

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto

Las pequeñas y medianas empresas han ido ganando un papel cada vez más protagónico en el desarrollo del país constituyendo un verdadero desafío el perfeccionamiento en cuanto a las actividades de control y proyecciones futuras de manera que contribuyan al necesario crecimiento de este importante sector de la economía nacional.

Estas Pymes no cuentan con un sistema práctico, veraz y detallado para determinar las necesidades de efectivo para el desempeño óptimo del emprendimiento, volviéndose un problema, ya que la forma de valorar los ingresos y gastos de manera empírica según acontecen en la cotidianidad del negocio es poco acertada, esto debido a que no se estiman o proyectan los valores necesarios en dichos conceptos, dejando un margen demasiado amplio a las eventualidades del mercado.

Conocer el origen y destino de los fondos que se generan en una entidad, así como determinar las necesidades reales de financiamiento para un período de tiempo, toma gran relevancia frente a las demandas de los usuarios de la información respecto de los ingresos y los gastos en que incurre la organización.

La importancia de investigar cómo llevar de una forma adecuada los ingresos y egresos de una empresa radica en determinar mediante la aplicación del flujo de caja directo, mayor exactitud en el manejo de estos rubros, para de esta manera potenciar su futuro crecimiento definiendo las necesidades de efectivo y determinando las posibles fuentes de

financiamiento que lo generaran para realizar su actividad, lo cual es de vital importancia para la toma de decisiones de una manera rápida y eficaz ya que los altos mandos, la gerencia y el departamento administrativo se enfrentan constantemente con diferentes situaciones que afectan directamente el funcionamiento de la empresa.

El Flujo de Caja es un informe financiero que presenta un detalle de los flujos de ingresos y egresos de dinero que tiene una empresa en un período dado. Algunos ejemplos de ingresos son los ingresos por venta, el cobro de deudas, alquileres, el cobro de préstamos, intereses, etc. Ejemplos de egresos o salidas de dinero, son el pago de facturas, pago de impuestos, pago de sueldos, préstamos, intereses, amortizaciones de deuda, servicios de agua o luz, etc. La diferencia entre los ingresos y los egresos de dinero se conoce como saldo o flujo neto, por lo tanto, constituye un importante indicador de la liquidez de la empresa. Si el saldo es positivo significa que los ingresos del período fueron mayores a los egresos (o gastos); si es negativo significa que los egresos fueron mayores a los ingresos.

El Flujo de Caja (*Cash Flow*, en inglés) se caracteriza por dar cuenta de lo que efectivamente ingresa y egresa del negocio en dinero efectivo, como los ingresos por ventas o el pago de cuentas (egresos). En el Flujo de Caja no se utilizan términos como “ganancias” o “pérdidas”, dado que no se relaciona con el Estado de Resultados. Sin embargo, la importancia del Flujo de Caja es que nos permite conocer en forma rápida la liquidez de la empresa, entregándonos una información clave que nos ayuda a tomar decisiones tales como:

- ¿Cuánto podemos comprar de mercadería?
- ¿Podemos comprar al contado o es necesario solicitar crédito?,
- ¿Debemos cobrar al contado o es posible otorgar crédito?

- ¿Podemos pagar las deudas en su fecha de vencimiento o debemos pedir un refinanciamiento?
- ¿Podemos invertir el excedente de dinero en nuevas inversiones?

Desde el año 2015 hasta la actualidad la microempresa Nicky Valo ha tenido un decaimiento financiero a consecuencia de la falta del control en sus ingresos y egresos, que conllevó que el Administrador de la microempresa tomara malas decisiones, cuyos detalles se mencionan a continuación:

- No se realizaba un análisis de los ingresos según las ventas realizadas en determinado periodo para la planificación de la adquisición de más productos.
- No se tomaban las decisiones correctas de pago con el poco dinero disponible en la microempresa.
- Se realizaron gastos ajenos de las obligaciones con la microempresa.

Situación del conflicto

Nicky Valo es un emprendimiento de nueva creación y no está exento de presentar dificultades en cuanto al control de sus gastos, llevado por la dinámica del trabajo cotidiano se trabaja en función de maximizar los ingresos sin tener diseñada una estrategia o estructura de gastos, es decir, se gasta en función de los ingresos, sin existir una proyección encaminada a garantizar el crecimiento de las utilidades y con ello del negocio.

Uno de los aspectos más relevantes que se detectan en este emprendimiento es la no existencia de presupuestos de ingresos, ni egresos que permitan predecir el futuro inmediato del negocio siendo el flujo de caja una de las herramientas a corto plazo que puede contribuir a lograr este objetivo empresarial es que proponemos el siguiente trabajo.

Planteamiento del problema

¿Cómo controlar los ingresos y egresos, para incrementar las utilidades en la microempresa Nicky Valo ubicada en la ciudadela los Vergeles de la ciudad de Guayaquil en el periodo 2017?

Delimitación del tema

Campo: Financiero

Área: Caja

Aspecto: Ingresos y egresos

Tema: Propuesta de un Flujo de Caja para la microempresa “Nicky Valo”

Variables de la Investigación

Variable Independiente: Ingresos y Egresos

Variable Dependiente: Mejoramiento de utilidades

Evaluación del problema

Claro: De forma que no queden dudas

Según: Diccionario Manual de la Lengua Española Vox. Larousse Editorial

Se considera que el proyecto es claro porque está planteado de tal manera que se relaciona coherentemente con los objetivos generales y objetivos específicos.

Relevante: Importante, significativo.

Según: Diccionario de la lengua española Espasa-Calpe:

La implementación de un flujo de caja es indispensable en toda empresa porque permite visualizar si se cumplen las metas y los propósitos en determinados tiempos minimizando todo riesgo implicado en la consecución de los objetivos.

Original: En general, que sorprende por su carácter poco habitual

Según: Diccionario de la lengua española Espasa-Calpe:

El presente proyecto no se ha realizado antes en la compañía motivo suficiente para decidir principiar el control de los ingresos y gastos, sacarlo adelante para luego poder aplicarlo en la organización.

Factible: Que puede ser hecho o realizado

Según: Diccionario Manual de la Lengua Española Vox. Larousse Editorial

El proyecto es muy factible porque cuenta con los medios para poder ejecutar el control de los ingresos y gastos sin necesidad de gastar recursos económicos.

Contextualmente: Perteneiente o relativo al contexto.

Según: Diccionario Enciclopédico Vox 1. Larousse Editorial, S.L.

Se concierne a un tema con gran importancia debido a la necesidad de la empresa de saber cómo controlar los valores que ingresan a la compañía y de los valores que deben ser cubiertos.

OBJETIVOS

Objetivo General

Elaborar un flujo de caja, para mejorar la administración de recursos financieros en la microempresa "Nicky Valo" e incrementar sus utilidades.

Objetivos Específicos

- Justificar desde la teoría aspectos de índole financiero orientados al flujo de caja para mejorar la administración financiera.
- Diagnosticar el proceso actual del control de los gastos operativos.
- Proponer un diseño de Flujo de Caja para estimar los ingresos y egresos para incrementar sus utilidades.

JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Para poder desarrollar la presente investigación es necesario conocer el modo en el que afectan los ingresos y egresos en el flujo de efectivo de la empresa y su incidencia en el desenvolvimiento financiero.

Los gastos totales, directos e indirectos que se incurren en el desarrollo de las actividades de la microempresa deben tenerse en cuenta para garantizar el desarrollo exitoso de la misma por lo que es necesario su adecuada estimación, estableciendo un adecuado control sobre estos gastos garantizando el correcto flujo de las actividades a desarrollar de acuerdo a las características en particular de cada emprendimiento.

El valor práctico de la presente investigación es estimar los ingresos y gastos de la microempresa Nicky Valo, mediante la elaboración de un Flujo de Caja para mejorar su utilidad.

El aspecto metodológico de la investigación se basa en la utilización de métodos científicos como el de análisis-síntesis, el estadístico, análisis documental, fichas de ingresos y egresos, triangulación de los resultados.

La relevancia social está relacionada con el Plan Nacional del Buen Vivir, específicamente con el objetivo de incrementar la participación de la pequeña y mediana empresa en el desarrollo económico de la nación ya que sus resultados benefician a los clientes, a la microempresa y a la sociedad, pues se solucionará el problema que afecta actualmente a la microempresa que es la obtención y/o mejoramiento de utilidades.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes Históricos

La historia de la Contabilidad Financiera no es sólo acerca de dinero y números. Es la historia de la evolución del mundo desde el trueque y el comercio local hasta una economía verdaderamente global. Muchos registros escritos de la historia están en documentos contables. Nos dicen lo que la gente comía, cómo se crearon los monumentos, y cómo se ganaban la vida las personas de determinado milenio. Hoy en día, la Contabilidad Financiera hace posible el vasto comercio internacional y el crecimiento económico de los países de todo el mundo.

Los registros de Contabilidad más tempranos datan del 7500 a. de C., cuando las ciudades en el Medio Oriente negociaban con monedas de arcilla el ganado, los granos, y la tela. Pergaminos de papiro que datan del 3000 a. de C. aún sobreviven hasta nuestros días, mostrando las transacciones financieras y comerciales del antiguo Egipto, incluyendo el inventario de bienes de propiedades de los faraones, así como registros detallados de construcción e informes de nómina. Sin embargo, no fue sino hasta el siglo I d. de C. que los griegos desarrollaron los primeros sistemas bancarios, registros contables que aún existen.

El nacimiento de la Contabilidad Financiera como una profesión respetada se remonta a los italianos del período del Renacimiento. Los comerciantes italianos de ese tiempo desarrollaron extensas rutas comerciales en toda Europa, así como centros de banca regionales, donde los fondos y bienes

eran cuidadosamente vigilados con el primer sistema de Contabilidad de doble entrada. Este sistema sigue siendo el más utilizado hoy en día.

El hito más concreto en la historia de la Contabilidad Financiera se produjo en 1494, cuando el empresario italiano Luca Pacioli publicó el primer libro de texto de Contabilidad, llamado "Summa". Este detalla el sistema de Contabilidad de doble entrada que recién comenzaba a utilizarse en ese tiempo, y ha llevado a muchos a llamar a Pacioli "El Padre de la Contabilidad".

Hoy en día, la Contabilidad Financiera es una de las profesiones más importantes en los Estados Unidos. En este país, el comercio está dominado por las "4 grandes" firmas de Contabilidad, que incluyen a Deloitte, Ernst & Young, KPMG y Price Waterhouse Cooper. Además, muchas pequeñas empresas emplean a contadores que trabajan tanto para corporaciones como para individuos que buscan ayuda con los impuestos y la Contabilidad. Estos profesionales también ofrecen un sello de validez de los registros financieros de las empresas, proporcionando confianza a los inversores y auditores. La mayoría de los contadores de la actualidad están obligados a ser certificados a nivel estatal o local, y esto es así en la mayor parte del mundo financiero.

La investigación que se llevaba a cabo en el campo de las finanzas, era prácticamente inexistente hasta el siglo XIX. En esa época, los gerentes financieros se dedicaban a llevar libros de Contabilidad o a controlar la Teneduría, y su principal tarea era buscar financiamiento cuando fuese necesario. Durante la 2ª revolución industrial, a principios del siglo XX, la empresa se expande y empiezan a darse las fusiones, por lo que son necesarias grandes emisiones de acciones y obligaciones y los empresarios comienzan a prestar atención a los mercados financieros y a la emisión de empréstitos. En 1929, la economía se encontraba en una crisis internacional. La situación de la bolsa de Nueva York era caótica y la política económica que se llevaba a cabo contribuyó a agravar la crisis. Los grupos financieros norteamericanos y británicos se encontraban

enfrentados ya que al conceder préstamos sin prudencia crearon un ambiente de solidez e inestabilidad inexistente. Además, se produjo una subida de las tasas de interés estadounidenses que llevó a la paralización de los préstamos al exterior, lo que causó una agravación económica en los países que habían recibido estos préstamos. Por todo esto, las empresas tuvieron problemas de financiamiento, muchas tuvieron que declararse en quiebra y las liquidaciones eran numerosas y muy comunes. El objetivo dominante de las empresas, en ese momento, era mantener la solvencia necesaria para sus operaciones y reducir el endeudamiento. Por primera vez, se preocupan por la estructura financiera de la empresa. En la época de los años cuarenta se vivió la 2ª Guerra Mundial declarada en los primeros años y más tarde, la guerra fría en los años siguientes, por lo que no se da ningún cambio considerable en la concepción de las finanzas de la empresa y sigue predominando una política de financiamiento poco arriesgada. Después de la Guerra, se empiezan a estudiar los desarrollos de la Investigación Operativa y la Informática aplicados a la empresa.

Durante la década de los 60 surgió un movimiento con tendencia hacia el análisis teórico y el foco de tensión cambió hacia las decisiones relacionadas con la elección de los activos y los pasivos necesarios para maximizar el valor de la empresa. Por lo que comienzan a preocuparse por la planificación y control en la empresa, y con ellos la implantación de presupuestos y controles de capital y tesorería.

Entre los años cincuenta y la crisis energética de 1973 se vivió un ciclo especulador en la economía, en el que la empresa tiene una gran expansión y se asientan las bases de las finanzas actuales. En este periodo, los objetivos que tienen los gerentes son los de rentabilidad, crecimiento y diversificación internacional, en lugar de los objetivos de solvencia y liquidez del periodo anterior.

Con respecto a la estructura financiera, en 1958 surge el modelo de Estructura Financiera M y M de Modigliani y Miller con supuestos como que no hay fricciones de mercado (impuestos, costos de transacción y

costos de quiebra), las empresas podían emitir deuda libre de riesgo, se puede prestar o pedir prestado a la tasa libre de riesgo, los inversionistas presentan expectativas homogéneas, los flujos son perpetuos y sin crecimiento. En resumen, este modelo sugiere que la estructura financiera no afecta el valor de la empresa.

En 1976, Jensen y Meckling crean la Teoría de Agencia, la cual argumenta que dada la separación entre los propietarios de la empresa y los directores de la misma, se considera que las decisiones de estos últimos no van encaminadas a maximizar el valor de mercado de la empresa, sino a otros objetivos que les resultan más interesantes, por ejemplo, cuidar sus propios intereses, maximizar su propia riqueza, entre otros. Esta divergencia de objetivos será mayor cuanto más fragmentado y disperso sea el conjunto de accionistas. En resumen, la teoría argumenta que, bajo las condiciones de información incompleta e incierta, las cuales caracterizan la mayoría de los mercados, dos problemas de agencia se presentan entre el accionista y el administrador. El primero se trata de que el accionista no puede determinar con exactitud si el administrador representa su habilidad de hacer el trabajo por el cual se le está pagando. El segundo se da cuando el accionista no puede asegurar que el administrador ha puesto su máximo esfuerzo.

Bajo estos supuestos, la empresa debe incurrir en costos ocasionados por los procedimientos de monitoreo y control y costos por cualquier discrepancia residual de la maximización del valor de la empresa, a los cuales se les llama costos de agencia.

En la actualidad, las funciones de las finanzas en una empresa son analizar y planear las actividades financieras, como la transformación de datos de finanzas de modo que sirvan para vigilar la posición financiera de la empresa, es decir, evaluar la necesidad de incrementar la capacidad productiva, determinar el financiamiento adicional que se requiera y determinar la estructura de activos de la empresa: composición y tipos de activos óptimos para la empresa.

Por otro lado, según Ross (2002) y Besley (2001), entre otros, el objetivo principal de la empresa es la maximización del valor de mercado de ésta para sus accionistas. Para lograr este objetivo, la empresa debe elegir la combinación más adecuada de inversiones, estructura de financiamiento y política de dividendos. Otro objetivo es la maximización de las utilidades de la empresa y, por lo tanto, maximizar el rendimiento por acción. Otros objetivos secundarios que van de acuerdo con el objetivo principal de las empresas son: la maximización del volumen de ventas, la maximización de la utilidad para los accionistas, asegurando previamente un nivel mínimo de beneficios, la supervivencia de la empresa, minimizar los costos y gastos de la empresa, optimizar los recursos, entre otros. El logro de estos objetivos es un paso a seguir para alcanzar el objetivo principal: la maximización del valor de Mercado de la empresa, en lo cual juega un papel determinante las proyecciones financieras mediante el flujo de caja.

En los países de América y particularmente Ecuador , donde la provincia del Guayas juega un importante papel por su desarrollo económico y la participación de la sociedad en el mismo, se trabaja el sistema de principios de Contabilidad generalmente aceptados y el método de la partida doble acogiendo a los postulados antes mencionados, pero es necesario destacar el papel del CPA o Contador Profesional Autorizado, a partir del impulso y apoyo gubernamental, que en las últimas décadas se ha dado al surgimiento y desarrollo de la pequeña y mediana empresa como una fuente capaz de generar empleo y el aporte de importantes bienes y servicios a la sociedad, capacitando cada vez más a la población y emprendedores acerca del manejo de sus recursos materiales, humanos y financieros así como en sus obligaciones tributarias facilitándole el proceso de declaraciones y pago de impuestos, pudiendo hacerlo individualmente o contratando los servicios de terceros para estos fines.

En Ecuador todo el que realiza una actividad económica determinada según la Ley Orgánica Tributaria y su reglamento vigente está obligado a llevar registro de sus ingresos y gastos, pero se establecen los requisitos para que el emprendimiento esté obligado a llevar Contabilidad y emitir

estados financieros básicos entre los que se encuentra el monto de ingresos anual, 100,000.00 dólares estadounidenses, el monto de gastos anual en 80,000.00 dólares estadounidenses o que el capital de trabajo ascienda a 60,000.00 dólares estadounidense.

En función de este requerimiento y aplicando los avances de las TIC, Tecnologías de Información y la Comunicación, y el proceso de informatización de la sociedad, que entre otros objetivos persigue disminuir la impresión de información innecesaria y el consumo de papel que tanto contamina al medio ambiente, se utilizan distintos sistemas informáticos para el registro de los hechos contables entre los que se encuentra, el programa Mónica , para la facturación de inventarios, el Anfibus para la facturación electrónica, el Fénix Pro para las Pymes, el Pegasus Full , el sistema contable ERP y el Contificu, sistema contable en línea para el Ecuador, entre muchos otros que se han diseñado, incluso por tipo de actividad económica, para facilitar el trabajo de los emprendedores y trabajadores de la Contabilidad.

El pequeño emprendimiento Nick Valo para el cual se realiza el presente estudio es un emprendimiento en ascenso que ha ido creciendo paulatinamente de un periodo a otro y posee perspectivas de expansión a corto plazo por eso aún cuando no reúne los requisitos de obligatoriedad para llevar Contabilidad y emitir estados financieros utiliza el sistema contable Fénix Pro para las Pymes pues su visión incluye la expansión por otros territorios de la provincia y el país de su actividad económica en el mediano y largo plazo.

Antecedentes Referenciales

Debido a la importancia que representa para la empresa Nicky Valo mantener un flujo de caja eficiente, es necesario revisar conceptos que ayuden a interpretar de mejor forma los procesos implicados en este tema. Por cuanto el Flujo de Caja tiene estrecha relación con el área contable, es de vital importancia conocer en qué consiste la Contabilidad:

Según Elías Lara Flores, Contabilidad es la ciencia que enseña las normas y procedimientos para ordenar, analizar y registrar las operaciones practicadas por unidades económicas individuales o constituidas bajo la forma de sociedades civiles o mercantiles (Banca, Industria, Comercio, Instituciones de Beneficencia, etc.)

Según Wilson Jara, la Contabilidad se define cronológicamente todas las transacciones económicas que realiza una empresa, con el fin de informar su situación financiera a una fecha determinada y los resultados obtenidos durante un determinado periodo de tiempo.

Según Pedro Zapata Sánchez plantea que la Contabilidad es un elemento de información de un ente que proporciona sobre su proclamación y la evaluación del mismo destino a facilitar las decisiones de sus administradores y los terceros que interactúan con él en cuanto se refiere su relación actual o potencial con el mismo.

Según Rubén Sarmiento la Contabilidad es una técnica que registra, analiza e interpreta cronológicamente los movimientos o transacciones comerciales de una empresa.

Para Jesús Prado Arrarte la Contabilidad es el proceso de elaboración de cuentas contables diseñadas para proporcionar información a los gestores de la compañía.

Como se observa en estas y muchas otras definiciones de Contabilidad aparecen los aspectos relacionados al control, procesamiento y presentación de la información económica por ello para este trabajo se asume el concepto ofrecido por Rubén Sarmiento que plantea que la Contabilidad es una técnica que registra, analiza e interpreta cronológicamente los movimientos o transacciones comerciales de una empresa, agregando además que es la base para el proceso de toma de decisiones empresariales.

La Contabilidad debido a la amplitud de campos que abarca ha sido clasificada de acuerdo a la actividad que realizan las empresas:

- Contabilidad Financiera
- Contabilidad de Costos
- Contabilidad Comercial
- Contabilidad de Servicios

La Contabilidad para registrar los movimientos que las empresas realizan, hace uso de cuentas contables que han sido clasificadas en diferentes grupos los cuales referimos; tomado de la página <https://www/.gestiopolis.com>

- Activo: Total de recursos de que dispone la empresa para llevar a cabo sus operaciones; representa todos los bienes y derechos que son propiedad del negocio.
- Activo corriente: determina la capacidad de pago que tiene la empresa, lo cual suele ser importante a la hora de negociar con las entidades financieras o los proveedores.

Caja: Es la cuenta que registra todo el efectivo que ingrese y salga de la Empresa. Se carga con los cheques que recibe y se abona cuando se hace el depósito de los mismos en Banco. Es una cuenta de saldo deudor o cero, nunca acreedor. Indicará el efectivo, cheques o vales que se encuentran en la Caja.
<http://www.monografias.com>.

- Pasivo: Total de deudas y obligaciones contraídas por la empresa, o cargo del negocio.
- Patrimonio: Es la suma de las aportaciones de los propietarios modificada por los resultados de operación de la empresa; es el capital social más las utilidades o menos las pérdidas.
- Ingresos: Los ingresos constituyen la principal fuente positiva de los resultados de un período y generan incrementos de activos o disminuciones de pasivos.

De acuerdo a la óptica contable los ingresos se clasifican en:

- ✓ Operacionales: aquellos que se obtienen como productos de actividades propias del giro normal del negocio.
 - ✓ No operacionales: aquellos que se obtienen en actividades complementarias al giro del negocio.
- Egresos: Es aquella partida contable que aumenta las pérdidas o disminuye el beneficio, y siempre supone un desembolso financiero.

De acuerdo a la óptica contable los egresos se clasifican en:

- ✓ Operacionales: aquellos usos de bienes y servicios indispensables para la obtención de rentas operacionales.
- ✓ No operacionales: aquellos usos que resulten necesarios para mantener y obtener las rentas no operacionales.

La autora de esta investigación luego de analizar lo expuesto anteriormente llega a la conclusión que tanto los ingresos como los egresos son esenciales para la el cálculo de la utilidad; de la diferencia entre ingresos y egresos se obtiene la utilidad o pérdida del ejercicio.

Por cuanto todos los movimientos de Nicky Valo se realizan en efectivo, es imperante contar con un Flujo de Caja que ayude a interpretar de mejor forma las transacciones realizadas y que permita realizar una mejor planeación de las inversiones, por tal motivo, a continuación analizaremos varios conceptos:

El flujo de caja es una herramienta de trabajo empresarial de una importancia relevante independientemente de la magnitud del emprendimiento donde se aplique, aspecto por el cual es muy frecuente que en instituciones docentes y en la actividad práctica empresarial se realicen estudios tratando de aplicar sus diferentes variantes de acuerdo a las características de cada negocio o emprendimiento no obstante como

marco referencial para este estudio se analizará algunos de estos estudios enmarcados en los cinco años anteriores a este estudio y su relación con el que presentamos a continuación:

En julio de 2012 en el artículo Flujo de caja para un proyecto de inversión publicado por Alejandro Chambergo García en la página web www.finanzasdued.blogspot.com se propone la utilización de determinadas herramientas del flujo de caja, fundamentalmente para emprendedores del sector de la producción de bienes materiales.

Luis Mollapaza Anco, CPC, especialista en Contabilidad pública peruano nos ofrece con el tema, elaboración del estado de flujo de efectivo y hoja de trabajo publicado en el 2016 en el sitio <https://www.mef.gob.pe/> una importante herramienta de trabajo para preparar este importante estado de la Contabilidad empresarial, sin embargo la autora de este trabajo considera de mucha utilidad para contadores y empresarios versados en el tema y fundamentalmente para aquellos negocios en marcha, si bien para nuevos emprendedores sin conocimientos contables puede resultar inconveniente la necesidad de preparar una hoja de trabajo previa al flujo de Caja lo cual al incrementar el trabajo y el tecnicismo puede hacer que los nuevos emprendedores lo abandonen apenas iniciado el estudio o aplicación de la herramienta.

En la página 62 del trabajo de titulación de grado previo a la obtención del título de ingeniería comercial presentado por Paola Vanessa Ramírez Abuja en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, facultad de ciencias administrativas y contables se da tratamiento al flujo de caja proyectado como parte de su estudio para una empresa productoras de barras de cereales energéticas que si bien ofrece una importante información metodológica y técnica para este sector y está estrechamente relacionado con el tema de estudio se considera de mucha profundidad por lo que se propone en el presente trabajo, una herramienta de fácil utilización para los nuevos emprendedores.

En esta investigación se asume como definición de flujo de caja la propuesta planteada por Alejandro Chambergo García ya que puede ser utilizado en diferentes actividades económicas por su aplicación financiera, fundamentalmente por la pequeña y mediana empresa que necesitan de una herramienta de fácil aplicación práctica, teniendo en cuenta que el emprendedor no siempre es economista o tiene conocimientos contables.

Objetivos de Flujo de Caja

El objetivo del estado de flujo de caja es proveer información relevante sobre los ingresos y egresos de efectivo de una empresa durante un período de tiempo. Es un estado financiero dinámico y acumulativo.

La información que contiene un flujo de caja, ayuda a los inversionistas, administradores, acreedores y otros a:

- ✓ Evaluar la capacidad de una empresa para generar flujos de efectivo positivos
- ✓ Evaluar la capacidad de una empresa para cumplir con sus obligaciones contraídas y repartir utilidades en efectivo
- ✓ Facilitar la determinación de las necesidades de financiamiento
Identificar aquellas partidas que explican la diferencia entre el resultado neto contable y el flujo de efectivo relacionado con actividades operacionales.
- ✓ Conocer los efectos que producen, en la posición financiera de la empresa, las actividades de financiamiento e inversión que involucran efectivo y de aquellas que no lo involucran
Facilitar la gestión interna de la medición y control presupuestario del efectivo de la empresa.

El estudio de los flujos de caja dentro de una empresa puede ser utilizado para determina: Problemas de Liquidez: el ser rentable no significa necesariamente poseer liquidez. Una compañía puede tener problemas de

efectivo, aun siendo rentable. Por lo tanto, permite anticipar los saldos en dinero.

Clasificación del Flujo de Caja

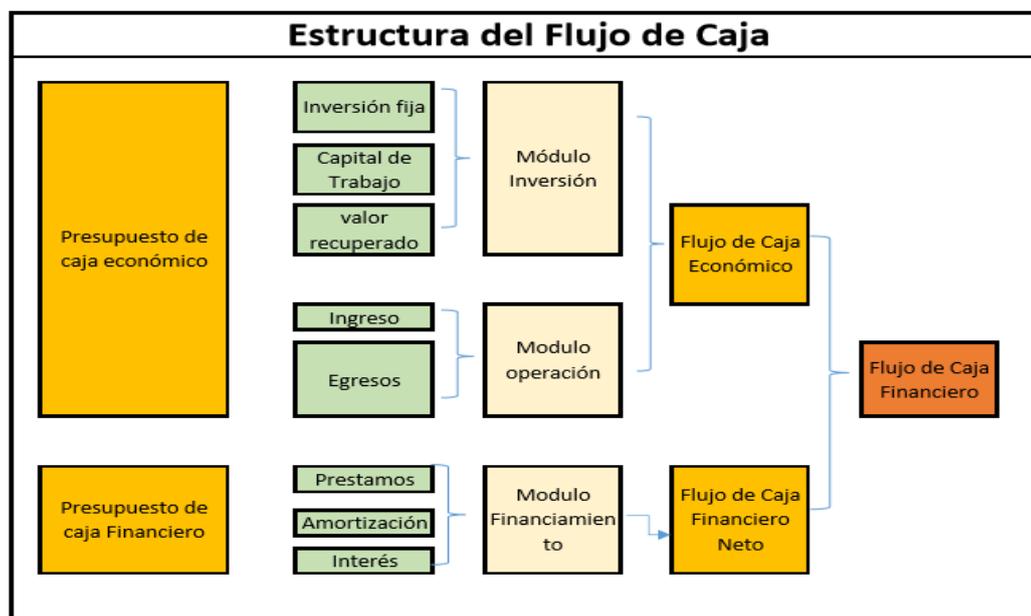
- Flujo de caja Histórico
- Flujo de caja Proyectado
- Flujo de caja proyectado simplificado
- Flujo de caja proyectado clasificado

Propósitos.

- Presentar información correspondiente a ingresos y gastos en efectivo, durante un periodo o tiempo determinado.
- Prever las necesidades de efectivo que surja en la compañía y la manera oportuna y adecuada de cubrirlas.
- Evaluar las posibilidades de la compañía para cubrir sus obligaciones frente a las entidades financieras y proveedores locales y exteriores.
- Evaluar el efecto de las inversiones fijas y su financiamiento sobre la situación financiera de la empresa.

Los estados financieros que intervienen en la elaboración de un flujo de caja son: Balance general inicial, Balance general Final, Estado de Resultados

Figura 1. Estructura de Flujo de Caja



Elaborado por: Brigitte Lino Sánchez

Métodos de elaboración de Flujo de Caja

La norma indica dos métodos mediante los cuales se pueden presentar todo lo que abarca al efectivo y equivalentes de efectivo:

Método Directo

Llamado así porque se aprecia de manera directa las entradas y las salidas de dinero en efectivo de un negocio, examinando uno por uno todos los renglones del estado de resultados y de la misma manera el balance general se compara cada reglón al finalizar el periodo proyectado.

Método Indirecto

Al predeterminar el importe de todos y cada uno de los elementos u operaciones de caja, realiza una proyección de los registros de caja.

Este es el método más usual de emplearlos ya que es el más apropiado para obtener un cuadro completo que muestre las fluctuaciones que afecten a los ingresos y egresos en efectivo. Flujo de efectivo bruto y neto.

Generalmente, la información acerca de los montos brutos de ingresos y egresos de efectivo es más relevante que la información sobre los montos netos de dichos ingresos y egresos. Sin embargo, el monto neto de determinados ingresos y egresos relacionados provee información suficiente para aquellos flujos de efectivo que poseen una alta rotación. Ejemplos de dichos flujos son los ingresos y egresos provenientes de inversiones no clasificadas como efectivo equivalente (inversión y rescate) y los anticipos otorgados al personal que se descuentan de remuneraciones al final del mes.

En esta investigación se utilizará el método directo, ya que según lo expuesto es por este medio que se aprecia de manera directa la entradas y salidas de dinero en efectivo del emprendimiento.

Por cuanto los movimientos del flujo de caja tienen repercusión en los resultados de una empresa, es necesario revisar conceptos de utilidad.

Existen diversas definiciones y opiniones relacionadas con el término utilidad:

Gitman dice que utilidad es la relación entre ingresos y costos totales generados por el uso de los activos de la empresa en todas sus actividades productivas o no. La utilidad de una empresa puede ser evaluada en referencia a las ventas, a los gastos operacionales, a la incidencia de otros ingresos y gastos y al valor de los impuestos a pagar.

Por otra parte, Aguirre et al. considera a la utilidad como un objetivo económico a corto plazo que las empresas deben alcanzar, relacionado con la obtención de un beneficio necesario para el buen desarrollo de la empresa.

Para Sánchez la utilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan medios materiales, humanos y financieros con el fin de obtener ciertos resultados. En la literatura económica, aunque el término se utiliza de forma muy variada y son muchas las aproximaciones doctrinales que inciden en una u otra faceta de la misma, en sentido general se denomina utilidad a la capacidad de la empresa de generar beneficios en un periodo de tiempo determinado.

En términos más concisos, la utilidad es uno de los objetivos principales que se traza toda empresa para conocer los resultados de los esfuerzos realizados en una serie de actividades en un determinado período de tiempo. Se puede definir, además, como el resultado de las decisiones que toma la administración de una empresa.

De acuerdo a Sánchez , la importancia del análisis de la utilidad y de las partidas que influyen en la misma viene dada porque, aun partiendo de la multiplicidad de objetivos a que se enfrenta una empresa, basados unos en el beneficio, otros en el crecimiento, la estabilidad e incluso en el servicio a la colectividad, en todo análisis empresarial el centro de la discusión tiende a situarse en la polaridad entre utilidad y liquidez o solvencia como variables fundamentales de toda actividad económica.

Sánchez señala además que la base del análisis económico-financiero se encuentra en la cuantificación del binomio beneficio-riesgo, que se presenta desde una triple funcionalidad: análisis de la utilidad, análisis de la solvencia, entendida como la capacidad de la empresa para satisfacer sus obligaciones financieras (devolución de principal y gastos financieros), consecuencia del endeudamiento, a su vencimiento, y análisis de la estructura financiera de la empresa con la finalidad de comprobar su adecuación para mantener un desarrollo estable de la misma.

Los indicadores referentes a la utilidad, tratan de evaluar la cantidad de utilidades obtenidas con respecto a las actividades que las originó, ya sea considerando las actividades fundamentales, de apoyo u otras colaterales a la actividad principal (Guajardo).

Se puede decir entonces que es necesario prestar atención al análisis de la utilidad porque las empresas para poder sobrevivir necesitan producir beneficios al final de un ejercicio económico, ya que sin ella no podrán continuar eficientemente sus operaciones normales ya sean frecuentes o no.

FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Constitución de la República.

Artículo 33.- Establece que el trabajo es un derecho y un deber social. El trabajo en sus diferentes formas, es fundamental para el desarrollo saludable de la economía, es fuente de realización personal y es una condición necesaria para la consecución de una vida plena.

Artículo 276.- El régimen de desarrollo tendrá los siguientes objetivos:

1. Mejorar la calidad y esperanza de vida, y aumentar las capacidades y potencialidades de la población en el marco de los principios y derechos que establece la Constitución.
2. Construir un sistema económico, justo, democrático, productivo, solidario y sostenible basado en la distribución igualitaria de los beneficios del desarrollo, de los medios de producción y en la generación de trabajo digno y estable.
3. Fomentar la participación y el control social, con reconocimiento de las diversas identidades y promoción de su representación equitativa, en todas las fases de la gestión del poder público.

4. Recuperar y conservar la naturaleza y mantener un ambiente sano y sustentable que garantice a las personas y colectividades el acceso equitativo, permanente y de calidad al agua, aire y suelo, y a los beneficios de los recursos del subsuelo y del patrimonio natural.

5. Garantizar la soberanía nacional, promover la integración latinoamericana e impulsar una inserción estratégica en el contexto internacional, que contribuya a la paz y a un sistema democrático y equitativo mundial.

6. Promover un ordenamiento territorial equilibrado y equitativo que integre y articule las actividades socioculturales, administrativas, económicas y de gestión, y que coadyuve a la unidad del Estado.

7. Proteger y promover la diversidad cultural y respetar sus espacios de reproducción e intercambio; recuperar, preservar y acrecentar la memoria social y el patrimonio cultural.

Artículo 329.- Las jóvenes y los jóvenes tendrán el derecho de ser sujetos activos en la producción, así como en las labores de auto sustento, cuidado familiar e iniciativas comunitarias. Se impulsarán condiciones y oportunidades con este fin.

Para el cumplimiento del derecho al trabajo de las comunidades, pueblos y nacionalidades, el Estado adoptará medidas específicas a fin de eliminar discriminaciones que los afecten, reconocerá y apoyará sus formas de organización del trabajo, y garantizará el acceso al empleo en igualdad de condiciones.

Se reconocerá y protegerá el trabajo autónomo y por cuenta propia realizado en espacios públicos, permitidos por la ley y otras regulaciones. Se prohíbe toda forma de confiscación de sus productos, materiales o herramientas de trabajo.

Los procesos de selección, contratación y promoción laboral se basarán en requisitos de habilidades, destrezas, formación, méritos y capacidades. Se

prohíbe el uso de criterios e instrumentos discriminatorios que afecten la privacidad, la dignidad e integridad de las personas.

El Estado impulsará la formación y capacitación para mejorar el acceso y calidad del empleo y las iniciativas de trabajo autónomo. El Estado velará por el respeto a los derechos laborales de las trabajadoras y trabajadores ecuatorianos en el exterior, y promoverá convenios y acuerdos con otros países para la regularización de tales trabajadores.

Art. 333.- Se reconoce como labor productiva el trabajo no remunerado de autosustento y cuidado humano que se realiza en los hogares.

El Estado promoverá un régimen laboral que funcione en armonía con las necesidades del cuidado humano, que facilite servicios, infraestructura y horarios de trabajo adecuados; de manera especial, proveerá servicios de cuidado infantil, de atención a las personas con discapacidad y otros necesarios para que las personas trabajadoras puedan desempeñar sus actividades laborales; e impulsará la corresponsabilidad y reciprocidad de hombres y mujeres en el trabajo doméstico y en las obligaciones familiares. La protección de la seguridad social se extenderá de manera progresiva a las personas que tengan a su cargo el trabajo familiar no remunerado en el hogar, conforme a las condiciones generales del sistema y la ley.

Todos estos aspectos son observados cabalmente por el emprendimiento objeto de estudio pues media una contratación efectiva con cada empleado, así como su incorporación al seguro y condiciones dignas de trabajo, potenciando el desarrollo integral de cada trabajador y contribuyendo a su superación profesional.

Plan del Buen Vivir

Garantizar el trabajo digno en todas sus formas

Para alcanzar este objetivo, debemos generar trabajos en condiciones dignas, buscar el pleno empleo priorizando a grupos históricamente excluidos, reducir el trabajo informal y garantizar el cumplimiento de los derechos laborales. Hay que establecer la sostenibilidad de las actividades de autoconsumo y autosustento, así como de las actividades de cuidado humano, con enfoque de derechos y de género. El fortalecimiento de los esquemas de formación ocupacional y capacitación necesita articularse a las necesidades del sistema de trabajo y a la productividad laboral.

Oportunidades de empleo

Dentro de una sociedad en la que los activos productivos se encuentran históricamente distribuidos de una forma desigual, el trabajo se constituye en el activo más importante de una persona para generar un ingreso que permita, a ella y a su familia, tener una vida digna. Por lo tanto, un pilar importante de la concepción del trabajo digno son las oportunidades de empleo que este mercado ofrece para absorber la siempre creciente oferta de trabajo.

Por su parte, el desempleo muestra la incapacidad de la economía para absorber la fuerza de trabajo, ya sea de manera abierta o de manera oculta.

Uno de los indicadores más representativos de las oportunidades en el mercado de trabajo es el referente al desempleo juvenil (personas de dieciocho a veintinueve años). Esta población está primordialmente conformada por personas que buscan empleo por primera vez y, por lo tanto, encuentran dificultades dadas su falta de experiencia y su falta de acceso a mecanismos de información sobre el mercado de trabajo.

Trabajo remunerador

El reconocimiento de la supremacía del trabajo sobre el capital y del trabajo como fin del proceso productivo, implican la garantía de una remuneración justa, por un lado, de acuerdo a las capacidades y calificaciones del trabajador y digna, por otro lado, que conlleve a la satisfacción de las

necesidades primordiales de la población y sus familias. El concepto de salario digno se encuentra en el corazón de esta concepción y refleja la convicción del gobierno nacional de garantizar la remuneración para permitir a los hogares la realización de un mayor bienestar.

Estabilidad en el trabajo y seguridad social

La estabilidad laboral es un componente esencial del trabajo digno, ya que garantiza ingresos permanentes al trabajador, lo cual es importante para la satisfacción de sus necesidades y las del núcleo familiar. Al mismo tiempo, la permanencia de los trabajadores debe ser también vista como un activo para las empresas, ya que implica contar con trabajadores con experiencia, integrados al proceso productivo y con un alto compromiso laboral. Por lo tanto, la estabilidad laboral beneficia no solo al trabajador, sino también a la empresa y a su productividad.

Satisfacción en el trabajo y conciliación del trabajo, la vida familiar y la vida personal

La noción del trabajo digno implica que este sea un fuente de realización personal y que constituya la base fundamental para despliegue de los talentos de las personas. La realización personal en este ámbito no puede entenderse de manera integral si no está conjugada con la vida familiar y personal. La construcción del buen vivir supone que las personas cuenten con el tiempo necesario tanto para el ocio creativo y recreativo como para el disfrute familiar.

La satisfacción en el trabajo es un indicador subjetivo que establece una aproximación del nivel de realización de las personas en sus puestos de trabajo.

La investigación se encuentra relacionada en correspondencia con el objetivo 9, del plan del buen vivir, garantizar el trabajo digno en todas sus formas, y su concepción acerca de la supremacía del trabajo humano sobre el capital, el emprendimiento NICKY VALO, ha creado 8 nuevos empleos

dignos para personas que hasta la fecha se encontraban desempleados potenciando su talento y capacidades en función de su crecimiento personal y del emprendimiento como política del buen vivir y en estricto cumplimiento con la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno (Lorti).

LORTI

Las disposiciones legales y normativas relacionadas con la Contabilidad en el Ecuador establecen en el artículo 37 del Código de Comercio que todo comerciante está obligado a llevar Contabilidad en los términos que establece la Ley orgánica de Régimen Tributario Interno (LORTI) y este en su artículo 19, establece que todas las sociedades estarán obligadas a llevar Contabilidad y que las personas naturales deberán realizarlo en función de la actividad que realicen, considerando adicionalmente montos de capital, ingresos brutos o gastos anuales, acorde a lo que se indica en el Reglamento para la aplicación de esta ley.

Además, en el artículo 20, del propio reglamento se establecen los principios generales que deberán observar los contribuyentes, indicando que se llevará por el sistema de partida doble, en idioma castellano y en dólares de los Estados Unidos de América, tomando en consideración los principios contables de general aceptación, para registrar el movimiento económico y determinar el estado de situación financiera y los resultados imputables al respectivo ejercicio impositivo.

Normas Internacionales de Información Financiera NIIF

La base legal para el registro control y presentación de la información económica en Ecuador están sustentados a través de Normas de Contabilidad, Normas Internacionales de Información Financiera, NIIF, Principios contables y Normas Ecuatorianas de Contabilidad, NEC. Las cuales están integradas entre sí para su cumplimiento.

Entre estas normas contables, y relacionada con el presente trabajo, está la referente a la presentación de los estados financieros la cual tiene como objetivo prescribir las bases de presentación de estos estados y su propósito general, para asegurar su comparabilidad con períodos anteriores. Esta norma de acuerdo a su alcance es aplicable a todos los estados financieros y tiene como propósito ofrecer, a sus diferentes usuarios, información financiera periódica con respecto a los resultados de su gestión, mediante el balance general, (activos, pasivos y patrimonio), así como a su capacidad de generar utilidades mediante la presentación del estado de resultados y el origen y destino de los fondos mediante los estados de flujos de caja.

Precisamente es objetivo de este trabajo presentar una propuesta de flujo de caja operativo y de fácil concepción por los pequeños emprendedores de forma que tribute al control de sus recursos y al incremento de las utilidades obtenidas.

VARIABLES DE LA INVESTIGACION

Para el desarrollo del presente trabajo se definieron dos variables, los ingresos y gastos, como variable independiente y el mejoramiento de las utilidades como variable dependiente.

Variable independiente

Ingresos: Según las NIC, son incrementos en el patrimonio neto de la empresa durante el ejercicio, ya sea en forma de entradas o aumentos en el valor de los activos, o de disminución de los pasivos, siempre que no tengan su origen en aportaciones, monetarias o no, de los socios o propietarios.

Egresos: Según Moreno señala que los egresos son lo que gasta en un cierto tiempo ya sea semanal, quincenal, mensual, trimestralmente en el año. El concepto de egresos de todas maneras se encuentra muy ligado a

la Contabilidad, en este caso, significa la salida de dinero de las arcas de una empresa u organización.

En esta esta investigación se evaluará cómo inciden los ingresos y egresos, (variable independiente), en el mejoramiento de la utilidad y defender la posición de que elaborando un flujo de caja operativo sencillo y de fácil preparación para el pequeño emprendedor, éstos se pueden controlar de forma que contribuyan positivamente al resultado.

La variable dependiente

Mejoramiento de utilidades

La utilidad se entiende como la capacidad de generar beneficio o ganancia, es la diferencia entre los ingresos obtenidos por un negocio y todos los gastos incurridos en la generación de dichos ingresos.

El emprendimiento Nicky Valo ha visto como se reducen sus utilidades al no existir un modelo adecuado que permita controlar los gastos en base a los recursos existentes; así también, no tiene definidos los montos a invertir en las compras periódicas que deben realizar de las mercaderías, los pagos a realizar a los proveedores y las políticas de cobranzas a aplicar.

El mejoramiento de la utilidad en este caso, es aquella que es influenciada por el resultado de la variable independiente por lo que el investigador debe demostrar la relación existente entre ambas variables para sustentar los resultados de su estudio.

En esta investigación la relación entre ambas variables es la base de la mayoría de las pruebas estadísticas, que establecen si existe una verdadera correlación entre ellas. Los resultados de estas pruebas permitirán al finalizar el estudio aceptar o rechazar la hipótesis planteada y abordar con conclusiones acertadas.

DEFINICIONES CONCEPTUALES

Rentabilidad: se denomina como la condición de rentable y la capacidad de generar renta (beneficio, ganancia, provecho, utilidad). La rentabilidad, por lo tanto, está asociada a la obtención de ganancias a partir de una cierta inversión. <https://definicion.de/rentabilidad>

Economía: Ciencia que estudia los recursos, la creación de riqueza y la producción, distribución y consumo de bienes y servicios, para satisfacer las necesidades humanas. <https://es.oxforddictionaries.com/definicion/economia>

Capital contable: representa el patrimonio de la empresa, es decir el activo total menos el pasivo total, o la diferencia aritmética entre el valor de todas las propiedades de la empresa y el importe de todas sus deudas. www.monografias.com › Administración y Finanzas › Contabilidad

Financiero: De las finanzas o relacionado con ellas, "operaciones financieras; la capacidad financiera de la empresa; la actividad financiera influye en los costes de producción de todas las ramas de la economía nacional". <https://es.oxforddictionaries.com/definicion/financiero>

Patrimonio: Con el término de patrimonio se designa al conjunto de bienes propios o en su defecto heredados de sus ascendientes, con los que cuenta una persona y que es el cual en definitivas cuentas nos hablará de la riqueza o la pobreza de ese individuo en cuestión, es decir, tan solo conociendo el patrimonio de alguien podremos saber si es un individuo rico o pobre. <https://www.definicionabc.com/economia/patrimonio.php>

Actividad laboral: Se refiere a la labor de las personas, o a su trabajo o actividad legal remunerada. El hombre para satisfacer sus necesidades debió, desde su aparición sobre la Tierra, emplear su fuerza o su capacidad creativa, para extraer de la naturaleza los recursos necesarios, o modificar

lo que el medio le ofrecía, para su provecho.
<https://deconceptos.com/ciencias-juridicas/laboral>

Liquidez: capacidad para convertir en efectivo los activos más líquidos.
<https://es.wikipedia.org/wiki/Liquidez>

Beneficio: aumento que experimenta el patrimonio empresarial debido a las operaciones que ha realizado la unidad de economía y que se obtiene la diferencia entre los ingresos y gastos habido en un periodo de tiempo.
listinet.com/bibliografía-comuna/Cdu330-88FF.

Caja: pertenece al activo corriente y es dinero representado por las monedas, los billetes y los cheques a la vista, en moneda nacional y extranjera, que posee la empresa en un momento determinado y que es de disponibilidad inmediata. www.monografias.com › Administración y Finanzas › Contabilidad.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

La microempresa Nicky Valo, es un emprendimiento joven ubicado en la Ciudad de Guayaquil, fue fundada el 01 de febrero del 2015, su actividad comercial es la venta al por menor y mayor de artículos de papelería y variedades, su Registro Único de Contribuyente es el No.0940282908001.

Al inicio de las actividades de Nicky Valo se contaba con 2 colaboradores, hoy en día el negocio registra 8 personas que contribuyen con las actividades que se generan día tras día.

Las oportunidades que el mercado de la distribución de artículos de papelería y variedades presentaba, permitieron al negocio crecer.

Adicional a las condiciones del mercado, el emprendimiento cuenta con el respaldo de trabajadores que facilitan sus locales comerciales propios de forma gratuita, conllevando esta situación a un mejor despegue del negocio.

Actualmente, se cuenta con tres locales ubicados en distintos lugares de la Ciudadela Vergeles teniendo como propietario del emprendimiento a la Tecnóloga Brigitte Lino Sánchez.

Nicky Valo se caracteriza por una mayor rapidez en la entrega de los productos, amplitud de surtido e innovadoras políticas de negocio, lo que los lleva a captar la atención de bazares y público en general.

La labor de distribución permitió alcanzar una cobertura mayor de comercialización a nivel de todos los sectores de la ciudad, entre sub-distribuidores y mayoristas.

En el año 2016 decidió expandirse en el mercado con distintas líneas de negocio tales como productos de abarrotes, siendo luego esto lo que genera gran parte de los ingresos al emprendimiento.

Principios y Valores

Los principios y valores en los que se basa Nicky Valo:

Principios: Calidad, experiencia, productividad, creatividad.

Valores: Responsabilidad, liderazgo, honestidad, emprendimiento.

Objeto social

La empresa Nicky Valo cumple con dos objetivos sociales principales que son:

- Ofrecer a la comunidad productos de buena calidad a precios módicos, para de esta forma colaborar con la economía de la zona de Vergeles.
- Con una administración coherente, conseguir un desarrollo sustentable a fin de ofrecer plazas de trabajo que ayudarán a personas desempleadas, aportando así con una mejor economía para las familias de éstos.

La organización en el desempeño de sus funciones ya constituida y con la participación de sus miembros definió su misión y visión quedando redactadas de la siguiente manera:

Misión

Nicky Valo suministra a la ciudadela vergeles en Guayaquil, las misceláneas necesarias para el desempeño de la pequeña y mediana empresa y las necesidades del hogar, contando para ello con los recursos financieros, materiales y humanos indispensables.

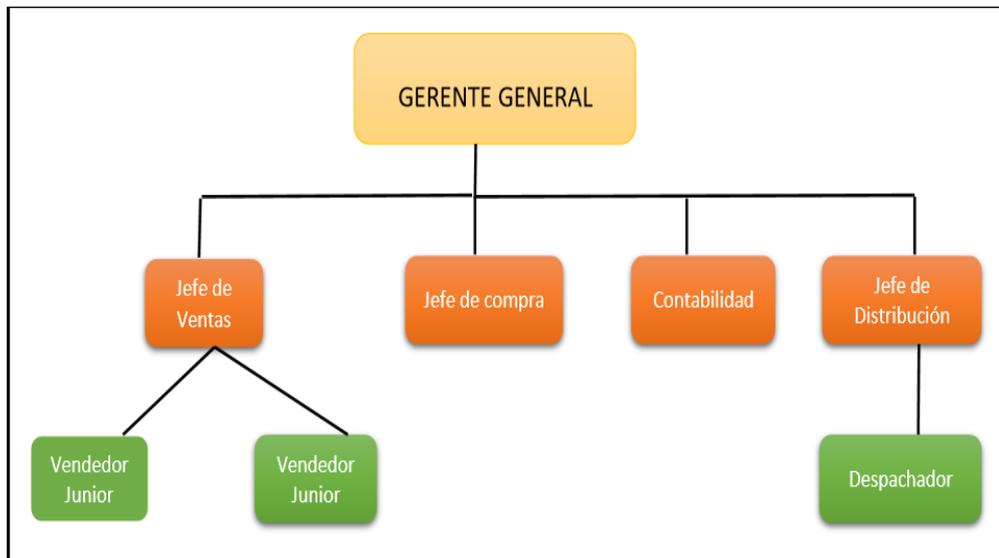
Visión

Nicky Valo es el emprendimiento por excelencia en la ciudadela Vergeles de Guayaquil que suministra a la pequeña y mediana empresa y al hogar los productos de miscelánea necesarios diariamente, contando para ello con recursos humanos capacitados y comprometidos.

Estructura organizativa y plantilla de cargos y categorías ocupacionales

Para el logro del cumplimiento de sus objetivos la organización cuenta con una estructura vertical de dirección, con una plantilla integrada por 8 trabajadores.

Figura 2. Organigrama de la empresa



Elaborado por: Bigitte Lino Sánchez

Cuadro 1 Plantilla de cargos y categoría ocupacional.

No	Nombres	Cargo	Área
1	Brigitte Lino Sánchez	Gerente General	Gerencia
2	Bryan Lino Sánchez	Contador	Contabilidad
3	Palmira Sánchez Noboa	Jefe de Ventas	Ventas
4	Antonio Lino Jaramillo	Jefe de Compras	Compras
5	Josué Jiménez Sánchez	Vendedor Junior	Ventas
6	Víctor Ladines Sánchez	Vendedor Junior	Ventas
7	Diego Quiñonez Anormaliza	Jefe de Distribución	Despacho
8	Nicole Quiñonez Lino	Despachador	Despacho

Elaborado por: Brigitte Lino Sánchez

Clientes, proveedores y competidores más importantes.

Clientes

Son clientes actuales y potenciales de Nicky Valo, los habitantes de las ciudadelas Los Vergeles y otras vecinas como Orquídeas, Pascuales, Mucho Lote, etc.; por la diversidad de productos que se comercializa, siendo estos de mucha utilidad y aplicación tanto para labores domésticas en el hogar como para el apoyo en la educación de sus hijos y otras actividades en general, así como los emprendimientos que ya existen y muchos otros que surgen continuamente en determinadas actividades económicas y sectores de la sociedad.

Proveedores

Existen variedad de importadores y comerciantes mayoristas de productos nacionales que garantizan el suministro estable de los principales productos con los que comercializa la empresa, logrando incluso contrataciones favorables con condiciones de créditos asequibles.



Competidores más importantes

No es Nicky Valo el único que oferta productos similares al mercado existente, pues en los últimos tiempos han surgido nuevos emprendimientos, que representan competencia a considerar; entre ellos se encuentran los de venta de características similares, existiendo como ventaja competitiva para el emprendimiento objeto de estudio, la facilidad de pago u otorgamiento de crédito comercial a los clientes lo que ha permitido el crecimiento en muy corto tiempo del negocio.

Principales productos que se comercializan.

En el emprendimiento se comercializan productos de papelería y productos de abarrotes. Entre los productos que se comercializan tenemos los siguientes:

Papelería

- ✓ Hojas para impresión
- ✓ Carpetas
- ✓ Vinchas
- ✓ Sobres
- ✓ Cartulinas
- ✓ Fomix
- ✓ Pegamentos
- ✓ Plumas
- ✓ Marcadores
- ✓ Lápices
- ✓ Cuadernos
- ✓ Fundas de distinto tamaño
- ✓ Grapadoras entre otros.

Productos de abarrotes

- ✓ Gaseosas
- ✓ Aguas
- ✓ Snakes

- ✓ Yogurt
- ✓ Jugos
- ✓ Azúcar
- ✓ Sal
- ✓ Platos, vasos, cucharas
- ✓ Leche
- ✓ Arroz
- ✓ Mermelada
- ✓ Helados
- ✓ Pan

Cuadro 2 .- Foda

F	D
<p><u>Fortalezas</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Políticas de cobranzas • Calidad de los productos • Horario de atención • Flujo de efectivo • Incremento de las utilidades 	<p><u>Debilidades</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • No existe una política de compras definida • Desabastecimiento de algunos de los productos demandados • No existe mucha variedad en los productos ofertados.
O	A
<p><u>Oportunidades</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Es un emprendimiento de nueva creación. • Estabilidad y crecimiento del mercado. • Posibilidad de acceso a las fuentes de financiamiento externas • Desarrollo de políticas económicas que favorecen a los pequeños emprendedores • Variedad de proveedores y productos en el entorno. 	<p><u>Amenazas</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • La competencia • La inestabilidad financiera de los clientes. • El incremento de los precios en algunos productos.

Elaborado por: Bigitte Lino Sánchez

Descripción del proceso objeto de estudio o puesto de trabajo

El emprendimiento surgió en el año 2015 como un punto de ventas en la casa o vivienda de su representante legal, ofreciendo los productos mencionados en el punto anterior, pero el crecimiento de las ventas propició que a finales de ese mismo año se rentara un local con capacidad de almacenamiento y un área para ventas. La incorporación de nuevos productos y el reconocimiento del emprendimiento en el sector, así como el crecimiento del nivel de actividad en la ciudadela hizo factible la apertura de un segundo local o punto de ventas a mediados del año 2016 y un tercero en el actual 2017; adicional a esto también ha crecido progresivamente el número de trabajadores y la estructura organizativa del emprendimiento, incorporando además el servicio de ventas a domicilio según solicitud de los clientes.

Como se ha indicado anteriormente los gastos están en función de los ingresos, esto quiere decir, que se compra los productos de acuerdo a la forma en que van saliendo de los puntos de ventas o se van vendiendo, lo cual tiene su impacto negativo en las utilidades, debido que, al no existir una estrategia definida para invertir los recursos financieros a la hora de comprar las mercancías para la ventas y asumir otros gastos operacionales del negocio, este proceso genera que se pierdan oportunidades importantes en el mercado; por ejemplo: al efectuar las compras que se realizan en varias oportunidades para un mismo producto dentro de un mismo mes o periodo, esto ocasiona que se incurra en gastos de transportación, combustibles y viáticos en repetidas ocasiones; esta situación se ha acentuado al incorporar nuevos puntos de ventas al negocio.

Otro aspecto a considerar en la problemática del negocio es la no estimación de los gastos generales y de administración, asumiendo estos en la medida que se presentan tales como: gastos del propietario del negocio en transportación, alimentación, gastos personales, entre otros.

En este aspecto de gastos, es necesario determinar cuáles pertenecen al emprendimiento y cuáles no, para evitar que se continúen cargando a gastos operacionales los pertenecientes a la vivienda familiar, donde se encuentran los diferentes puntos de venta, tales como: recargas en los medidores eléctricos, cargos por consumo de agua, telefonía e internet.

Adicionalmente, el negocio al no contar con un vehículo propio, registra gastos elevados por concepto de movilización para compras de mercaderías.

Esta política de compras errada que ha utilizado, genera la acumulación de productos en inventarios de lento movimiento, lo cual representa recursos financieros inmovilizados, este proceso debe revisarse para reinvertirlo en la compra de productos más competitivos y evitar así que se conviertan en productos ociosos y pasen a formar parte de los gastos del negocio al encontrarse caducados.

La política de cobranza que se emplea, si bien ha contribuido a incrementar la fidelidad de la clientela, no está aportando ingresos financieros a la utilidad del negocio, pues no aplica crédito comercial a las ventas realizadas a clientes con 30 y más días al crédito comercial otorgado.

Por otra parte, no existen mecanismos de retroalimentación establecidos que permitan conocer la satisfacción de los clientes con respecto a los productos recibidos y sus criterios acerca de cuáles podrían ser los nuevos productos a incorporar al negocio.

Análisis económico financiero de periodos anteriores de la empresa.

Para ilustrar el desarrollo del emprendimiento desde su surgimiento hasta la actualidad se muestra un resumen de sus estados financieros al cierre de cada periodo a partir del 2015 hasta el mes de agosto de 2017, (balance de situación y estado de resultados), así también el resultado de sus principales indicadores económicos, (ingresos, costos, capital de trabajo, liquidez, rentabilidad, endeudamiento, rotación de inventarios, entre otros) y un breve comentario acerca de estos aspectos que contribuyen a avalar

la necesidad del presente estudio para el emprendimiento en las condiciones actuales de su desempeño.

Cuadro 3 Balance General o Estado de situación

Conceptos	2015	2016	2017	conceptos	2015	2016	2017
Activos corrientes	3,7	9,8	11,96	Pasivo circulante	0,638	7,150	8,36
Efectivo	1,5	3,9	4,5	Cuentas por pagar	0,2	1,3	2,1
Cuentas por cobrar inventarios	0	2,8	3,2	Salarios por pagar	0,4	1,6	2,8
Activos fijos	2,238	4,15	5,6	Aportes al IESS	0,038	0,15	0,26
Mobiliario	1,338	2,5	3,2	Préstamos	0	4,1	3,2
Equipos de oficina	0,9	1,65	2,4	Patrimonio	5,3	6,8	9,2
				Aportes del dueño	3,5	3,5	3,5
				Resultado	1,8	3,3	5,7
Total de activos.	5,938	13,95	17,56	Total de pasivo y patrimonio	5,938	13,95	17,56

Elaborado por: Brigitte Lino Sánchez

En el año 2016 pidió un préstamo de 5 mil USD a su institución financiera a pagar en 12 plazos a razón de \$ 416, 67 mensual más intereses al 14 % de interés anual y una vez devuelto su totalidad en el 2017 decidió volver a solicitarlo en iguales condiciones.

En el 2015 tenía un solo trabajador, en el 2016 contaba con 4 empleados y en el 2017 llegó a 8 trabajadores. Este incremento estuvo condicionado a la facilidad de local aportado por los nuevos trabajadores para ser utilizados como puntos de ventas.

Cuadro 4 Estado de resultados

Conceptos	2015	2016	2017
Ventas	15,6	19,2	21,6
Costo de ventas	4,7	6,9	8,2
Utilidad bruta en ventas	10,9	12,3	13,4
Gastos de operaciones	8,79	8,62	7,26
Utilidad en operaciones	2,11	3,68	6,14
impuestos	0,31	0,38	0,44
Utilidad después de impuestos	1,8	3,3	5,7

Elaborado por: Brigitte Lino Sánchez

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Investigación Descriptiva

([www//noemagico.blogia.com](http://www.noemagico.blogia.com)). El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbre y actitud predominante a través de la descripción exacta de las actitudes, objetivos, procesos y persona. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento.

En el presente trabajo se desarrolla un proceso descriptivo en el objeto de investigación pormenorizando sus antecedentes históricos y actuales así como sus proyecciones futuras a partir de los resultados del estudio.

Investigación Explicativa

(<https://es.scribd.com/doc/79303843/40/INVESTIGACION-EXPLICATIVA>)

Tiene como finalidad apoyar la formación inicial de estudiantes de pregrado y acompañarlos en el desarrollo de la investigación necesaria como requisito de grado, así como otras investigaciones que adelanten como profesionales.

La investigación explicativa se aplica en este proyecto ya que se detalla el desarrollo de los procesos que se realizan en el emprendimiento Nicky Valo como son los procedimientos de compra y venta y su impacto en el resultado, explicando el mismo a partir del modelo propuesto lo cual contribuirá a las utilidades del emprendimiento.

Investigación Correlacional

(http://www.ecured.cu/index.php/Investigaci%C3%B3n_Correlacional)

Tiene como objetivo medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables, en un contexto en particular. En ocasiones solo se realiza la relación entre dos variables, pero frecuentemente se ubican en el estudio relaciones entre variables.

En el trabajo se desarrolla un estudio sobre la base en la correlación entre tres variables, dos independientes (egresos e Ingresos) y una dependiente (Mejoramiento de las Utilidades), evaluando el impacto entre las mismas.

Población

Población, llamada también universo colectivo, es el conjunto de todos los elementos que tienen una característica común.

Población finita: cuando está delimitada y conocemos el número que la integran, así, por ejemplo: Cantidad de documentos emitidos por emprendimiento.

Población infinita: Cuando a pesar de estar delimitada en el espacio, no se conoce el número de elementos que la integran, así, por ejemplo: Todos los emprendimientos que existen en el país.

En el caso de esta investigación se aplicara la población finita al propietario del emprendimiento; y una población infinita a los clientes del emprendimiento.

Muestra

Se entiende por muestra al "subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible" (Ob. cit. p. 83). Es decir, representa una parte de la población objeto de estudio. De allí es importante asegurarse que los elementos de la muestra sean lo suficientemente representativos de la población que permita hacer generalizaciones.

tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/01/poblacion-y-muestra.html

Clasificación de la muestra

La muestra se clasifica en probabilística y no probabilística.

Muestra probabilística: según Castro son aquellas donde todos los miembros de la población tienen la misma opción de conformarla a su vez pueden ser: muestra aleatoria simple, muestra de azar sistemático, muestra estratificada o por conglomerado o áreas. tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/01/poblacion-y-muestra.html

Muestra no probabilística: Según Castro la elección de los miembros para el estudio dependerá de un criterio específico del investigador, lo que significa que no todos los miembros de la población tienen igualdad de oportunidad de conformarla. La forma de obtener este tipo de muestra es: muestra intencional y muestra accidentada.

En esta investigación se aplicarán la muestra probabilística a los clientes y la muestra no probabilística al propietario de emprendimiento.

Sus principales características son:

Representativa. - Se refiere a que todos y cada uno de los elementos de la población tengan la misma oportunidad de ser tomados en cuenta para formar dicha muestra.

Adecuada y válida. - Se refiere a que la muestra debe ser obtenida de tal manera que permita establecer un mínimo de error posible respecto de la población.

Para que una muestra sea fiable, es necesario que su tamaño sea obtenido mediante procesos matemáticos que eliminen la incidencia del error.

Fórmula para calcular el tamaño de la muestra.

Para calcular el tamaño de la muestra para datos finitos suele utilizarse la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N\sigma^2Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2Z^2}$$

Donde:

n = el tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población.

σ = Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0,5.

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma en relación al 95% de confianza equivale a 1,96 (como más usual) o en relación al 99% de confianza equivale 2,58, valor que queda a criterio del investigador. En este trabajo se utilizó un 95 % de confianza.

e = Límite aceptable de error muestral que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09), valor que queda a criterio del encuestador. En este caso se seleccionó 0,005 como límite de error aceptable.

El emprendimiento Nicki Valo es una organización de nueva creación con apenas 3 años de funcionamiento dedicado a la venta de productos varios clasificados como misceláneas y cuenta con tres dependencias o puntos de ventas para ofertar sus productos donde hasta la fecha ha atendido a 120 clientes, los que han adquirido diferentes productos , posee además 8 trabajadores, de ellos dos con cargos de dirección y 5 trabajadores, por lo que teniendo en cuenta el problema planteado en este proyecto de investigación.

De una población total de 120 personas posibles a aportar información se seleccionó por formula una muestra de 92 personas de diferentes rangos lo cual representa un 17 por ciento de la población considerando que la muestra seleccionada es suficiente y amplia para demostrar la validez del problema de investigación planteado. En la siguiente tabla se muestra una caracterización de la muestra tomada y la aplicación de la fórmula utilizada para su obtención. Caracterización de la muestra

Cuadro 5 Muestra

CARGO	H	M	TOTAL
Propietario	0	1	1
Clientes	60	31	91
Totales	60	32	92

Elaborado por: Brigitte Lino Sánchez

Sustitución en la fórmula:

$$n = \frac{N \sigma^2 Z^2}{(N - 1)e^2 + \sigma^2 Z^2}$$

$$N = \frac{120 \times 0,5 \times 1,96}{(120-1) \times 0,05 + 0,5 \times 1,96} = 92$$

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Los instrumentos que pueden medir las características de las variables se denominan test o pruebas, son los instrumentos que sirven para medir distintas variables conductuales. A través de los datos que proporcionan los instrumentos se trata de obtener información exacta sobre el logro de los aprendizajes y se detectan los éxitos y fracasos, motivo por el cual la autora de esta investigación utilizará los siguiente métodos de investigación que le ayude a tener el enfoque necesario para el desarrollo de la investigación.

A continuación damos a conocer los diferentes tipos de técnicas de investigación

Encuesta

Díaz de Rada, describen a la encuesta como la búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desea obtener, y posteriormente reúne estos datos individuales para obtener durante la evaluación datos agregados.

Entrevista

Según Galindo las entrevistas y el entrevistar son elementos esenciales en la vida contemporánea, es comunicación primaria que contribuye a la construcción de la realidad, instrumento eficaz de gran precisión en la medida que se fundamenta en la interrelación humana.

Las entrevistas son flexibles y pueden planearse para adaptarse a los sujetos y a las condiciones dentro de las que se desarrollan, los sujetos tienen libertad de expresarse más allá de las simples preguntas en la forma que deseen. Las preguntas pueden desviarse de los planes originales y centrarse en los puntos más importantes. Para su aplicación se requiere de personal experto, capacitado y alerta.

Observación

Según Sabino: la observación es una técnica antiquísima, cuyos primeros aportes sería imposible rastrear. A través de sus sentidos, el hombre capta la realidad que lo rodea, que luego organiza intelectualmente y agrega: La observación puede definirse, como el uso sistemático de nuestros sentidos en la búsqueda de los datos que necesitamos para resolver un problema de investigación.

Observación documental

Según cazares Hernández (s/f, et al: 18) la investigación documental depende fundamentalmente de la información que se obtiene o se consulta en documentos, entendiendo por estos todo material al que se puede acudir como fuente de referencia, sin que se altere su naturaleza o sentido, los

cuales aportan información o dan testimonio de una realidad o de un contenido.

En esta investigación se aplicará la técnica de la encuesta a los clientes del emprendimiento de acuerdo al muestreo realizado que dio aplicable a 92 consumidores.

Adicionalmente, se aplicará la técnica de la entrevista a la propietaria del emprendimiento, definida en la muestra no probabilística.

A continuación se muestra la entrevista realizada al propietario del emprendimiento:

Figura 3 Entrevista

Entrevistada: Brigitte Lino Sánchez (Propietario)

Cargo: Gerente General

Edad: 25 Años

1. ¿Cuál fue su visión al formar el emprendimiento Nicky Valo?

Nació como una idea de empleo, en busca de recursos financieros propios para la solvencia de los gastos personales de su propietaria, a partir de un punto de ventas en su propio hogar, pero la idea de crecimiento fue ganando forma en la medida que el negocio fue siendo aceptado por los clientes y se fue identificando la proyección social del mismo.

2. ¿Cómo se desarrolla el procedimiento de compra de los productos que se venden en el emprendimiento?

No se ha desarrollado una estrategia específica simplemente se ha seguido la política de completar un stock de productos según estos se van agotando, garantizando que nunca o casi nunca falten aquellos renglones con mayor demanda por los clientes.

3. ¿Las perspectivas de crecimiento de Nicky Valo son a corto y mediano plazo?

Sí, ya que una vez constatado el éxito del emprendimiento en sus primeros años, irá creciendo paulatinamente con otros puntos de ventas; hoy tiene tres y un vendedor a domicilio, pero pretende cerrar el año 2017 con 4 puntos de ventas y 2 vendedores a domicilio, y, llegar a 6 puntos de ventas y tres trabajadores a domicilio para el año 2018, lo cual representa un crecimiento grande; si bien no limitado, pues las expectativas son de crecer según se vayan consolidando los resultados.

4. ¿Se ha utilizado algún mecanismo de retroalimentación con los clientes para evaluar la introducción de nuevos productos?

Se han utilizado los conocimientos empíricos y prácticos del entorno, pero no se ha realizado una investigación concreta de mercado, pero se está consciente de su importancia y que el crecimiento programado para el 2018 y el futuro, estará sustentado en los resultados de estudios realizados al mercado sobre todo para definir los lugares donde se incorporarán nuevos puntos de ventas y para definir la incorporación de nuevos productos a los ya existentes, pues el negocio adquirirá otra dimensión.

Elaborado por: Brigitte Lino Sánchez

Figura 4 Encuesta

Con miras a elevar la satisfacción de los clientes y ofrecerles mejores productos, maximizando los beneficios del emprendimiento y a solicitud de la gerencia, se realiza el siguiente sondeo, motivo por el que se le solicita responda a las siguientes preguntas con la mayor objetividad posible:

Pregunta 1. Mencione tres aspectos positivos, a su criterio, del emprendimiento Nicky Valo:

- A. Políticas de crédito B. Calidad de producto
- C. Horario de Atención

Pregunta 2. Mencione tres aspectos negativos, a su criterio, del emprendimiento Nicky Valo:

- A. Productos de Stock B. Distancia del establecimiento
- C. Variación de productos

Elaborado por: Brigitte Lino Sánchez

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTEPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Análisis de la encuesta a los clientes

Durante el estudio se encuestaron a 120 clientes en los diferentes puntos de ventas, mediante dos preguntas sencillas, referidas a 3 aspectos positivos y negativos del emprendimiento.

Pregunta 1. Mencione tres aspectos positivos, a su criterio, del emprendimiento Nicky Valo

Cuadro 6 Resultados estadísticos aspectos positivos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Política de crédito	50	54%
Calidad de producto	30	33%
Horario de atención	12	13%
Total	92	100%



Análisis

Aspectos positivos.

De 92 clientes encuestados, el 54 % del total, refieren a la política de crédito como el aspecto más positivo o principal ventaja competitiva del emprendimiento.

El 33 % de 92 encuestados, refieren como ventaja la calidad de los productos que se ofertan; y,

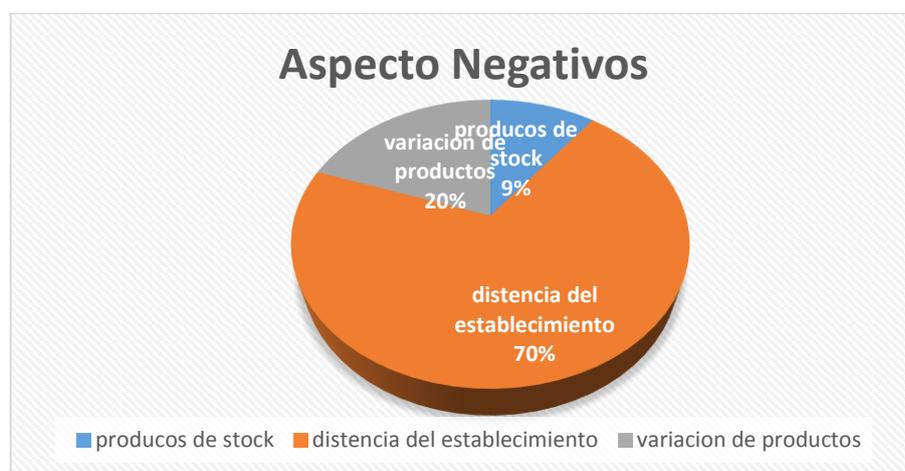
El 13 % de los encuestados, consideraron que el horario de atención es un valor indispensable pues los puntos de venta.

Se concluye que para la comunidad prevalece el sistema de crédito que maneja el emprendimiento sobre la calidad del producto y el horario de atención.

Pregunta 2. Mencione tres aspectos negativos, a su criterio, del emprendimiento Nicky Valo

Cuadro 7 Resultados estadísticos aspectos negativos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Productos de stock	9	10%
Distancia del establecimiento	65	70%
Variación de productos	18	20%
Total	92	100%



Aspectos negativos.

El 70% de los encuestados, para un total de 92 clientes, plantearon que en algún momento padecieron la falta de un producto específico al momento de la compra.

18 Personas que representan el 20% del total de clientes encuestados plantearon como un aspecto negativo la distancia de los locales de ventas pues a veces hay que venir de muy lejos para hacer algunas compras.

El 10% de los encuestados, 9 personas, plantearon que el emprendimiento debe trabajar en función de incrementar la variedad de productos, pues en el mercado existen muchos renglones de utilidad para la comunidad que no están presentes en sus locales y son compatibles con la actividad que éste realiza.

Análisis de la entrevista a la propietaria del emprendimiento.

Entrevista

A continuación se presenta entrevista realizada a la propietaria del emprendimiento

Propietaria: Brigitte Lino Sánchez

Cargo: Gerente General

Edad: 25 Años

1. ¿Cuál fue su visión al formar el emprendimiento Nicky Valo?

R/. Nació como una idea de empleo, en busca de recursos financieros propios para la solvencia de los gastos personales de su propietaria, a partir de un punto de ventas en su propio hogar, pero la idea de crecimiento fue ganando forma en la medida que el negocio fue siendo aceptado por los clientes y se fue identificando la proyección social del mismo.

Análisis: Podemos evidenciar que el emprendimiento fue una creación propia, siendo este un medio de solvencia económica y oportunidad de

trabajo para los empleados; teniendo una visión estratégica para su crecimiento.

2. ¿Cómo se desarrolla el procedimiento de compra de los productos que se venden en el emprendimiento?

R/. No se ha desarrollado una estrategia específica simplemente se ha seguido la política de completar un stock de productos según estos se van agotando, garantizando que nunca o casi nunca falten aquellos renglones con mayor demanda por los clientes.

Análisis: Se puede evidenciar que a pesar de su crecimiento no existe una adecuada gestión de compras para poder obtener mejores resultados.

3. ¿Las perspectivas de crecimiento de Nicky Valo son a corto y mediano plazo?

R/. Sí, ya que una vez constatado el éxito del emprendimiento en sus primeros años, irá creciendo paulatinamente con otros puntos de ventas; hoy tiene tres y un vendedor a domicilio, pero pretende cerrar el año 2017 con 4 puntos de ventas y 2 vendedores a domicilio, y, llegar a 6 puntos de ventas y tres trabajadores a domicilio para el año 2018, lo cual representa un crecimiento grande;

Análisis: Se aprecia que sus expectativas son de crecer según se vayan consolidando los resultados.

4. ¿Se ha utilizado algún mecanismo de retroalimentación con los clientes para evaluar la introducción de nuevos productos?

R/. Se han utilizado los conocimientos empíricos y prácticos del entorno, pero no se ha realizado una investigación concreta de mercado, pero se está consciente de su importancia y que el crecimiento programado para el 2018 y el futuro, estará sustentado en los resultados de estudios realizados al mercado sobre todo para definir los lugares donde se incorporarán nuevos puntos de ventas y para definir la incorporación de nuevos productos a los ya existentes, pues el negocio adquirirá otra dimensión.

Análisis: Se puede observar que no existe un manifiesto de la no aplicación de mecanismos o instrumentos de retroalimentación con los clientes y del entorno, por lo que se hace necesario diseñar herramientas de investigación de mercado que permitan la participación de los diseños en nuevos productos.

PLAN DE MEJORAS

Oportunidad de mejora: Elaborar un modelo de flujo de caja acorde a las necesidades del emprendimiento					
Meta: Lograr un mejor manejo de los recursos financieros de forma que tribute al incremento de la utilidad.					
Responsable: NICKY VALO					
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Por qué?	¿Dónde?	¿Cuándo?
Controlar los ingresos y egresos del emprendimiento	El contador	Diseñando un modelo de flujo de cada acorde a las actividades del emprendimiento Realizando un estimado de todos los gastos Implementando una distribución de los ingresos que se obtienen	Necesidad de controlar los gastos e ingresos, haciendo q tributen más a las utilidades Por la necesidad de evitar la ocurrencia de gastos imprevistos Por la necesidad de garantizar un correcto flujo del efectivo	Emprendimiento NICKI VALO	Todo el tiempo durante el año

A continuación se resumen las principales deficiencias o problemas en el emprendimiento que afectan a la obtención de utilidades y sus posibles soluciones.

1. Los gastos se incurren a medida que se efectúan las ventas, pues se compran los productos según se agotan.

Esta es una política negativa de reaprovisionamiento ya que obliga a efectuar varias compras durante el mes de diferentes productos, incluso a un precio mayor del que podría obtenerse.

Posible solución.

Este problema se soluciona con la estimación de compras a realizar para cada mes del año e integrarla al flujo de caja garantizando una compra escalonada de forma que nunca se agoten los productos en los establecimientos, pero además se efectuarán compras mayores y con menos frecuencia, permitiendo exigir mejores precios a los proveedores y ahorrar en gastos de transportación y manipulación de las mercancías a vender.

2. La no estimación de los gastos generales y de administración.

Este problema hace que en el emprendimiento se asuman los gastos según se presenten sin que exista una estimación o evaluación de estos.

Posible solución.

La solución de esta problemática está en realizar la estimación de todos los gastos que puede tener el emprendimiento durante cada mes del año e integrarlo al flujo de caja para tener la seguridad de que se dispondrá de efectivo para asumirlos y evitar las eventualidades.

3. La no definición de qué gastos pertenecen al emprendimiento y cuáles no.

Posible solución.

Esto se soluciona estimando o cuantificando los gastos que pertenecen al negocio y cuáles a los emprendedores, separándolos y asumiendo cada cual sus gastos.

4. La no disposición de un medio de transporte propio para varias funciones en el emprendimiento.

Posible solución.

La adquisición de un medio de transporte, camioneta, que sirva para la transportación de personas y mercancías ayudaría a disminuir significativamente los gastos de distribución tanto en la compra como en la venta así como en otros gastos de transportación, viáticos etc.; además, de poder utilizarse en funciones de servicios productivos que generen ingresos cuando sea posible

5. La generación y acumulación de inventarios de lento movimiento.

Posible solución.

Para solucionar este problema y evitar que estos inventarios pasen a convertirse en ociosos, es necesario hacer una reingeniería de productos de forma que se ubiquen estos en los puntos de ventas que más demanda tienen, o buscar un uso diferente para estos productos, también puede valorarse la participación en ferias u otras actividades donde puedan venderse. Además, la ejecución y cumplimiento del flujo de caja evitará que se adquiera grandes cantidades de productos de baja salida, evitando inventarios acumulados.

6. La no utilización de incentivos en la política de cobranzas que se aplica.

Este es un aspecto que más que un problema es una pérdida de una oportunidad de ingresos ya que constituye una ventaja competitiva el dar crédito a los clientes, pero se le sugiere facturar un 2% adicional por recargo al valor de la venta cuando esta sea a crédito, para maximizar los ingresos y tributar a la utilidad.

7. No se monitorea a los clientes para evaluar el cumplimiento de sus expectativas

Posible solución.

Implementar un mecanismo de retroalimentación, buzón, encuesta, pregunta directa etc., con los clientes para que expongan sus ideas acerca de los productos y del emprendimiento en general. Esta una solución a este problema que puede ser muy útil para el desarrollo del negocio y sobre todo para redimensionar su política de productos siempre que sea necesario.

CONCLUSIONES

Aplicada las diferentes técnicas e instrumentos de investigación se puede concluir que:

1. En el emprendimiento no existe una estrategia coherente de compras, lo cual incide negativamente en los resultados financieros y económicos que se obtienen repercutiendo directamente en las utilidades anuales.
2. Existen potencialidades para maximizar las utilidades del emprendimiento, tanto desde el punto de vista de los recursos humanos como financieros y materiales.
3. No existe una herramienta definida para controlar los gastos que se originan en el emprendimiento de forma que estos tributen al resultado, mediante la utilización óptima de los recursos disponibles.
4. Las fortalezas y oportunidades predominan con respecto a las debilidades y amenazas por lo que el emprendimiento se encuentra en una situación favorable para su crecimiento.

RECOMENDACIONES

A partir del trabajo realizado se hacen las siguientes recomendaciones a los directivos del emprendimiento NICKY VALO:

1. Implementar la utilización de un Flujo de Caja proyectado como un mecanismo dinámico para estimar las necesidades de efectivo y su uso, definiendo que recursos a comprar y en qué momento, así como su uso adecuado.
2. Apoyarse constantemente en mecanismos de investigación de mercado para conocer sus tendencias, así como la evolución de clientes y proveedores relacionados con el negocio
3. Hacer un estudio de los productos inventariados definiendo cuales son de lento movimiento y que destino dar a los mismos.
4. Aprovechar los resultados mostrados en la matriz FODA y evaluar las posibilidades de crecimiento del emprendimiento abriendo nuevos puntos de ventas.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguirre, Juan; Prieto, Marta; Escamilla, Juan (2007). Contabilidad de costos, gestión y control presupuestario, control de gestión, la función del controller. Tomo II. Cultural de Ediciones, S.A. España. pp. 320
- BERNAL, Torres César Augusto: Metodología de la Investigación, Pearson Educación, México, 2006, pp. 112
- BERNAL, Torres César Augusto: Metodología de la Investigación, Pearson Educación, México, 2006, pp. 113
- Brealey, Richard; Myers, Stewart (1998). Principios de finanzas corporativas. Quinta edición. McGraw Hill. España. pp. 805.
- Fred, David (2007). Conceptos de Administración Estratégica. Quinta Edición. Prentice Hall Hispanoamericana, S.A. México. pp 355.
- Gitman, Lawrence (1997) Fundamentos de administración financiera. Editorial OUP Harla México, S.A. México. pp 1077.
- Gitman, Lawrence (2003). Principios de Administración financiera. Décima edición. Pearson Educación de México, S.A. México. pp 559.
- http://www.administracionmoderna.com/2012/05/costos-reales-y-predeterminados_24.html
- Sánchez, Juan Pedro (2002). Análisis de Rentabilidad de la empresa. (<Http://www.5campus.com/leccion/anarenta>). Consulta: Febrero 18 de 2004. 10:00 a.m.
- Arias, Fidias (2006). El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica. (5º. ed.) Caracas - Venezuela: Episteme.
- Castro, M. (2003). El proyecto de investigación y su esquema de elaboración. (2ª.ed.). Caracas: Uyapal.
- Ramírez, T. (1999). Como hacer un proyecto de investigación. (1º. Ed.). Caracas: Panapo.
- www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/tecnicas_instrumentos.html

ANEXOS

Anexo 1

Entrevista

Entrevistada: Brigitte Lino Sánchez (Propietario)

Cargo: Gerente General

Edad: 25 Años

3. ¿Cuál fue su visión al formar el emprendimiento Nicky Valo?

Nació como una idea de empleo, en busca de recursos financieros propios para la solvencia de los gastos personales de su propietaria, a partir de un punto de ventas en su propio hogar, pero la idea de crecimiento fue ganando forma en la medida que el negocio fue siendo aceptado por los clientes y se fue identificando la proyección social del mismo.

4. ¿Cómo se desarrolla el procedimiento de compra de los productos que se venden en el emprendimiento?

No se ha desarrollado una estrategia específica simplemente se ha seguido la política de completar un stock de productos según estos se van agotando, garantizando que nunca o casi nunca falten aquellos renglones con mayor demanda por los clientes.

3. ¿Las perspectivas de crecimiento de Nicky Valo son a corto y mediano plazo?

Sí, ya que una vez constatado el éxito del emprendimiento en sus primeros años, irá creciendo paulatinamente con otros puntos de ventas; hoy tiene tres y un vendedor a domicilio, pero pretende cerrar el año 2017 con 4 puntos de ventas y 2 vendedores a domicilio, y, llegar a 6 puntos de ventas y tres trabajadores a domicilio para el año 2018, lo cual representa un crecimiento grande; si bien no limitado, pues las expectativas son de crecer según se vayan consolidando los resultados.

4. ¿Se ha utilizado algún mecanismo de retroalimentación con los clientes para evaluar la introducción de nuevos productos?

Se han utilizado los conocimientos empíricos y prácticos del entorno, pero no se ha realizado una investigación concreta de mercado, pero se está consciente de su importancia y que el crecimiento programado para el 2018 y el futuro, estará sustentado en los resultados de estudios realizados al mercado sobre todo para definir los lugares donde se incorporarán nuevos puntos de ventas y para definir la incorporación de nuevos productos a los ya existentes, pues el negocio adquirirá otra dimensión.

Anexo 2

Encuesta

Con miras a elevar la satisfacción de los clientes y ofrecerles mejores productos, maximizando los beneficios del emprendimiento y a solicitud de la gerencia, se realiza el siguiente sondeo, motivo por el que se le solicita responda a las siguientes preguntas con la mayor objetividad posible:

Pregunta 1. Mencione tres aspectos positivos, a su criterio, del emprendimiento Nicky Valo:

A. Políticas de crédito

B. Calidad de producto

C. Horario de Atención

Pregunta 2. Mencione tres aspectos negativos, a su criterio, del emprendimiento Nicky Valo:

A. Productos de Stock

B. Distancia del establecimiento

C. Variación de productos

Anexo 3
Modelo de Flujo de Caja

Modelo de Flujo de Caja Mensual

Meses	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Total
Dinero líquido al inicio (caja y bancos)													
Suma de cobros (entradas de efectivo)													
Suma de pagos (salidas de efectivo)													
Flujo de caja neto (cobros - pagos)													
Dinero líquido al final (caja y bancos)													
Flujos operativos													
Cobros por ventas al contado													
Cobros por ventas a plazo													
Pagos de nóminas													
Pagos de aportes a la seguridad social													
Pagos de servicios públicos													
Pagos de impuestos													
Flujos financieros													
Pagos de intereses													
Pagos de préstamos bancarios													
Cobros por intereses													



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

CARRERA: CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**PROPUESTA DE UN FLUJO DE CAJA PARA LA MICROEMPRESA
“NICKY VALO”**

Autora:

Lino Sánchez Brigitte de Jesús

Tutora:

Ing. Mireya Delgado Chavarría

Guayaquil, Ecuador

2017

DEDICATORIA

Mi tesis la dedico con todo cariño y amor a mi familia, a mi hija y a mi esposo por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y así poder luchar para que en la vida nos depare un futuro mejor.

A mis amados padres y hermanos quienes con sus palabras de aliento no me dejaban decaer para que siguiera adelante y siempre sea perseverante y cumpla con mis ideales.

A mis compañeros y amigos quienes sin esperar nada a cambio compartieron sus conocimientos, alegrías y tristezas y a todas aquellas personas que durante este tiempo estuvieron apoyándome.

Lino Sánchez Brigitte de Jesús

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios por darme esa fortaleza necesaria para desarrollar este proyecto.

A mi familia por haberme proporcionado la mejor educación y lecciones de vida, en especial a mis padres que con esfuerzo, trabajo y constancia todo se consigue.

A mi tutora Ing. Mireya Delgado quien con su ayuda y conocimiento no hubiese sido posible realizar este proyecto.

A mis compañeros de clase, con los que he compartidos grandes momentos.

Lino Sánchez Brigitte de Jesús



Instituto Superior
**Tecnológico
Bolivariano**
de Tecnología
Coloquio SENSICOT 2017

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DE LA TUTORA

En mi calidad de tutora del Proyecto de Grado, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que se ha analizado el Proyecto de Grado con el tema: **Propuesta de un Flujo de Caja para la microempresa “Nicky Valo”**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El problema de investigación se refiere a: **¿Cómo controlar los ingresos y egresos, para incrementar las utilidades en la microempresa Nicky Valo ubicada en la ciudadela los Vergeles de la ciudad de Guayaquil en el periodo 2017?**

El mismo que se considera debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Lino Sánchez Brigitte de Jesús

Egresada

Ing. Mireya Delgado Chavarría

Tutora



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Brigitte de Jesús Lino Sánchez en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Propuesta de un Flujo de Caja para la microempresa "Nicky Valo"** de la modalidad de Semipresencial, realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Contabilidad y Auditoría, 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/autorizamos 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*.

Brigitte de Jesús Lino Sánchez

No. De cedula: 094028290-8


Firma

REPÚBLICA DEL ECUADOR
 DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL
 IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN



CEDULA DE
CIUDADANA
 APELLIDOS Y NOMBRES
LINO SANCHEZ BRIGITTE DE JESUS
 LUGAR DE NACIMIENTO
GUAYAS GUAYAQUIL
GARCIA MORENO
 FECHA DE NACIMIENTO **1982-10-27**
 NACIONALIDAD **ECUATORIANA**
 SEXO **F**
 ESTADO CIVIL **Soltera**

N. **084028290-8**



INSTRUCCION **SECUNDARIA** PROFESION / OCUPACION **ESTUDIANTE**

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE **LINO JARAMILLO HARRY**

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE **SANCHEZ NOBOA PALMIRA**

LUGAR Y FECHA DE EMISION **GUAYAQUIL 2011-04-13**

FECHA DE EXPIRACION **2021-04-13**

E113312122








CERTIFICADO DE VOTACIÓN
 ELECCIONES GENERALES 2017
 2 DE ABRIL 2017

009 JUNTA No

009 - 280 NUMERO

0840282908 CEDULA

LINO SANCHEZ BRIGITTE DE JESUS
 APELLIDOS Y NOMBRES

GUAYAS PROVINCIA
 GUAYAQUIL CANTON
 PASCUALES PARROQUIA

CIRCUNSCRIPCIÓN 2

ZONA: 5




**ESPACIO EN
 BLANCO**



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 0940282908

Nombres del ciudadano: LINO SANCHEZ BRIGITTE DE JESUS

Condición del cedula: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/GARCIA MORENO

Fecha de nacimiento: 27 DE OCTUBRE DE 1992

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: SECUNDARIA

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: LINO JARAMILLO HARRY

Nombres de la madre: SANCHEZ NOBOA PALMIRA

Fecha de expedición: 13 DE ABRIL DE 2011

Información certificada a la fecha: 30 DE NOVIEMBRE DE 2017

Emisor: GONZALO XAVIER RODAS GARCES - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 11 - GUAYAS - GUAYAQUIL



N° de certificado: 171-074-06969



171-074-06969

Ing. Jorge Troya Fuertes

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente





Factura: 001-005-000006621



20170901011D02542

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20170901011D02542

Ante mí, NOTARIO(A) GONZALO XAVIER RODAS GARCÉS de la NOTARÍA DÉCIMA PRIMERA , comparece(n) BRIGITTE DE JESUS LINO SANCHEZ portador(a) de CÉDULA 0940282908 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, 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 30 DE NOVIEMBRE DEL 2017, (13:30).

Brigitte Lino Sanchez

BRIGITTE DE JESUS LINO SANCHEZ
CÉDULA: 0940282908



NOTARIO(A) GONZALO XAVIER RODAS GARCÉS
NOTARÍA DÉCIMA PRIMERA DEL CANTÓN GUAYAQUIL

GUAYAQUIL



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESIT) 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 ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN**

LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES DEL ITB.

Luis Alberto Alzate

Luis Alzate

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Firma
INSTITUTO





**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

Propuesta de un Flujo de Caja para la microempresa “Nicky Valo”

Autora: Lino Sánchez Brigitte de Jesús

Tutora: Ing. Mireya Delgado Chavarría

RESUMEN

El emprendimiento NICKI VALO se inició como un negocio familiar dedicado a la venta de misceláneas, que se ha ido diversificando y creciendo a lo largo del tiempo, trabajando fundamentalmente de acuerdo a la operatividad y flujo que cada día impone. Este aspecto ha limitado el crecimiento de las utilidades de acuerdo a sus potencialidades reales, pues no utilizan ningún mecanismo de planificación financiera que les permita controlar los ingresos y egresos de forma que generen mayores utilidades. Por tal motivo, la presente investigación tiene como objetivo proponer un modelo de flujo de caja operativo que permita proyectar los ingresos y egresos de forma que exista un mejor control sobre estos y que además contribuyan al incremento de las utilidades. Se analizó varios tipos de investigación, escogiendo el descriptivo como el más adecuado a la problemática planteada. Las técnicas utilizadas fueron la entrevista al propietario del emprendimiento y la encuesta a los clientes. Con el análisis documental se analizó la información financiera de la empresa, obteniendo como resultado la determinación de la necesidad de diseñar un modelo de flujo de caja que ayudará al control de los ingresos y egresos del negocio.

Ajuste

Inventarios

Saldos reales

Resultados



Instituto Superior
**Tecnológico
Bolivariano**
de Tecnología

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

Propuesta de un Flujo de Caja para la microempresa “Nicky Valo”

Autora: Lino Sánchez Brigitte de Jesús

Tutora: Ing. Mireya Delgado Chavarría

ABSTRACT

The NICKI VALO enterprise started as a family business dedicated to the sale of miscellanies, which has been diversifying and growing over time, working mainly according to the operation and flow that each day imposes. This aspect has limited the growth of profits according to their real potential, since they do not use any financial planning mechanism that allows them to control revenues and expenditures in a way that generates higher profits. For this reason, the objective of this research is to propose an operating cash flow model that allows for the projection of income and expenses so that there is better control over these and that they also contribute to the increase in profits. Several types of research were analyzed, choosing the descriptive as the most appropriate to the problem posed. The techniques used were the interview with the owner of the enterprise and the customer survey. With the documental analysis, the financial information of the company was analyzed, obtaining as a result the determination of the need to design a cash flow model that will help control the income and expenses of the business.

Adjustment

Inventory

Real balance

Results

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DE LA TUTORA.....	iv
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN.....	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	vii
INDICE GENERAL.....	ix
INDICE DE FIGURAS.....	xi
INDICE DE CUADROS.....	xii

CAPÍTULO I EL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto.....	1
Situación conflicto.....	3
Planteamiento del problema.....	4
Delimitación del problema.....	4
Formulación del problema.....	4
Variables de la investigación.....	4
Objetivos.....	5
Objetivo general.....	5
Objetivos específicos.....	6
Justificación de la investigación.....	6

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

Antecedentes históricos.....	7
Antecedentes referenciales.....	12
Fundamentación legal.....	22
Variables de investigación.....	28
Definiciones conceptuales.....	30

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

Presentación de la empresa.....	32
Diseño de la investigación.....	42
Tipos de investigación.....	42
Técnicas de investigación.....	48
Procedimiento de la investigación.....	48

CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTEPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Análisis e interpretación de los resultados.....	53
Plan de mejoras.....	58
Conclusiones.....	61
Recomendación.....	62
Bibliografía.....	63
Anexos.....	64

ÍNDICE DE FIGURAS

Títulos:

Páginas:

Figura 1 Estructura de Flujo de Caja.....	19
Figura 2 Organigrama de la empresa.....	34
Figura 3 Entrevista.....	51
Figura 4 Encueta.....	52

ÍNDICE DE CUADROS

Títulos:

Páginas:

Cuadro 1 Plantilla de cargos y categoría ocupacional.....	35
Cuadro 2 Foda.....	38
Cuadro 3 Balance General o Estado de situación.....	41
Cuadro 4 Estado de resultados.....	42
Cuadro 5 Muestra.....	47
Cuadro 6 Resultados estadísticos aspectos positivos.....	53
Cuadro 7 Resultados estadísticos aspectos negativos.....	54