO II	11
MARCO TEÓRICO	11
Antecedentes Históricos	11
Modelo de Plan de Negocios	15
Antecedentes Referenciales	18
Fundamentación Legal	21
Variables de la Investigación	30
Definiciones Conceptuales	31
CAPÍTULO III	36
METODOLOGÍA	36
Datos de la empresa	36
Visión	36
Misión	36
LOGO DE LA EMPRESA	37
Descripción de actividades de los colaboradores	38
Diseño de la Investigación	38
Tipo de investigación	38
Población	39
Muestra	40
Métodos	41
Técnicas e instrumentos	41
Procedimiento de la investigación	42
CAPÍTULO IV	44
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	44
Aplicación a las técnicas e instrumentos	44
Encuesta	44
Entrevista al administrador del Bazar “Dianita”	54
Plan de Negocio	56
Propuesta	58
Cunclucion	63
Recomendaciones	64
Bibliografía	65
Anexos	68
Anexo 1: Carta de Autorización de la Empresa	69

Anexo 2: Logotipo de la Empresa	70
Anexo 3: Misión, Visión de la Empresa.....	70
Anexo 4: Fotos	71
Anexo 5: Formulario de la entrevista	73
Anexo 6: Diseño del cuestionario	74

ÍNDICE DE TABLA

Contenidos:	Páginas:
Tabla 1 <i>investigaciones</i>	39
Tabla 2 <i>Población</i>	40
Tabla 3 <i>Instrumentos</i>	41
Tabla 4 <i>Ambiente</i>	44
Tabla 5 <i>Frecuencia de Compra</i>	45
Tabla 6 <i>Compras</i>	46
Tabla 7 <i>Atención al cliente</i>	47
Tabla 8 <i>Mejora</i>	48
Tabla 9 <i>Servicios</i>	49
Tabla 10 <i>Promociones</i>	50
Tabla 11 <i>Preferencia</i>	51
Tabla 12 <i>Tiempo de espera</i>	52
Tabla 13 <i>Servicios nuevos</i>	53
Tabla 14 <i>Problemas</i>	58

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Contenidos:	Páginas:
Ilustración 1 <i>Modelo de Plan</i>	15
Ilustración 2 <i>Ambiente</i>	44
Ilustración 3 <i>Frecuencia de Compra</i>	45
Ilustración 4 <i>Compras</i>	46
Ilustración 5 <i>Atención al cliente</i>	47
Ilustración 6 <i>Mejora</i>	48
Ilustración 7 <i>Servicios</i>	49
Ilustración 8 <i>Promociones</i>	50
Ilustración 9 <i>Preferencia</i>	51
Ilustración 10 <i>Tiempo de espera</i>	52
Ilustración 11 <i>Servicios nuevos</i>	53
Ilustración 12 <i>Regalo</i>	59
Ilustración 13 <i>Sorteo Navideño</i>	61
Ilustración 14 <i>Préstamo bancario</i>	62
Ilustración 15 <i>Espacio físico del local</i>	71
Ilustración 16 <i>Ingreso de clientes</i>	71
Ilustración 17 <i>Vitrinas</i>	72
Ilustración 18 <i>Obsequio personalizado</i>	72

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

El primer bazar del mundo se tiene reseñas históricas que se originó en Estambul Turquía, denominado “El gran Bazar” o como en su idioma turco se reconoce como “Kapilarcasi”.

Fue construido bajo el mandato del sultán Mehmed II en el cual se tiene registro que sus obras comenzaron en el año de 1453, hasta que en el año 1451 se retomó los planos correctos. Dando inicio al más grande Bazar que se tiene registro hoy en día.

El gran Bazar turco con un aproximado de 45.000 m² de los cuales 36000 m² son utilizados de manera permanente. Se clasifica en 64 avenidas y calles y 16 patios con alrededor de 4000 tiendas disponibles para el público nacional como a los extranjeros en general.

Al principio el gran bazar se lo utilizaba con un solo motivo el cual era de custodiar joyas de comerciantes con poder económico muy alto de ahí proviene la palabra “Bazar de la seda”.

Es decir que los propietarios podrían realizar un trueque en donde ofrecían una caja fuerte para sus joyas y bienes de muy alto valor a cambio de pagar una suma cantidad de dinero esta economía fue la primera piedra del comercio en este establecimiento mencionado.

Luego a medida que pasaba el tiempo el gran Bazar opto por tener variedades de productos a la venta es ahí cuando se decide comercializar oro, alfombras, telas preciosas y así su economía surgió poco a poco dándose a conocer en el distrito de Estambul Turquía.

Hoy en la actualidad este establecimiento ha sido remodelado luego de los percances que sufrió se tiene registrado incendios y terremotos de gran magnitud lo cual ha llevado a que cambie la infraestructura en donde dispone de enfermería, identidades bancarias que hace de esto un valor agregado ya que no es conocido que este tipo de bazar posean todo esto mencionado.

Como recurso humano se tiene trabajando aproximadamente hasta la fecha registrada más de 20000 personas lo cual es un número considerable teniendo en cuenta que su comercio hoy en día se centra en las tendencias actuales y su renovación.

En el ámbito nacional tenemos el primer Bazar del Ecuador el cual se llama Bazar Lorena y su ubicación es en Tarqui Manabí.

Su propietario Humberto Espinoza oriundo de la provincia de Manabí cuenta como inicio su microempresa. Y es que fue pionero de la compra y venta de artículos el cual vio un beneficio económico a corto y largo plazo.

Aunque los tiempos han cambiado cuenta el dueño Humberto Espinoza que la competencia hoy en día es bien complicada ya que está rodeado de comerciantes con una idea de negocio similar.

También describe que las tasas tributarias para negocios han subido, así como los servicios básicos, pero este bazar destaca del resto es por su pequeña reseña histórica.

En la actualidad se dedica a la venta de útiles escolares, regalos fomentando el trabajo y dando oportunidad a jóvenes de trabajar y crear conciencia de que una microempresa es buena siempre y cuando se tenga el poderío económico y las ganas de triunfar.

También relata que esta actividad la va llegar a cabo hasta el día de su muerte porque su negocio es parte de la historia lo cual denota algo especial para él, sus clientes el cual es su mayor rentabilidad se muestran contentos de como el desempeña y reconocen su valor al trabajo.

Ubicación del problema en un contexto

Bazar El adorno, se conformó por sus propietarios Carlos Alonso Constante y su esposa Virginia Mayorga constituyeron su local hace más de treinta años cuando el suburbio Guayaquileño ni si quiera estaba pavimentado.

Ubicada en las calles 25 y Bolivia relatan los propietarios Carlos y Virginia vieron una oportunidad de negocio y de crecer económicamente exhibe que en esa época era más fácil poner un negocio no existía tantas complicaciones.

El local comenzó con la señora Virginia Mayorga ella se dedicaba a la sastrería en donde vecinas aledaños a su hogar preguntaban por botones agujas y vio en esos pequeños instrumentos una manera de vender y sobre todo calmar las expectativas y exigencias de los clientes de esa época.

Hoy en día tienen exclusividad y venden de todo desde útiles escolares hasta regalos para toda ocasión, además de los precios lo cual catapultaron al éxito en el año 1996 en donde sus ventas incrementaron con lo cual pudieron contratar vendedores lo cual son la base primordial de su negocio y se basa también en los valores que se le enseñan a los empleados.

Como todo cambia unos de los dueños alega que para estas épocas se ven opacados por las competencias, pero ella se encuentra tranquila sabiendo que cuenta con su distinguida clientela y su fidelidad.

Además, ellos poseen misión el cual es seguir en el sector la 25 y Bolivia ya que les traen bonito recuerdos además de su clientela de toda la vida, no tienen pensado expandirse aún.

Si bien es cierto todos los bazares mencionados en este proyecto de investigación tienen algo en común, y es vender y crecer, pero no se fijan

en nuevas estrategias de ventas y sobre todo generar rentabilidad y permanecer en el mercado lo cual hoy en día es muy complicado.

Bazar Dianita el cual tiene 23 años desde su creación, su dueña la señora María Urgiles, cuenta como inicio con su microempresa.

Comenzó desde una venta en su domicilio vendiendo hilos, cierres para toda clase de ropa y agujas su manera de vender y su visión de tener su bazar oficial la llevaron a crecer.

Y es así que a mediados de 1994 realizo un préstamo y surtió su negocio para esa época y logro construir un pequeño establecimiento, también conoció a su esposo Don Teodulo Tinizaray que después de unos años seria parte fundamental y accionista de la microempresa.

Conforme iba a pasando el tiempo se hacía más conocido y los clientes tenían cierta curiosidad ya que era algo nueva para esa época, y así logro crecer ya que constaba de buenos precios y no existía competencias, en si ese fue su punto más fuerte.

Desde útiles escolares, regalos para toda ocasión y sobre todo buen clima a la hora de despachar las mercaderías hicieron de bazar Dianita una opción recurrente día a día.

Para la década del 2000 Bazar Dianita ya constituida y con todos sus papeles en regla, llegaría a la cúspide del éxito tanto fue que lograron construir una segunda planta de ropa para damas caballeros y niños también el talento humano se disponía de 2 vendedores los cuales estaban capacitados para las ventas y estaban al tanto de las tendencias de esa época.

Según se conoce y por los datos recogidos de la investigación para ellos los meses bueno son en Abril Mayo y Diciembre meses donde la economía relativamente sube requiriendo para esa época dos a tres personas.

Además de eso hoy en día se logró obtener información que iniciaran un nuevo negocio el cual son diseño de regalos al criterio del cliente el cual es muy importante saber que existen cambios y bazar Dianita se relaciona y moderniza e incluso con las redes sociales ya posee su patente registrada

Con su logo del local y su misión y visión en si es bueno saber que estas empresas evolución para la comodidad del cliente.

Situación del conflicto

En la ciudad de Guayaquil en las calles H y la 27 Batallón del suburbio, se detectó cierta faltas de liquidez, en donde se busca mejorar esa falencia mediante un plan de negocio el cual incrementara los ingresos ya sea con estrategias que asumen cambios positivos y por ende logren una mejora en la microempresa "Bazar Dianita".

En si se busca dar una solución satisfactoria, y que los dueños y los empleados de la entidad logren identificar las falencias la cuales son mencionadas:

1. El personal no dispone de conocimientos actualizados acerca de liquidez
2. Los índices de endeudamiento han crecido.
3. La competencia alrededor de la microempresa crece día a día y por ende no hay rotación de dinero y no se produce la liquidez.
4. La liquidez de la microempresa disminuyen en pequeños porcentajes.

Delimitación del Problema

Campo : Administración

Área : Financiera

Aspectos: Plan de negocios, Liquidez

Tema : Propuesta de un plan de negocios para el incremento de la liquidez del microempresa "Bazar Dianita" ubicada en el cantón Guayaquil.

Formulación del Problema

¿Qué incidencia tiene un plan de negocios para incrementar la liquidez de la microempresa "Bazar Dianita" ubicada en el cantón Guayaquil en el año 2018?

Variable de la investigación

Variable Independiente: Plan de negocios

Variable Dependiente : Liquidez

Evaluación del problema

Este proyecto investigativo ha sido peritado por los siguientes aspectos que serán mencionados.

Delimitado

Este exiguo negocio "Bazar Dianita" se encuentra ubicado en la ciudad de Guayaquil en la calle 27 y la H batallón del suburbio parroquia Febres Cordero y presenta problemas de incremento en su liquidez.

Claro

Con esta investigación se lograr aclarar las dudas de forma precisa y concisa y además de entender cuál es el inconveniente que atraviesa la entidad "Bazar Dianita" acerca de la falta del incremento en su liquidez además de eso conocer que lo ocasiona y si existe causas, para poder solucionar con un mejor control.

Evidente

De acuerdo con la inspección en su debido desarrollo se va a certificar los problemas, porque las que lidia la entidad día a día respecto a temas de liquidez y los resultados que se obtendrá.

Concreto

Se va contener teóricamente y conceptuar los análisis obtenidos y su transparencia que presenta la microempresa de forma directa.

Relevante

Se piensa utilizar ejercicios de liquidez de manera rápida para que la propietaria de la entidad tome medidas a corto plazo y así tenga una idea más clara con lo cual no afecte a su entorno económico periódicamente.

Factible

Se podrá obtener soluciones respetando los parámetros educativos de la investigación.

Objetivos de la investigación

Objetivo General

Desarrollar un plan de negocios, para el incremento de liquidez en la microempresa “Bazar Dianita”.

Objetivos Específicos

- Fundamentar teóricamente plan de negocios y de liquidez.
- Investigar herramientas y recursos de investigación acorde al tema de que está en curso.
- Diseñar un plan de negocios en el cual se vean reflejados resultados a corto y largo plazo.

Preguntas de investigación

¿Cómo puedo fundamentar un plan de negocios y de liquidez?

¿Qué clase de herramientas y recursos utilizare para la investigación?

¿Cómo voy a realizar un plan de negocios en cual vea resultados a corto y largo plazo?

Justificación e Importancia

Este proyecto se escogió ya que la microempresa “Bazar Dianita” presenta una deficiencia de liquidez debido al mal manejo de pequeños inconvenientes como endeudamiento y competencias con un claro declive de su economía.

Al momento de poner en marcha el plan de mejora se logrará observar la realidad económica de la microempresa, en si con esto se tomara decisiones a largo y corto plazo para lograr incrementar la liquidez de esta manera conseguirá un ritmo económico estable y una mejora considerables en sus resultados.

Además de un análisis profundo ayuda en esta clase de investigaciones de forma que se va a observar cómo opera actualmente la entidad y así determinar errores momentáneos lo cual ayuda mucho para disponer de estrategias y métodos.

Este proyecto será factible ya que cuenta con recursos bibliográficos económico, conocimientos información real proporcionada por la microempresa “Baza Dianita”

Además de los conocimientos adquiridos en la carrera tecnológica administración de empresas con esto se busca sacar provecho ya que esta carrera engloba la problemática gracias a la materia sistema financiero.

Con este proyecto investigativo servirá como apoyo estable a la propietaria de la microempresa ya que se podrá evidenciar con resultados, en tiempo real y queda en su responsabilidad si desea escoger las propuestas y los planes con sus respectivas mejoras para que continúe en el largo camino de recuperar su espacio financiero.

Y por supuesto el personal de talento humano y administrativo lo cuales se beneficiarán con sus trabajos estables ya que la microempresa conseguiría una estabilidad relativamente buena.

Si se enfoca en lo teórico esto servirá como material didáctico a futuros proyectos relacionados al incremento de liquidez y cómo lidiar con las falencias.

Además de los objetivos que se expusieron, se logren cumplir como están escrito de acuerdo a la información recolectada de la empresa.

Aspectos que justifican la investigación

Conveniencia

El personal que labora en la microempresa se beneficia con esta investigación que se va a realizar, ya que con esto logrará estar capacitado motivado y sobre todo sabrá acerca de la liquidez.

Relevancia Social

Gracias a los planes y la fundamentación teórica el personal se sentirá más cómodo en un área donde se logre tomar decisiones oportunas y solventes.

Valor teórico

En esta pesquisa dará datos e información a los estudiantes de diferentes áreas a estudiar, con el fin de que logren interpretar por qué si no se tiene un plan negocio, afectara a la empresa en su liquidez.

Utilidad metodológica

Con la disección obtenida de los datos que van a ser aplicados a los trabajadores se da por hecho que un buen plan de negocio se da si se tiene los niveles de liquidez en óptimas condiciones.

Viabilidad de la investigación

Viabilidad técnica

Esta investigación si posee una viabilidad idónea ya que influye bastante en el recurso humano de la microempresa ya que, gracias a un nuevo plan de negocio y su debido incremento de ingresos.

Aportaran al trabajador una motivación extra y eso ayuda a que se desenvuelvan mejor en las tareas que son asignadas a diario, y eso a su vez ayuda a la misión y visión de la empresa.

Para que todo se lleve en una forma correcta y precisa se debe tener en cuenta de todo el personal ya sea el dueño y sus accionistas ya que este plan de negocio requiere ideas adecuadas en tiempos adecuados, además de que se posee un cronograma que se debe cumplir.

Viabilidad Económica

Esta exploración si es viable económicamente ya que se centra exclusivamente en lo financiero ayudando a la solvencia monetaria, que teniendo personal y jefes capacitados en los planes de negocios y su debida liquidez logran cumplir con el eje monetario esperado.

También logran rotar en su mercadería, también se tiene en cuenta que para el transcurso de esta investigación la gerente del local le aseguraron en la entidad bancaria Banco del pichincha un préstamo de \$5000 dólares los cuales serán viables para el local inyectando una solvencia económica para la respectiva liquidez.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes Históricos

El plan de negocios se inició en Estados Unidos en la época de los años 60 del siglo XX como respuesta a la necesidad de las empresas de invertir sus excedentes de capital. A partir de finales del siglo 70 a raíz del boom, del desarrollo empresarial alrededor de la tecnología en Silicón Valley ubicado en California.

Las telecomunicaciones, y las nuevas tecnologías comienzan en la primera mitad del siglo XIX con el telégrafo eléctrico, que permitió el enviar mensajes cuyo contenido eran letras y números.

A esta invención se le hicieron dos notables mejorías: la adición, por parte de Charles Wheatstone, de una cinta perforada para poder recibir mensajes sin que un operador estuviera presente, y la capacidad de enviar varios mensajes por la misma línea, que luego se llamó telégrafo múltiple.

El término telecomunicación fue definido por primera vez en la reunión conjunta de la XIII Conferencia de la Unión Telegráfica Internacional y la III de la Unión Radiotelegráfica Internacional que se inició en Madrid el día 3 de septiembre de 1932.

Según (Andrés, 2012, pág. 1) en su libro *Modelo para la Elaboración de un Plan de Negocios para las Empresas Pequeñas y Medianas* la define como:

El plan de negocios en sus inicios contiene una estructura del modelo conceptual, cuenta con

un texto que sirve de cuerpo al plan que se va desarrollando el empresario a medida que sigue los pasos indicados en el proceso de planeación y al avanzar los pasos de la planeación el empresario encuentra hipervínculos que lo llevan a las páginas que contienen la definición conceptuales y las ayudas que se han incluido y le permiten la comprensión y aplicación de elementos del plan. En este plan se desarrolla misión, evaluación de los factores externos a la empresa, es decir el entorno y los competidores. A su vez, el análisis estratégico y objetivos financieros.

Esto quiere decir que el origen del plan de negocios se considera como un proceso que se debe llevar a cabo para lograr que la compañía sea firme en el mercado. En el mundo la planeación de actividades se realiza a diario para conseguir que todas las funciones se cumplan en el tiempo pactado por medio de un control de las mismas.

Los autores (Andia Valencia Walter, Paucra Pinto Elizabeth, 2013, pág. 80) en su libro *Los Planes de Negocio y los Proyectos de Inversión: Similitudes y Diferencia*. Lo conceptualiza tal como:

Es un documento escrito de manera sencilla y precisa, el cual es el resultado de una planificación. Este documento muestra los objetivos que se quieren obtener y las actividades que se desarrollaran para lograr dichos objetivos. Todo plan contiene etapas predecibles que involucran una serie de tareas

delimitadas en un tiempo, es decir, comienzan con el estudio de una idea y terminan con la entrega de un plan de negocio concluido. Es útil para ayudar a conocer el negocio en detalle es decir sus antecedentes, las estrategias, factores de éxito o fracaso y las metas.

Planeación de negocios es describir de manera detallada lo que se quiere lograr, es un proyecto dinámico el cual consta de indicadores que siguen un proceso lógico, progresivo, realista, coherente y orientado a la acción en el que se estima como se va a desarrollar el negocio de una empresa durante un periódico.

Se abordan las oportunidades y obstáculos previstos en el entorno competitivo.

Conforme (Vargas Urzola Andrés, 2012, pág. 2) en su libro *Modelo para la Elaboración de un Plan de Negocios para las Empresas Pequeñas y Medianas*. Explica cómo se detalla el plan de negocios en Latinoamérica de la siguiente manera:

Cuando se definen el plan para una organización se concretan las ideas para la ejecución, es decir, el plan de mercadeo, el plan operativo, el plan de ejecución y el plan financiero. Para cumplir con los objetivos establecidos. De acuerdo a lo necesario en cada sección, el empresario cuenta con la siguiente ayuda:

- 1) Explicaciones detalladas en la forma del texto
- 2) Gráficos expectativos
- 3) Ejemplos
- 4) Preguntas Guía

5) Hoja de Chequeo para evaluación (Pág. 2)

Considero que el éxito en el crecimiento en las empresas latinoamericanas está vinculado con el plan de negocio que tenga establecido, favoreciendo a sus clientes internos otorgándoles permanecía en su trabajo.

Determinando como participar activamente en el mercado internacional y asignando responsabilidades específicas y establecer programas y trabajos coordinados. Este plan es una etapa que el empleador debe realizar más aun en la actualidad debido a la gran competencia que existe.

De acuerdo al autor (Andrés, 2012, pág. 2) define la importancia de los planes de negocio para las pequeñas y medianas empresas en el Ecuador:

Las microempresas y las empresas medianas y pequeñas ecuatorianas, conocidas con la sigla Pymes, han venido cobrando cada vez más importancia tanto en su contribución. Para llevar a cabo la planeación de sus negocios, los empresarios cuentan con algunos recursos externos a la empresa. Las entidades que pueden prestar ayuda a los empresarios en sus procesos de planeación son de dos tipos: instituciones cuyo objetivo es promover la creación y desarrollo de empresas. Empresas privadas dedicadas a las actividades de consultoría, con fines comerciales. Es importante que los empresarios del mundo obtengan una herramienta que les sirviera de ayuda para desarrollar sus procesos de planeación, sin requerir la intervención de entes externos a la empresa.

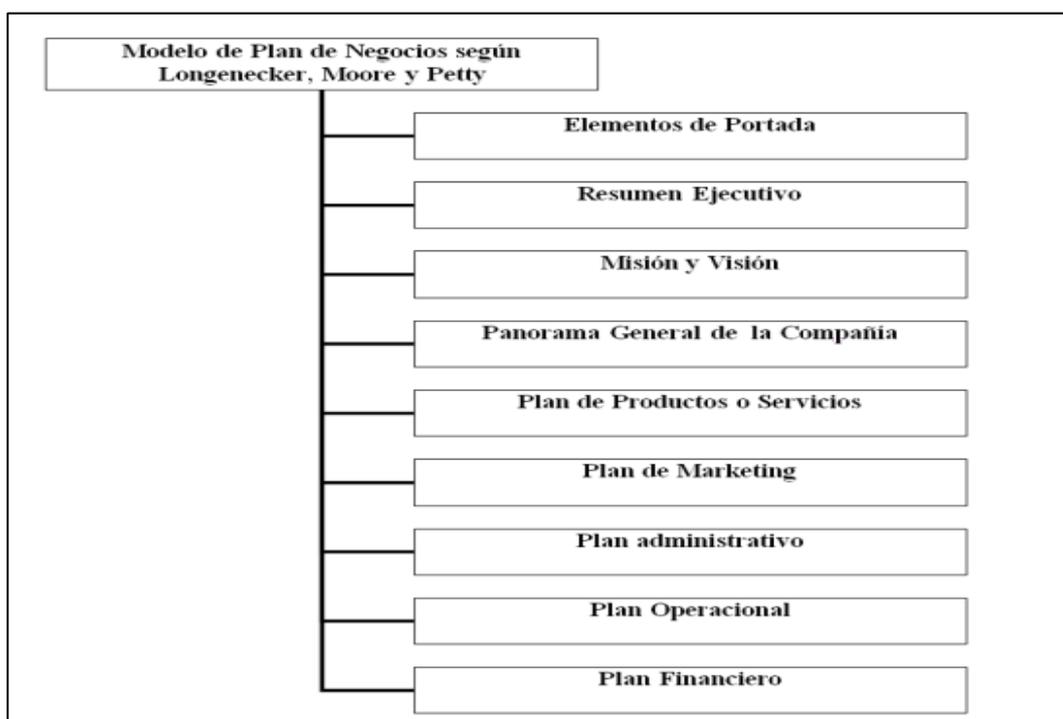
En el Ecuador las estrategias empresariales son un proceso productivo, inversión requerida y rentabilidad esperada.

La importancia del plan recae en el orden que se debe realizar. Algunas empresas en el Ecuador consideran que no existe estructura definida solo se ajustan de acuerdo a los objetivos que se quieran alcanzar.

(Longenecker, Moore and Petty, 2002) En su libro *Administración de Pequeñas Empresas* crearon el modelo de plan de negocios tal como lo indica el siguiente gráfico:

Modelo de Plan de Negocios

Ilustración 1 *Modelo de Plan*



Fuente: Longenecker, Moore and Petty (2002)

En este gráfico se observa el modelo de plan de negocios, contiene varios pasos sé que se deben ejecutar.

Elementos de portada se coloca datos de la empresa como logotipo, slogan, fecha, responsables. Entre otros que sean necesarios.

En el resumen ejecutivo se indica lo más breve y conciso del proyecto debido que se desea alcanzar la atención de los inversionistas generando un sentido de entusiasmo respecto a sus posibilidades, añadiendo las conclusiones.

La misión y la visión del negocio es describir la información que permita entender los productos y servicios que ofrece a los clientes estableciendo metas a futuro y los medios para alcanzarlas proyectando la mejora continua.

En el panorama general de la compañía es analizar el sector en donde la empresa identifica sus competidores. Creando estrategias de planeación que permitan identificar las fortalezas y debilidades.

Plan de Servicios, Marketing, Administrativos, Operacional y Financieros. Todos estos planes pertenecen a cada área de la empresa y cuentan con habilidades para organizarse cumpliendo los objetivos establecidos.

Es decir, el plan de productos o servicio corresponde al departamento de producción de una empresa y es el encargado de dirigir a los operarios a producir de la forma correcta, regularizando insumos, maquinarias. Etc.

El plan de marketing está relacionado al área de comercialización y ventas otorgando soporte a la estrategia que se debe seguir para distribuir y vender los productos.

Plan operativo se refiere a las descripciones de la infraestructura, personal, materia prima todo requerimiento y procesamiento para la empresa.

El plan administrativo como su nombre lo indica es el encargado de toda parte administrativa de la empresa y lo constituyen varios departamentos en una empresa como: compras, recursos humanos, gerencia. En este

plan se debe describir los puestos para conocer el desempeño que tiene cada trabajador.

Plan financiero se debe precisar el nivel de rentabilidad para conseguir las inversiones a futuras. Teniendo en cuenta los ingresos y egresos que la compañía va a ejercer.

El autor (Fontalvo Herrera Tomás, 2012, pág. 320) publicó un artículo científico en la *Revista Virtual Universidad Católica del Norte* en donde puntualiza el indicador de liquidez como:

Los indicadores financieros son el producto de establecer resultados numéricos basados en relacionar dos cifras o cuentas bien sea del balance general y del estado de resultado. Dichos resultados obteniéndose comparan con los años anterior y se miden los resultados más significativos entre ellos están los indicadores de liquidez que estos miden la capacidad que tiene la empresa para cancelar sus obligaciones de corto plazo, mediante la transformación de sus activos corrientes en efectivo.

La liquidez en una empresa representa los activos que son convertidos en dinero en efectivo de manera inmediata sin perder el valor, mientras más rápido se convierta el activo en liquidez más dinero obtendrá la empresa.

Este indicador es el más importante en el departamento de finanzas porque se juega la capacidad que tiene la empresa de cumplir sus obligaciones a corto plazo a su vez, calculando el riesgo de permanecer solvente en situaciones de crisis.

Las variables identificadas son:

- Plan de negocios.

- Liquidez.

Se mostrará cómo influye la variable independiente sobre la dependiente, la estrategia debe estar enlazada con una propuesta para incrementar la liquidez de la microempresa “BAZAR DIANITA”.

Antecedentes Referenciales

Autor: Gonzáles Veliz Bryan Joel

Año: 2018

Tema: Plan de comunicación interna para fortalecer el clima laboral en la Agrícola Buenos Aires del Cantón Valencia

Universidad: Universidad de Guayaquil

Resumen: Orientado a solucionar el problema identificado como la falta de instrumentos tecnológicos para la comunicación interna de banano (González B, 2018).

Diferencia: Se enfocó en el análisis de la información obtenida referente a la tecnología en comunicación que servirá para identificar los puntos fuertes y débiles de la hacienda bananera

En cuanto a mi proyecto me enfocare en mejorar la comunicación entre los departamentos, empleados.

Autora: Bajaña Olvera Krisbell Eloisa

Año: 2017

Tema: Fortalecimiento de la comunicación interna para la eficiencia en las relaciones interpersonales laborales en la sucursal McDonald’s Mall del sol de la ciudad de Guayaquil

Universidad: Universidad de Guayaquil

Resumen: La finalidad del proyecto es hacer que la comunicación interna sea de manera eficiente, y que los públicos internos colaboren con este proceso organizacional. (Bajaña E, 2017)

Diferencia: Se enfocó en la elaboración de una guía comunicacional, con nuevas herramientas y puntos claves para tener un buen clima laboral y cultura organizacional

En cuanto a mi proyecto se basa incrementar la satisfacción de los empleados y su grado de compromiso e implicación con la dirección de la organización.

Autor: Araya Bazaes Sebastián Andrés

Año: 2017

Tema: Propuesta de plan de negocios para microempresa de soluciones industriales.

Universidad: Universidad Técnica Federico Santa María – Chile

Resumen: Establecer un plan de negocios para una nueva firma que lleva por nombre física industrial, la cual busca entregar soluciones no convencionales, mediante procesos de investigación, desarrollo e innovación.

El negocio consiste en vender dichas soluciones por medio del cobro de las horas hombre, lo que con lleva también a una serie de supuestos requerimientos. (Araya S, 2017)

Diferencia: Se orientó al desarrollo de un modelo sustentable para la firma física industrial, mediante técnicas y herramientas de gestión estratégica para así establecer las bases del funcionamiento y buen uso de los recursos.

De gran apoyo para la investigación, aunque se diferencia en que la propuesta de un plan de mejoras en el basar será establecido por

mecanismos innovadores para mejorar la liquidez que presenta la empresa.

Autor: Latorre Estivalis Carlos

Año: 2014

Tema: Plan de empresa para expansión de negocio de una empresa de distribución de bebidas

Universidad: Universidad Politécnica de Valencia

Resumen: La idea es ampliar la línea de productos, que se ofrecen actualmente surge tras estudiar la evolución de la empresa durante los últimos cinco años, en donde ha experimentado una caída de ventas no solo a la crisis económica sino también al incremento de los controles de alcoholemia y sobre todo al cambio que ha sufrido la sociedad, generando por la necesidad de llevar una dieta sana y equilibrada. (Latorre C, 2014)

Diferencia: El presente proyecto se enfoca al lanzamiento de una nueva línea de cerveza identificando los servicios que se ofrecerán y los procesos que se deberán seguir de acuerdo a las estrategias establecidas ya que es una empresa de manufacturación.

Autora: González Henao Catalina

Año: 2010

Tema: Elaboración de un plan de negocios para la creación de una empresa comercializadora de muñecos personalizados.

Universidad: Pontificia Universidad Javeriana - Colombia

Resumen: El plan de negocios busca generar empleo que se rijan por la normativa existente en el país; específicamente se generan cinco empleos en el área comercial y administrativa, los cuales se integraran a la nómina de la empresa. (González C, 2010)

Diferencia: Este proyecto implementó un plan de negocios con el fin de contribuir a fortalecer el desarrollo psicosocial y afectivo de los niños que residen en la ciudad de Bogotá.

Fundamentación Legal

(Constitución de la República del Ecuador, 2008)

Art. 33.- El trabajo es un derecho y deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía.

El estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Art. 34.- El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas y será deber y responsabilidad primordial del estado. La seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas.

El estado garantizará y hará efectivo pleno derecho a la seguridad social, que incluye a las personas que realizan el trabajo no remunerado en los hogares, actividades para el auto sustento en el campo, toda forma de trabajo autónomo y a quienes se encuentran en situación de desempleo.

Art. 52.- Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación.

El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.

Art. 83.- Son deberes y responsabilidades de las ecuatorianas y los ecuatorianos, sin perjuicio de otros previstos en la Constitución y la ley:

1.- Acatar y cumplir la constitución, la ley y las decisiones legítimas de autoridad competente

2.- No ser ocioso, no mentir, no robar

3.- Defender la integridad territorial del Ecuador

4.- Colaborar en el mantenimiento de la paz y seguridad

5.- Respetar los derechos humanos y luchar por su cumplimiento

6.- Respetar los derechos de la naturaleza, preservar un ambiente sano y utilizar los recursos naturales de modo racional

7.- Promover el bien común y anteponer el interés general al interés particular, conforme al buen vivir

8.- Administrar honradamente y con apego irrestricto a la ley el patrimonio público y denunciar los actos de corrupción

9.- Practicar la justicia y la solidaridad en el ejercicio y sus derechos y en el disfrute de bienes y servicios

10.- Promover la unidad y la igualdad en la diversidad y en las relaciones interculturales

11.- Asumir las funciones públicas como un servicio a la colectividad y rendir cuentas a la sociedad y a la autoridad, de acuerdo a la ley.

12.- Ejercer la profesión u oficio con sujeción a la ética

13.- Conservar el patrimonio cultural y natural del país, y cuidar manteniendo los bienes públicos

14.- Respetar y reconocer las diferencias étnicas, nacionales, sociales, generacionales

15.- Cooperar con el estado y la comunidad en la seguridad social, y pagar los tributos establecidos por la ley

16.- Asistir, alimentar, educar y cuidar a los hijos

17.- Participar en la vida política, cívica y comunitaria del país, de manera honesta y transparente.

(Código del Trabajo, 2012)

Art. 45.- Obligaciones del trabajador. –

Son obligaciones del trabajador:

a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;

b) Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción;

c) Trabajar, en casos de peligro o siniestro inminentes, por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima y aún en los días de descanso, cuando peligren los intereses de sus compañeros o del empleador. En estos casos tendrá derecho al aumento de remuneración de acuerdo con la ley;

d) Observar buena conducta durante el trabajo;

e) Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal;

f) Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo;

g) Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores;

h) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta;

i) Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades; y,

j) Las demás establecidas en este Código.

Art. 46.- Prohibiciones al Trabajador. –

Es prohibido al trabajador:

a) Poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros de trabajo o la de otras personas, así como de la de los establecimientos, talleres y lugares de trabajo;

b) Tomar de la fábrica, taller, empresa o establecimiento, sin permiso del empleador, útiles de trabajo, materia prima o artículos elaborados;

c) Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la acción de estupefacientes;

d) Portar armas durante las horas de trabajo, a no ser con permiso de la autoridad respectiva;

e) Hacer colectas en el lugar de trabajo durante las horas de labor, salvo permiso del empleador;

f) Usar los útiles y herramientas suministrados por el empleador en objetos distintos del trabajo a que están destinados;

g) Hacer competencia al empleador en la elaboración o fabricación de los artículos de la empresa;

h) Suspender el trabajo, salvo el caso de huelga; e,

i) Abandonar el trabajo sin causa legal.

(Plan Nacional del Buen Vivir, 2013, 2017)

Objetivo 9. Garantizar trabajo digno en todas sus formas.

9.1. Impulsar actividades económicas que permitan generar y conservar trabajos dignos, y contribuir a la consecución del pleno empleo priorizando a los grupos históricamente excluidos.

a. Implementar mecanismos de incentivos en actividades económicas, especialmente del sector popular y solidario, las Mi pymes, la agricultura familiar campesina, así como las de trabajo autónomo que se orienten a la generación y conservación de trabajos dignos y garanticen la igualdad de oportunidades de empleo para toda la población.

b. Democratizar el acceso al crédito, financiamiento, seguros, activos productivos, bienes de capital e infraestructura productiva, entre otros, para fomentar el desarrollo y sostenibilidad de las actividades económicas de carácter asociativo y comunitario y su vinculación a cadenas productivas y mercados

c. Fortalecer las competencias de fomento productivo en los Gobiernos Autónomos Descentralizados, con el objeto de apoyar iniciativas económicas que permitan generar y conservar trabajos dignos a nivel local, que aprovechen la especialización productiva y respeten la capacidad de acogida de cada territorio, así como sus potencialidades, conocimientos y experiencias.

d. Generar mecanismos que posibiliten al Estado asumir el rol de empleador de última instancia, para la generación y conservación de trabajos dignos y fortalecer los programas gubernamentales que amplíen las oportunidades de empleo

e. Impulsar el teletrabajo como mecanismo de inserción económica productiva, tanto a nivel interno como externo del país, de optimización de recursos de información y telecomunicación, de arraigo y de contribución a la sostenibilidad ambiental.

f. Fortalecer el Servicio Público de Empleo con el objeto de impulsar la inserción laboral de los ciudadanos y las ciudadanas y articular la oferta y demanda de trabajo.

g. Fortalecer los programas enfocados en la incorporación de mujeres y de grupos de atención prioritaria al mercado de trabajo, ya sea de forma remunerada o mediante el apoyo de sus emprendimientos

h. Fortalecer los programas que promuevan la permanencia en el país de personas trabajadoras, así como generar mecanismos de reinserción laboral y productiva que fomenten el retorno voluntario de los emigrantes ecuatorianos

9.2. Promover el trabajo juvenil en condiciones dignas y emancipadoras que potencie sus capacidades y conocimientos

a. Fortalecer los programas enfocados en la incorporación de jóvenes al mercado laboral, ya sea a través de un primer empleo o de forma remunerada, a través de pasantías, las mismas que requieren de validación como experiencia profesional.

b. Apoyar el desarrollo de los emprendimientos juveniles en ámbitos de financiamiento, capacitación, transferencia tecnológica y gestión empresarial.

c. Implementar incubadoras de proyectos, vinculadas a las prioridades del país, que fomenten una cultura de emprendimiento.

d. Profundizar el conocimiento emancipador, como fuente de innovación y desarrollo de formas de producción alternativas que generen trabajos con valor agregado.

e. Priorizar el desarrollo de iniciativas económicas vinculadas al desarrollo de las TIC, aprovechando las capacidades desarrolladas en software y de los recursos de la biodiversidad, creando espacios e infraestructura pertinente, que sustenten su productividad.

f. Implementar estrategias para dignificar los autoempleos de subsistencia, propendiendo a su incorporación al sector laboral formal.

9.3. Profundizar el acceso a condiciones dignas para el trabajo, la reducción progresiva de la informalidad y garantizar el cumplimiento de los derechos laborales.

a. Fortalecer la normativa y los mecanismos de control para garantizar condiciones dignas en el trabajo, estabilidad laboral de los trabajadores y las trabajadoras, así como el estricto cumplimiento de los derechos laborales sin ningún tipo de discriminación.

b. Asegurar el pago de remuneraciones justas y dignas sin discriminación alguna que permitan garantizar la cobertura de las necesidades básicas del trabajador y su familia, y que busquen cerrar las brechas salariales existentes entre la población.

c. Profundizar el acceso a prestaciones de seguridad social eficientes, transparentes, oportunas y de calidad para todas las personas trabajadoras y sus familias, independiente de las formas de trabajo que desempeñen, con énfasis en la población campesina y los grupos vulnerables.

d. Profundizar la seguridad social transnacional, a través de convenios y acuerdos con los Estados de destino en los que se encuentren la población migrante.

e. Establecer mecanismos que aseguren entornos laborales accesibles y que ofrezcan condiciones saludables y seguras, que prevengan y minimicen los riesgos del trabajo.

f. Implementar estrategias que lleven a reducir la informalidad

9.4. Establecer y garantizar la sostenibilidad de las actividades de autoconsumo y auto sustento, así como de las actividades de cuidado humano con enfoque de derechos y de género.

a. Actualizar la normativa (Código de Trabajo), conforme a las características actuales del mercado de trabajo, en cuanto a ramas ocupacionales, tanto profesionales, técnicas, artesanales y de oficios calificados, para orientar adecuadamente las acciones de apoyo del Estado hacia las actividades productivas.

b. Implementar mecanismos de visualización, cuantificación y retribución social del aporte del trabajo de cuidado humano, de autoconsumo y auto sustento, al sistema económico del país.

c. Establecer mecanismos que permitan democratizar el trabajo de cuidado humano y trabajo doméstico con un enfoque de igualdad y profundizar el apoyo y la protección social para las personas que realizan estos tipos trabajos.

9.5. Fortalecer los esquemas de formación ocupacional y capacitación articulados a las necesidades del sistema de trabajo y al aumento de la productividad laboral.

a. Fomentar la capacitación tanto de trabajadores y trabajadoras, como de personas en búsqueda de trabajo, con el objeto de mejorar su desempeño, productividad, empleabilidad, permanencia en el trabajo y su realización personal.

b. Fomentar la colaboración tripartita (Estado, sector privado y trabajadores) en la planificación de la capacitación y la formación ocupacional que incremente la empleabilidad y la productividad laboral.

c. Fortalecer la normativa para el desarrollo de la formación ocupacional y capacitación para el trabajo, superando formas estereotipadas o sexistas de ocupación laboral.

Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (2000)

Art. 4.- Derechos del consumidor

Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios

internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil los siguientes:

1. Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos;
2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad;
3. Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad;
4. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar;
5. Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio y peso
6. Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales;
7. Derecho a la educación del consumidor, orientada al fomento del consumo responsable y a la difusión adecuada de sus derechos;
8. Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios;
9. Derecho a recibir el auspicio del Estado para la constitución de asociaciones de consumidores,
10. Derecho a acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que

conduzcan a la adecuada prevención sanción y oportuna reparación de su lesión;

11. Derecho a seguir las acciones administrativas y/o judiciales que correspondan; y,

12. Derecho a que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el que se podrá notar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 2000)

Variables de la Investigación

Variable Independiente

Plan de Negocios

(Stutely Richard, 2000, pág. 50) En su libro *Plan de Negocios* lo conceptualiza como:

Es un esquema el cual se basa de análisis. Las ideas e ilustraciones tienen por intención permitirle analizar un negocio y elaborar un plan estratégico inteligente. Estos conocimientos y las pistas y las sugerencias que hallará le indican que buscar en los planes de negocios de otras personas. Los directivos de la empresa deben asumir la completa responsabilidad del plan y debe ser elaborado por todo el equipo de trabajo. Algunas organizaciones optan por proceder de arriba abajo; los altos gerentes formulan la estrategia y los subordinados elaboran el plan.

Es un proyecto de ganancia que se elabora por medio de un documento donde se detalla una estrategia para una empresa.

El cual lleva objetivos, metas, estrategias, tácticas y estándares para alcanzar lo previsto.

Variable Dependiente

Liquidez

La liquidez financiera de una empresa es el volumen que posee para conseguir dinero en efectivo y así cumplir con sus obligaciones a corto plazo como, por ejemplo:

Créditos comerciales, Impuestos pendientes de pago, Dividendos diferidos y Préstamos a devolver el corto plazo.

Es decir, es la facilidad con la que un activo se transforma en efectivo.

Cuando es fácil convertir un activo en dinero se denomina liquidez rápida, además también se consideran activos los bonos de ahorro y certificados de depósito, inversiones materiales.

Es muy común confundir la solvencia con la liquidez, pero esta solo mide la capacidad para generar fondos.

Definiciones Conceptuales

Actitud

Postura del cuerpo humano o del animal, manifiesta disposición del ánimo (Word Reference, 1999).

Administración

Ordenación, organización, en especial de la hacienda o de bienes. (Word Reference, 1999)

Ambiente

Condiciones o circunstancias físicas, humanas, sociales, culturales, etc., que rodean a las personas, animales o cosas. (Word Reference, 1999)

Análisis

Distinción y separación de las partes de un todos hasta llegar a conocer sus principios, elementos, etc. (Word Reference, 1999)

Auditoria

Empleo o cargo de auditor, Revisión e inspección de la contabilidad de una empresa, entidad o institución, realizada por un auditor, Oficina de despacho del auditor. (Word Reference, 1999)

Autogestión

Sistema de gestión de una empresa en el que los trabajadores tienen parte activa en las decisiones sobre la producción, sistema de gobierno de una sociedad o comunidad por órganos de elección directa de sus miembros. (Word Reference, 1999)

Autoridad

Potestad, facultad de mandar y hacerse obedecer, Texto que se cita en apoyo de una argumentación. (Word Reference, 1999)

Cargo

Empleo, oficio, dignidad. (Word Reference, 1999)

Comité

Grupo de personas, especialmente si lo hacen en representación de una colectividad. (Word Reference, 1999)

Comunicación

Acción y resultado de comunicar o comunicarse. Unión que establece o conducto que existe entre ciertas cosas o lugares. (Word Reference, 1999)

Control

Comprobación o inspección de una cosa. Dominio o autoridad. (Word Reference, 1999)

Costos

Gasto que se hace para la obtención de una cosa. (Word Reference, 1999)

Coordinación

Reunión de todos los medios, esfuerzos. (Word Reference, 1999)

Cultura

Resultado o efecto de cultivar los conocimientos humanos. Conjunto de modos de vida y costumbre de una época o grupo social. (Word Reference, 1999)

Delegación

Cesión de cargo o jurisdicción a otra persona para que lo represente. (Word Reference, 1999)

Departamento

Parte en que se divide un todo para su organización (Word Reference, 1999).

Dirección

Consejo que se dan para encaminar una actividad (Word Reference, 1999)

Eficacia

Capacidad para obrar o para conseguir un resultado determinado. (Word Reference, 1999)

Entorno

Ambiente lo que rodea a alguien o algo. (Word Reference, 1999)

Equipo

Grupo de personas para la realización de una tarea o el logro de un objetivo. (Word Reference, 1999)

Estrategia

Arte de planear, dirigir las operaciones. Técnica y conjunto de actividades destinadas a conseguir un objetivo. (Word Reference, 1999)

Ética

Parte de la filosofía que trata los actos humanos, permite calificarlos como buenos o malos. (Word Reference, 1999)

Gestión

Conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto. (Word Reference, 1999)

Incentivo

Que mueve o estimula a desear o hacer una cosa. (Word Reference, 1999)

Liderazgo

Situación de superioridad en que se halla una empresa, un producto o un sector económico, dentro de sus ámbitos. (Word Reference, 1999)

Meta

Objetivo que se trazan las compañías para cumplir los objetivos. (Word Reference, 1999)

Objetivo

Relativo al objeto en sí, independientemente de juicios personales. Finalidad de una acción. (Word Reference, 1999)

Organizar

Planificar la realización de algo, distribuyendo convenientemente los medios materiales y personales con los que se cuenta asignándoles funciones determinadas. (Word Reference, 1999)

Presupuesto

Calculo o computo anticipado de los ingresos y gastos de un negocio o actividad pública (Word Reference, 1999).

Racional

De la razón o relativo de ella.

Riesgos

Proximidad de un daño.

Selección

Elección de una persona o de una cosa entre varias. Conjunto de las personas seleccionadas. (Word Reference, 1999)

Sistematización

Organizar, clasificar o reducir a sistemas. (Word Reference, 1999)

Supervisión

Inspección de un trabajo actividad por un superior. (Word Reference, 1999)

Tácticas

Conjunto de reglas o sistema o método utilizado para conseguir un fin. (Word Reference, 1999)

Teoría

Conocimiento considerado con independencia de toda aplicación. (Word Reference, 1999)

Veracidad

Conformidad con la verdad. (Word Reference, 1999)

Volumen

Espacio que ocupa una cosa. Cantidad o importancia. (Word Reference, 1999)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Datos de la empresa

Nombre de la empresa: Bazar Dianita

Nombre del comercial: Bazar

Fecha de constitución: 12 de febrero de 1999

Registro único de contribuyente: 0910362656001

Objeto social: Venta de artículos de bazar.

Bazar Dianita se encuentra ubicado en la ciudad de Guayaquil parroquia Febres Cordero en las calles H 304 y la 27 Batallón del suburbio.

Cuenta con tres trabajadores y dentro de sus instalaciones su función principal es la venta de artículos para bazar, regalos para toda ocasión y también útiles escolares.

Asumiendo el rol de papelería adicional a esto se vende dulces como las confiterías además de eso se está implantando en el mercado diseños de cajas y regalos personalizados al gusto del cliente lo cual es algo novedoso en pleno 2018.

Visión

Expandirse a nivel nacional y luego internacional con sus principios de ventas y estrategias innovadoras acorde a las nuevas tendencias en bazares.

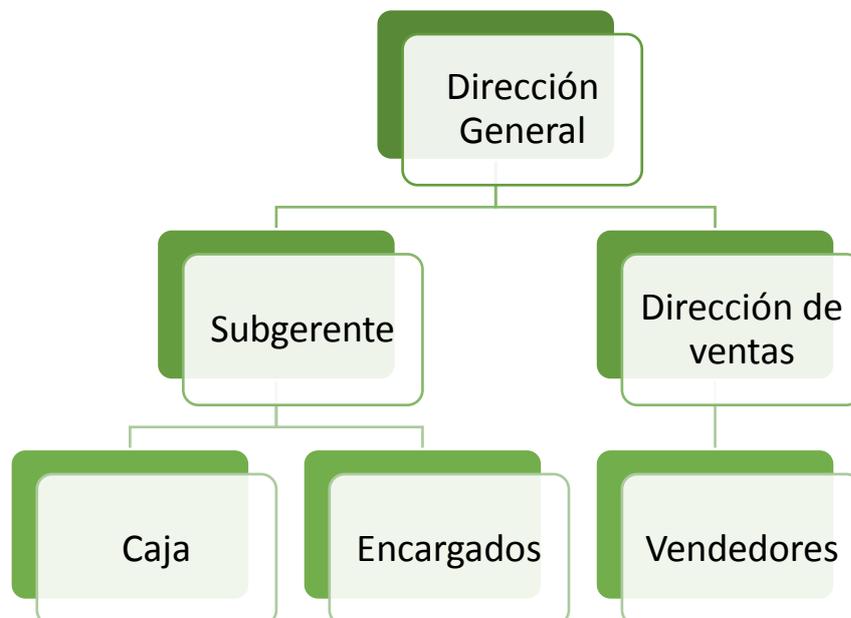
Misión

Somos una microempresa que se dedica a la venta de útiles escolares y regalos la cual se destaca por su eficacia y rapidez al momento de atender a su distinguida clientela.

LOGO DE LA EMPRESA



ORGANIGRAMA



Descripción de actividades de los colaboradores

Encargado del local: supervisión del personal

Ejecutivo de ventas: ventas de artículos de bazar

Despacho: distribución del producto al cliente

Diseño de la Investigación

Para esta investigación se va utilizar el diseño de campo ya que se podrá entender e interpretar la problemática del tema y sus variables.

Los factores que influyen y a su vez anexarlo con el diseño no experimental ya que es importante, analizar las variables y recolectar datos específicos.

Tipo de investigación

Existen diversos tipos de investigación pero se tendrá en cuenta las más usadas a nivel global, esto nos ayudara a enfocarnos en las necesarias para poder determinar la problemática que existe en el almacén y poder encontrar soluciones efectivas.

Dentro de los tipos de investigación que se escogerán será la investigación Exploratoria, Explicativa, Descriptiva, Correlacional.

La Exploratoria: se enfoca a un tema u objeto desconocido o muy poco estudiado pretende determinar un nivel superficial de estudio.

Explicativa: Trata de identificar la similitud que existe entre dos variables en enfocadas al sujeto de estudio.

Descriptiva: Analiza e interpreta la naturaleza en donde se encuentra el fenómeno a estudiar.

Correlacional: se basa a los estudios que el investigador está más interesado en describir para tratar de aclarar las relaciones que existe entre las variables.

Tabla 1 *investigaciones*

Explorativo	Explicativo	Descriptivo	Correlacional
<p>La investigación exploratoria es aquella que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir, un nivel superficial de conocimientos.</p> <p>(Fidias G., 2012, pág. 23)</p>	<p>Identificar relación o grado de asociación que existe entre dos o más variables en un contexto.</p> <p>(Hernandez Fernandez, 2006, pág. 102)</p>	<p>“Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos.”</p> <p>(Tamayo T, 2003, pág. 46)</p>	<p>Los estudios correlacionales comprenden aquellos estudios en los que estamos interesados en describir o aclarar las relaciones existentes entre las variables más significativas, mediante el uso de los coeficientes de correlación.</p> <p>(Tamayo T, 2003, pág. 47)</p>

Nota. Autor: Tinizaray, F (2018)

Se escogió la investigación descriptiva por que se pretende medir y recolectar información del tema con sus variables, que se van a investigar y poder adjuntar con la investigación correlacional ya que se podrían evaluar si tienen un vínculo entre ellas.

Población

Según Ludewig (2014) “Población es el conjunto de personas seres u objetos” que están destinados a un estudios específico.

Población finita

Agrupación en la que se conoce las cantidades de unidades que la integran. (Arias ,Fidias G., 2006, pág. 82)

Población infinita

Es aquella cuyos elementos es imposible tener un registro identificable o definido permitiendo un límite. (Arias ,Fidias G., 2006, pág. 81)

Tabla 2 *Población*

Población	Cantidad
Clientes	20
Dueño	1
Total	21

Nota. Autor: Tinizaray, F (2018)

Muestra

“La muestra (denotada como ‘n’) es el conjunto de casos extraídos de una población, seleccionado por algún método de muestreo siempre es una parte de la población” (Silva J, 2017, pág. 1)

Como la población es finita no se escogerá ningún tipo de muestra.

Muestreo Aleatorio Simple

Es la forma más sencilla de obtener una muestra al azar. Destacando que cada uno de los individuos que se encuentren en la población tienen la misma posibilidad de ser elegidos.

El muestreo aleatorio puede realizarse de diferentes maneras, como por ejemplo el sistemático, estratificado y el conglomerado.

Muestreo estratificado

La muestra es estratificada cuando los miembros de la población proporcionan su presencia, para este tipo de muestra se debe dividir los sujetos de la población en diversos grupos, con el fin que puedan representar distintos factores que integra el estudio para esta selección se utiliza el método aleatorio.

Muestreo intencionado

Se denomina sesgado la persona que investiga escoge los sujetos que a su juicio determine como necesarios para la investigación, lo que exige este muestreo es tener el conocimiento necesario de la población a investigar.

Métodos

En el presente proyecto se utilizaran los siguientes métodos. Para este punto se va a usufructuar el método deductivo y el análisis, ya que son herramientas que sirven para detectar el problema de la microempresa. Y así poder otorgar soluciones al presente problema.

Técnicas e instrumentos

Para este procedimiento se utilizar las siguientes técnicas e instrumentos de investigación los que nos permitirá la recolección de información necesaria para poder ser evaluada los cuales son.

Tabla 3 *Instrumentos*

Técnicas	Instrumentos
Entrevistas	Formularios
Encuestas	Cuestionarios

Nota. Autor: Tinizaray, F (2018)

Entrevista

(Laura Díaz-Bravo, 2013, pág. 163)” “Una conversación que se propone con un fin determinado distinto al simple hecho de conversar”.

Dialogo entre dos o más persona con el fin de intercambiar información de acuerdo a un tema concreto.

La entrevista que se desarrollara en la empresa estará dirigida a los altos mandos para así poder recolectar información en tiempo real y poder seleccionar lo necesario sobre el presente problema.

Encuesta

(Sandhusen, 2002, pág. 229) “Las encuestas obtienen información sistemáticamente de los encuestados a través de preguntas, ya sea personales, telefónicas o por correo.”

Permite obtener información sistemática por medio de preguntas que se debe emplear al encuestado las cuales son formulados por el encuestador.

La encuesta será dirigida a un grupo de clientes que tiene la organización, determinando preguntas específicas para que así puedan ser estudiadas e interpretadas.

Procedimiento de la investigación

Para esta investigación se utilizará la técnica de la encuesta y la entrevista con el fin de recolectar información importante permitiendo una buena interpretación de la misma.

Encuesta a los clientes

Se aplicará a 20 clientes y estas encuestas se aceptará respuestas abiertas cerradas y de elección múltiple, y serán todas enfocadas al tema de investigación de acuerdo con su contenido.

Entrevista al Gerente

Se formularán 5 preguntas con opción a responder de manera abierta con esto daremos al dueño de local, vía libre para que pueda expresar sus pensamientos y opiniones.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Aplicación a las técnicas e instrumentos

Encuesta

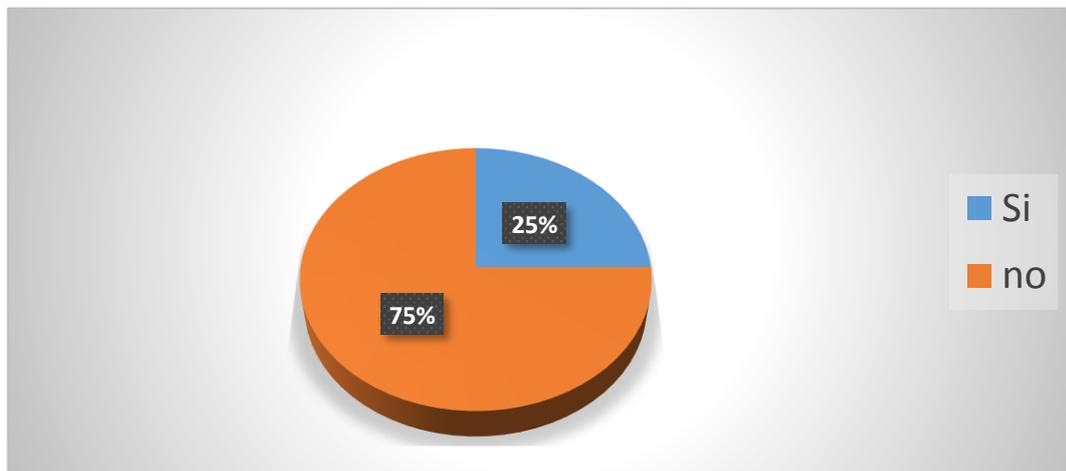
1.- ¿Considera usted que el ambiente laboral de la microempresa es el idóneo?

Tabla 4 *Ambiente*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	25%
No	15	75%
total	20	100%

Nota. Autor: Tinizaray, F (2018)

Ilustración 2 *Ambiente*



Nota. Autor: Tinizaray, F (2018)

Análisis e interpretación

De los encuestados el 75% dijeron que no es un ambiente adecuado y el 25% dijeron que si es existe un buen ambiente, se identificó claramente el ambiente que rodea a los compradores en el local.

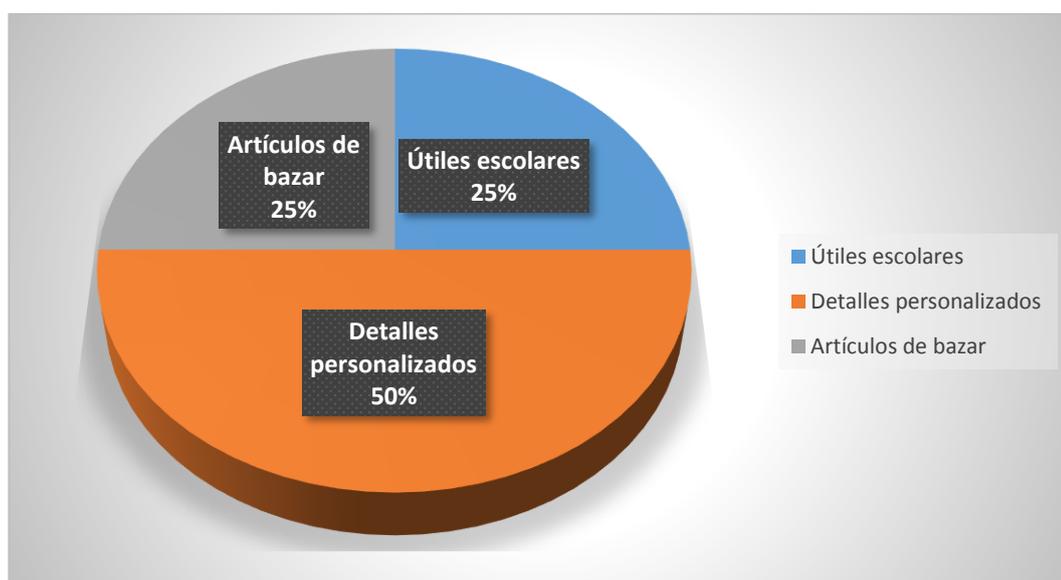
2.- ¿Que productos suele comprar con frecuencia?

Tabla 5 Frecuencia de Compra

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Útiles escolares	5	25%
Detalles personalizados	10	50%
Artículos de bazar	5	25%
Total	20	100%

Nota. Autor: Tinizaray, F (2018)

Ilustración 3 Frecuencia de Compra



Nota. Autor: Tinizaray, F (2018)

Análisis e Interpretación

El 50% de los encuestados compran detalles personalizados, el 25% prefieren los artículos de bazar y el 25% los artículos de bazar.

Claramente especifican lo que se vende en la microempresa dando como resultado la composición general del inventario.

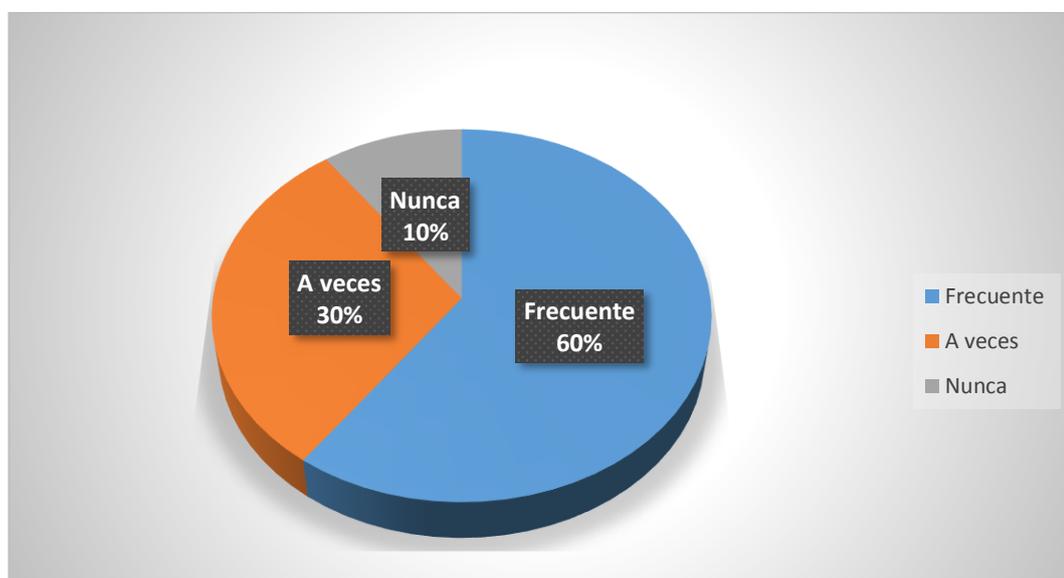
3.- ¿Con qué frecuencia suele comprar usted en el bazar “Bazar Dianita”?

Tabla 6 *Compras*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Frecuente	12	60%
A veces	6	30%
Nunca	2	10%
Total	20	100%

Nota. Autor: Tinizaray, F (2018)

Ilustración 4 *Compras*



Nota. Autor: Tinizaray, F (2018)

Análisis e Interpretación

El 60% de los encuestados compran frecuentemente en el bazar, el 30% compra a veces y el 10% nunca, con esto se interpreta que existen ventas moderadas y los que respondieron nunca fueron personas que estaban acompañando a los encuestados.

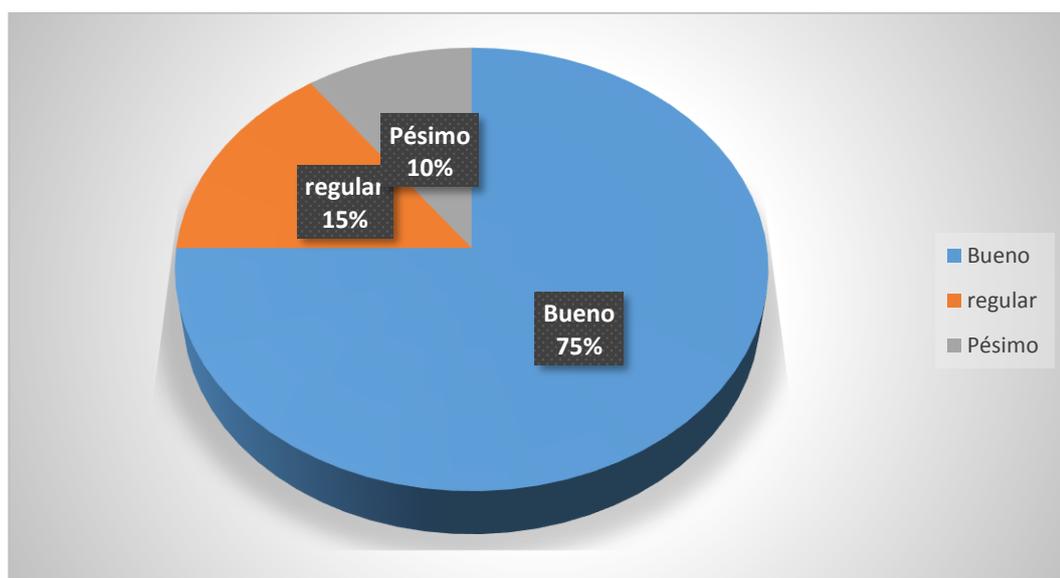
4.- ¿Cómo calificaría usted el trato recibido por parte del vendedor?

Tabla 7 Atención al cliente

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	15	75%
Regular	3	15%
Pésimo	2	10%
Total	20	100%

Nota. Autor: Tinizaray, F (2018)

Ilustración 5 Atención al cliente



Nota. Autor: Tinizaray, F (2018)

Análisis e Interpretación

El 75% de los encuestados declararon que la atención del vendedor es buena, el 15% dijo que es regular y el 10% de los encuestados expresó que es pésimo, con esto según los datos arrojados se interpreta que estadísticamente existe buena atención lo cual es bueno para poder tener ingresos con el restante que indicó que es pésimo se buscará reducir con capacitaciones de atención al cliente para los vendedores.

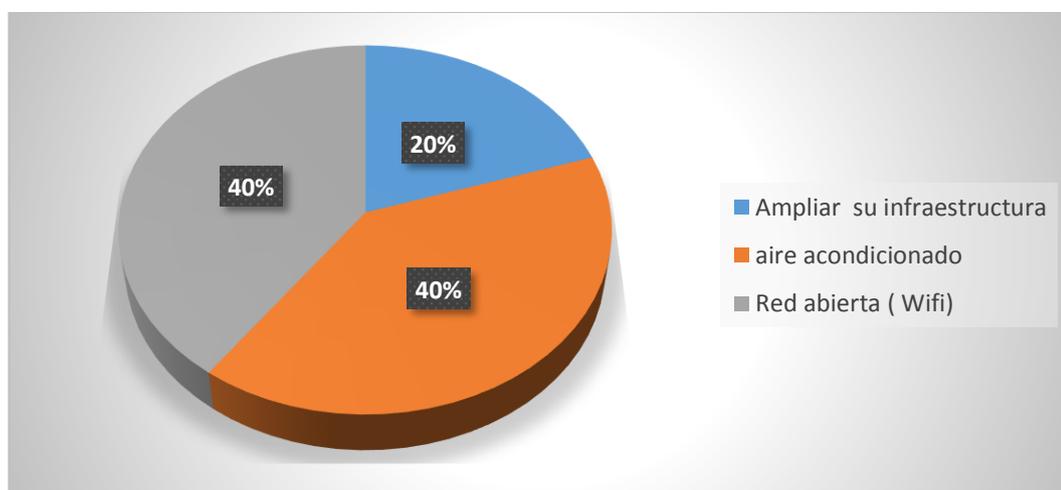
5.- ¿Cuál de estas tres opciones sería la recomendable para mejorar el bazar?

Tabla 8 *Mejora*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Ampliar su infraestructura	4	20%
Aire acondicionado	8	40%
Red abierta (Wifi)	8	40%
Total	20	100%

Nota. Autor: Tinizaray, F (2018)

Ilustración 6 *Mejora*



Nota. Autor: Tinizaray, F (2018)

Análisis e Interpretación

Se puede observar que los datos arrojados dan como resultado, que la mayoría de los encuestados requieren aire acondicionado y un sistema de red abierta wifi, además de ampliar la infraestructura, con esto se puede determinar las falencias físicas del local.

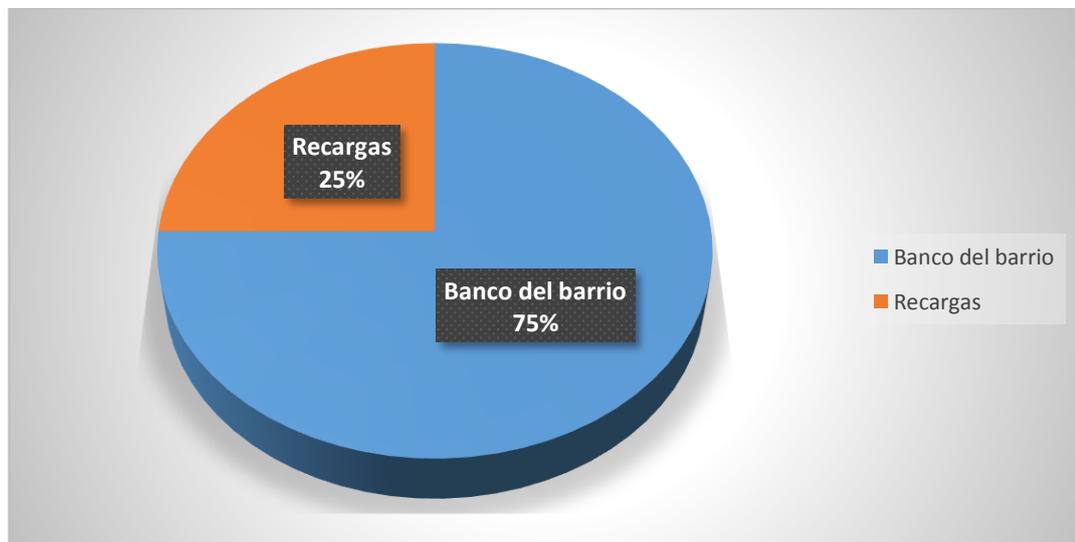
6.- ¿Qué servicios adicionales le gustaría recibir en el bazar?

Tabla 9 *Servicios*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Banco del barrio	15	75%
Recargas	5	25%
Total	20	100%

Nota. Autor: Tinizaray, F (2018)

Ilustración 7 *Servicios*



Nota. Autor: Tinizaray, F (2018)

Análisis e Interpretación

Los encuestados se expresaron y desean un banco del barrio en su mayoría además de recargas que lo pidieron una pequeña cantidad, se piensa implementar las ideas para suplir las necesidades de los clientes.

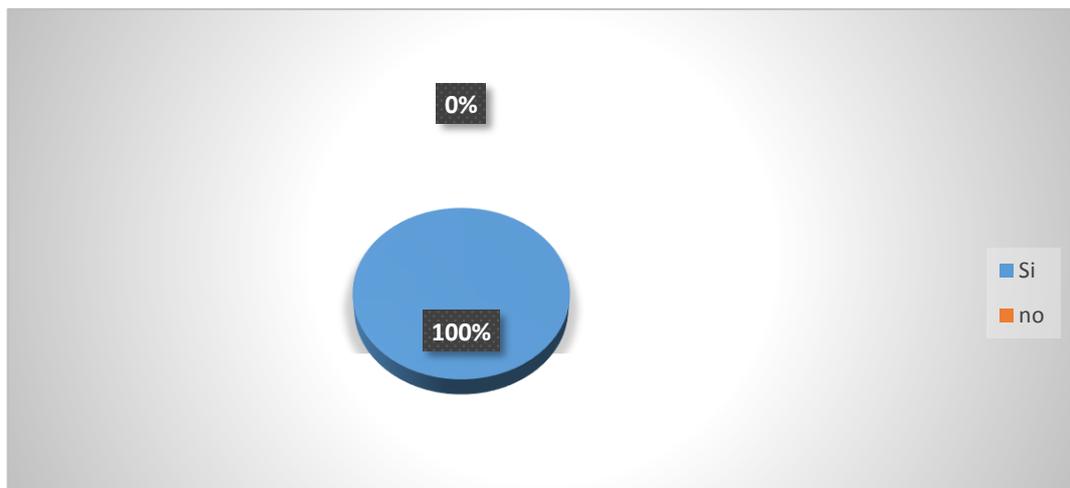
7.- ¿Creería usted que se debe implementar promociones?

Tabla 10 *Promociones*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	100%
no	0	0%
Total	20	100%

Nota. Autor: Tinizaray, F (2018)

Ilustración 8 *Promociones*



Nota. Autor: Tinizaray, F (2018)

Análisis e Interpretación

Con los datos arrojados está claro que desean promociones innovadoras algo fuera de lo común que llame la atención de ellos.

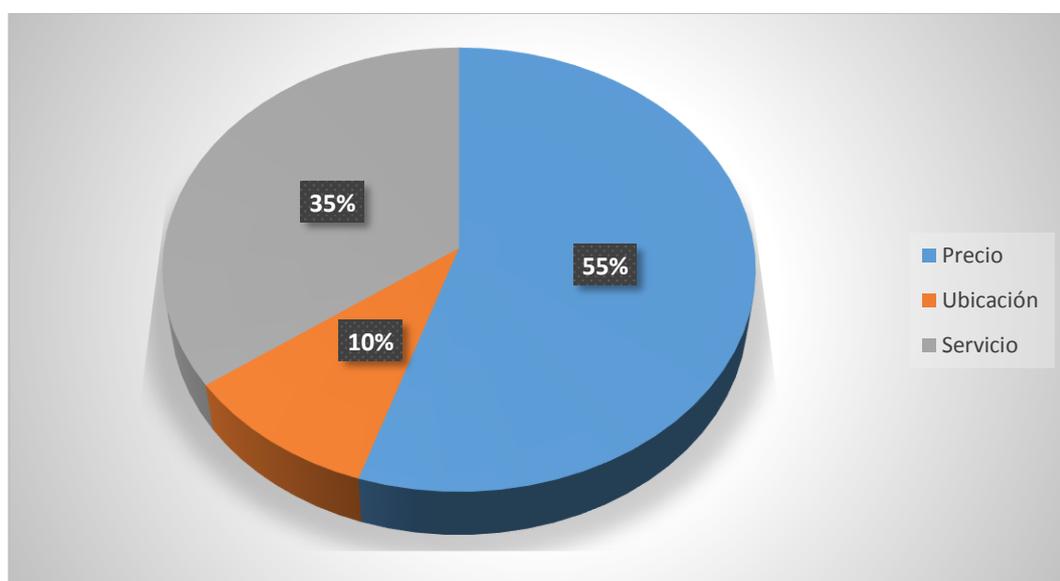
8.- ¿Cuál es la razón principal por la que usted prefiere el Bazar Dianita?

Tabla 11 *Preferencia*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Precio	11	55%
Ubicación	2	10%
Servicio	7	35%
Total	20	100%

Nota. Autor: Tinizaray, F (2018)

Ilustración 9 *Preferencia*



Nota. Autor: Tinizaray, F (2018)

Análisis e Interpretación

Se puede obtener de los datos que un porcentaje relativamente alto prefiere al bazar por el precio eso es su fortaleza, además de su ubicación para algunos entrevistados le resulta un poco lejos de sus domicilios y en general su servicio también es óptimo.

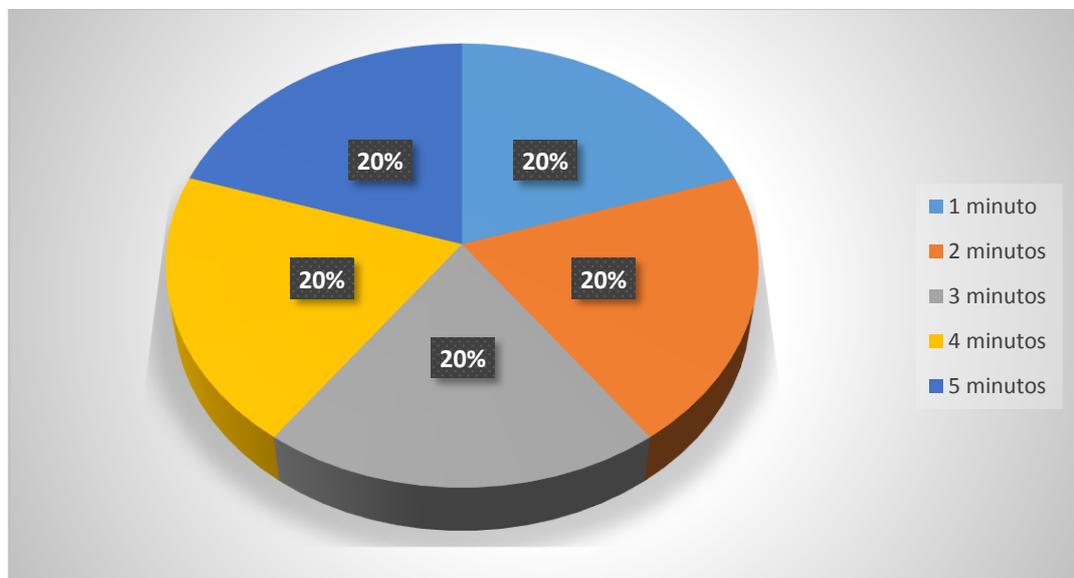
9.- ¿Cuánto tiempo usted tiene que esperar para recibir su mercadería?

Tabla 12 *Tiempo de espera*

Respuesta	Frecuencia	porcentaje
1 minuto	4	20%
2 minutos	4	20%
3 minutos	4	20%
4 minutos	4	20%
5 minutos	4	20%
Total	20	100%

Nota. Autor: Tinizaray, F (2018)

Ilustración 10 *Tiempo de espera*



Nota. Autor: Tinizaray, F (2018)

Análisis e Interpretación

Para los encuestados existe equidad en la respuesta se demostró estadísticamente que existe falencias de tiempo en ciertos clientes por eso se buscara reducir los tiempos de ventas ya que se considera pilar fundamental atender rápido y eficaz al cliente.

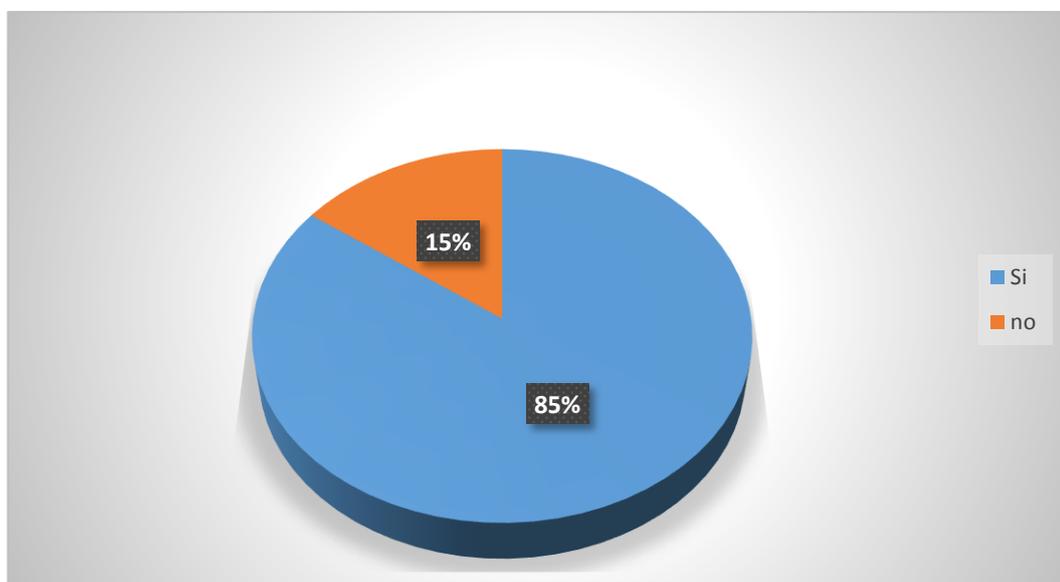
10. ¿Considera usted si es adecuado implementar un servicio de facturación?

Tabla 13 *Servicios nuevos*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	17	85%
no	3	15%
Total	20	100%

Nota. Autor: Tinizaray, F (2018)

Ilustración 11 *Servicios nuevos*



Nota. Autor: Tinizaray, F (2018)

Análisis e Interpretación

Según los datos recolectados de la encuesta se pudo determinar que la gran mayoría de los encuestados requieren un servicio de facturación (CAJA) ya que se considera primordial al momento de realizar la transacción.

Entrevista al administrador del Bazar “Dianita”

Objetivo: Obtener información sobre la situación financiera (Liquidez) que se dan en la microempresa en el periodo 2018.

Se realizó cinco preguntas aleatorias de forma que el entrevistados expresa de manera libre su pensar acerca del tema que se va a relacionar en si se buscaba declaraciones formales y de manera directas.

1.- Considera usted importante un préstamo bancario para su situación financiera.

Si porque se tiene la necesidad de realizar mejoras en el local, invirtiendo un capital se podrá atraer a as clientes y expandir la publicidad con diversas ideas innovadoras que se tienen en mente, con el préstamo se tendrá el capital para desarrollarlas.

2.- ¿La empresa es eficiente?

La empresa en realidad tiene buen nivel de eficiencia, pero considero que por falta de publicidad y productos novedosos que hoy en día se encuentran en el mercado existe un desequilibrio financiero.

3.- Considera usted algún tipo de perdida para su negocio.

Considero que los empleados al no tener capacitaciones sobre cómo tratar a los clientes existe perdida, ya que he escuchado quejas de que no tienen paciencia al momento de que un cliente les pregunte el costo de uno u otro producto, por ejemplo: cuando están en busca de un presente para su familiar o allegado y no saben que obsequio llevar.

4.- ¿A sus empleados los mantienen capacitados en el ámbito de ventas?

No los empleados no reciben ningún tipo de capacitación actualmente.

5.- ¿Quién toma la decisión en la microempresa?

Como Gerente y dueña yo tomo las decisiones pero, aun sí recibo recomendaciones por parte de otras personas.

Como resultado de la entrevista se obtuvo la siguiente información:

El administrador de la microempresa expresa que mantiene una baja en su liquidez y pretende realizar un préstamo bancario también indicó que

por ese motivo obtenía pérdidas, por ende relató que por falta de capacitación en el ámbito de ventas a sus empleados obtienen bajas en su ingresos también como resultados favorables, indicó que su microempresa es eficiente, también el administrador respondió acerca de la persona que toma decisiones en el negocio en este caso es la gerente de la microempresa.

Análisis e interpretación

Se obtuvo como resultados que el administrador no tiene un conocimiento formado de liquidez y se enfoca solo en vender, más no de buscar una solución para surgir en su situación financiera.

Plan de Negocio

(Flietman Jack, pág. 33) Afirma que es un documento clave y fundamental para el éxito, el cual consiste en una serie de actividades relacionadas entre sí para el comienzo o desarrollo de una empresa.

El plan de negocios busca en si tener éxito ya sea en actividades, ideas con el único objetivo es crear y desarrollar.

(Ilse Marel, 2017) Según la autora en su sitio web conceptualiza que:

Un plan de negocios es una hoja donde plasmas la visión guajira, que tienes para tu emprendimiento. También explicas como funciona cada una de las áreas. Es como un mapa, que te indica hacia dónde vas y cuáles son los pasos más importantes a seguir.

Esto quiere decir que la visión es muy importante ya que contiene las ideas que por lo generar son las responsables de crear un plan de negocios es nuestra brújula p y guía personal.

¿Para qué sirve un plan de negocios?

Para crear un plan de negocios es muy importante saber para qué sirve y cuál es su función o propuesta.

En este caso para la microempresa “Bazar Dianita” que desea incrementar la liquidez la propuesta seria implementar ideas, actividades, acciones que se van realizar ya sea a corto o largo plazo en pocas palabras las ideas de negocios.

¿Que incluye un plan de negocios?

Es importante saber los componentes de un plan de negocios ya que sería nuestro eje central para incluir nuevas ideas:

Visión

En este paso se va a enfocar, para que es bueno el plan de negocios en un futuro en que ayudaría, y la respuesta es en lo económico, la

modernización del local y la innovación de la microempresa con sus artículos.

Propósito

En este punto es muy importante saber que las ideas que se tiene un futuro se las lleva acabo ya no solo quedan en un papel o en la mente de la persona que quiere crear si no que se vuelven realidad en este caso la pregunta sería ¿cuál es propósito? ¿a quiénes voy a beneficiar? ¿Por qué es importante? ¿Cuál es el impacto positivo que voy a tener con mi idea de plan de negocios.

Sobre todo, en este punto se pone a prueba el talento humano ya que si surgen nuevas ideas se podría dar capacitaciones y expandir dichos ideales.

Para responder y ser concreto el propósito es salir de la monotonía de transmitir solo el simple hecho de ser una microempresa de ventas de artículos; de intercambio de un bien por el dinero físico. Para eso se va crear el plan de negocios.

Se va a beneficiar al Administrador ya que no tenía una idea específica y quiere surgir como pequeña empresa y dar un nuevo ambiente laboral.

Es importante la creación de este plan ya que se dejará de ser como el resto de microempresa que rodea la zona que tienen un pensamiento de solo el simple hecho el cual es solo vender, con el plan es idear nuevos propósitos lo cual revive el interés de los clientes.

El impacto será positivo ya que beneficia de manera objetiva y a su liquidez que es la base principal para poder emprender nuevas ideas y las ventas que es lo más importante.

Propuesta

En este punto surge la problemática el cual se debe tener presente ya que denota una falta de atención por parte del administrador ya sea por desconocer del tema de incrementar sus ventas o liquidez o por factores que se piensa resolver que está en su coeficiente Para esto se tiene una solución y la idea

En este punto se va a especificar cada idea para poder crear el plan de negocios en donde se va a basar en tres pilares fundamentales:

- Ventas
- Promociones
- Capacitaciones
- Remodelaciones

Tabla 14 *Problemas*

PROBLEMA	SOLUCIÓN IDEAS
Bajo niveles de ventas	Agregar nuevos productos. Creación de detalles personalizados.
No contiene promociones	Sorteos por compras de clientes. Llamar la atención al cliente de forma económica.
Deficiente atención a los clientes	Capacitaciones de trato al cliente. Cursos online y capacitaciones acerca del trato al cliente.
Remodelaciones del local	Préstamo Bancario para financiar las obras Contactar a entidades bancarios para realizar el préstamo.

Productos nuevos a la venta	Creación de diseños personalizados.
-----------------------------	-------------------------------------

Nota. Autor: Tinizaray, F (2018)

Nuevos artículos a la venta que se propuso para erradicar los niveles bajos de ventas lo cual es un problema serio para el incremento de liquidez en una microempresa.

La idea es llegar con productos que son pocos conocidos de buen precio y sobre todo que tenga aceptación en el mercado y buena opinión del cliente ya que es primordial saber de las necesidades para que sea satisfecha de manera correcta y a su vez generar monetización el cual es el objetivo principal en este punto.

Ilustración 12 *Regalo*



Fuente: María Urgiles (2019)

Tabla 14: *Regalos personalizados*

Regalo personalizado	Se crea al criterio personal del cliente
Costo de fabricación	\$6.00
Costo de ventas	\$10.00

Nota. Autor: Tinizaray, F (2018)

Esta idea de diseño surgió a partir que la administradora contaba con bastantes implementos como papel, flores ornamentales y dulces con lo cual surgió la idea de combinarlos de acuerdo a las peticiones exclusivas del cliente, con esta propuesta se obtiene una ganancia de cuatro dólares lo que representar un 40 % de ganancia lo cual es positivo ya que rota el inventario de artículos y a su vez se pone en el mercados nuevas ideas de artículos además tiene buena aceptación por parte de los clientes que sin lugar a duda le llaman la atención ya que se puede degustar y a su vez conservar desea el cliente.

Promociones

Se llevó a cabo un sorteo el cual fue el 24 de diciembre del 2018 en donde se sorteó un arreglo personalizado el cual tuvo buena acogida la idea fue generada y gestionada por el Administrador el cual no sabía cómo realizar afiches de promociones se tomó en cuenta la idea de un diseñador gráfico para poder realizar las cartillas las cuales debían ser depositadas en el ánfora.

El sorteo comenzó a inicios de diciembre del año pasado y culmino el 24 de diciembre del mismo año dando como resultado que el cliente se interesó y genero aún más ventas el local se calculó de forma empírico que para el mes de diciembre se incrementó las ventas en un 30% ya que los detalles tenían buena demanda y sortearlos llamaba mucho la atención.

El sorteo consistía en lo siguiente por la compra de 3 dólares en cualquier artículo de bazar se hacía acreedor de una cartilla la cual tenía que ser llenada con los datos del cliente.

Ilustración 13 *Sorteo Navideño*



Fuente: Francisco Rojas (2019)

Capacitaciones de trato al cliente vía online:

Se detectó que existía una falencia en las ventas y era por que unos de los empleados no contaba con capacitaciones de trato al cliente en las encuestas denoto un porcentaje bajo pero para la administradora y para el plan de negocios no era conveniente tener a un personal sin capacitaciones por ende se buscó capacitaciones vía online la cual se encontró gracias al portal web Anfitriones Turismo el cual gracias a su conocimientos de trato exclusivo al cliente se logró inculcar conocimientos nuevo al personal en dicha capacitación tenía un punto positivo el cual nos costaba nada ya que era totalmente gratis y beneficioso.

En la capacitación se logró aprender:

- Tratos adecuados

- Atención al cliente con necesidades especiales
- Comunicación efectiva
- Trabajo en equipo

Remodelaciones del local

Esto se llevó a cabo gracias a la financiación de la administradora ya que ella tiene buen buro de crédito en resumen se hizo un préstamo de Microcrédito Mujer el cual fue de \$5000 dólares el cual se destinaron para:

- Invertir en el negocio
- Remodelar el local

Ilustración 14 Préstamo bancario

BANCO PICHINCHA No.: 8001335458

LIQUIDACIÓN/CARTA DE CONOCIMIENTO DEL CLIENTE

Estimado Cliente
Nos permitimos informarle que su solicitud de crédito ha sido aprobada, conforme el siguiente detalle:

Fecha: 28 días del mes de NOVIEMBRE del año 2018
 Nombre del cliente: URGILES QUINTUNA MARIA AUXILIADORA
 Dirección: H 304 27 - GUAYAS

Producto/Tipo de crédito: MICROCRÉDITO MUJER
 Número de operación: 8001335458
 Fecha concesión: 28 días del mes de NOVIEMBRE del año 2018
 Fecha de vencimiento: 30 días del mes de NOVIEMBRE del año 2020
 Tipo de sistema de amortización: Método de cálculo Francés
 Plazo: 733 días
 Cuota Normal: 264.49
 Primera Cuota: 271.08
 Periodicidad de pago: MENSUALES
 Fecha inicio pago capital: 30/12/2018
 Fecha inicio pago interés: 30/12/2018
 Número de cuotas: 24
 Tasa Contribución SOLCA: 0.5%
 Tasa de interés nominal: 22.92%
 Tasa de interés Efectiva Anual: 25.43%
 Tasa de interés activa efectiva referencial del segmento (BCE): 25.12%

Tasa de mora: **FIJA* DE ACUERDO A LA SIGUIENTE TABLA, QUE CORRESPONDE A LA REGULACIÓN 051-2013 DEL DIRECTORIO BANCO CENTRAL:**

DIAS DE MOROSIDAD	RECARGO POR MOROSIDAD HASTA
0	0.0%
1-15	5.0%
16-30	7.0%
31-60	9.0%
61-99999	10.0%

Monto Financiado: 5 000.00
 Valor Total de intereses: 1306.18
 Carga financiera: 1352.02
 Suma total de cuotas: 6352.02
 Monto líquido: 5 000.00
 Total desembolso: CINCO MIL con 00/100
 Relación entre el valor total y monto capital solicitado: 1.27
 Tasa efectiva anual del costo del financiamiento: 27.07%

OTROS CARGOS
 Contribución para el financiamiento SOLCA: VALOR 25.00
 Desgravamen: 45.84
 Incendio: VALOR
 FORMA DE SEMBOLSO: Bco Pichincha C.A.
 Institución Financiera: # 3124978104
 No. Cuenta: 5,000.00
 Nota Crédito:

(URGILES, FINANCIAMIENTO BANCARIO)

Fuente: Maria Urgiles (2018)

Conclusion

- Se fundamentó teóricamente los conceptos de plan de negocios y de liquidez.
- Se analizó herramientas y recursos de investigación acorde al tema de que estuvo en curso en este caso en encuesta y entrevistas.
- Se diseñó un plan de negocios en el cual se ven reflejados resultados a corto y largo plazo y a su vez se de conocimientos exacto de liquidez.
- Cumplidos pasó a paso las ideas plasmadas en la investigación.
- Se expuso a la gerente de la microempresa temas relacionados a la investigación de liquidez.
- Controlados y gestionados los tiempos de ventas al cliente.
- No se logró implementar un sistema de facturación por cuestiones de tiempo.

Recomendaciones

- Mantener motivados al equipo de trabajo ya que se considera pieza fundamental del negocio.
- Sostener al pie de la letra el plan de negocio elaborado por el investigador.
- Controlar los gastos y las inversiones que se derivan del préstamo bancario.
- Se recomienda la instalación de servicio de wifi y aire acondicionado.
- Gestionar la velocidad al momento de vender ya que la clientela por la general siempre anda con prisa.
- Implementar el sistema de facturación ya que se considera fundamental a la hora de la cobranza y el guardado del dinero.
- Llevar un orden en el local para así saber dónde se encuentra ubicada la mercadería.

Bibliografía

- Andia Valencia Walter, Paucra Pinto Elizabeth. (2013). *Los Planes de Negocios y los Proyecto de Inversión: Similitudes y difrencias*. Perú: Peru.
- Andrés, V. U. (2012). *Modelo para la elaboración de un plan de negocios para las empresas pequeñas y medianas*. Bogotá - Colombia: Univercidad.
- Araya S. (2017). *Propuesta de plan de negocios para microempresa de soluciones industriales*. Chile: Univercidad Técnica Federico Santa María .
- Arias ,Fidias G,. (2006). *El Proyecto de la investigación*. Venezuela: Editorial Episteme.
- Bajaña E. (2017). *Fortalecimiento de la comunicación interna para la eficiencia en las relaciones interpersonales*. Guayaquil: Univercidad de Guayaquil.
- Código del Trabajo. (2012). *Código del Trabajo*. Quito: Registro oficial No. 167.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008).
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Constitución*. Quito: Registro oficial No. 449.
- EXCELENCIA, F. N. (1999). <http://www.qnavarra.com/>.
- Fidias G,. (2012). *Metodología de la investigacion*. Mexico: Mx.
- Flietman Jack. (2018). *Negocios exitosos*. Mexico: McGraw-Hill, 2000.
- Fontalvo Herrera Tomás. (2012). Evaluación del impacto de los sistemas de gestión de la calidad en la liquidez y retabilidad de las empresas de la Zona Industrial. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 320.
- González B. (2018). *Plan de comunicación intern para fortalecer el clima laboral*. Guayauil: Univecidad de Guayaquil.
- González C. (2010). *Elaboración de un plan de negocios para la creación de una empresa comercializadora de muñecos personalizados*. Colombia: Univecidad Pontifica Javeriana.

- Hernandez Fernandez. (2006). *Metodología de la investigación*. Bogotá: 5ta edición.
- Ilse Marel. (9 de Enero de 2017). *ESTILO PURA VIDA*. Recuperado el 5 de enero de 2019, de <https://www.estilopuravida.com/ejemplo-plan-negocio-sencillo/>: <https://www.estilopuravida.com/ejemplo-plan-negocio-sencillo/>
- Latorre C. (2014). *Plan de empresa para expansión de negocio de una empresa de distribución*. Valencia: Univercidad Politécnica.
- Laura Díaz-Bravo, U. T.-G.-H. (2013). *INVESTIGACION EN EDUCACION MEDICA*. Mexico: Ética Editorial.
- Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. (2000). *Ley Organica*. Quito: Registro oficial No. .
- Longenecker, Moore and Petty. (2002). *Administracion de Pequeñas Empresas: Un enfoque emprendedor*. México: Mexico.
- Plan Nacional del Buen Vivir. (2013). *Plan Nacional*. Quito: Registro oficial No.
- Plan Nacioneal del Buen Vivir. (2013, 2017). *Plan Nacional*. Quito: Registro oficial No.
- Sandhusen, R. L. (2002). *Mercadotecnia*. Primera edición, Continental.
- Silva J. (2017). Un modelo pedagógico virtual centrado en las E-actividades. *Revista de Educación a Distancia.*, 20.
- Stutely Richard. (2000). *Plan de Negocios*. Mexico: Primera Edición.
- Tamayo T. (2003). *El Proceso de la investigación Científica*. Mexico: EDITORIAL LIMUSA, S.A.
- TURISMO, A. ANFITRIONES TURISMO. CURSOS DE CAPACITACIONES. ESPAÑA.
- URGILES, M. FINANCIAMIENTO BANCARIO. FOTOS DEL FINANCIAMIENTO. BAZAR DIANITA, GUAYAQUIL.
- URGILES, M. FINANCIAMIENTO BANCARIO. FOTOS DE FINANCIAMIENTO. BAZAR DIANITA, GUAYAQUIL.
- Urgiles, M., & Urgiles Quintuña, M. A. Diseño personalizados. *Nuevos Artículos*. Bazar Dianita, Guayaquil.
- Vargas Urzola Andrés. (2012). *Modelo para la elaboración de un plan de negocios para las empresas pequeñas y medianas*. Bogotá - Colombia: Colombia.

Walter A, Pinto E. (2013). *Los Planes de Negocios y los Poryecto de Inversión: Similitudes y difrencias*. Perú.

Word Reference. (1999). *Michael Kellogg*. Virginia, Estados Unidos: USA.

ANEXOS

Anexo 1: Carta de Autorización de la Empresa



Guayaquil 23 de octubre del 2018

CERTIFICACIÓN

Por medio de la presente “Bazar Dianita” certifico que el Sr **FERNANDO MIGUEL TINIZARAY URGILES** con número de cédula **0954549689** autorizo a que proceda a realizar, su proyecto de investigación (TESIS) para la obtención de su título de TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, con el tema Propuesta de **un plan de negocios para el incremento de la liquidez del microempresa “BAZAR DIANITA”**

Lo que puede hacer uso del certificado para fines legales correspondiente.

Sra. María Urgiles
Propietaria del local

Dirección: H y la 27 Batallón del suburbio

Celular: 0982419212

Anexo 2: Logotipo de la Empresa



Anexo 3: Misión, Visión de la Empresa

Misión y Visión del Microempresa “BAZAR DIANITA”

Misión

Somos una microempresa que se dedica a la venta de útiles escolares y regalos la cual se destaca por su eficacia y rapidez al momento de atender a su distinguida clientela.

Visión

Expandir a nivel nacional y luego internacional con sus principios de ventas y estrategias innovadoras acorde a las tendencias.

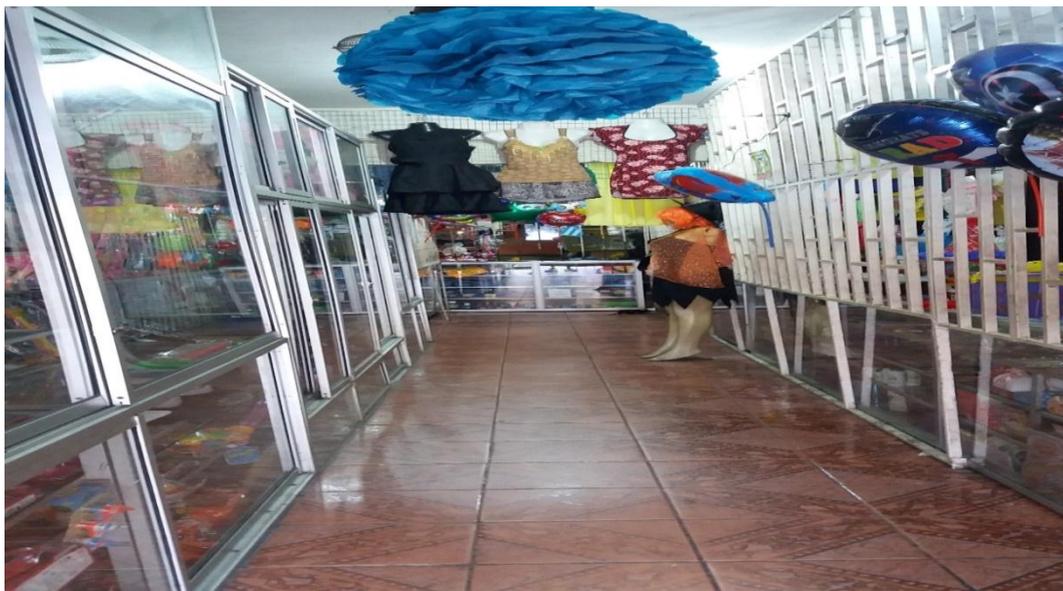
Anexo 4: Fotos

Ilustración 15 *Espacio físico del local*



Local comercial bazar DIANITA.

Ilustración 16 *Ingreso de clientes*



Espacio donde la clientela ingresa para adquirir los productos.

Ilustración 17 *Vitrinas*



Vitrinas donde se almacenan los productos para el aprecio del cliente.

Ilustración 18 *Obsequio personalizado*



Nuevo obsequio personalizado diseñado para un cliente.

Anexo 5: Formulario de la entrevista

Modelo de entrevista para el administrador.

FORMULARIO DE ENTREVISTA

Fecha:

Datos Generales

Nombres y Apellidos:

Cargo:

Entrevistador:

Objetivo: Obtener información sobre la situación financiera (Liquidez) que se dan en la microempresa en el periodo 2018

1.- Considera usted importante un préstamo bancario para su situación financiera.

2.- ¿La empresa es eficiente?

3.- Considera usted algún tipo de pérdida para su negocio.

4.- ¿A sus empleados los mantienen capacitados en el ámbito de ventas?

5.- ¿Quién toma la decisión en la microempresa?

Anexo 6: Diseño del cuestionario

Modelo de encuestas para los clientes

1.- ¿Considera usted que el ambiente laboral de la microempresa es el idóneo?

Si _____

No _____

2.- Que productos suele comprar con frecuencia

Útiles escolares _____

Detalles personalizados _____

Artículos de bazar _____

3.- ¿Con qué frecuencia suele comprar usted en el bazar “Bazar Dianita”?

Frecuente _____

A veces _____

Nunca _____

4.- ¿Cómo calificaría usted el trato recibido por parte del vendedor?

Buena _____

Regular _____

Pésima _____

5.- ¿Cuál de estas tres opciones sería la recomendable para mejorar el bazar?

Ampliar su infraestructura_____

Aire acondicionado_____

Red abierta_____

6.- ¿Qué servicios adicionales le gustaría recibir en el bazar?

Banco del barrio_____

Recargas_____

7.- ¿Creería usted que se debe implementar promociones?

Si_____

No_____

8.- ¿Cuál es la razón principal por la que usted prefiere el Bazar Dianita?

Precio_____

Ubicación_____

Servicio_____

9.- ¿Cuánto tiempo usted tiene que esperar para recibir su mercadería?

1 minutos_____

2 minutos_____

3 minutos_____

4 minutos_____

5 minutos_____

10. ¿Considera usted si es adecuado implementar un servicio de facturación?

Si_____

No_____

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DE TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de un plan de negocios para el incremento de la liquidez del microempresa “Bazar Dianita” y problema de investigación: ¿Qué incidencia tiene un plan de negocios para incrementar la liquidez de la microempresa “Bazar Dianita ubicada en el cantón Guayaquil en el año 2018?”** presentado por **Tinizaray Urgiles Fernando Miguel** como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresado:


Tinizaray Urgiles Fernando

Tutor:


Dr. Simón Alberto Illescas Prieto



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **Tinizaray Urgiles Fernando Miguel** en calidad de autor con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Propuesta de un plan de negocios para el incremento de la liquidez del microempresa "Bazar Dianita"** de la modalidad de presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA**, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Tinizaray Urgiles Fernando


Firma


Dr. Jaime T. Pazmiño Palacios, Msc.
NOTARIO SÉPTIMO DEL
CANTÓN GUAYAOUIL

No. de cédula: 0954549689



Factura: 001-003-000010958



20190901007D00287



DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190901007D00287

Ante mí, NOTARIO(A) JAIME TOMMY PAZMIÑO PALACIOS de la NOTARÍA SÉPTIMA , comparece(n) FERNANDO MIGUEL TINIZARAY URGILES portador(a) de CÉDULA 0954549689 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN DEL SEÑOR FERNANDO MIGUEL TINIZARAY URGILES, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 23 DE ABRIL DEL 2019, (10:35).

Fernando Miguel Tinizaray Urgiles

FERNANDO MIGUEL TINIZARAY URGILES
CÉDULA: 0954549689



Jaime Tommy Pazmiño Palacios



NOTARIO(A) JAIME TOMMY PAZMIÑO PALACIOS

NOTARÍA SÉPTIMA DEL CANTÓN GUAYAQUIL

Jr. Jaime T. Pazmiño Palacios, Msc
NOTARIO SÉPTIMO
DEL CANTÓN GUAYAQUIL

Jaime Tommy Pazmiño Palacios
NOTARIO SÉPTIMO DEL
CANTÓN GUAYAQUIL

Firma

Tinizaray Urgiles Fernando

No. de cédula: 0954549689



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

Número único de identificación: 0954549689

Nombres del ciudadano: TINIZARAY URGILES FERNANDO MIGUEL

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/BOLIVAR (SAGRARIO)

Fecha de nacimiento: 17 DE OCTUBRE DE 1995

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: HOMBRE

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: TINIZARAY BRAVO TEODULO

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: URGILES QUINTUÑA MARIA AUXILIADORA

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 27 DE OCTUBRE DE 2015

Condición de donante: SI DONANTE

Información certificada a la fecha: 23 DE ABRIL DE 2019

Emisor: PAULINA VICTORIA PAZMIÑO JORDAN - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 7 - GUAYAS - GUAYAQUIL



N° de certificado: 197-218-24191



197-218-24191

Lcdo. Vicente Taiano G.

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación
Documento firmado electrónicamente



REPÚBLICA DEL ECUADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

CÉDULA DE CIUDADANÍA
N. 095454968-9

APPELLIDOS Y NOMBRES
TINIZARAY URGILES
FERNANDO MIGUEL

LUGAR DE NACIMIENTO
GUAYAS
GUAYAQUIL
BOLVAR /SAGRARIO/

FECHA DE NACIMIENTO 1995-10-17
NACIONALIDAD ECUATORIANA
SEXO M
ESTADO CIVIL SOLTERO




INSTRUCCIÓN BACHILLERATO PROFESIÓN / OCUPACIÓN ESTUDIANTE V4443V4222

APPELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE TINIZARAY BRAVO TEODULO

APPELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE URGILES QUINTANA MARIA AUXILIADORA

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN GUAYAQUIL 2014-04-08

FECHA DE EXPIRACIÓN 2024-04-08

Fernando Tinizaray
DIRECTOR GENERAL





CERTIFICADO DE VOTACIÓN
24 - MARZO - 2019

0260 M JUNTA No. 0260 - 167 CERTIFICADO No. 0954549689 CEDULA No.

TINIZARAY URGILES FERNANDO MIGUEL
APPELLIDOS Y NOMBRES

PROVINCIA: GUAYAS
CANTÓN: GUAYAQUIL
CIRCUNSCRIPCIÓN: 1
PARROQUIA: FEBRES CORDERO
ZONA: 1




DOY FE: QUE ES FIE!
COPIA DEL ORIGINAL
Dr. Jaime Pazmiño Palacios, M.Sc.
NOTARIO SÉPTIMO DEL CANTÓN GUAYAQUIL

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTI PLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

Luis Alberto Abalo

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT



Luis Alberto Abalo

Firma