



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA
UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL, ADMINISTRATIVA Y
CIENCIAS**

**Diseño de proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:
TECNÓLOGO DE ADMINISTRACION**

TEMA:

**Propuesta de un plan de control de Ingresos y Egresos, en la
Tienda Abarrotes Carlitos.**

Autor:

Mendieta González Elvis Elías

Tutor:

Ec. Carlos Luis Rivera F. PhD

Guayaquil, Ecuador

2018

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios por guiarme siempre dándome la voluntad y la determinación que necesito para elaborar cada difícil momento y demostrarme que al final todo tiene su recompensa con esfuerzo y dedicación los sueños pueden realizarse.

A mis padres ya que ellos son un pilar importante y fundamental en mi formación académica, llenarme de fuerzas, sabiduría, mucha responsabilidad y sobre todo dedicación a cada instante para seguir adelante y alcanzar lo que más anhelo por brindarme su confianza los consejos y los recursos necesarios para lograr este objetivo, a mis compañeros ya que compartir con ellos momentos muy agradables, me ayudaron en los momentos difíciles.

Elvis Elías Mendieta González



AGRADECIMIENTO

A Dios por guiarme por durante estos casi tres años y darme la fuerza y tenacidad para no desistir en medio del camino y superar todos los obstáculos que se me dieron a lo largo de la preparación académica porque sin su bendición no hubiera llegado hasta este momento tan especial.

A los docentes por compartirme cada uno de sus conocimientos obtenidos durante lo largo de su carrera profesional, que de una forma u otra supieron trasmitírmelo y me ayudaron a crecer como estudiante y persona.

Al Ec. Carlos Luis Rivera, que con sus conocimientos me dio las pautas necesarias para desarrollar este proyecto

Elvis Elías Mendieta González



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

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

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: “**Propuesta de un plan de control de Ingresos y Egresos, en Abarrotes Carlitos**”. y problema de investigación: ¿**Cómo controlar los ingresos y egresos del efectivo en la utilidad del negocio de abarrotes Carlitos**, ubicado en la ciudad de Guayaquil, en el año 2018?, presentado por **Elvis Elías Mendieta González** como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

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

Egresado:

Mendieta González Elvis Elías

Tutor:

Ec. Carlos Luis Rivera F. PhD



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **Elvis Elías Mendieta González** en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Propuesta de un plan de control de Ingresos y Egresos, en Abarrotes Carlitos**, de la modalidad de **Presencial** realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **Tecnología en Administración de Empresas**, 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*.

Elvis Elías Mendieta González

Nombre y Apellidos del Autor

Firma

092973768-2
No. de cedula: _____



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

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

CERTIFICO:

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

**Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCIT**

Firma

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

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

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
TECNÓLOGO EN ADMINISTRACION**

**TEMA: Propuesta de un plan de control de Ingresos y Egresos, en
Abarrotes Carlitos.**

Autor: Mendieta González Elvis Elías

Tutora: Ec. Carlos Luis Rivera F. PhD

Resumen

El proyecto de investigación en La tienda de abarrotes Carlitos establecimiento dedicado a la venta de productos de primera necesidad la cual presenta una disminución en las ventas por motivo de desconocimiento de sus empleados en la mercadería que cuenta en stock para la venta, esto generado por diferentes factores internos los cuales se podrían evitar con la aplicación de diferentes estrategias, una administración precisa llegando a la conclusión que el problema más relevante era la falta de control en los egresos e ingresos. El propósito de esta investigación es el proponer un plan de control en la entrada y salida de mercadería en buscar y solucionar conflictos internos, por aglomeración de mercadería utilizando instrumentos , técnicas que se lleve un registro de toda actividad económica y que la persona encargada aplique la administración estratégica para esto se fundamentó estudios en los aspectos de mayor relevancia en el registro de compras y ventas en la utilización de los recursos y como se lleva la respectiva contabilidad en cada acción que realice el negocio. Realizando entrevistas a los principales involucrados en el problema con preguntas objetivas que nos ayuden a buscar una solución inmediata en el problema Los tipos de investigación que se llevaron fueron descriptivos, explicativos y correlacionales.

Ventas

Control

Conflicto

Administración

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
TECNÓLOGO EN ADMINISTRACION**

TEMA: Propuesta de un plan de control de Ingresos y Egresos, en Abarrotes Carlitos.

Autor: Mendieta González Elvis Elías

Tutora: Ec. Carlos Luis Rivera F. PhD

Abstract

The research project in Carlitos grocery store establishment dedicated to the sale of products of first necessity which presents a decrease in sales due to ignorance of its employees in the merchandise that counts in stock for sale, this generated by different internal factors which could be avoided with the application of different strategies, a precise administration coming to the conclusion that the most relevant problem was the lack of control in expenditures and income. The purpose of this investigation is to propose a control plan in the entry and exit of merchandise in search and solve internal conflicts, by agglomeration of merchandise using instruments, techniques that keep a record of all economic activity and that the person in charge applies the strategic management for this, studies were based on the most relevant aspects in the record of purchases and sales in the use of resources and how the respective accounting is carried out in each action carried out by the business. Carrying out interviews with the main stakeholders in the problem with objective questions that help us to find an immediate solution to the problem. The types of research that were carried out were descriptive, explanatory and correlational.

Sales

Control

conflict

Administration

INDICE GENERAL

| Contenidos | Páginas |
|---|----------------|
| PORTADA | i |
| Dedicatoria..... | ii |
| Agradecimiento..... | iii |
| Carta de aceptación al tutor..... | iv |
| Cláusula de autorización..... | v |
| Certificación de aceptación del Cegescit..... | vi |
| Resumen..... | vii |
| Abstract..... | viii |
| Índice General..... | ix |
| Índice de Tabla..... | x |

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

| | |
|--|---|
| Planteamiento del Problema..... | 2 |
| Ubicación del Problema en un Contexto..... | 2 |
| Situación Conflicto..... | 3 |
| Delimitación del Problema..... | 5 |
| Formulación del Problema..... | 5 |
| Evaluación del Problema..... | 5 |
| Objetivo General..... | 8 |
| Objetivo Específico Justificación e Importancia..... | 8 |

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

| | |
|---------------------------------|----|
| Antecedentes históricos..... | 10 |
| Fundamentación Teórica..... | 12 |
| Antecedentes referenciales..... | 22 |

| | |
|------------------------------------|----|
| Fundamentación Legal..... | 28 |
| Definiciones conceptuales..... | 31 |
| Variables de la investigación..... | 34 |

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

| | |
|--|----|
| Diseño de la Investigación..... | 38 |
| Tipo de Investigación..... | 43 |
| Población y Muestra..... | 46 |
| Métodos Y Técnicas de Investigación..... | 50 |

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

| | |
|---|----|
| Aplicación a las técnicas e Instrumentos..... | 54 |
| Plan de Mejoras | 59 |
| Conclusiones..... | 63 |
| Recomendaciones..... | 64 |
| Bibliografía | 65 |
| Anexos | 68 |

Anexo 1 Carta de autorización de la empresa

Anexo 2 Misión y visión de la empresa

Anexo 3 Cronograma elaboración de la tesis

Anexo 4 Información financiera del desarrollo de la tesis

Anexo 5 fotos

Índice de Cuadros

| Contenidos | Páginas |
|--|----------------|
| Cuadro 1 Esquema de Ishikawa..... | 1 |
| Cuadro 2 Conflicto..... | 4 |
| Cuadro 3 local tienda de Abarrotes Carlitos..... | 37 |
| Cuadro 4 Tipos de Investigación..... | 43 |
| Cuadro 5 Universo..... | 48 |
| Cuadro 6 Tabulación..... | 58 |
| Cuadro 7 Registro Comercial..... | 62 |
| Cuadro 8 kardex..... | 63 |
| Cuadro 9 Orden de Compra..... | 64 |
| Cuadro 10 Nota de pedido..... | 65 |
| Cuadro 11 Cronograma..... | 74 |
| Cuadro 12 Gestión..... | 75 |



Índice de Gráficos

| Contenidos | Páginas |
|-------------------------------|----------------|
| Grafico 1 Producto colas..... | 60 |
| Grafico 2 Producto colas..... | 61 |



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA
UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL, ADMINISTRATIVA Y
CIENCIAS**

**Diseño de proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:
TECNÓLOGO DE ADMINISTRACION**

TEMA:

**Propuesta de un plan de control de Ingresos y Egresos, en
Abarrotes Carlitos.**

Autor:

Mendieta González Elvis Elías

Tutor:

Ec. Carlos Luis Rivera F. PhD.

Guayaquil, Ecuador

2018

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto

La tienda de abarrotes Carlitos ubicado en la ciudad de Guayaquil su dirección es 6 de marzo entre Vélez y Luque el cual inició sus actividades en el año 2011 hasta el tiempo presente.

Se suscita problemas con el manejo de los ingresos y egresos respectivos a ventas y pagos en mercadería la cual origina conflicto entre empleados y dueño del establecimiento confusiones en los ingresos del día a día.

Desorganización en el manejo de los productos el cual ocasiona pérdidas, no se lleva a cabo un registro diario sobre las ventas del establecimiento, manejo indebido de caja chica de terceras personas lo cual causa incertidumbre sobre las ganancias del mes.

Desconocimiento del dueño del local sobre la mercadería en bodega y de productos dañados

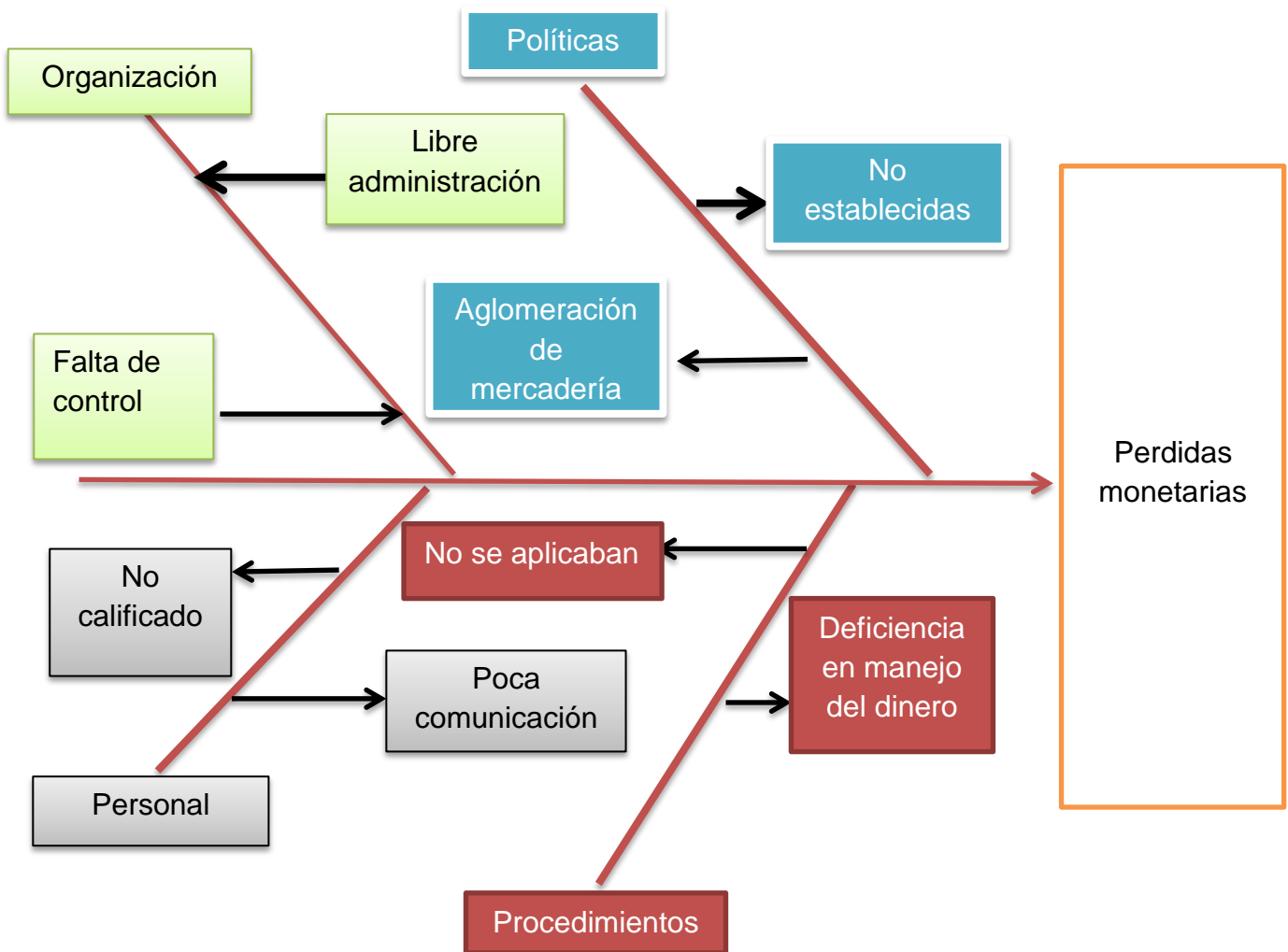
El conflicto sucede al desconocimiento de mercadería en el local por falta de administración y revisión en el proceso de pedidos a los proveedores.

Al no llevar un libro diario sobre las ventas diarias y la adquisición de nuevos productos en bodega no se puede saber el total de mercadería dentro del local.

Situación Conflicto

Esquema de Ishikawa.

Cuadro.1



Elaborado por: Elvis Elías Mendieta Gonzáles

El diagrama de espina de pescado es un diagrama de causa-efecto que se puede utilizar para identificar las causas potenciales de un problema de rendimiento. Los diagramas de espina de pescado pueden servir de estructura para debates de grupo sobre las posibles causas de un problema. En este cuadro hemos realizado el diagrama de Ishikawa para encontrar las causas que ocasionan el problema en general tomando como medidores cuatro aspectos (la organización, las políticas, el personal, los procedimientos).

En la organización decimos que la libre administración del personal porque el dueño del negocio solo llega a horas de apertura y cierre del local.

Falta de control pese a que el dueño si llega al local no ejerce un control adecuado al establecimiento y los empleados puede hacer lo que quieran.

En las políticas, no se encuentran establecidas lo que quiero decir con esto es que no hay empleados garantizados al trabajo.

Personal no se encuentra calificado para atender un negocio, entre empleados existe muy poca comunicación lo cual demuestra la desorganización del establecimiento al no pasar ningún informe sobre la totalidad vendida y comprada.

Procedimientos para poder mejorar la rentabilidad del negocio deben de seguirse procesos tanto en el registro de ventas como en el registro de compras para saber con cuanta mercadería contamos en bodega y poder tener una magnitud exacta de las ganancias que existen en el día a día.

Todas estas causas generan pérdidas monetarias y ocasionan el declive en el negocio al no saber la actualidad real del total de ventas.

Cuadro 2 Conflicto

| Antecedentes | Consecuencias |
|---|----------------------------|
| Perdida en caja chica | Faltante de dinero |
| Compra de mercadería de escasa rotación | Muy pocos ingresos |
| Desconocimiento de mercadería en stock | Aglomeración de mercadería |

Elaborado por: Elvis Elías Mendieta González

Tema: Propuesta de un plan de control de ingresos y egresos en la utilidad del negocio de abarrotes Carlitos de la ciudad de Guayaquil

Delimitación del problema

| | |
|------------|---------------------------------------|
| País: | Ecuador |
| Región: | Costa |
| Provincia: | Guayas |
| Cantón: | Guayaquil |
| Lugar: | 6 de marzo entre Vélez y Luque 607 |
| Campo : | Administración |
| Área : | Ventas |
| Aspectos: | ingresos, egresos, utilidad, negocio. |
| Periodo: | 2018 |

Formulación del problema

¿Cómo controlar los ingresos y egresos del efectivo en la utilidad del negocio de abarrotes Carlitos, ubicado en la ciudad de Guayaquil, en el año 2018?

Variables de Investigación

Variable Independiente: Control de ingresos, egresos

Variable dependiente: Utilidad del negocio

Evaluación del problema

Dado que el problema en la tienda de abarrotes Carlitos son las ventas y compras, la temática en analizar para poder efectuar una solución adecuada será llevar un control y registro de toda actividad.

Como en todo negocio se puede decir que el local tiene meses buenos y malos pero no quiere decir que por eso se ocasionen perdidas.

Se tiene como objetivo alcanzar el mejoramiento continuo buscando estrategias y métodos adecuados para alcanzarlos, pero nada de esto se puede lograr si no existe la predisposición de la población involucrada para que esta situación mejore.

Que se espera realizar que cambie los procesos de compras, que mejore los métodos de registro de toda actividad financiera que involucre en local especificando compras sin facturas, recibos que no lleven un sello o código que diga que pertenecen a algún local comercial, compras de mercadería en la cual la factura tenga nombre de una tercera persona, en todo caso que todo movimiento sea justificado para que pase por el proceso de registro para considerarlo parte del inventario.

Por el proceso de ventas toda transacción debería de ser registrada diariamente por más mínima que sea puede generar cambios e involucrar ganancias o pérdidas en el negocio

Delimitado.- Desde la óptica de (Sabino, 1986) “la delimitación habrá de efectuarse en cuanto al tiempo y el espacio, para situar nuestro problema en un contexto definido y homogéneo”. El problema en si ocurre después de las primeras 8 horas de atención luego de ese tiempo no se puede controlar las ventas por motivos que llega otro empleado a laborar dentro del local y queda a cargo del establecimiento, dentro del local, no se lleva un control en las ventas porque no se registra las actividades diarias solo el monto monetario final de ventas.

Dentro del local trabajan dos personas las cuales su horario de atención son de 9am hasta las 6pm luego entra una segunda persona la cual elabora desde las 6pm hasta las 10pm ambos empleados son hijos del dueño los cuales no llevan contabilidad en el negocio.

Original.- En el problema a solucionar especialmente sobre el control interno del local algo novedoso para los empleados del local y propietario, en todo proceso de administración el control y supervisión en los procesos es algo que logrará mejorar la productividad y solucionar problemas futuros.

Factible.- Para que la propuesta sea factible primero debemos diagnosticar y ver cuál es el problema a solucionar dependiendo a los métodos, procesos, estrategias y requerimientos podremos dar una pequeña evaluación y tomar medidas en el asunto tanto que el dueño del establecimiento y los empleados adopten esta posible solución como una política para que pueda ser de utilidad y así esperar los resultados esperados en un trascurso que puede ser a largo o corto plazo.

Evidente.- Se debe generar cambios si existe un control de una tercera persona la cual tenga la confianza del dueño del establecimiento el podrá detectar cualquier anomalía dentro del negocio y poder dar un informe si se presenta alguna eventualidad que pueda ocasionar alguna pérdida, lograr diagnosticar y tomar medidas sobre la marcha del día a día y que toda irregularidad debe de ser informada.

Claro.- El problema se planteará claro porque permite la especificación de las fallas y como afectan la rentabilidad del negocio y que solución tomar para mejorar los proceso en la contabilidad y tener este método como una herramienta INDISPENSABLE en todo movimiento, como parte de una solución la más practica seria el registro contable de los procesos tanto en egresos e ingresos.

Concreto.- para describir el problema en pocas palabras se debe de revisar que existe más gastos que ganancias los cuales generan poca rentabilidad en relación a otros meses los cuales pueden ser por las bajas ventas pero también puede existir otros factores internos que pueden ser los que generen la poca rentabilidad y la propuesta es generar una idea que beneficie tanto a empleados como dueño del local para mejorar la rentabilidad por medio de estrategias y métodos a seguir y se lograra en un tiempo determinado y si luego de la aplicación del plan la rentabilidad sigue en una tendencia a la baja se debe tomar medidas que podrían determinar posibles problemas como ver si el conflicto radica en los empleados del establecimiento o puede generarse por la baja economía que se encuentra el país .

Objetivo General

Proponer un plan de control de ingresos y egresos para la verificación de la utilidad del negocio

Objetivos Específicos

- Fundamentar teóricamente ingresos, egresos, utilidad del negocio
- Determinar la operatividad de caja chica
- Diseñar un plan de mejora en el control de los ingresos y egresos

Justificación e Importancia

Conveniencia

La presente investigación tiene la finalidad de demostrar al dueño del establecimiento como a empleados e involucrados en el problema los beneficios en el control del dinero, este proyecto demostrará que implementando el manejo de efectivo mejorara la rentabilidad del negocio.

Relevancia social

La trascendencia es que dejara un precedente en qué medidas se deben tomar para corregir errores parecidos este sistema de control podrá utilizarse en problemas que afecten la utilidad los beneficiarios serán todos los involucrados en el negocio tanto como compradores y vendedores.

Implicaciones Prácticas

Ayudará en resolver un problema real porque demostrará cambios en los ingresos del negocio al proponer un plan de control el cual origine cambios internos con el manejo de los inventarios de mercadería y efectivo, se llevara una secuencia la cual puede hacer que se descubra pequeños problemas internos o externos que se deberá corregir al transcurrir el tiempo.

Valor teórico

La información que se obtenga mediante los métodos a utilizar podrá generar una pequeña idea de que estrategias se deba utilizar para poder remediar el problema y también saber qué alternativas tomar y cuáles son las adecuadas que nos den mejores resultados en poco tiempo.

Utilidad metodológica

La investigación que se llevará a cabo no creará un nuevo instrumento pero si se utilizara instrumentos conocidos para una mejora continua en los procesos en la administración de los recursos, mediante los métodos a utilizar se obtendrá información los cuales crearan un concepto básico sobre la situación que está atravesando el negocio y verificar si existe una relación entre las variables de la investigación y ejercer algún tipo de sugerencia que demuestre la utilidad de la ejecución del plan de control a desarrollarse .

Capítulo II

Marco Teórico

Antecedentes Históricos

Para el sitio Catolica del Norte, (2012) El gran filósofo Confucio sentó las primeras bases de un buen gobierno en China, a pesar de que nunca estuvo satisfecho de los que había aportado con tal fin en los diferentes cargos que desempeñó, desde magistrado local hasta primer ministro. Al retirarse de la vida pública escribió sobre aspectos políticos y gobierno, incluyendo su criterio sobre varias cosas.

Otros contemporáneos de Confucio se interesaron también en los asuntos administrativos y de ellos Micius o Mo-ti fundó, 500 años antes de Jesucristo, una rama de la misma escuela, que difería fundamentalmente en aspectos filosóficos más que en principios.

A través de varios siglos, los chinos tuvieron un sistema administrativo de orden, con un servicio civil bien desarrollado y una apreciación bastante satisfactoria sobre muchos de los problemas modernos de administración

(Jose Ramirez, Monografias.com, 2010)

En Venezuela el establecimiento de colonias españolas trajo como consecuencia la organización de trabajo en la recolección de cacao y café, dichos grupos eran dirigidos por un caudillo o terrateniente y ellos eran responsables de la cosecha de dichos rubros.

(Jose Ramirez, monografias.com, 2010)

La administración en el Ecuador se instrumentó como una herramienta del ejercicio del poder, es decir, la presencia de un conjunto de mediaciones

político-ideológicas conjugaron la complejidad y particularidad de la acción del Estado, plasmadas en la administración pública y también en las organizaciones privadas.

A inicios de la República y durante gran parte del siglo 19, el estado se preocupó de la política, la seguridad territorial y la recaudación tributaria. En la presidencia de García Moreno se promovió la centralización del poder estatal a través de la centralización política, el control de la hacienda pública, el impulso estatal al sistema bancario, la promoción de las obras públicas mediante una red de caminos, carreteras y el ferrocarril, el patrocinio del capital extranjero y el fomento de la educación, especialmente, técnica.

Según Fraser, Michiel, & Flynn, (2012) **“Una administración efectiva de las compras y del suministro contribuye de manera significativa al éxito organizacional”**. (p.2)

Al tener un buen conocimiento de sus bodegas se puede mejorar la adquisición de nuevos productos.

Se puede elaborar planes que permita encontrar mercadería de poca rotación y utilizar técnicas y tácticas de ventas para deshacerse de ella primero antes de su caducación.

Según W.Hill & Jones, (2011) **“La tarea de analizar los entornos interno y externo de la organización y después elegir las estrategias adecuadas constituye la formulación de estrategias”**. (p.12)

Conociendo las debilidades se elaboran planes para mejorar como empresa.

Descubrir las falencias es un verdadero reto y buscar soluciones es sola la primera parte luego se debe llevar un seguimiento para saber si se están aplicando las estrategias a seguir y luego que resultados está arrojando la estrategia sugerida.

Según (Jobber & Geoffrey , 2012)

“El énfasis recae en la palabra administración”. (p.14)

Decir que la administración es un eje fundamental en cualquier tipo de organización o tarea que se quiere realizar.

Podemos decir que la administración es para todo negocio o empresa el eje principal de todo pero llevarlo a cabo no es nada sencillo ya que además de establecer normas y políticas hay que esperar que tanto dueño y empleados las acate.

Fundamentación Teórica.

Administración

Cómo surgió la administración a decir de Janneth Mónica Thompson Baldiviezo, (2010). Muchos cambios ha tenido el mundo desde sus inicios, los cambios acelerados, y la capacidad del ser humano a la adaptación han dado lugar a la administración desde épocas primitivas.

Desde que el ser humano apareció en la Tierra ha trabajado para subsistir, tratando de lograr en sus actividades la mayor efectividad posible; para ello, ha utilizado en cierto grado la administración.

En la época primitiva, al trabajar el hombre en grupo surgió de manera incipiente la administración, como una asociación de esfuerzos para lograr un fin determinado que requiere de la participación de varias personas. El crecimiento demográfico obligó a la humanidad a coordinar mejor sus esfuerzos en los grupos sociales y, en consecuencia, a mejorar la aplicación de la administración.

Con la aparición del Estado, que señala el inicio de la civilización, surgieron la ciencia, la literatura, la religión, la organización política, la escritura y el urbanismo. En Mesopotamia y Egipto, Estados representativos de la época agrícola, la sociedad se dividió en clases sociales.

El control del trabajo colectivo y el pago de tributos en especies eran las bases en que se apoyaban estas civilizaciones, lo que obviamente exigía una mayor complejidad en la administración. En la antigüedad grecolatina surgió el esclavismo, durante el cual la administración se orientaba hacia una estricta supervisión del trabajo mediante el castigo físico.

La administración depende casi todo en el control para poder ejercer una autoridad en cierto sentido, esta surgió para que un grupo de personas puedan cumplir una meta u objetivo, toda tipo de organización necesita de esta para poder elaborar planes.

La división de la administración (Daniel Alberto Guitiérrez Dueñas, 2005)

La administración es una ciencia dividida en una serie de campos de conocimiento de las organizaciones y de los sistemas, por ello encontramos una gran gama de especialidades en relación a este campo, primero tenemos que la administración nació por una de sus especialidades: “la administración pública” esta rama de la ciencia está conformada por políticas que conllevan al buen manejo del estado, además de crear una serie de aplicaciones a las demás ramas como lo es la organización por organigramas y las líneas de staff, esta rama de la administración está encargada del estudio de los microsistemas, es decir de la sociedad, para establecer y mantener los sistemas racionales que se encuentran en él, con el fin de lograr el bienestar de un pueblo y la valoración de sus derechos, además de la caracterización de sus obligaciones frente a su sociedad como persona activa del sistema administrativo.

La administración pública nos lleva a pensar que existe una administración de otro carácter, es decir, de la “administración de capital privado” esta es la que comúnmente se denomina simplemente “administración de empresas”: es la encargada del estudio de los sistemas, es decir de la estructura del capital en las organizaciones, para establecer y mantener los sub-sistemas racionales de esfuerzo cooperativo que se desarrollan en relación directa con la “autoridad-dependencia” de las organizaciones, con el fin único de satisfacer de forma directa las necesidades de una población objetivo.

Por eso existe una “administración personal o individual”, este campo es muy dependiente de la psicología y de la antropología, ya que son estas las que tratan el comportamiento individual desde el punto de vista físico y mental; por esto es un área poco explorada donde comúnmente es denominado como un

proyecto personal de vida, remitiéndose exclusivamente a la planificación del futuro personal.

Al tener estas tres grandes ramas observamos que en el mundo real existen sobre estas algunas derivaciones que se mostraran a continuación:

Administración Pública

Al ver el contexto de esta rama podemos decir que existen algunos campos de especialización, primero observamos la parte o razón legal, al ser un campo de legislaciones y de acciones ejecutivas en las cuales interfieren sus decisiones a toda una sociedad, existe una división de “Derecho Administrativo” que se encarga del estudio del comportamiento macro sistémico a través de políticas y normas legales de acción popular, cuyo fin es el de lograr un mejor orden público. Este derecho depende de recursos físicos y mentales para poder ser desarrollado, por esto a su vez existe la “administración de finanzas públicas” y en conjunto con la administración de empresas, “la administración del talento humano”, la primera se encarga del estudio del comportamiento de los sistemas racionales de esfuerzo cooperativo, en relación a la Economía y los recursos físicos; la segunda hace referencia al estudio del trabajo, de los sistemas racionales de esfuerzo cooperativo, con el fin de lograr bienestar para el grupo de trabajo interno del sistema. Y existe un tipo de especialización característico de esta rama y es la “administración del recurso público” que a diferencia del financiero este se encarga del estudio del comportamiento diplomático, de ordenamiento, planeación y control territorial. Con base en esta división la administración se ha logrado desarrollar en estas áreas comunes para una población determinada, así se logra complementar el trabajo que realizan otras ciencias como la Economía, la Política, la Sociología y la Psicología

Administración de empresas

En la administración de los sistemas comunes, es decir de las empresas, observamos claramente que las organizaciones están constituidas por las personas, por seres humanos que razonan y que realizan un trabajo para que la organización cumpla con su principal fin, la satisfacción de las necesidades

propias y las de su segmento de mercado; por este hecho al igual que la “administración pública” se puede dividir en: “la administración del talento humano” que hace referencia al estudio del trabajo, de los sistemas racionales de esfuerzo cooperativo, con el fin de lograr bienestar para el grupo de trabajo interno del sistema empresarial.

Administración individual

Para este tipo especial de administración, donde el ser humano por sí mismo logra dentro de sí crear un sistema racional, el cual permite que la administración sea causada por este mismo hecho, así entendemos que los seres humanos tenemos la capacidad física, biológica y mental para desarrollar silogismos y relaciones epistemológicas en la administración.

Aunque la administración se divide en algunas partes el fin es el mismo cumplir una serie de procesos que logren una meta en común y para que esta meta se cumpla se debe saber transmitir la idea a todos los colaboradores para que tengan la misma idea en sus objetivos.

Ventas (Miguel Mejia, 2010)

Los seres humanos comenzaron a acumular excedentes de producción. Nace el Trueque, o Permuta, una forma de intercambio bastante primitiva, la cual les permitía dedicar su esfuerzo al cultivo más fácil y natural para cada asentamiento humano. Mediante esta modalidad, cada participante entregaba parte del producto de su trabajo, a cambio de una parte del producto del trabajo de otro participante. Éste es un invento tan antiguo como la rueda, la cual a su vez habrá facilitado el transporte de mercancías.

Esta práctica se daba no únicamente entre grupos sociales, sino también de manera privada. Presentaba, no obstante, la enorme dificultad de encontrar participantes interesados en el producto ofrecido. Igualmente difícil era para el participante, conseguir el producto de su interés en la cantidad y forma que propiciaran la permuta.

Posteriormente, se inventaron formas de representar una paridad de valor entre las mercancías entregadas y recibidas. Una de ellas era usando metales preciosos, como oro y plata. Otra forma era mediante piezas de cierto valor comúnmente aceptada entre los mercaderes, como dientes de ballena, conchas marinas y semillas de cacao, entre otras formas. Allí da el origen al concepto del dinero o moneda, como elemento facilitador del intercambio comercial.

Las ventas nacieron cuando existió la necesidad de nuevas cosas ejemplo los que sembraban necesitaban de los que pescaban y viceversa las ventas nace como el intercambio de bienes y servicios luego adopto una cantidad financiera por un artículo determinado para convertirse en lo que es en estos días el intercambio monetario de bienes y servicios.

Tipos de Venta:

Para Germán Velásquez Vargas, (2011) en una primera instancia, se puede identificar a dos grandes Tipos de Venta, cuya diferencia radica en "a quién" se le vende y los usos o fines que éstos le dan a los productos adquiridos.

Estos dos tipos de venta son:

Venta Minorista o al Detalle: Incluye todas las actividades relacionadas con la venta directa de bienes y servicios al consumidor final para un uso personal no comercial.

Un minorista o establecimiento al detalle es toda aquella empresa cuyo volumen de ventas procede, principalmente, de la venta al menudeo.

Venta Mayorista o al Mayoreo: Germán Velásquez Vargas, (2011)

Incluye todas las actividades de venta de bienes o servicios dirigidos a la reventa o a fines comerciales.

Las ventas al mayoreo (o comercio mayorista) son las ventas, y todas las actividades relacionadas directamente con éstas, de bienes y servicios a empresas de negocios y otras organizaciones para

- 1) reventa,
- 2) uso en la producción de otros bienes y servicios o
- 3) La operación de un servicio

Entre los principales tipos de mayoristas tenemos: Mayoristas en general, mayoristas de servicios completos, mayoristas de servicios limitados, comisionistas y agentes, sucursales y oficinas de fabricantes y de distribuidores minoristas, y mayoristas especializados

En una segunda instancia, se puede identificar al menos cinco *tipos de venta*, cuya diferencia radica en "la actividad de venta" que las empresas pueden optar por realizar, los cuales son:

- 1) Venta personal,
- 2) venta por teléfono,
- 3) venta en línea,
- 4) venta por correo y
- 5) venta por máquinas automáticas.

Venta Personal: Germán Velásquez Vargas, (2011)

Es la venta que implica una interacción cara a cara con el cliente. Dicho de otra forma, es el tipo de venta en el que existe una relación directa entre el vendedor y el comprador

Venta por Teléfono (telemarketing): Este tipo de venta consiste en iniciar el contacto con el cliente potencial por teléfono y cerrar la venta por ese mismo medio.

Venta Online (en línea o por internet): Este tipo de venta consiste en poner a la venta los productos o servicios de la empresa en un sitio web en internet (por ejemplo, en una Tienda Virtual), de tal forma, que los clientes puedan conocer en qué consiste el producto o servicio, y en el caso de que estén interesados, puedan efectuar la compra "online", por ejemplo, pagando el precio del

producto con su tarjeta de crédito, para luego, recibir en su correo electrónico la factura, la fecha de entrega y las condiciones en las que recibirá el producto.

Venta por Correo: O correo directo. Este tipo de venta consiste en el envío de cartas de venta, folletos, catálogos, vídeos, Cds y/o muestras del producto a los clientes potenciales mediante el correo postal, pero con la característica adicional de que se incluye un "formulario de pedido" para que la persona interesada pueda efectuar la compra, ya sea enviando el formulario (también) por correo, realizando una llamada telefónica o ingresando a una página web para hacer efectivo el pedido.

Venta por Máquinas Automáticas: Según Stanton William Etzel Michael y Walker Bruce, (2012),” **la venta de productos por medio de una máquina sin contacto personal entre comprador y vendedor se llama venta por máquinas automáticas.**” Su atractivo radica en la conveniencia o comodidad de la compra. Los productos vendidos en máquinas vendedoras automáticas son habitualmente marcas pre vendidas, bien conocidas, con una alta tasa de rotación, de alimentos y bebidas. Las máquinas vendedoras pueden ampliar el mercado de la compañía por estar ante los clientes en el lugar y el momento en que éstos no pueden ir a una tienda. Por consiguiente, el equipo vendedor se encuentra casi en todas partes

En estos conceptos podremos decir que las ventas se clasifican dependiendo al cliente y los nuevos tiempos ya que el avance de la tecnología hace que estas mejoren y sean a la vez más difíciles ya que la competencia también mejora sus estrategias para poder engatusar a los clientes potenciales y realizar la venta deseada.

Ingresos (Julián Pérez Porto y María Merino, 2010)

Ingreso proviene del latín ingressus, es la acción de ingresar o el espacio por donde se entra por ejemplo “El cliente ingresó al establecimiento por la puerta de atrás” o también puede ser el acto de ser admitido en una corporación o de empezar a gozar de un empleo u otra cosa.

Por ejemplo” Después de la entrevista correspondiente la señora ingreso al departamento de ventas”

En economía, los ingresos son los patrimonios que entran en poder de una persona o de una entidad.

Un sujeto puede recibir ingresos por su actividad laboral, comercial o productiva: “Trabajo diez horas por día pero los ingresos no me alcanzan”, “Las ventas de este mes incrementaron los ingresos de la compañía”, “Me gustaría ahorrar para comprar un coche pero, con estos ingresos, es casi imposible”.

Ingreso también puede definirse como la entrada en una situación, lugar o ámbito. Así cuando decimos ¿Qué ingresos tienes? Estamos preguntando cuánto dinero o bienes ingresaron en su patrimonio en un período de tiempo determinado; cuando hablamos de curso de ingreso para entrar en un colegio o una facultad hacemos referencia a las materias que deben aprobarse para ser admitido en esas casas de estudios.

En otras palabras cuando hablamos de ingresos nos referimos en el caso específico de la economía son todas las entradas financieras que recibe una persona, una familia, una empresa, una organización, un gobierno, entre otros. El tipo de ingreso que recibe una persona o una empresa u organización depende del tipo de actividad que realice (un trabajo, un negocio, unas ventas, etc.).

El ingreso es una remuneración que se obtiene por realizar dicha actividad. Habitualmente en forma de dinero, los ingresos pueden ser por una venta de mercancía, por intereses bancarios de una cuenta, por préstamos o cualquier otra fuente.

En resumen los ingresos son el resultado de sucesos pasados los cuales generan una rentabilidad a un determinado negocio o persona que intervenga en ella.

Egresos (Credy, 2016)

Tanto las empresas como las personas tienen una serie de gastos en su día a día por diferentes motivos, ya sea para pagar una renta o servicios como la luz,

el agua o Internet. Estos gastos se denominan también egresos. La lógica establece que, cuando aumentan, los beneficios por su parte, suelen disminuir. En este artículo vamos a profundizar en este concepto financiero tan importante para que sepas que son los egresos, y las diferencias principales entre variables y fijos.

Ya que esta palabra se refiere a todas las salidas de dinero, en ellos se englobarían también las inversiones. Si bien las inversiones se realizan con el propósito de recuperarlas y obtener grandes beneficios de ellas en el futuro, igualmente suponen salidas monetarias. Por ejemplo, adquirir una materia prima para fabricar un producto, implica un gasto para la empresa. No obstante, una vez transformada, podrá venderse y, por tanto, se generarán ingresos importantes.

A continuación, desde Credy te explicamos la definición y clasificación de estos gastos y resolveremos qué son los egresos fijos y variables.

¿Qué son los egresos y qué tipos de egresos existen?

Las personas y los negocios deberán tener en cuenta los distintos tipos de gastos. Estos pueden ser fijos, variables o extraordinarios.

Egresos fijos: En el caso de las empresas, el egreso fijo es aquel que no está relacionado con el nivel de producción, es decir, siempre serán los mismos. Habitualmente aparecen vinculados a un contrato laboral. En este apartado incluiríamos el pago del alquiler del local o de la vivienda, el agua, la luz, el gas, Internet, el teléfono, etc. Estos son ejemplos de egresos fijos. No importa cuántas ventas tenga un negocio, pues siempre tendrá que afrontarlos de una forma u otra.

Egresos variables: Se conocen también por ser denominados de “explotación”. Como bien indica su nombre, se refiere a aquellos que varían en función de la actividad de la empresa. Así, son aquellos gastos que realiza la compañía para obtener ingresos. Entonces, si el negocio aumenta, significa que los egresos variables también aumentarán. Ejemplos son la mano de obra (ya que cuanta

más producción, hará falta más personal), envases empleados para los productos, adquisición de materias primas, etc.

Egresos extraordinarios: Son aquellos que no están ligados a la actividad normal del negocio ni tampoco se presentan en todos los ejercicios. En ocasiones son imprevistos, pues no pueden ser controlados por la propia empresa.

Son los pagos, gastos que se realizan son necesarios ya que estos podremos decir que si un negocio está cumpliendo con sus obligaciones es la forma de decir que se está realizando una buena administración, ya que siempre que exista ingresos existirán egresos.

Utilidad de un negocio. (significados.com flor-de-loto, 2014)

Utilidad es cualidad o propiedad de valor útil que se le otorga a una acción o un objeto de útil. El término 'utilidad' también significa provecho, conveniencia, interés fruto o ganancia que se obtiene de algo. Procede del latín *utilitas*, *-ātis*. Puede hacer referencia a los siguientes términos:

Función de utilidad, utilidad total y marginal

La función de utilidad es una representación analítica de las preferencias de los consumidores. La función de utilidad sigue una dirección ascendente hasta que alcanza un punto de utilidad total.

La utilidad total es la completa satisfacción de un consumidor obtenida con una cantidad determinada de un bien. Siguiendo con el concepto de función de utilidad, la utilidad marginal es el cambio decreciente en la función de utilidad total cuando un bien se consume y existe una satisfacción.

Utilidad de la lógica

La lógica tiene una gran importancia e interés práctico tanto a nivel científico como en la vida cotidiana.

En el ámbito de la investigación científica, la utilidad de la lógica reside en su capacidad de ofrecer procedimientos para formular argumentos, establecer

hipótesis a través de proposiciones lógicas y alcanzar conclusiones. Instrumento fundamental: el método para alcanzar la verdad, el orden, el sistema y la posibilidad de demostrar la validez, tanto del conocimiento como de la realidad.

En el día a día, la lógica permite, entre otras cosas, dar orden, coherencia y profundidad a los procesos de pensamiento. En última instancia, la lógica ofrece formas correctas de pensamiento que permiten alcanzar la verdad.

Utilidad en Contabilidad

En el ámbito de la Contabilidad, la utilidad, entendida como beneficio o ganancia, es la diferencia entre los ingresos obtenidos por un negocio y todos los gastos incurridos en la generación de dichos ingresos.

Utilidad bruta y utilidad neta

Utilidad bruta es la diferencia entre el total de ventas en efectivo de un artículo o de un grupo de artículos en un periodo de tiempo determinado y el coste total del artículo o artículos. Se entiende por utilidad neta, la utilidad resultante después de restar y sumar de la utilidad operacional, los gastos e Ingresos no operacionales respectivamente, los impuestos y la Reserva legal. Es la utilidad que efectivamente se distribuye a los socios.

La utilidad para el negocio Carlitos es la diferencia que se genera al día después de haber cancelado las obligaciones ese valor debe de ser la estimación que se da luego de terminar la jornada de trabajo en el negocio si se genera utilidad pero la eventualidad es que últimamente esa esta disminuyendo lo cual puede generar desconfianza en la administración del establecimiento.

Antecedentes Referenciales

(Briones & López, 2012) "Reingeniería de un Mini-market para la creación de un Comisariato Jr." Universidad Estatal de Milagro. Milagro, Ecuador.

Esta tesis nos relata sobre la creación de un comisariato para establecer un modelo de adecuación a las exigencias que presente por el desabastecimiento

de locales de la misma naturaleza por los alrededores se habla de un plan del conociendo del inventario como norma primordial al para poder generar ganancias y competir con la poca competencia que tiene pero que tiene de relevancia o cual es el problema el desconocimiento de su mercado potencial puede generar que la persona que administre el negocio cometa errores en la adquisición de mercadería de escasa rotación la persona de esta tesis sugiere empezar con productos de mayor rotación y que den rápida obtención de ingresos y no malgastar en productos baratos pero de difícil venta pero como saber si se están comprando productos de rápida rotación las formas es elaborar encuesta entrevista y observación.

Las personas tanto que trabajan en el local como a clientes frecuentes las preguntas pueden ser ¿Que producto desea que se venda en este local? , ¿Cual producto es el que más consume? ¿Encontró todo lo que buscaba dentro de las instalaciones y que puede sugerirnos? la cual servirá como un paso a seguir también revisando el libro de registro de las ventas al día al ver que producto se acaba primero solo elaborar compras de esos productos y así lograr satisfacer la necesidad de sus clientes .

También hablan sobre elaborar planes de adquisición de nuevos productos y así llegar a ser líderes al tener tanta variedad sus clientes la preferirían entre la competencia, la diferencia es que nosotros contamos con variedad de productos pero la mala administración en el proceso de compras a llevado a la perdida de productos por no conocer nuestro inventario en bodega.

Quimis Andrade & Quimis Ponce, (2013) en su “Estudio de Factibilidad para la Implementación de un Sistema de Control y Gestión de Inventario en la Compañía Lubristock S.A., de la ciudad de Guayaquil”. Universidad Estatal de Milagro, Milagro, Ecuador.

En el estudio realizado en la compañía se identificó que presenta inconvenientes en la administración de sus inventarios, debido a que no posee un adecuado control en el proceso de recepción, almacenamiento y despacho de los productos, el stock que se tiene en el área de bodega es insuficiente, por

lo cual no se cumple con los pedidos que son solicitados por parte de los clientes, un ejemplo claro del desconocimiento de sus productos en bodega y la poca preparación en el registro de las compras y desinformación de sus productos en stock pero porque sucede esto ya que cuenta con poco personal no cuenta con un sistema computarizado de registro ocasionan problemas como el desabastecimiento de sus clientes lo cual genera pérdidas ya que al no contar con un procedimiento de búsqueda más eficiente surge la idea de la creación de un sistema de control y gestión de sus inventarios pero como en muchos casos las pequeñas empresas no cuentan con un sistema de registro y solo se realizan compras y ventas sin llevar un sistema que permita saber que cuanta mercadería se tiene .

Tiene una semejanza con el tema de investigación ya que el desconocimiento en el control de inventarios causa pérdidas monetarias en el establecimiento por el motivo que no posee un plan de control ni proceso de contabilización en la administración de mercadería podríamos adoptar medidas de registro, la empresa adopto medidas para deshacerse de mercadería de escasa rotación dando promociones o descuentos a sus clientes frecuentes , ofreciendo facilidad en pagos en mi problemas se podría generar algún tipo de sistema que ayude a generar promociones con ciertos productos.

Mejorar la distribución de productos en bodega, rapidez en el despacho controlar el tiempo de demora para que el cliente no tenga que esperar tanto para obtener lo que quiere que todo empleado que sea de atención al cliente conozca con cuanta mercadería cuenta y no dar una información inadecuada al cliente.

Esta información aporta con modelos de atención tanto al cliente como trabajador porque puede servir de modelo a copiar la relevancia de este procedimiento.

Posso Rodelo & Barrios Barrios, (2014) en su “Diseño de un Modelo de Control Interno en la Empresa Prestadora de Servicios Hoteleros Eco Turísticos

Nativos Activos Eco Hotel la Cocotera, Universidad de Cartagena, Cartagena de Indias , Colombia.

En esta investigación se estudia un plan que permitirá el control interno como parte primordial de las actividades contables, propone la creación de una estructura orgánica financiera y contable ya que dentro de las instalaciones no se aplican métodos, procedimientos, políticas, no posee un plan de cuentas, registro de partida doble.

Realizando una auditoria se detectaron anomalías en los registros tanto facturas que no cuadraban con los gastos y los ingresos pertinentes lo cual origina que el dueño de los establecimientos ejecute un diseño de control permitiéndole poder detectar los factores internos que ocasionen alguna problema como primera medida se implantó un formato de control computarizado en los horarios , que todo este facturado que los registros sean revisados por supervisores encargados que sean de confianza los cuales ejecuten efectividad y eficiencia en las operaciones , confiabilidad en la información financiera cumplimiento de las leyes y procedimientos aplicables .

Pero que tiene de aporte esta investigación este a el tema en cierta medida es que poseer e implantar ciertas medidas tecnológicas para poder realizar un control adecuado que las compras que se den en la tienda de abarrotes Carlitos sean solo con facturas y no con simples notas de ventas que las compras solo se realice por una determinada persona para que esta lleve el control de bodegas que toda esta transacciones sean confirmadas con anterioridad por el dueño del establecimiento o que ambos compartan la misma información y poder elaborar planes conjuntos para posibles problemas.

En el tema trato de implementar el desarrollo de las actividades pero con un manejo más exacto de los ingresos y egresos llevando cuentas en todo contabilizando por medio de facturas, reportes de compra y venta los cuales obtendremos una mejora en la administración de la empresa.

Para Avila Bustos (2005) en su trabajo de “Medición y Control de Riesgos Financieros en Empresas en el Sector Real, Universidad Pontificia Javeriana, Bogotá, Colombia.

Esta tesis nos relata sobre los riesgos en cómo afrontarlos en relación a los estados financieros sobre las variantes que se pueden generar para el aumento o la disminución en torno a las ventas y que un control sobre estas podrán generar mejores resultados al implementar un modelo de medición y de control esto requerida de los diversos elementos que pueden ayudar o empeorar un proceso.

Como son el capital humano, la experiencia, el conociendo del negocio los cuales pueden ser armas que ayuden a generar más ganancias como se mueve el negocio que clima genera, explica que existe una secuencia de pasos a seguir para mejorar un control y si se desea saber que se lleva uno adecuado se debe adoptar estos pasos para realizarlo.

El primero es identificar el problema tratando por medio de análisis o hipótesis siempre tratarlo para tomar una fácil corrección , ver los riesgos que provoca este problema de donde empieza hasta donde termina y porque sucede sus causas los motivos en que se está equivocando , identificarlo como un problema que se debe arreglar en muchos casos se puede tomar decisiones que a todos los colaboradores les parecerá de muy buena sugerencia pero en casos extremos no se podrá hacer nada al reconocer el error también puede que no tenga solución por lo menos no inmediata .

Por ultimo ver la implementación de un plan de control no es nada fácil ya que el cambio siempre es molesto pero deberá corregir y tomar medidas si se quiere mejorar , esta investigación podemos decir que sirve como una sugerencia en qué medidas tomar y que se debe ser muy poco flexible con problemas que pueda ayudar a cambiar la rentabilidad del negocio como pude darme cuenta todo tipo de decisión se toma riesgos el monitoreo es una de las piezas esenciales que se pueden tomar como ejemplo para el proyecto los niveles de autorización y que se adopten normas que permitan conocer la situación financiera del negocio también menciona sobre el factor riesgo-

rendimiento que habla sobre la evolución de los mercados y los gustos cambiantes de las personas pueden utilizar esto en la adquisición de productos de mayor rotación y tener un conocimiento sobre las realidades del cliente y no tomar riesgos al comprar un producto de menor rotación digo esto ya que uno de los puntos habla sobre la experiencia y el conociendo del negocio el cual debe darse a base de mejorar y controlar los ingresos .

Para Flores Calderon & Ibarra Garcia , (2006) en su “Diseño de Control Interno para la Pequeña y Media Empresa, Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, Pachuca, México.

Esta tesis trata sobre cuáles son los métodos más prácticos para mejorar el control interno y cuáles son los resultados esperados que para cada tipo de empresa que debe utilizarse diferentes técnicas las cuales darán resultados inmediatos por medio de indicadores los cuales les permita alinear diferentes tipo de mediciones para cada conflicto y poder elaborar políticas para poder solucionarlas sugiere métodos de revisión en los procesos en momentos inoportunos medición y compararlos con otros meses llevando una investigación directa si estas disminuyen o aumentan para ver qué medidas tomar si la documentación presentada tiene igualdad con lo que se está presentando .

Pero que tiene de relevancia esta investigación con mi tesis podemos decir que el hecho de que toda empresa dependiendo de su tamaño tiene diferentes tipos de medición en relación con sus ventas buscando con ello la mejora continua ya que la mayoría de empresas o negocios pequeños no cuentan con un sistema administrativo y que es difícil encontrar las perdidas porque no se lleva documentado nada lo cual explica que se debe tomar medidas para llevar un sistema de control y establecer políticas que ayuden a corregir errores uno de ellos es contar con una caja registradora que leve todo detallado para una mejor observación de las ventas y pagos del diario no se puede controlar si no hay ningún documento que certifique cualquier transacción llevar un inventario en bodega , en devoluciones en productos caducados si se aplica esto podrá conocer la verdadera realidad del negocio.

Para Valdez Fabián, (2011) en su “Implementación de un Sistema de Control interno para el Departamento de ventas de la Empresa Disavug CIA.LTDA”, Universidad del Azuay, Cuenca; Ecuador.

La investigación se basó en torno a las ventas y el manejo de las políticas en esta determinada área, el propósito general de este proyecto es determinar que eficiencia se está llevando en el control de las ventas e identificar posibles falencias la investigación menciona que uno de los problemas es la cartera vencida porque no existe el control sobre las ventas la propuesta que sugiere es designar un supervisor a cada vendedor los cuales monitorearan todo aspecto sobre los clientes que visiten cuantas ventas realizan al día que clase de cliente visiten llenando un informe a final de cada jornada para que quede registrado sus labores.

En que aporta con mi tesis primero en la planificación que se toma en que el problema del control también se puede tomar las misma medida y que todo sea documentado y llenado tipo informe para poder sacar un resultado al terminar el día como ejemplo se debe registrar cada compra y cada venta en un libro diario para llevarlo a cargo ese registro no puede ser cambiado bajo ninguna circunstancia la persona que lleve el control debe ser ajena a la que trabaja allí para que el proceso sea transparente y que no tenga familiaridad con los empleados del establecimiento.

Llevar este control indefinidamente o por lo menos el tiempo que sea necesario y que este control nos dé resultados en un lapso de tiempo mínimo puede que este proceso mejore la rentabilidad del negocio y descubra posible fuga del dinero.

Fundamentación legal

En la Constitución del Ecuador del 2008:

Sección segunda

Administración pública

Art. 227 Constitución del Ecuador, (2008) La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación. **(p.117)**

Sección sexta Política monetaria, cambiaria, crediticia y financiera

Art.302 Constitución del Ecuador, (2008).- Las políticas monetaria, crediticia, cambiaria y financiera tendrán como objetivos:

1. Suministrar los medios de pago necesarios para que el sistema económico opere con eficiencia.
2. Establecer niveles de liquidez global que garanticen adecuados márgenes de seguridad financiera.
3. Orientar los excedentes de liquidez hacia la inversión requerida para el desarrollo del país.
4. Promover niveles y relaciones entre las tasas de interés pasivo y activo que estimulen el ahorro nacional y el financiamiento de las actividades productivas, con el propósito de mantener la estabilidad de precios y los equilibrios monetarios en la balanza de pagos, de acuerdo al objetivo de estabilidad económica definido en la Constitución.**(p.145)**

Plan Nacional del Buen Vivir

Objetivo 9 Plan Nacional del Buen Vivir, (2013-2017) Numeral 9.5

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

- a) Fomentar la capacitación tanto de trabajadores y trabajadoras, como de personas en búsqueda de trabajo, con el objeto de mejorar su desempeño, productividad, empleabilidad, permanencia en el trabajo y su realización personal
- b) Fomentar la colaboración tripartita (Estado, sector privado y trabajadores) en la planificación de la capacitación y la formación ocupacional que incremente la empleabilidad y la productividad laboral.
- c) Fortalecer la normativa para el desarrollo de la formación ocupacional y capacitación para el trabajo, superando formas estereotipadas o sexistas de ocupación laboral.

- d) Definir y estructurar los programas de formación ocupacional y capacitación para el trabajo, en función de la demanda actual y futura del sistema de trabajo, con la participación de los trabajadores y empleadores.
 - e) Generar, sistematizar, consolidar y difundir, información relevante y oportuna, para la formulación de programas de capacitación y formación para el trabajo.
 - f) Implementar mecanismos de acreditación de las entidades de capacitación y certificación de competencias laborales y ocupacionales, tanto dentro como fuera del país.
 - g) Establecer programas específicos de capacitación para fortalecer la inclusión de grupos históricamente excluidos del mercado laboral y en condiciones de trabajo digno.
 - h) Promover la cultura de excelencia en el sector público a través de la formación y la capacitación continua del servidor público.
 - i) Incluir en los programas de capacitación para el trabajo, instrumentos que permitan la recuperación, fortalecimiento y transferencia de conocimientos, tecnologías, buenas prácticas y saberes ancestrales, en la producción de bienes y servicios.
 - j) Ampliar las modalidades de capacitación, acordes a las necesidades y demandas de los ecuatorianos en el exterior, mediante el uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC) aplicadas a la capacitación virtual.
- (p.350)**

LORTI Capítulo VI

CONTABILIDAD Y ESTADOS FINANCIEROS

Art.19 LEY ORGANICA DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO-LORTI, (2004)

Obligación de llevar contabilidad.- Están obligadas a llevar contabilidad y declarar el impuesto en base a los resultados que arroje la misma todas las sociedades. También lo estarán las personas naturales y sucesiones indivisas que al primero de enero operen con un capital o cuyos ingresos brutos o gastos anuales del ejercicio inmediato anterior, sean superiores a los límites que en cada caso se establezcan en el Reglamento, incluyendo las personas naturales que desarrollen actividades agrícolas, pecuarias, forestales o similares.

Las personas naturales que realicen actividades empresariales y que operen con un capital u obtengan ingresos inferiores a los previstos en el inciso anterior, así como los profesionales, comisionistas, artesanos, agentes, representantes y demás trabajadores autónomos deberán llevar una cuenta de ingresos y egresos para determinar su renta imponible.

Para efectos tributarios, las asociaciones, comunas y cooperativas sujetas a la vigilancia de la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria, con excepción de las entidades del sistema financiero popular y solidario, podrán llevar registros contables de conformidad con normas simplificadas que se establezcan en el reglamento. **(p.30-31)**

Marco Conceptuales

Administración: Conjunto de funciones para administrar una economía; es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos y las actividades de trabajo con el propósito de lograr los objetivos o metas de la organización de manera eficiente y eficaz

Contemporáneos: Existe al mismo tiempo y pertenece a la misma época. Se denomina como a todo aquello que sucede en el tiempo presente y que pertenece al período histórico de tiempo más cercano a la actualidad. Como adjetivo calificativo, el término contemporáneo sirve para señalar todos los hechos, circunstancias o fenómenos que toman lugar entonces en el tiempo presente y que son parte de una realidad particular actual, contrapuesta a las realidades de otros períodos históricos del ser humano.

Egresos: Significa la salida de dinero de las arcas de una empresa, 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. El verbo egresar hace referencia a salir de alguna parte. Por ejemplo: “Los egresos de la terminal de ómnibus han sido multitudinarios: parece que no quedará nadie en la ciudad durante el verano”.

Ingresos: Se entiende el dinero que entra por alguna acción anterior, El tipo de ingreso que recibe una persona o una empresa u organización depende del tipo de actividad que realice (un trabajo, un negocio, una venta, etc.).

El ingreso es una remuneración que se obtiene por realizar dicha actividad. Por ejemplo, el ingreso que recibe un trabajador asalariado por su trabajo es el salario. Si ésta es la única actividad remunerada que hizo la persona durante un periodo, el salario será su ingreso total. Por el contrario, si esta persona, además de su salario, arrienda un apartamento de su propiedad a un amigo, el dinero que le paga el amigo por el arriendo también es un ingreso. En este último caso, el salario más el dinero del arrendamiento constituyen el ingreso total. Los ingresos pueden ser utilizados para satisfacer las necesidades.

Organizacional: Se denomina organizacional a todo lo referido al establecimiento de un orden para llegar a conseguir un objetivo específico. Lo organizacional se refiere a innumerables circunstancias o ámbitos, como la empresa, las instituciones públicas, la sociedad, etc.

Refiere a todas aquellas consideraciones que deben tenerse en cuenta a la hora de tener una determinada estructura que garantice la consecución de metas específicas.

En este sentido es importante tener presente que toda forma de organizar un conjunto de personas y las tareas que estas llevan a cabo implica establecer un determinado nivel de eficiencia, esto es, que los objetivos se alcanzarán de la mejor manera posible haciendo uso de la menor cantidad de recursos o tiempo.

Negocio: Se designa con el término de negocio a aquella ocupación que detenta un individuo y que está encaminada a obtener un beneficio de tipo económico.

La palabra tiene un origen latino, por ejemplo, los romanos, la utilizaban para referirse a aquellas actividades que no suponían el ocio y a través de las cuales obtenían dinero. Por otra parte, en los últimos años, el término ha sido muy usado por la mayoría de las personas como sinónimo de empresa y también de industria.

Además, cuando queremos dar cuenta del beneficio que nos ha reportado determinada cuestión por ejemplo, vendimos una propiedad muy por arriba del precio en el cual se la estaba pagando en el mercado, entonces, tal situación, popularmente se la describe y designa como un buen negocio.

Suministrar : Poner al alcance de una persona, cosa algo que necesita y satisfacer una necesidad, la Real Academia Española da como definición “proveer a alguien de algo que necesita”.

En el ámbito de los servicios públicos domiciliarios se aplica para referirse al suministro de agua potable, gas, electricidad, teléfono, cable, Internet, etc.

En el área de la salud se utiliza para referirse al suministro de los medicamentos a centros médicos ambulatorios, clínicas, farmacias, etc. Diferenciando esta palabra de administrar un medicamento que implica aplicar, dar o hacer tomar un medicamento a alguien.

Pública: La palabra público o pública deriva de dos conceptos latinos: primero, publicar, que significa hacer algo visible al pueblo y segundo, república, que se refiere a “cosa del pueblo”. Por lo tanto, público se relaciona con todo aquello que es libre y gratuito.

Público puede indicar todo lo que pertenece al Estado o a su administración como, por ejemplo, servicio público, transporte público, espacio público o función pública que se definen de libre acceso y conocimiento destinado para todos los ciudadanos. Lo público es contrario a lo privado.

Utilidad: Se denomina utilidad a la capacidad que algo tiene para generar beneficio. También puede referir a las ganancias que un negocio, empresa o activo determinado genera a lo largo de un período de tiempo.

En el primer caso, la utilidad se debe principalmente a la capacidad que tiene un determinado elemento de cubrir o paliar una necesidad que las personas tienen; en este sentido, la utilidad sería la capacidad que un elemento, aspecto o circunstancia tiene para que se genere la solución de un problema. En el segundo, caso, la utilidad guarda relación con las diferencias entre ingresos y

egresos pecuniarios en una determinada actividad económica; en este sentido, la utilidad puede entenderse como un flujo de caja positivo.

No obstante, ambas concepciones tienen elementos en común que las hacen conectarse.

Control: el control es la función administrativa por medio de la cual se evalúa el rendimiento, el control es un elemento del proceso administrativo que incluye todas las actividades que se emprende para garantizar que las operaciones reales coincidan con las operaciones planificadas

Cuando hablamos de la labor administrativa, se nos hace obligatorio tocar el tema del control. El control es una función administrativa, es decir es una labor gerencial básica, que puede ser considerada como una de las más importantes para una óptima labor gerencial.

El control es un elemento del proceso administrativo que incluye todas las actividades que se emprenden para garantizar que las operaciones reales coincidan con las operaciones planificadas. Todos los gerentes de una organización tienen la obligación de controlar; Por ejemplo, tienen que realizar evaluaciones de los resultados y tomar las medidas necesarias para minimizar las ineficiencias. De tal manera, el control es un elemento clave en la administración.

Conceptualización de Variables

Variable Independiente:

Control de ingresos.- Esto se realiza cuando se encuentra alguna eventualidad que no se puede explicar en relación con los ingresos a lo que quiero decir que esto sucede por alguna desconformidad por las ventas en la verificación del dinero y mercadería cuando las ventas no son iguales al dinero en efectivo en caja, se realiza cuando se registra todo tipo de entrada

Egresos.- Podemos identificarlo como la descripción gráfica de los desembolsos que tiene un negocio que realice todo tipo de actividad económica y que son necesarios para que este funcione, se lo puede relacionar

con los gastos e inversiones que tiene todo establecimiento o empresa lo cual nos recuerda las obligaciones financieras que se debe cumplir por obtener algún servicio, por compras de mercadería lo cual haya sucedido por sucesos pasados del día a día.

Variable dependiente:

Utilidad del negocio.- Se debe interpretar como una diferencia que se da luego de haber cancelado todas las deudas en pocas palabras diremos que la utilidad del negocio es el valor que se da luego de afrontar pagos a proveedores, gastos de alquiler, pagos a trabajadores etc., estos valores nos permitirán saber la realidad sobre la situación real del negocio y calcular si se obtiene algún provecho y así determinar si es fructífero la relación financiera que genera el establecimiento.

Capítulo III

MARCO METODOLÓGICO

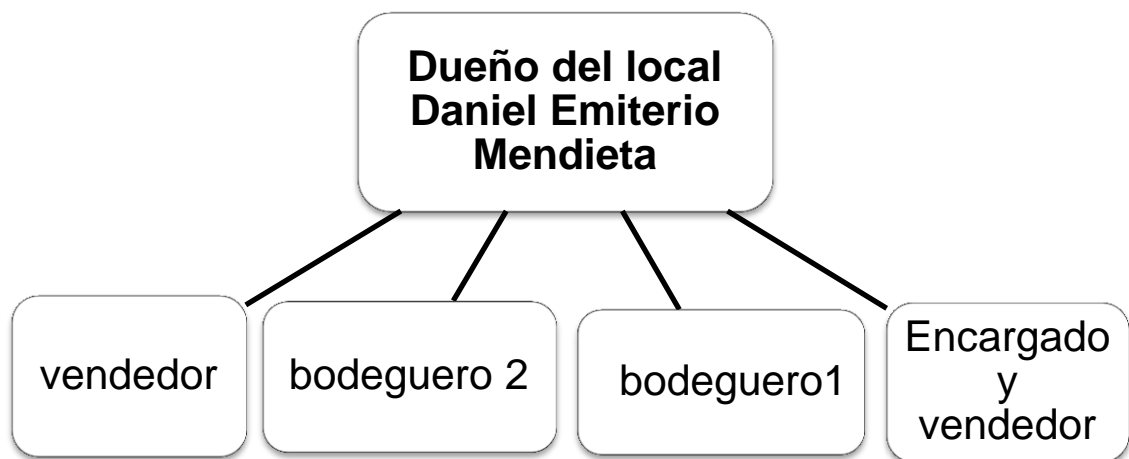
Historia del negocio tienda de abarrotes Carlitos

La tienda en si empezó como una bodega de mercadería que el dueño necesitaba para guardar electrodomésticos que compraba para después venderlos , surgió la idea como tienda por necesidades de utilizar el local para generar ganancias el propietario empezó invirtiendo una cantidad de \$1.000 dólares americanos para adquirir mercadería para la venta empezó con dos personas que le ayudaban la mujer y su hijo menor los primeros 6 meses el negocio no genero muchas ganancias y pensó en cerrarlo pero por pedido de su mujer siguió adelante invirtiendo alrededor de \$3.000 dólares para comprar mercadería faltante que se necesitaba para poder competir con la competencia, la mala atención al cliente , la poca seguridad que había a alrededores del local generaban pocas ventas la mujer del dueño quedo encargada del local ya que el señor no pasaba allí porque tenía otros negocios paso el tiempo la señora quedo en posesión del local pero en el lapso de 2 años le devolvió al dueño y le cedió el local a su hijo mayor Javier Mendieta Chuiza el cual se organizó lleno el local y el cual mejoro la estabilidad económica y las ventas y la utilidades mejoraron al lapso de 5 años por motivos personales le devuelve el local a su progenitora para que siga allí luego de 3 años la señora le devolvió al local a su esposo por motivos de que ella no ganaba solo obtenía perdidas y que había perdido todo su capital y no había obtenido ganancias en esos 3 años en el año 2012 el señor Daniel Emitterio Mendieta volvió a invertir en local alrededor de \$ 4.000 dólares para llenar el local nuevamente y seguir el negocio de tienda de abarrotes el local en cierta medida paso por diferentes dueños internos ya que el local estaba siempre registrado por la misma persona el señor Fabricio Fabián Mendieta Chuiza que es el hijo del dueño .

El señor Daniel Mendieta arranca el 2012 como encargado del local mejorando las ventas comprando nueva mercadería, invirtiendo en adecuaciones al local generando y aumentando las ganancias por consiguiente el sigue siendo el dueño en estos días.

Cuadro esquemático del local tienda de Abarrotes Carlitos

Cuadro.3



Elaborado por: Elvis Elías Mendieta Gonzáles

Misión

Somos un grupo enfocado a ofrecer la mejor atención para nuestros clientes en las ventas de productos y servicios de consumo cotidiano, en la zona donde operamos lo realizaremos con, personal competente y comprometido, innovación y mejora continua ante los cambios del mercado.

Visión

La visión de nuestra empresa no sea tal vez no ser mejor que los otros negocios comerciales, pero ser la mejor tienda de abarrotes, queremos ser la empresa que se encarga de ser la que da el mejor servicio, tener cada vez más productos para que nunca falte cuando un cliente lo necesite ya que deseamos ser sobresaliente y reconocida a nivel nacional.

Diseño de la Investigación

Para el diseño de proyecto de investigación se eligió el de campo ya que se recolectará información para ver dónde está el problema en la falta de rotación los productos, cómo influye eso en los ingresos y egresos del local para determinar una solución óptima al conflicto que se ocasiona, se hará revisando facturas, fechas de caducidad, inventario de mercadería antigua y nueva seleccionando productos con más tiempo en stock elaborando estrategias de venta para vender ese producto de poca salida al mercado.

El diseño bibliográfico se eligió este diseño se obtendrá de otras investigaciones la información pertinente con un problema parecido para poder resolver el conflicto que se relaciona con el tema y conocer cómo proceder y que técnicas y tácticas utilizar en una situación igual.

El diseño de investigación según Julio Cabrero García, (2018) constituye el plan general del investigador para obtener respuestas a sus interrogantes o comprobar la hipótesis de investigación. El diseño de investigación desglosa las estrategias básicas que el investigador adopta para generar información exacta e interpretable. Los diseños son estrategias con las que intentamos obtener respuestas a preguntas como:

Contar, Medir, Describir

El diseño de investigación estipula la estructura fundamental y especifica la naturaleza global de la intervención.

El investigador cuando se plantea realizar un estudio suele tratar de desarrollar algún tipo de comparación. El diseño de investigación supone, así, especificar la naturaleza de las comparaciones que habrían de efectuarse, ésta pueden ser:

Entre dos o más grupos.

De un grupo en dos o más ocasiones.

De un grupo en diferentes circunstancias.

Con muestras de otros estudios.

El diseño también debe especificar los pasos que habrán de tomarse para controlar las variables extrañas y señala cuándo, en relación con otros acontecimientos, se van a recabar los datos y debe precisar el ambiente en que se realizará el estudio. Esto quiere decir que el investigador debe decir dónde habrán de llevarse a cabo las intervenciones y la recolección de datos, esta puede ser en un ambiente natural (como el hogar o el centro laboral de los sujetos) o en un ambiente de laboratorio (con todas las variables controladas).

Al diseñar el estudio el investigador debe decir qué información se dará a los sujetos, es recomendable revelar a los sujetos el propósito de la investigación y obtener su consentimiento.

Investigación Científica

Para Daniel Salomón Behar Rivero, (2008), Investigar viene de la palabra latina sustantiva vestigio “seguir la huella”; también se puede interpretar in - vestigia – ire que significa ir en pos de unos vestigios, de unos rastros... Sus sinónimos son indagar, inquirir, buscar dando un rodeo, rastrear, hacer diligencias para descubrir una cosa, averiguar

Muchos hombres, en el curso de muchos siglos, han creído en la posibilidad de descubrir la técnica del descubrimiento, y de inventar la técnica de la invención. Pero semejante arte jamás fue inventado. Lo que es más, podría argüirse que jamás se inventará, a menos que se modifique radicalmente la definición de “ciencia”; en efecto, el conocimiento científico por oposición a la sabiduría revelada, es esencialmente falible, esto es, susceptible de ser parcial o aun totalmente refutado.

La falibilidad del conocimiento científico es por consiguiente, la imposibilidad de establecer reglas de oro que nos conduzcan derechamente a verdades finales.

Vale decir, no hay reglas infalibles que garanticen por anticipado el descubrimiento de nuevos hechos y la invención de nuevas teorías, asegurando así la fecundidad de la investigación científica: la certidumbre debe buscarse tan solo en las ciencias formales. ¿Significa esto que la investigación científica es errática e ilegal y, por consiguiente que los científicos lo esperan

todo de la intuición o de la iluminación? Es verdad que en ciencia no hay caminos reales; que la investigación se abre camino en la selva de los hechos y, que los científicos sobresalientes elaboran su propio estilo de pesquisa. Sin embargo esto no debe hacernos desesperar de la posibilidad de descubrir pautas, normalmente satisfactorias de plantear problemas y poner a prueba hipótesis. Los científicos que van en pos de la verdad no se comportan como soldados que cumplen obedientemente las reglas de la ordenanza. No hay avenidas hechas en ciencia, pero hay en cambio una brújula mediante la cual a menudo es posible estimar si se está sobre una huella promisoría. Esta brújula es el método científico, que no produce automáticamente el saber pero que nos evita perdernos en el caos aparente de los fenómenos, aunque sólo sea porque nos indica cómo no plantear los problemas y cómo no sucumbir al embrujo de nuestros prejuicios predilectos.

La investigación científica es la búsqueda intencionada de conocimientos o de soluciones a problemas de carácter científico; el método científico indica el camino que se ha de transitar en esa indagación y las técnicas precisan la manera de recorrerlo.

La investigación nos ayuda a mejorar el estudio porque nos permite establecer contacto con la realidad a fin de que la conozcamos mejor. Constituye un estímulo para la actividad intelectual creadora. Ayuda a desarrollar una curiosidad creciente acerca de la solución de problemas, además, contribuye al progreso de la lectura crítica.

Este tipo de investigación se puede decir que trata de buscar por métodos y estrategias de indagar en el problema en general utilizando planes para poder encontrar la respuesta deseada con procesos y reglas que puedan demostrar una eventualidad en el desarrollo de los procesos.

Lo que se quiere decir es que porque sucede la disminución en las ventas y porque es tan deficiente la administración en el negocio cuales son los factores y que medidas y procesos o alternativas tomar para una futura solución

Investigación Cualitativa

Para Oscar Grijalva, (2012), la investigación en ciencias humanas sociales y psicológicas en general y en neuropsicología en particular, reside en la peculiaridad del objeto de conocimiento: los fenómenos sociales, los fenómenos psicológicos y los fenómenos neuropsicológicos. El carácter subjetivo y complejo de éstos requiere una metodología de investigación que respete su naturaleza.

Sin embargo, el modelo de ciencia y de investigación científica que se ha impuesto históricamente y en el que hemos sido adiestrados y socializados en la vida universitaria y ahora académica, es el modelo de ciencias clásicas el que triunfó en el desarrollo de las ciencias naturales y en sus espectaculares progresos en las aplicaciones tecnológicas. De esta forma, se ha impuesto como único modelo de concepción científica, adquiriendo el monopolio de cientificidad.

La investigación cualitativa es una aproximación sistémica que permite describir las experiencias de la vida y darles significado. Su objetivo es ver los acontecimientos, acciones, normas, valores, etc. desde la perspectiva de la persona que está siendo estudiada, por tanto, hay que tomar la perspectiva del sujeto. Es útil para entender las experiencias humanas como sentir dolor, sentirse curado, la impotencia o el confort.

En la investigación cualitativa, se hace la distinción entre los significados impuestos por el investigador y los generados por los investigados, teniendo especial importancia las percepciones, motivaciones y demás, de los propios sujetos de análisis, que se convierten en las bases de las conclusiones analíticas

Esta tipo de investigación se refiere si las personas que trabajan dentro del local cumplen con las cualidades para poder laborar allí ya que no solo consta de atención al cliente si no que cada uno de las personas dentro de la tienda son administradores en forma indirecta y deben de poner en primer lugar los interese del establecimiento antes que los personales conociendo sus potenciales tanto de atención como de compra y venta podrá darse un juicio

sobre el nivel de las responsabilidades asignadas y si esta persona cumplen con las condiciones para poder ejercerlas .

Investigación Cuantitativa

Según Martyn Shuttleworth, (2008), “el diseño de la investigación cuantitativa constituye el método experimental común de la mayoría de las disciplinas científicas.

En ocasiones, a estos experimentos se los denomina ciencia verdadera y emplean medios matemáticos y estadísticos tradicionales para medir los resultados de manera concluyente.

Son los más utilizados por los científicos físicos, aunque las ciencias sociales, la educación y la economía también han recurrido a este tipo de investigación. Es lo contrario de la investigación cualitativa.

Todos los experimentos cuantitativos utilizan un formato estándar, con algunas pequeñas diferencias inter-disciplinarias para generar una hipótesis que será probada o desmentida. Esta hipótesis debe ser demostrable por medios matemáticos y estadísticos y constituye la base alrededor de la cual se diseña todo el experimento.

La asignación al azar de un grupo de estudio es esencial y se debe incluir un grupo de control, siempre que sea posible. Un buen diseño cuantitativo sólo debe manipular una variable a la vez, de lo contrario, el análisis estadístico se vuelve muy complicado y susceptible a cuestionamientos.

Idealmente, la investigación debe ser armada de manera tal que permita a otros repetir el experimento y obtener resultados similares.

Este tipo de investigación se podría decir para el negocio verificar por porcentajes y estadísticas si se está realizando un buen trabajo como podremos verificar y hacer caso de esa posible hipótesis es viendo si las ventas son iguales a los ingresos y si las compras son iguales a los gastos y si se genera una rentabilidad en este proceso se puede utilizar la observación la cual por medio de esta se podrá dar una realidad general del negocio si no falta el efectivo en caja , si todos la mercadería está en igual de proporciones que en

las compras si al momento de comprar se realiza la verificación en el almacenamiento del establecimiento etc.

Tipos de Investigación

Cuadro: 4 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

| Exploratoria | Explicativa | Descriptiva | Coorrelacional |
|--|--|--|--|
| <p>“La investigación exploratoria es aquella que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir, un nivel superficial de conocimientos”. Dice el autor (Fidias G. Arias, 2012) (p.23)</p> | <p>La investigación explicativa se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. En este sentido, los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas (investigación post facto), como de los efectos (investigación experimental), mediante la prueba de hipótesis. Sus resultados y conclusiones constituyen el nivel más profundo de conocimientos” (Fidias G. Arias, 2012) (p.26)</p> | <p>“La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento . Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere”. (Fidias G. Arias, 2012)(p.24)</p> | <p>“Es un tipo de estudio que tiene como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más conceptos, categoría, variables, (en un contexto en particular). Los estudios cuantitativos correlacionales miden el grado de relación entre esas dos o más variables (cuantifican relaciones). Es decir miden cada variable presuntamente relacionada y después también miden y analizan la correlación. Tales correlaciones se expresan en hipótesis” (Hernández, 2003) (p. 121)</p> |

Elaborado por: Elvis Elías Mendieta González

En esta investigación se va a trabajar con el tipo de investigación explicativa por medio de esta se logrará mejorar el flujo de efectivo de la tienda Carlitos y dar una solución al problema planteado antes sobre el deterioro y pérdida en la rotación de productos en stock.

Al buscar el porqué de los acontecimientos que sucede dentro de las instalaciones de la tienda de abarrotes Carlitos se planteara una posible

hipótesis sobre el problema de las pérdidas tanto económicas como el deterioro de mercadería para ver qué factores intervienen y si se pueden corregir y si es factible elaborar un plan de control de ingresos y egresos .

Luego de conocer la realidad del problema y sus causas se podrá corregir errores los cuales pueden originarse desde la administración las personas que están en contacto con el negocio (empleados y dueño) y los clientes que son la parte esencial del aumento de las ventas.

Conociendo las debilidades del negocio se podrá elaborar estrategias que con lleven a una mejora en la administración dando resultados en el aumento de los ingresos

Investigación exploratoria

La página Universia Costa Rica, (2017), ofrece un primer acercamiento al problema que se pretende estudiar y conocer.

La investigación de tipo exploratoria se realiza para conocer el tema que se abordará, lo que nos permita “familiarizarnos” con algo que hasta el momento desconocíamos estos resultados nos dará un panorama o conocimiento superficial del tema, pero es el primer paso inevitable para cualquier tipo de investigación posterior que se quiera llevar a cabo.

Bien se obtendrá la información inicial para continuar con una investigación más rigurosa, o bien se deja planteada y formulada una hipótesis (que se podrá tomar para nuevas investigaciones, o no).

La investigación descriptiva

Es la que se utiliza, tal como el nombre lo dice, para describir la realidad de situaciones, eventos, personas, grupos o comunidades que se estén abordando y que se pretenda analizar dentro de un entorno.

En este tipo de investigación la cuestión no va mucho más allá del nivel descriptivo. Ya que consiste en plantear lo más relevante de un hecho o situación concreta.

De todas formas, la investigación descriptiva no consiste únicamente en acumular y procesar datos. El investigador debe definir su análisis y los procesos que involucrará el mismo. A grandes rasgos, las principales etapas a seguir en una investigación descriptiva son:

Examinar las características del tema a investigar, definirlo y formular hipótesis, seleccionar la técnica para la recolección de datos y las fuentes a consultar

Investigación Explicativa

La investigación de tipo explicativa ya no solo describe el problema o fenómeno observado sino que se acerca y busca explicar las causas que originaron la situación analizada y que probabilidades se pueden plantear y qué medidas adoptar

Es la interpretación de una realidad o la explicación del por qué y para qué del objeto de estudio.

A fin de ampliar el “¿Qué?” de la investigación exploratoria y el “¿cómo?” de la investigación descriptiva. La investigación de tipo explicativa busca establecer las causas en distintos tipos de estudio, estableciendo conclusiones y explicaciones para enriquecer o esclarecer las teorías, confirmando o no la tesis inicial.

Investigación Correlacional

Para la investigadora Tatiana Mejia Jervis, (2017) es un tipo de investigación no experimental en la que los investigadores miden dos variables y establecen una relación estadística entre las mismas (correlación), sin necesidad de incluir variables externas para llegar a conclusiones relevantes.

Existen dos razones esenciales por las que los investigadores se interesan por estas relaciones estadísticas entre variables y se motivan a realizar una investigación correlacional.

La primera es porque no creen que la relación entre estas variables sea accidental, es decir, un investigador aplicaría una encuesta cuya utilidad es conocida un grupo de personas previamente elegido.

La segunda razón por la que este tipo de investigación es conducida en lugar de la experimentación, es por la relación estadística causal entre las variables, de esta manera, los investigadores no pueden manipular las variables de forma independiente, puesto que es imposible, impráctico y poco ético.

Existen tres tipos de investigación correlacional (observación natural, encuestas y cuestionarios, análisis de información). De igual manera, la correlación entre las variables puede ser positiva (directamente proporcional) o negativa (inversamente proporcional). Indicando la manera en la que una variable puede afectar a la otra.

Usualmente se cree que la investigación correlacional debe involucrar dos variables cuantitativas, como puntajes, resultados del número de eventos repetidos dentro de un margen de tiempo.

Población

Para Mario Tamayo y Tamayo, (1997) "La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población posee una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación" **(P.114)**

Para Fidias G. Arias, (2012) "La población, o en términos más precisos población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio". **(P.81)**

La población en si es la cantidad de personas que se van a utilizar para algún tipo de estudio podremos decir que es el número de personas identificadas que nos servirá para poder conocer algún tipo de preferencia hacia algún determinado objeto o situación

Tipos de población

Población finita

Como dice Fideas G Arias, (2012) “agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran. Además, existe un registro documental de dichas unidades”. (p.82)

Población Infinita Dice Fideas G.Arias, (2012) “es aquella en la que se desconoce el total de elementos que la conforman, por cuanto no existe un registro documental de éstos debido a que su elaboración sería prácticamente imposible.”(p.82)

Población Accesible Como dice Fideas G.Arias, (2012) “También denominada población muestreada, es la porción finita de la población objetivo a lo que realmente se tiene acceso y de la cual se extrae una muestra representativa”. (p.82)

Comentario

La población se clasifica o mejor dichos sus tipos son de acuerdo a las cantidades y si son de fácil estudio de las cuales se extrae algún tipo de información sobre alguna relevancia social que se esté dando

Características de la Población

El crecimiento natural (Geografía Humana upnfm, 2012)

El crecimiento natural o vegetativo de la población es la diferencia entre el número de nacimiento y el de fallecimientos en una población determinada. El crecimiento natural es el resultado de esta y puede ser positivo, negativo o cero.

La Esperanza de Vida (Geografía Humana upnfm, 2012)

La esperanza de vida al nacer es la medida de los años que una persona puede esperar vivir desde el momento de su nacimiento.

La Estructura de la Población (Geografía Humana upnfm, 2012)

Esta estructura influye tanto en los aspectos demográficos como en los sociales y económicos. Está definida por dos factores principales: la composición según la edad, es decir, la proporción de personas de diferentes

edades que forman la población, y la composición según el sexo, es decir, el número de hombres y mujeres que constituye la población.

La composición según la edad (Geografía Humana upnfm, 2012)

En una población se distinguen tres grandes grupos de edad: población joven (de los 0 a los 25 años), adulta (de los 26 a los 65 años) y anciana (más de 65 años).

La composición según el sexo (Geografía Humana upnfm, 2012)

Es la porción de niños y niñas nacidos en un país. Están determinado por distintos factores, entre los que se destaca: la esperanza de vida las guerras y las migraciones.

Población Rural y Población Urbana (Geografía Humana upnfm, 2012)

Los criterios para determinar cuándo un área es urbana o rural son muy variados; en general se toman en cuenta el número de habitantes, las actividades económicas, la fisonomía de los edificios y de las calles, las formas de vida, entre otros.

Las migraciones (Geografía Humana upnfm, 2012)

Se entiende por cualquier desplazamiento de población que comporte un cambio de residencia

Comentario

La características de una población en si podremos delinearlos por factores en el momento de su estudio los cuales podremos diferenciar al conocerlas condición social, ubicación demográfica, edades, comportamientos, niveles de estudio, etc. sirven como una posible variante en el estudio de estas y al momento de ser recolectada la información pueden variar y deben de ser registrada de diferente forma.

Cuadro 5 Universo

| Población | Cantidad |
|-----------|----------|
| Jefe | 1 |
| Bodeguero | 2 |
| Vendedor | 2 |
| Total | 5 |

Elaborado por: Elvis Elías Mendieta González

En este proyecto la población es finita porque es un número muy pequeño de elementos de estudio.

Ya que el establecimiento cuenta con pocos trabajadores se puede generar un estudio de esta población que permite corregir errores dependiendo al estudio y necesidad que se quiera mejorar

Muestra

Para Fidias G.Arias, (2012) “La muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”. (p.83)

Para Ander Egg, (2003) “Es el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en la totalidad de una población, universo o colectivo, partiendo de la observación de una fracción de la población considerada”. (p.178)

Es una porción de una población sirve cuando existe una población tan grande que es objeto de estudio se toma una pequeña parte de esta para realizar el estudio y se registra por cantidades donde casi siempre el resultado genera satisfacción en la persona que lo realiza

Tipos de Muestra

Para seleccionar la muestra se utiliza una técnica o procedimiento denominado muestreo. Existen dos tipos de básicos de muestreo

Probabilístico o aleatorio y No Probabilístico para el autor Fidias G. Arias, (2012):

Muestreo Probabilístico o Aleatorio es un proceso en el que se conoce la probabilidad que tiene cada elemento de integrar la muestra. Este procedimiento se clasifica en

Muestreo al Azar o simple.- procedimiento en el cual todos los elementos tienen la misma probabilidad de ser seleccionados. Dicha probabilidad, conocida previamente, es distinta de cero y de uno.

Muestreo al azar sistemático.- se basa en la selección de un elemento en función de una constante (K). De esta manera se escoge un elemento cada (K) veces.

Muestreo estratificado.- consiste en dividir la población en subconjuntos cuyos elementos posean características comunes, es decir, estratos homogéneos en su interior. Posteriormente se hace la escogencia al azar en cada extracto.

Muestreo por conglomerados.- parte de la división del universo en unidades menores denominadas conglomerados. Más tarde se determinan lo que serán objetos de investigación o donde se realizó la selección

Muestreo No Probabilístico.- Es un procedimiento de selección en la que se desconoce la probabilidad que tienen los elementos de la población para integrarla muestra .Este se clasifica en:

Muestreo causal o accidental.- Es un procedimiento que permite elegir arbitrariamente los elementos sin un perjuicio o criterio preestablecido.

Muestreo intencional u opinático.- En este caso los elementos son escogidos con base en criterios o juicios preestablecidos por el investigador.

Muestreo por cuotas.- Se basa en la elección de los elementos en función de ciertas características de la población, de modo tal que se conforme grupos o cuotas correspondientes con cada característica, procurando respetar las proporciones en que se encuentra en la población.

Al existir diferentes tipos de población es de igual forma que exista diferentes tipos de muestra y por su estudio y sus características específicas se dividen en las cuales poder reconocerlas puede ayudar al momento de realizar una investigación que esta sea sin pérdida de tiempo ya sea esta dividir las en partes iguales o por algún género en común, o tipo de condición social saber reconocerlas nos dará mejores resultados en menos tiempo

Técnica e Instrumento de Investigación

Para Fidias G Arias, (2012) **la Técnica en investigación debe** entenderse como, el procedimiento o forma particular de obtener datos o información”. (p.67)

Instrumento de investigación.- “Es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información”. (p.68)

Como lo dice la técnica e instrumento son variables que nos ayudan a entender algún tema sobre alguna relevancia social efectuándolos podremos tener un mayor entendimiento sobre estos y lograr obtener una información de manera rápida y precisa con menores errores de respuesta ya que estos son hechos con anticipación.

Observación.- Según Fidias G. Arias, (2012) “Es una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos.”(p.69)

Para Arturo, (2013) “Es una técnica de investigación que consiste en conservar personas, fenómenos, hechos, casos, objetos, acciones, situaciones, etc., con el fin de obtener determinada información necesaria para una investigación”

Es la visualización de un objeto o un hecho el cual se quiere conocer algún tipo de información que pueda generar un cambio en lo previsto se realiza si se quiere conocer hechos que puedan dar una información diferente a la ya establecida antes.

Observación Científica.- Según Mirian Balestrini A, (2015) Consiste en examinar directamente algún hecho o fenómeno según se presenta espontáneamente y naturalmente, teniendo un propósito expreso conforme a un plan determinado y recopilando los datos de una forma sistemática. Consiste en apreciar, ver, analizar un objeto, un sujeto, o una situación determinada, con la orientación de un guía o un cuestionario, para orientar la observación.

Para tiposde.com, (2018) “Es aquella donde el investigador examina de manera directa algún hecho o acontecimiento que se produce de forma espontánea y natural, donde el propósito principal, es la recolección de datos sistemáticamente por un plan específico”

Esta observación es diferente ya que no es al azar o por algún simple supuesto ya es por algún tipo de información antes planteada y al observar se quiere

llegar a calificar lo antes señalado y lo hace por medio de métodos que ayuden a una mejor visualización de los hechos y sacar una conclusión.

Guía de Observación

Según Julián Pérez Porto y María Merino, Definicion.DE, (2014) Es un documento que permite encausar la acción de observar ciertos fenómenos. Esta guía por lo general, se estructura a través de columnas que favorecen la organización de los datos recogidos

Como su nombre lo dice guía es algo que marca un procedimiento que se debe seguir de manera que se logre generar algún beneficio pero de una manera más meticoloso ya que se plantea una suposición de los hechos que se quieren descubrir.

La Entrevista según Alejandro Acevedo Ibáñez y Alba Florencia A López M, (1992) “Al ser una forma oral de comunicación interpersonal que tiene como finalidad la obtención de información en relación a un objetivo, se ubica como una forma estructurada de interaccionan donde la conducta del hombre se polariza justamente entre la solidez del intercambio y la dinámica de la reciprocidad”. (p.11)

La Entrevista según para la entrevista Ruiz Olabuenaga, (2006) “Por definición , un acto de interacción personal , espontaneo o inducido , libre o forzado , entre dos personal , entrevistador y entrevistado , en el cual , el entrevistador devuelve , a cambio , información personal en forma de descripción , interpretación y evaluación” (p.131)

Es un método o estrategia que puede servir para obtener datos que se necesite de cierta eventualidad que esté pasando, en muchos casos esta recolección de información sirve para corroborar información o desmentir algún hecho suscitado antes, además la información es realizada con preguntas ya estudiada antes no al azar para que el proceso sea rápido y beneficie a ambas partes por motivo de tiempo.

Tipos de entrevista Ruiz Olabuenaga, (2006)

Entrevistas estructuradas o enfocadas las preguntas se fijan de antemano, con un determinado orden y contiene un conjunto de categorías u opciones para que el sujeto elija. Se aplica en forma rígida a todos los sujetos del estudio. Tiene la ventaja de la sistematización, la cual facilita la clasificación y análisis, asimismo, presenta una alta objetividad y confiabilidad. Su desventaja es la falta de flexibilidad que conlleva la falta de adaptación al sujeto que se entrevista y una menor profundidad en el análisis.

Entrevistas semi-estructuradas presentan un grado mayor de flexibilidad que las estructuradas, debido a que parten de preguntas planeadas, que pueden ajustarse a los entrevistados. Su ventaja es la posibilidad de adaptarse a los sujetos con enormes posibilidades para motivar al interlocutor, aclarar términos, identificar ambigüedades y reducir formalismos.

Entrevistas no estructuradas son más informales, más flexibles y se planean de manera tal, que pueden adaptarse a los sujetos y a las condiciones. Los sujetos tienen la libertad de ir más allá de las preguntas y pueden desviarse del plan original. Su desventaja es que puede presentar lagunas de la información necesaria en la investigación.

Como existen diferentes tipos de personas con diferentes personalidades los cuales tienen el mismo fin pero al momento de realizarlas se plantean de diferentes formas tanto si son de algún problema o temática que puede generar pasión o molestia al entrevistado o entrevistador o si se quiere conocer hechos que no sean perjudiciales para ninguno de los dos por lo general las entrevistas son para conocer y obtener información relevante de alguna acción o hecho realizado que puede generar bienestar o malestar al entrevistado

Capítulo IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Entrevista al dueño del establecimiento

¿Por su experiencia y trabajo diario cree usted que se podría producir pérdidas en caja chica y porque?

La verdad pienso que no ya que todas las personas que trabajan para mí son mis hijos y si cogieran algo de dinero sería mínimo y no de gran relevancia o que haga un gran cambio significativo en las ventas del día

¿Cuál cree usted que sea los problemas más importantes en el área de bodega?

Es que amontonan todos los pedidos nuevos los que llevan a inicio de semana y la mercadería que sobra la semana anterior se daña ya que ponen encima una de otra

¿En el tiempo que lleva trabajando en el establecimiento cree usted que se lleva un buen manejo en la administración del negocio?

Si se lleva pero ha y días donde todos hacen lo que quieren se van temprano o no llegan a la hora indicada

¿Cuál cree usted que sean los motivos en la disminución de las ventas?

La crisis económica y que la gente prefiere en no gastar guardarse la plata

¿Estaría de acuerdo en que se implementara un sistema de control en los ingresos y egresos del negocio?

No entiendo eso pero si es de beneficio sin que se gaste dinero si estaría de acuerdo

¿Cuál cree usted que sea el problema más importante en solucionar en el negocio y porque?

En controlar los pedidos que llegan los días lunes y viernes

Entrevista al bodeguero 1

¿Por su experiencia y trabajo diario cree usted que se podría producir pérdidas en caja chica y porque?

No porque los llevamos años trabajando y nunca ha existido problema

¿Cuál cree usted que sea los problemas más importantes en el área de bodega?

Mercadería que llega siempre a horas no programadas o que llegan todas al mismo tiempo podría decirse que llega los pedidos de la coca cola y la Pepsi en el mismo momento y es difícil hacerle espacio

¿En el tiempo que lleva trabajando en el establecimiento cree usted que se lleva un buen manejo en la administración del negocio?

Si porque el dueño si ha generado ganancias en todos los años que he estado trabajando para el

¿Cuál cree usted que sean los motivos en la disminución de las ventas?

Puede ser primero por una tienda nueva cerca de nosotros y que la gente no quiere gastar dinero en tiempo de escases

¿Estaría de acuerdo en que se implementara un sistema de control en los ingresos y egresos del negocio?

Esa parte casi no me involucra mucho pero me da igual ya que el negocio si va bien pero si es para mejorar que se lo haga

¿Cuál cree usted que sea el problema más importante en solucionar en el negocio y porque?

Creo que el negocio no tiene problemas tal vez por los productos caducados puede ser o los productos que vienen dañados y no los cambian

Entrevista al bodeguero 2

¿Por su experiencia y trabajo diario cree usted que se podría producir pérdidas en caja chica y porque?

Pienso que si puede ya que manejan tres personas la caja el dueño y las dos personas que están vendiendo y casi no se registran las compras

¿Cuál cree usted que sea los problemas más importantes en el área de bodega?

Que no cambian la mercadería que esta por expirar.

¿En el tiempo que lleva trabajando en el establecimiento cree usted que se lleva un buen manejo en la administración del negocio?

Para mi si pero se puede mejorar en el momento de realizar las compras y el registro de ventas

¿Cuál cree usted que sean los motivos en la disminución de las ventas?

La crisis económica

¿Estaría de acuerdo en que se implementara un sistema de control en los ingresos y egresos del negocio?

Si es para mejorar si estaría bien

¿Cuál cree usted que sea el problema más importante en solucionar en el negocio y porque?

El registro de entrada y salida de la mercadería

Entrevista al Vendedor 1

¿Por su experiencia y trabajo diario cree usted que se podría producir pérdidas en caja chica y porque?

Si ya que no se lleva un control adecuado y no se lleva registrado por producto cada venta o compra que se realiza en el día y si se quiere ser exacto en las ganancias se debe llevar un control más riguroso y menos permisivo

¿Cuál cree usted que sea los problemas más importantes en el área de bodega?

La mercadería dañada y el aglomeramiento de mercadería de poca rotación que no se pone en orden la mercadería

¿En el tiempo que lleva trabajando en el establecimiento cree usted que se lleva un buen manejo en la administración del negocio?

No es muy bueno y debe de mejorarse en el área de registro y contabilización en todo tanto para empleados como para el dueño que todo quede registrado

¿Cuál cree usted que sean los motivos en la disminución de las ventas?

La crisis económica y la competencia sin lugar a duda y la inseguridad

¿Estaría de acuerdo en que se implementara un sistema de control en los ingresos y egresos del negocio?

Si me parece perfecto nos permitiría saber el alcance real de las ventas y que ganancias se obtienen con cifras exactas y no haciendo un aproximado

¿Cuál cree usted que sea el problema más importante en solucionar en el negocio y porque?

Me parece que se debería de hacer solo dos veces por semana las compras del establecimiento y que por parte tanto del dueño y empleados realizar las compras con facturas

Entrevista al Vendedor 2

¿Por su experiencia y trabajo diario cree usted que se podría producir pérdidas en caja chica y porque?

No ya que se lleva un buen control por parte del personal

¿Cuál cree usted que sea los problemas más importantes en el área de bodega?

El aglomeramiento de mercadería

¿En el tiempo que lleva trabajando en el establecimiento cree usted que se lleva un buen manejo en la administración del negocio?

Si ya que ha el establecimiento se ha permanecido durante mucho tiempo eso quiere decir que si se está habiendo bien todo

¿Cuál cree usted que sean los motivos en la disminución de las ventas?

La crisis económica y la inseguridad por el montón de chicos que dudosa reputación que están por las cercanías del local

¿Estaría de acuerdo en que se implementara un sistema de control en los ingresos y egresos del negocio?

Si todo sistema que nos ayude a mejorar pero si el dueño lo aprueba no tendría ningún problema en aceptarlo

¿Cuál cree usted que sea el problema más importante en solucionar en el negocio y porque?

Creo que el negocio en si no tienen ningún problema tal vez pequeñas fallas que se pueden mejorar como el pago a tiempo de los servicios básicos que el mismo dueño se atrasa en pagar por olvido y por falta de tiempo.

Tabulación

Cuadro 6

| Preguntas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|------------------|----------|---------------------------------|----------|--|--------------------|--|
| Jefe | No | Amontonan los pedidos | Si | Crisis económica | Si está de acuerdo | Controlar pedidos |
| Bodeguero 1 | No | Horarios de pedidos | Si | Crisis económica | Si está de acuerdo | Productos caducados |
| Bodeguero 2 | Si | Mercadería expirada | si | Crisis económica | Si está de acuerdo | El registro de entrada y salida de mercadería |
| Vendedor 1 | Si | Mercadería dañada y expirada | no | Crisis económica competencia e inseguridad | Si está de acuerdo | Las compras solo dos veces por semana y todo facturado |
| Vendedor 2 | no | El aglomeramiento de mercadería | si | Crisis económica e inseguridad | Si está de acuerdo | Atraso en el pago de servicios básicos por olvido |
| | | | | | | |

Elaborado por: Elvis Elías Mendieta González

En conclusión a la entrevista puedo decir que las preguntas realizadas a las personas que trabajan en el establecimiento arrojaron los siguientes resultados en la primera pregunta el resultado mayoritario fue NO pero aun en los trabajadores existe una pequeña desconfianza en las personas que manejan la caja ya que son demasiadas pero para el dueño del establecimiento le parece que si existe alguna sustracción del dinero sería mínima y que no generaría cambios importantes en el ejercicio final , en la segunda pregunta las respuestas fueron un poco variadas pero en la mayoría de los casos fue el aglomeramiento y el control a la llegada de la mercadería cosa que se puede corregir con anterioridad pero no se ha hecho nada para corregirlo , en la tercera pregunta gano un rotundo SI por casi todos los empleados se puede

decir que casi nadie tiene problemas con la administración pese a todo se ha mantenido a lo largo de un buen tiempo aun con errores y aciertos en la cuarta pregunta casi fue una constante la inseguridad y la crisis económica factores determinantes en la disminución de las ventas factores que son muy difíciles de corregir ya que son externos al negocio , en la quinta pregunta todo el personal estaría DE ACUERDO en aplicar el plan de control de ingresos y egresos puesto que todos consideran que las buenas ideas que logren mejorar la rentabilidad del negocio serían muy buenas llevarlas a la práctica en la última pregunta se registraron muchas respuestas diferentes pero el resultado final solo hubo dos preguntas totalmente diferentes una fue que el dueño se atrasa en el pago de los servicios básicos lo cual dice una mala administración del establecimiento y otra que se repitió en otra pregunta sobre solo comprar productos dos veces por semana y que sea con factura en mano preguntas que nos ayudaran a corregir errores y poder aplicar en plan para el control de los ingresos y egresos .

Análisis en Porcentajes de Ingresos y Egresos

Gráfico1 Producto "colas"



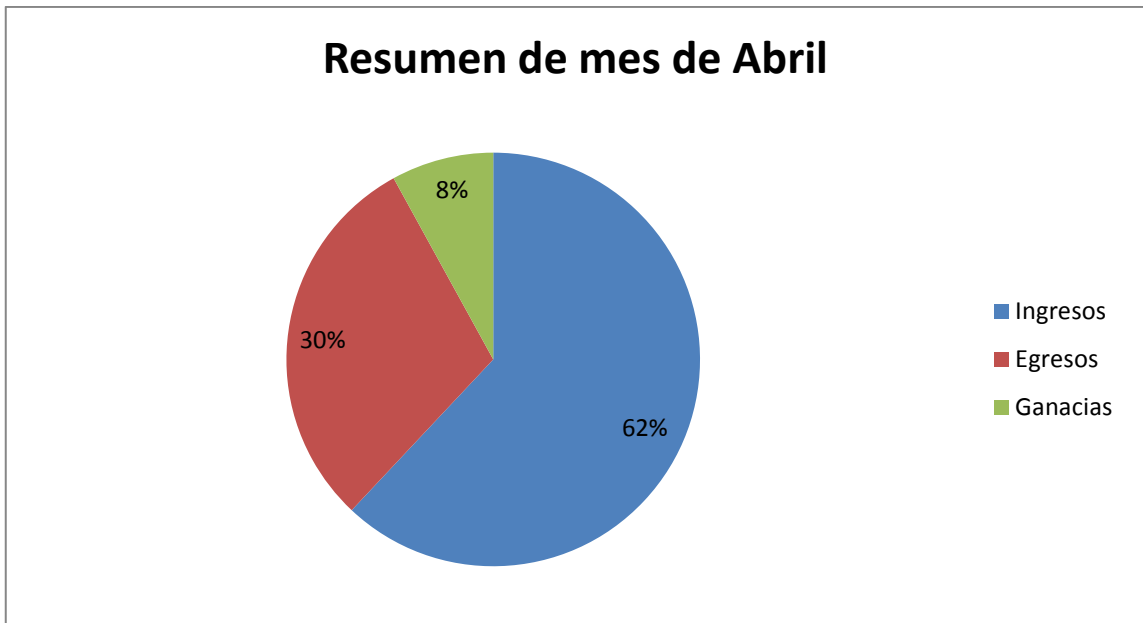
Elaborado por: Elvis Elías Mendieta González

En el mes de marzo tomando como muestra un producto de alta rotación podemos identificar que existe márgenes de ganancias muy pocos aceptables pero esto se debe por diferentes factores en organización y administración del producto tanto en perchar como verificar fechas de caducidad etc. Existen errores de contabilización del producto nuevo como el producto más viejo. Otro tipo de desorganización es al momento de elaborar informes o solicitudes del producto tanto el que se termina como el queda en bodega muchas veces solicitando en demasía el cual hace que se acumule y no se obtenga los márgenes de ganancias esperados.

Por acumulación de mercadería en bodega y no llevar un sistema de control por parte del dueño del establecimiento como las personas que están encargadas, las personas que están encargadas en vender no notifican si se termina el producto para realizar pedidos y eso hace que se pierda en vender como en perchar la mercadería.

Gráfico 2

Producto “colas”



Elaborado por: Elvis Elías Mendieta González

En el mes de abril los gastos disminuyen, las entradas aumentan pero las ganancias bajan por motivo de no llevar un control adecuado en las ventas se están obteniendo menos ganancias por lo cual se interpretaría como pérdida de la mercadería pero como no se lleva un registro escrito no se puede demostrar si existe algún tipo desvió del dinero a la caja o algún tipo de robo por los empleados del local, tomando estos dos meses solamente como prueba y con un solo producto de rotación inmediata se espera realizar las debidas correcciones o posibles soluciones que puedan aumentar las ganancias por lo que estas pérdidas podrían generar posibles problemas económicos en un futuro cercano

Reflejando que en tan solo en un producto existe inconformidad por las ganancias de ese mes el dueño del local estaría dispuesto en aceptar un plan de mejoras que pueden aumentar las ganancias y llevar un control y administración más relevante.

PLAN DE MEJORAS

Propósito

1.- Creación del registro de ingresos y egresos de los productos en bodega de la tienda de abarrotes Carlitos.

Cuadro 7 Registro Comercial

| Libro de registro de la tienda de abarrotes Carlitos | | | | | |
|---|---------------------------|----------|-------|----------|-----------------------------|
| Fecha de operación | Compras | Cantidad | Total | Ventas | Total de producto en bodega |
| 15-05-2018 | Cigarrillos líder | 15 cajas | 15 | 5 | 10 |
| | Colas de 3 litros | 10 cajas | 10 | 3 | 7 |
| | Cajas de licor zhumir | 25 cajas | 25 | 5 | 20 |
| | Cajas de cerveza pilsener | 40 cajas | 40 | 5 | 35 |

Elaborado por: Elvis Elías Mendieta González

Lo que se propone es crear un registro de toda la mercadería entrante y Saliente, primero es saber el total de los productos en bodega, segundo clasificarlos dependiendo a su denominación separar colas, jugos, cervezas, cigarrillos, etc.

Cada venta y compra que se realice a partir del registro exacto de la mercadería en bodega deberá actualizarse en el libro de registro.

Se llevara un control a diario de la mercadería que sale y entra de bodega para que sea exacto su contabilización, en el ejemplo del cuadro anterior se lo hizo con algunos de los productos de mayor rotación que son los cigarrillos además de otros productos colas cerveza etc, los cuales son los que generan mayor rentabilidad al negocio y también pueden ser objetos de pérdidas si no se lleva un control adecuado.

2.-Implementacion del kardex para el control individual de salida de cada producto

Kardex

Cuadro 8

| | |
|-------------------|-----------------|
| PRODUCTO | FECHA DE INICIO |
| Cigarrillos Líder | 15-05-2018 |

| Fecha | Detalle | Entrada | | | Salida | | | Saldo | | |
|------------|---------|---------|-----|------|-----------|-----------|------------|-----------|-----------|-------------|
| | | C | V/U | V/t | C | V/U | V/T | C | V/U | V/T |
| 15-05-2018 | Inicio | 15 | 52 | 780 | | | | 15 | 52 | 780 |
| 16-05-2018 | Compra | 20 | 52 | 1040 | | | | 35 | 52 | 1820 |
| 25-05-2018 | venta | | | | 10 | 52 | 520 | 25 | 52 | 1300 |

Elaborado por: Elvis Elías Mendieta González

El kardex será una herramienta esencial para tener el control de la mercadería y conocer con cuantos artículos contamos en stock y notar la entrada y salida de mercadería en el día a día, este kardex se lo realizara por cada compra o venta que se realice, todo movimiento quedara registrado y será verificado y comparado con el libro de registro.

Se tomó como ejemplo el cigarrillo líder porque es un producto el cual tiene más demanda puede ser objeto de pérdida si no se lleva un registro adecuado.

Y el cual nos ayudara a demostrar si esta herramienta nos está dando los resultados esperados en un tiempo determinado el cual logre mejorar las ganancias del negocio

3.- elaboración de órdenes de compra a partir de la aplicación del kardex

Cuadro 9

| Orden de compra | | | | |
|----------------------------|---------------------|--|-------------|--------|
| Día de visita | Proveedor | Requerimiento | Cantidad | Valor |
| Sábado y miércoles | Cervecería nacional | Cerveza Pilsener | 25 jvas | 300 |
| Lunes | Proesa | Cigarrillos Líder , Lark , Marlboro | 30 cajas | 1380 |
| Lunes , miércoles y sábado | Coca cola | Coca cola de todas las denominaciones | 50 paquetes | 200 |
| Viernes | Otros | Finalin , aceite , yogurt, queso , leche , arroz , azúcar etc. | 5 paquetes | 100 |
| Total de inversión | | | | \$1980 |

Elaborado por: Elvis Elías Mendieta González

Estas órdenes se elaboraran después de observar y verificar una disminución en la bodega por las ventas del día.

En pocas palabras se tomara en cuenta los kardex para saber si el local cuenta con productos de mayor demanda para afrontar las ventas de la semana, estas órdenes se elaboraran dependiendo los días de visita de los proveedores y variaran dependiendo a la necesidad la cual puede cambiar por motivos especiales como feriados, fiestas u otro tipo de actividad lo cual puede ser que se genere una mayor intensidad en las compras o ventas

El cuadro de arriba es uno de los días especiales antes de un feriado para no quedar desabastecido durante este ya que muchas empresas no laboran dentro de este y se debe tomar medidas para afrontarlo

4.- Muestreo o inventario aleatorio a productos de mayor rotación

Los inventarios aleatorios son un ejercicio muy práctico que nos garantiza un gran resultado en confiabilidad en los datos que se tienen ya que se sabrá

mejor con cuantos productos contamos en bodega y con cuantos productos se registran en el libro de inventario y son disponibles para la venta

Este tipo de inventario aleatorio es realizado por una persona la cual estará a cargo de la bodega para que el registro en su proporción se cómo física como escrita, que la misma cantidad que se registra en ingresos sea igual en productos y la misma cantidad que se registra en egresos sea igual en la salida de productos estos se lo realizara a productos de mayo rotación los cuales pueden ser objetos de pérdida o robo.

Productos que puedan estar registrando diferencias entre el físico como el registro.

Producto que sea de un alto costo

Producto de mucho movimiento que sea el de más venta en el día

Productos con una pronto fecha de vencimiento

Cuadro 10 Nota de Pedido

| Cantidad del pedido | Fecha del pedido | Producto | Fecha de vencimiento | Cantidad en bodega | Cantidad en stock | Total |
|---------------------|------------------|-----------------|----------------------------|---------------------|---------------------|-----------|
| 30 jvas de cerveza | 15 de julio | Cerveza | 6 mese partir de su compra | 20 jvas | 10 jvas | 30 |
| 30 cajas | 17 de julio | Cigarrillos | 1 año | 15 cajas | 5 cajas | 20 |
| Paquetes de cola 40 | 22 de julio | Colas coca-cola | 6 mese partir de su compra | 25 paquetes de cola | 15 paquetes de cola | 40 |
| Firma del encargado | | | | | | |
| Firma de revisión | | | | | | |
| Firma del dueño | | | | | | |

Elaborado por: Elvis Elías Mendieta González

CONCLUSIONES

Se puede llegar a la conclusión que por parte de los empleados existe un poco de freno para ejecutar el plan de mejoras y es normal porque cualquier empleado es resistente al cambio pero para el dueño del establecimiento existe una satisfacción en aplicarlo.

El negocio es manejado por diferentes personas, las que no llevan el debido control en los procesos pero no por falta de interés, sino por falta de capacitación.

Sin importar que tipo de transacción se realice debe de ser por escrito para que muestre un precedente de que existió un intercambio y este se vea reflejado en los estados financieros que se emitan, y así obtener la rentabilidad real del negocio.

Todo el personal debe llevar a cabo este proceso, porque de ellos depende la mejora del negocio pese a que son reacios al cambio ya que implementar un sistema de control siempre será difícil, este permitirá reducir errores y mejorar la rentabilidad del negocio .

En la creación e implementación del kardex se llevara un control sobre la mercadería porque nos podrá dar una interpretación más exacta de cuanta cantidad del producto contamos para la venta y prever un desabastecimiento por motivo de desconocimiento sin la necesidad de realizar una observación en físico del producto.

Al concluir con este trabajo de investigación me demostró una percepción diferente de lo que es el trabajo y la manera de realizar planes que ayuden a la mejora continua del establecimiento, lo sugerido y recomendado a base de investigación, análisis, fundamentación tanto teoría y práctica para la realización de métodos que llevaron a un resultado final muy satisfactorio principalmente para el beneficiario principal que es el establecimiento Carlitos

RECOMENDACIONES

Se recomienda la puntualidad en los pagos a proveedores y servicios básicos debe de mejorar en la administración son detalles que pueden dar una mala reputación al negocio y ocasionar problemas futuros en un día habitual de trabajo.

Se recomienda que este sistema de control sea efectuado y que todo el personal sin excepción lo acate esto ocasionara mejora en la administración ya que se conocerá más al establecimiento y se podrá corregir errores futuros.

Otra recomendación para futuro es que se agreguen más modelos de inventarios, órdenes de compra, de registro de mercadería etc. para que el establecimiento se adapte a posibles variedades y se cumplan diferentes necesidades.

Adiestrar al personal en utilizar este sistema de registro para que no exista algún problema por desconocimiento de cómo utilizar estas herramientas que son beneficiosas para todos y que mostrara una mejora continua en la administración del negocio y eso se logra capacitándolos y en el ejercicio de sus ocupaciones .

Bibliografía

- Ander Egg. (2003). *Técnicas de Investigación social*,. En Mario Tamayo y Tamayo, *El Proceso de la Investigación Científica* (pág. 81). Mexico D.F: Limusa S.A.
- Art. 227 Constitución del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi: Registro Oficial.
- art.19 LEY ORGANICA DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO-LORTI. (2004). *LEY ORGANICA DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO-LORTI*. GUAYAQUIL: Registro Oficial .
- Art.302 Constitución del Ecuador. (2008). *Constitución de la Republica del Ecuador*,. Montecristi: Registro Oficial.
- Arturo. (13 de noviembre de 2013). *CreceNegocios*. Recuperado el 17 de julio de 2018, de CreceNegocios: <https://www.crecenegocios.com/la-tecnica-de-observacion/>
- Avila Bustos , J. C. (2005). *Medición y Control de Riesgos Financieros en empresas del Sector Real* . Bogota: UNEMI.
- Briones & López. (2012). *Reingeniería de un Minimarket para la creación de un Comisariato Jr*. Milagro: UNEMI.
- Catolica del Norte. (2 de enero de 2012). *construyendo administradores*. Recuperado el 7 de julio de 2018, de construyendo administradores: <https://construyendoadministradores.wikispaces.com/file/view/Administraci%C3%B3n+Antigua.pdf>
- Credy. (3 de Agosto de 2016). *Credy*. Recuperado el 3 de julio de 2018, de Credy: <https://www.credy.mx/que-son-los-egresos/>
- Daniel Alberto Guitiérrez Dueñas. (17 de febrero de 2005). *Gestiopolis*. Recuperado el 3 de julio de 2018, de Gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/naturaleza-administrativa-division-administracion/>
- Daniel Salomón Behar Rivero. (2008). *Metodología de la Investigación*. Cuba: Shalom.
- Daniel Salomón Behar Rivero. (2008). *Metodología de la Investigación*. Cuba : Shalom.
- Fidias G Arias. (2012). *El Proyecto de Investigación*. Caracas: Episteme.
- Fidias G. Arias. (2012). *El Proyecto de Investigación*. Caracas: Episteme.
- Fidias G.Arias. (2012). *El Proyecto de Investigación*. Caracas: Episteme.
- Flores Calderon , Y., & Ibarra Garcia , G. (2006). *Diseño de Control Interno para la Pequeña y Mediana Empresa* . Pachuca: UNEMI.
- Fraser, J. P., Michiel, r., & Flynn, A. E. (2012). *Administración de compras y abastecimiento*. MEXICO.

- Geografía Humana upnfm. (23 de marzo de 2012). *Geografía Humana upnfm*,. Recuperado el 15 de julio de 2018, de Geografía Humana upnfm, :
<https://ghumanaupn.wordpress.com/caracteristicas-de-la-poblacion/>
- Germán Velásquez Vargas. (4 de Agosto de 2011). *Marketing Puro*. Recuperado el 3 de Julio de 2018, de Marketing Puro: http://puomarketing-germanvelasquez.blogspot.com/2011/08/tipos-de-venta_04.html
- Hernández. (2003). *interceramic*. Recuperado el 5 de julio de 2018, de interceramic:
http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/calva_p_db/capitulo3.pdf
- Janneth Mónica Thompson Baldiviezo. (2 de abril de 2010). *administracion en teoria* .
 Recuperado el 3 de julio de 2018, de administracion en teoria :
<http://administracionenteoria.blogspot.com/2010/04/como-surgio-la-administracion.html>
- Jobber, D., & Geoffrey , L. (2012).
- Jose Ramirez. (3 de marzo de 2010). *monografias.com*. Recuperado el 3 de julio de 2018, de monografias.com: <https://www.monografias.com/docs/Historia-de-la-administraci%C3%B3n-p%C3%ABlica-en-el-F3YS2FPYBZ>
- Jose Ramirez. (3 de febrero de 2010). *Monografias.com*. Recuperado el 3 de julio de 2018, de Monografias.com: <https://www.monografias.com/trabajos55/historia-de-la-administracion/historia-de-la-administracion.shtml>
- Julián Pérez Porto y María Merino. (3 de marzo de 2010). *Definicion.de*. Recuperado el 3 de julio de 2018, de Definicion.de: <https://definicion.de/ingresos/>
- Julio Cabrero García. (27 de mayo de 2018). *aniorte-nic.net*. Recuperado el 3 de julio de 2018, de aniorte-nic.net: http://www.aniorte-nic.net/apunt_metod_investigac4_4.htm
- Mario Tamayo y Tamayo. (1997). *El Proceso de la Investigación científica*. Mexico: Limusa.
- Martyn Shuttleworth. (7 de marzo de 2008). *Explorable*. Recuperado el 5 de julio de 2018, de Explorable: <https://explorable.com/es/disenio-de-la-investigacion-cuantitativa>
- Miguel Mejía. (10 de abril de 2010). *Mercado Creativo*. Recuperado el 3 de julio de 2018, de Mercado Creativo: <https://mercadeocreativo.wordpress.com/el-vendedor-exitoso/historia-de-las-ventas/#respond>
- Mirian Balestrini A. (s.f.). *EcuRed*. Recuperado el 17 de julio de 2018, de EcuRed.
- Objetivo 9 Plan Nacional del Buen Vivir. (2013-2017). *Plan Nacional del Buen vivir*. Quito: Registro Oficial.
- Oscar Grijalva. (3 de enero de 2012). *Monografias.COM*. Recuperado el 5 de julio de 2018, de Monografias.COM:
<https://www.monografias.com/trabajos95/investigacioncualitativa/investigacioncualitativa.shtml>

- Pimienta, J. (2012). *Metodología de la investigación*. Juarez-Mexico, MEXICO: PEARSON.
- Posso Rodelo, j., & Barrios Barrios, M. (2014). *Diseño de un Modelo de Control Interno en la Empresa prestadora de servicios hoteleros eco turismo nativos eco hotel la cocotera*. Cartagena de Indias: UNEMI.
- Quimis Andrade, B. V., & Quimis Ponce, j. M. (2013). *Estudio de Factibilidad para la Implementacion de un Sistema de Control y gestión de Inventario en la Compañía LUBRISTOCK S.A de la ciudad de Guayaquil* . Milagro : UNEMI.
- Sabino. (1986). *Invesrtigación Científica*. Mexico.
- significados.com flor-de-loto. (1 de enero de 2014). *significados .com* . Recuperado el 3 de julio de 2018, de *significados .com* : <https://www.significados.com/utilidad/>
- Stanton, e., & Walker. (s.f.).
- Tamayo, M. (1997). *El Proceso de la investigación científica* . juarez , mexico: Limusa S.A.
- Tatiana Mejia Jervis. (2017). *Lifeder.com*. Recuperado el 6 de julio de 2018, de *Lifeder.com*: <https://www.lifeder.com/investigacion-correlacional/>
- tiposde.com. (1 de julio de 2018). *tiposde.com*. Recuperado el 17 de julio de 2018, de *tiposde.com*: https://www.tiposde.com/observacion_cientifica.html
- Universia Costa Rica. (4 de septiembre de 2017). *universia*. Recuperado el 6 de julio de 2018, de *universia*: <http://noticias.universia.cr/educacion/noticia/2017/09/04/1155475/tipos-investigacion-descriptiva-exploratoria-explicativa.html>
- Valdez Fabián. (2011). *Implementacion de un Sistema de Control interno para el Departamento de ventas de la Empresa Disavug CIA.LTDA*. Cuenca: UNEMI.
- W.Hill, C., & Jones, G. r. (2011).

Carta de aceptación de la empresa

Guayaquil 1 de marzo del 2018

Señor: Daniel Emitterio Mendieta

Dueño de la tienda de abarrotes Carlitos

Reciba usted un cordial saludo tengo el agrado de dirigirme a usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que el Sr. **Elvis Elías Mendieta Gonzales**, estudiante del **Instituto Tecnológico Bolivariano** de la carrera de Administración de Empresas para que realice su **DISEÑO DE PROYECTO DE GRADO** dentro de las instalaciones del establecimiento lo cual pido su **autorización** , se elaborará entrevistas al personal para su elaboración, de antemano le quedo agradecido por su colaboración y predisposición.

Gracias por su comprensión

Daniel Emitterio Mendieta

Tienda Carlitos

Misión

Somos un grupo enfocado a ofrecer la mejor atención para nuestros clientes en las ventas de productos y servicios de consumo cotidiano, en la zona donde operamos lo realizaremos con, personal competente y comprometido, innovación y mejora continua ante los cambios del mercado.

Visión

La visión de nuestra empresa no sea tal vez no ser mejor que los otros negocios comerciales, pero ser la mejor tienda de abarrotes, queremos ser la empresa que se encarga de ser la que da el mejor servicio, tener cada vez más productos para que nunca falte cuando un cliente lo necesite ya que deseamos ser sobresaliente y reconocida a nivel nacional.

Cronograma

Cuadro 11

| N.- | Tiempo Actividades | 2018 | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---------|---|---|---|-----------|---|---|---|-----------|---|---|---|
| | | Octubre | | | | Noviembre | | | | Diciembre | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Asignación del tutor | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Presentación del tutor y desarrollo de P.Preliminares | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Desarrollo del Capítulo I | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Desarrollo del Capítulo II | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Desarrollo del Capítulo III | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Desarrollo del Capítulo IV | | | | | | | | | | | | |
| 7 | Revisión de los capítulos | | | | | | | | | | | | |
| 8 | Revisión de los capítulos corregidos | | | | | | | | | | | | |
| 9 | Verificación de errores | | | | | | | | | | | | |
| 10 | Proyecto terminado | | | | | | | | | | | | |

ELABORADO POR: Elvis Elías Mendieta González

Gestión

Cuadro 12

| | | | | |
|------------------------------|------------|-----------|-------------------|-----------|
| Recursos Humanos | Cantidad | | | |
| Jefe | 1 | | | |
| Trabajadores | 1 | | | |
| Clientes | 5 | | | |
| Proveedores | 15 | | | |
| Mantenimiento | 3 | | | |
| vendedores | 4 | | | |
| Recursos Materiales | Cantidad | Precios | | |
| Marcador | 1 | \$ 1,25 | | |
| Regla | 1 | \$ 0,50 | | |
| Plumas | 2 | \$ 0,90 | | |
| Carpeta | 1 | \$ 1,00 | | |
| hojas | 1 | \$ 3,50 | | |
| total | | \$ 7,15 | | \$ 7,15 |
| Recursos Tecnológicos | cantidad | | | |
| pendrive | 1 | \$ 5,00 | | |
| cd | 1 | \$ 1,00 | | |
| tinta | 1 | \$ 12,00 | | |
| total | | \$ 18,00 | | \$ 18,00 |
| Recursos Técnicos | | | | |
| libro | 1 | \$ 12,00 | | \$ 12,00 |
| | | | Total de recursos | \$ 37,15 |
| Recursos Económicos | | | | |
| Ingresos | | | Egresos | |
| Propios | \$ 300,00 | | Seminario | \$ 600,00 |
| Prestamos Familiar | \$ 100,00 | | Movilización | \$ 100,00 |
| Autogestión | \$ 900,00 | | Imprevistos | \$ 150,00 |
| Préstamos a terceros | \$ 200,00 | | Notaria | \$ 20,00 |
| | | | Empastado | \$ 80,00 |
| Total Ingresos | \$1.500,00 | | Total Egresos | \$ 975,15 |
| | Diferencia | \$ 524,85 | | |

ELABORADO POR: Elvis Elías Mendieta González

Con la diferencia se cubrirá los gastos en la elaboración del proyecto.
En cualquier documento que se necesite para realizarlo y gasto pertinentes en su elaboración y ejecución



Parte frontal de negocio
tienda de abarrotes
Carlitos



Una parte dela bodega
de la tienda de abarrotes
Carlitos



Congeladores de la tienda
de abarrotes Carlitos



Parte de la bodega de la
tienda de abarrotes Carlitos



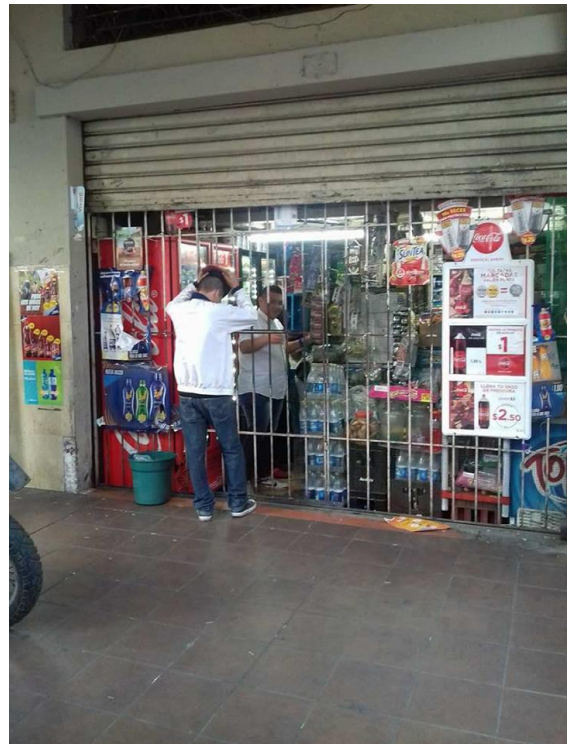
Arreglos de la mercadería en la tienda de abarrotes Carlitos efectuando parte de las recomendaciones



Arreglos de los productos en stock de la tienda de abarrotes Carlitos



Arreglos de los productos más perecibles



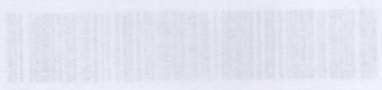
Antigua fachada de la tienda de abarrotes Carlitos



Productos perecibles arreglados listo para la venta tienda de abarrotes Carlitos



Heladero recién arreglado tienda de abarrotes Carlitos



2019090101000005



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

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

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **"Propuesta de un plan de control de Ingresos y Egresos, en Abarrotes Carlitos"**. y problema de investigación: **¿Cómo controlar los ingresos y egresos del efectivo en la utilidad del negocio de abarrotes Carlitos**, ubicado en la ciudad de Guayaquil, en el año 2018?, presentado por **Elvis Elías Mendieta González** como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

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

Egresado:

Mendieta González Elvis Elías

Tutor:

Ec. Carlos Luis Rivera F. PhD



Factura: 001-002-000045714



20190901019D00009

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190901019D00009

NOTARIO(A) NELSON RAFAEL CARRION CARRION de la NOTARÍA DÉCIMA NOVENA , comparece(n) ELVIS MENDIETA GONZALEZ portador(a) de CÉDULA 0929737682 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de REPRESENTANTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede , es(son) suya(s), la(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) 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 Notaría, no asume responsabilidad alguna. - Se archiva un original.

ELVIS MENDIETA GONZALEZ
CÉDULA 0929737682



NOTARIO(A) NELSON RAFAEL CARRION CARRION
NOTARÍA DÉCIMA NOVENA DEL CANTÓN GUAYAQUIL

(Handwritten signature of Nelson Rafael Carrion Carrion)



Nombre y Apellidos del Autor

Nombre y Apellidos del Autor

N° de cédula: 0929737682

N° de cédula:

(Faint handwritten signature and notary seal)



Instituto Superior
Tecnológico Bolivariano
de Tecnología

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

M. Elvis Elías Mendieta González en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Propuesta de un plan de control de Ingresos y Egresos, en Abarrotes Carlitos**, de la modalidad de **Presencial** realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **Tecnología en Administración de Empresas**, 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.

Elvis Elías Mendieta González
Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cedula: 092973768-2



v

CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

Número único de identificación: 0929737682

Nombres del ciudadano: MENDIETA GONZALEZ ELVIS ELIAS

Condición del cedulado: CIUDADANO

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

Fecha de nacimiento: 19 DE DICIEMBRE DE 1989

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: HOMBRE

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: BACHILLER

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: MENDIETA DANIEL EMITERIO

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: GONZALEZ CHILA MARGOT FILOMENA

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 2 DE ENERO DE 2019

Condición de donante: SI DONANTE

Información certificada a la fecha: 4 DE ENERO DE 2019

Emisor: ESTEFANIA ANDREA MONTENEGRO CHICA - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 19 - GUAYAS -
GUAYAQUIL



Ing. Jorge Troya Fuertes
Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación
Documento firmado electrónicamente



Este certificado deberá validarlo en: <https://virtual.registrocivil.gob.ec>

CERTIFICADO DE VOTACIÓN
4 DE FEBRERO 2018

046
CANTON

046 - 395
NÚMERO

0929737682
CÉDULA

MENDIETA GONZALES ELVIS ELIAS
APELLIDOS Y NOMBRES

QUAYAS
PROVINCIA
QUAYAQUIL
CANTÓN
XIMENA
PARROQUIA

CIRCUNSCRIPCIÓN:
ZONA: 7



REPÚBLICA DEL ECUADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CENSALIZACIÓN

CÉDULA DE
CIUDADANÍA
AL TIPO USUARIAS

**MENDIETA GONZALEZ
ELVIS ELIAS**

LUGAR DE NACIMIENTO:
QUAYAS
BOLIVAR (SAGRARIO)
FECHA DE NACIMIENTO: 1989-12-08
NACIONALIDAD: ECUATORIANA
SEXO: HOMBRE
ESTADO CIVIL: SOLTERO



REFERENDUM
Y CONSULTA
POPULAR 2018

CIUDADANA (O)

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED
SUFRAGÓ EN EL REFERENDUM Y
CONSULTA POPULAR 2018

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS
LOS TIPOS DE VOTOS

Marco Moya Vera



INSTRUCCIÓN: BACHILLERATO
PROFESIÓN / OCUPACIÓN: BACHILLER

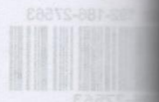
APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE:
MENDIETA DANIEL EMITERIO

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE:
GONZALEZ CHILA MARGOT FILOMENA

LUGAR Y FECHA DE EXPIRACIÓN:
QUAYAQUIL
2019-01-02
FECHA DE EXPIRACIÓN:
2029-01-02



[Signature]





Instituto Superior
Tecnológico Bolivariano
de Tecnología

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

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

CERTIFICO:

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

Luis Alberto Alvarado  *Luis Alberto Alvarado*

Nombre y Apellidos del
CEGESCIT

Colaborador

Firma