



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÌA**

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

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título de:
TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA**

TEMA:

**PROPUESTA DE UN PLAN DE CAPACITACION, EN MANEJO DEL
FLUJO DE INGRESOS, EN ACADEMIA ITURRALDE ARTE
SUAVE JIU JITSU**

Autor: Grijalva Álvarez José Luis

Tutor: PhD. Simón Alberto Illescas Prieto

Guayaquil, Ecuador

2019

DEDICATORIA

Ofrezco este proyecto a mi madre Inés Álvarez, quien permanentemente me apoyo con su espíritu alentador, por guiarme y confiar en mí, en este duro y largo camino, a mi esposa Madeleine García por sus consejos, comprensión y ser un apoyo incondicional durante toda mi carrera.

Grijalva Álvarez José Luis

AGRADECIMIENTO

A Dios por guiarme, darme fuerza, valor y sabiduría para seguir en el camino correcto y no rendirme en el proceso de mi preparación profesional y a todas las personas que de una u otra manera participaron en este proyecto tan importante de mi vida.

Grijalva Álvarez José Luis

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

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

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **PROPUESTA DE UN PLAN DE CAPACITACION, EN MANEJO DEL FLUJO DE INGRESOS, EN ACADEMIA ITURRALDE ARTE SUAVE JIU JITSU** y problema de investigación: **¿Cómo incide un plan de capacitación en el manejo del flujo de ingresos en la Academia, Iturralde Arte Suave Jiu Jitsu, ubicada en la puntilla del cantón Samborondón, en el periodo 2018?** presentado por **José Luis Grijalva Álvarez** como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

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

Egresado:

Grijalva Álvarez José Luis

Tutor:

Simón Alberto Illescas Prieto

AUTORÍA NOTARIADA

Los criterios e ideas expuestos en el presente trabajo de graduación con el tema: Plan de capacitación, en manejo del flujo de ingresos, en Academia Iturralde Arte Suave Jiu Jitsu de la Carrera Administración de Empresas del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, son de absoluta responsabilidad del autor y no constituye copia o plagio de otra tesis presentada con anterioridad.

Autor:

Grijalva Álvarez José Luis

C.C. 220005219-5

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
CEGESCYT

Firma

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnólogo en Administración de Empresas

Tema: “Plan de capacitación para en manejo del flujo de ingresos, en Academia Iturralde Arte Suave Jiu Jitsu.

Autor: José Luis Grijalva Álvarez

Tutor: Simón Alberto Illescas Prieto

RESUMEN

La Academia Iturralde Arte Suave Jiu Jitsu se encuentra ubicada en el cantón Samborondón de la ciudad de Guayaquil. En la actualidad atraviesa por un problema de descontrol en sus balances financieros, siendo que el 90% de sus ingresos son utilizados para los gastos del establecimiento, por lo que mantiene solo un 10% de ganancia, esto quiere decir que existen pérdidas netas por el mal uso de los recursos, cuyo problema se ha venido dando desde el inicio de la apertura del negocio, con un mal manejo administrativo del flujo de ingresos. Es necesario implementar un sistema financiero que permita controlar las ganancias del establecimiento y un pago a tiempo de los gastos. Para mejorar, se implementará un plan de capacitación a los colaboradores con el fin de dar a conocer las bases que son importantes para el crecimiento de la empresa y mejorar su rentabilidad. Como metodología de investigación se utilizará técnicas de recolección de datos como son las fuentes primarias y secundarias. También los métodos de estudios descriptivos y explicativos. La encuesta será la herramienta que se empleará en el Proyecto, donde la población serán los clientes actuales de la academia.

Administrativo	Rentabilidad	Ingresos
----------------	--------------	----------

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnólogo en Administración de Empresas

Tema: “Plan de capacitación para en manejo del flujo de ingresos, en Academia Iturralde Arte Suave Jiu Jitsu.

Autor: José Luis Grijalva Álvarez

Tutor: Simón Alberto Illescas Prieto

ABSTRACT

The Iturralde Arte Suave Jiu Jitsu Academy is located in the Samborondon canton of the city of Guayaquil. Currently it is experiencing a problem of lack of control in its financial balances, since 90% of its income is used for the establishment's expenses, so it maintains only a 10% profit, this means that there are net losses for the misuse of resources, whose problem has been occurring since the beginning of the opening of the business, with poor administrative management of the flow of income. It is necessary to implement a financial system that allows to control the profits of the establishment and a timely payment of expenses. To improve, a training plan for employees will be implemented in order to publicize the bases that are important for the growth of the company and improve its profitability.

As research methodology will be used data collection techniques such as primary and secondary sources. Also the methods of descriptive and explanatory studies. The survey will be the tool that will be used in the Project, where the population will be the current clients of the academy.

Administrative	Cost effectiveness	Income
----------------	--------------------	--------

INDICE GENERAL

Contenidos:	Paginas:
Portada.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	ii
Certificación de la aceptación del tutor.....	iv
Cláusula de autorización para publicación.....	v
Certificación de aceptación del cegescit.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Índice General.....	ix
Índice de tablas.....	x
Índice de figuras.....	xi

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema.....	1
Ubicación del problema en un contexto.....	3
Situación de conflicto.....	3
Delimitación del problema.....	6

Formulación del problema.....	6
Evaluación del problema.....	6
Variable conceptual.....	10
Variable independiente.....	10
Variable dependiente.....	10
Objetivos de la investigación.....	10
Justificación e importancia.....	10
Aspectos que justifican la investigación.....	12
Viabilidad de la investigación.....	15

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes históricos.....	16
Antecedentes referenciales.....	18
Fundamentación legal.....	21
Variables conceptuales de la investigación.....	23
Definiciones conceptuales.....	24

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Datos de la empresa.....	27
Diseño de la investigación.....	29
Tipos de investigación.....	30

Población y muestra.....	32
Tipo de muestra.....	33
Métodos y técnicas de investigación.....	34
Técnicas e instrumentos.....	35
Procedimientos de la investigación.....	36

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Aplicación de las técnicas e instrumentos.....	38
Propuesta.....	48
Conclusiones.....	57
Recomendaciones.....	58
Bibliografía.....	59

INDICE DE TABLAS

Tablas:	Paginas:
Tabla 1. Tipos de investigación.....	31
Tabla 2. Población.....	32
Tabla 3. Técnicas e instrumentos.....	35
Tabla 4. Problema con el servicio en la calidad de atención.....	38
Tabla 5. Calidad del servicio.....	39
Tabla 6. Práctica del deporte Jit Jitsu.....	40
Tabla 7. Por qué práctica Jiu Jitsu.....	41
Tabla 8. Precios del curso.....	42
Tabla 9. Gestión Administrativa Financiera en la Academia.....	43
Tabla 10. Factores a mejorar en la Academia.....	44
Tabla 11. Estado de los equipo.....	45
Tabla 12. Implementación de un Plan de Capacitación.....	46
Tabla 13. Temas a tratar en la capacitación.....	47
Tabla 14. Analisis de propuesta operativa.....	52
Tabla 15. Plan de capacitacion	53
Tabla 16. Presupuesto.....	54
Tabla 17. KPIs.....	55
Tabla 18. Gantt del Plan de Capacitación.....	56

INDICE DE FIGURAS

Figuras:	Paginas:
Figura 1. Logotipo de la empresa.....	28
Figura 2. Organigrama de la empresa.....	28
Figura 3. Problema con el servicio en la calidad de atención.....	38
Figura 4. Calidad del servicio.....	39
Figura 5. Práctica el deporte Jiu Jitsu.....	40
Figura 6. Por qué práctica Jiu Jitsu.....	41
Figura 7. Precios del curso.....	42
Figura 8. Gestión Administrativa Financiera en la Academia.....	43
Figura 9. Factores a mejorar en la Academia.....	44
Figura 10. Estado de los equipos.....	45
Figura 11. Implementación de un Plan de Capacitación.....	46
Figura 12. Temas a tratar en la capacitación.....	47
Figura 13. Cadena de Valor de Porter.....	48
Figura 14. Plan Proceso Operativo.....	50

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

En la actualidad se vive en un mundo globalizado que es muy competitivo, no solo las empresas sino también el capital humano que genera el valor y aporte a una compañía para conseguir los resultados deseados. Por esta razón es muy importante la capacitación al personal, ya que es una inversión en potenciar el desarrollo de los colaboradores con el fin de direccionar su conocimiento y habilidades en lograr los objetivos de la organización.

Según la empresa Adecco, que se centra en el tema de recursos humanos, indica que cuanto mayor sea el grado de formación y preparación de la plantilla, mejor será el nivel de producción, en términos cualitativos y cuantitativos. Son muchos los beneficios que se conseguirán al tener un personal altamente capacitado y cualificado para desempeñar las actividades diarias. (Siliceo, 2006)

En Europa las empresas se preocupan por la formación, según Cegos Centro de Formación y Desarrollo de España, manifiesta que el 95% de los Directores de Recursos Humanos confirman que la capacitación sirve para el desarrollo efectivo de las habilidades. Siendo la formación presencial la preferida a la mayor parte de países de Europa como, Francia, Alemania, España, Italia e Inglaterra, el 95% opta por esta modalidad. De igual forma existe gusto por el estudio a distancia, con un 61% de aceptación.

Se han producido nuevas formas de enseñanza, como en la formación mixta la cual combina la presencial + e-learning, que ofrece una mayor versatilidad a las empresas. Esta metodología proporciona libertad a los empleados quienes deciden ser más autónomos a la hora de implicarse en la formación.

El Boletín, diario Español, manifiesta que en España el 34,2% de las empresas realiza la participación de cursos hacia sus empleados, cifra que se encuentra sobre la media de la Unión Europea, la cual es de 31,9%.

Prácticamente un tercio de los colaboradores pertenecientes a la Unión Europea forman parte de seminarios de enseñanza que se relacionan con sus funciones laborales. Sin embargo, existen notables diferencias entre países, por ejemplo, en Suecia la cifra se sitúa en 58,6%, en Finlandia en 58,3%, estos países se encuentran con un índice alto a nivel de Europa, consiguiendo tener las tasas más altas en lo referente a capacitación del personal. Mientras que países como Grecia, Rumania e Italia registran las cifras más bajas. (EuropaPress, 2018)

Por otro lado, un reporte de Europa Press muestra que el e-learning ha demostrado tener gran aceptación en el tema de capacitación a través de internet, siendo un avance muy grande y una opción en el mundo empresarial. Este tipo de capacitación, consiste en un conjunto de estrategias de aprendizaje que permiten mediante juegos incentivar el desarrollo de competencias, con el fin de generar motivación en la formación de habilidades en los colaboradores.

Ubicación del problema en un contexto

Un estudio de la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (Andi), indica que el 87,2 % de las empresas están desarrollando o tienen previsto implantar planes de capacitación para sus empleados, cuya cifra es obtenida a través de la Encuesta de Opinión Industrial Conjunta. De esta forma, se dan cuenta de la importancia de impartir conocimiento a la plantilla laboral con el fin de brindar mayor motivación y formación.

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), manifiesta que la capacitación es una herramienta integral y fundamental de la cooperación técnica, donde los participantes tienen la oportunidad de conocer y compartir experiencias, así como fortalecer las habilidades y competencias profesionales en áreas específicas que se relacionan al trabajo.

Por otro lado, en el país Ecuador existe el Servicio de Capacitación Profesional (SECAP), cuyo ente institucional está coordinado por el Ministerio de Relaciones Laborales (MRL). El objetivo es cumplir con el derecho a la capacitación de los ecuatorianos, dotando de formación a los sectores más vulnerables.

En Ecuador existes muchos emprendedores que han puesto en marcha sus negocios, con expectativas muy altas, teniendo en un inicio una deuda de inversión para poder empezar a trabajar. Entre los grandes problemas que radican el fracaso de estos negocios es no tener una buena administración de los recursos, es decir, tanto el manejo del circulante, como el uso de los activos, la formación del personal, la competencia y la cartera de clientes.

No se realiza una correcta evaluación del flujo de ingresos y los gastos que se incurren en cada periodo. Incluso existen negocios que dejan las cuentas en cero para el inicio del siguiente mes, como es el caso del

presente proyecto, donde no hay un control contable fiable para manejar los balances financieros. También no ha existido un uso eficiente de dinero extra como entrada de auspicios.

Cuando una empresa tiene un equipo de alto rendimiento, esto se verá reflejado en un aumento de la rentabilidad, mayor motivación, mejor resolución en problemas, el personal no necesitará de supervisión, además las personas se sentirán identificados con la empresa y les levantará la moral. Por consiguiente, el tema de recursos humanos es crucial para un buen funcionamiento de la empresa y la consecución de los objetivos empresariales, por lo que es vital trabajar en el desarrollo del capital humano. (Trosino, 2007)

Sobre el problema que encara La Academia Iturralde Arte Suave Jiu Jitsu, se muestra que está atravesando un mal manejo del flujo de activos, no cuenta con un cuadro contable y un buen sistema administrativo para controlar los ingresos y poder cubrir los gastos que se incurren en cada periodo mensual de la empresa. La rentabilidad ha disminuido así como la cartera de clientes, se requiere como carácter urgente generar un plan de acción para subsanar los errores dados por parte de los inversionistas y que el negocio provea de los recursos para seguir en el mercado.

Situación conflicto

La Academia Iturralde Arte Suave Jiu Jitsu inicio en el año 2012 con una cartera de 100 clientes, entre niños y adultos, siendo la mayor cantidad de inscripciones los adultos.

Al principio de la actividad comercial, el negocio era notablemente rentable y los clientes se encontraban satisfechos. Sin embargo, al empezar la empresa no se establecieron parámetros de control

administrativo y contable, es decir, no hubo una responsabilidad para el uso de los ingresos en pro del negocio.

La empresa tenía dos inversionistas que pusieron capital para la adquisición de los activos y adecuar al lugar con las instalaciones apropiadas para la práctica del deporte Jiu Jitsu. Los clientes cumplían con el pago de su inscripción, por lo que esto inyectaba de efectivo al negocio. Existió un pago a tiempo de los gastos fijos. No obstante, la forma de dividir las ganancias por parte de los inversores es la causa de una mala forma de llevar la empresa. Cada mes el resultado de las ganancias se dividía en 50% por cada inversionista, por lo que el flujo de caja empezaba de cero para el siguiente mes, generando que no exista circulante y el fomento de ahorro era nulo.

Al no existir una política correcta en el manejo de flujo de activos, no se realiza un uso de los recursos que permita el crecimiento del negocio.

Entre las causas de una mala estrategia, se encuentra el exceso de gastos en cuando al incremento del alquiler, el cual aumentaba cada año por parte del arrendatario, a su vez por la escasez de liquidez, la empresa no implementó un plan para diversificar las actividades deportivas que eran atractivas para los clientes. En el transcurso de los años con la subida de los gastos fijos, esto tuvo como consecuencia el incumplimiento de pago a proveedores y pérdida de cliente.

Por lo tanto, es importante conocer la fluctuación de dinero, y a través de la fijación del precio de venta al consumidor, establecer un margen de ganancia apropiado para el negocio, así como la disposición a pagar del cliente, con el fin de aumentar la demanda. Como regla general se deben considerar los gastos fijos y prever que a través de las ganancias se podrá cubrir con la necesidad.

También es crucial que en el flujo de caja exista dinero para solventar los gastos que pueden ocurrir en el día a día, esto se realiza con la implementación de la tabla financiera capital de trabajo, la cual nos permite conocer, los ingresos, los costos variables, los costos fijos, los gastos administrativos, gastos de publicidad, teniendo como resultado el ingreso mensual, egreso mensual, saldo mensual y saldo acumulado.

Delimitación del problema

Campo: Administración

Área: Financiero, Estrategia, Proyectos

Aspectos: Plan de capacitación, flujo de ingresos, decisiones estratégicas

Tema: Propuesta de un plan de capacitación, en manejo del flujo de ingresos, en Academia Iturralde Arte Suave Jiu Jitsu

Formulación del problema

¿Cómo incide un plan de capacitación en el manejo del flujo de ingresos en la Academia Iturralde Arte Suave Jiu Jitsu, ubicada en la puntilla del cantón Samborondón, en el periodo 2018?

Evaluación del problema

A continuación se realiza una evaluación del problema tomando en cuenta los siguientes aspectos:

- **Delimitado:** Como se detallaba anteriormente, la academia de Jit Jitsu apertura sus puertas al público en el año 2012, causando el interés de 100 inscripciones. Debido a los errores por parte de la

gerencia, no hubo un control de los ingresos y el pago de los gastos fijos se vio en problemas dado la falta de circulante por la mala distribución de las ganancias.

Como consecuencia, el indicador de la tasa de servicio que mide la satisfacción del cliente bajo. En la actualidad el centro deportivo cuenta con 72 clientes, es decir, una disminución de 28 consumidores, que corresponde a la baja de 28% de inscripciones.

- **Claro:** El problema se centra en una mala repartición de las ganancias, dejando al negocio con cero dinero para solventar los gastos a corto o largo plazo. Los inversionistas no pensaron en direccionar la academia con vista futura, sino en rentabilizarse ellos mismos, sin considerar las consecuencias de sus acciones, lo cual conlleva a la pérdida de clientes y del negocio.
- **Evidente:** El negocio hoy en día está perdiendo reputación y eso claramente en malo en la imagen que se desea dar al consumidor, por lo que va ocasionar en que los consumidores no sientan lealtad a la academia que acudían, den de baja su inscripción y prefieran asistir a otra academia que se encuentra en la localización de su domicilio.

Aparte de perder clientes actuales, es complicado conseguir nuevos potenciales clientes que sientan pasión por el deporte de Jiu Jitsu, ya que no existe un control y una metodología alineada a dar una buena atención al cliente. Si no se realiza un plan de acción para mejorar la situación actual, lo que ocurrirá es que el negocio cierre ya que no tiene ni liquidez para enfrentar gastos a corto plazo, ni solvencia para los gastos a largo plazo.

Siendo así, la solución es cerrar y subastar los activos para poder pagar las deudas presentes, o reinventar el negocio, dando un giro al modelo de negocio, donde será crucial la implementación de un sistema contable y tener colaboradores capacitados en la gestión financiero y administrativa, con el fin de cumplir con el objetivo de incrementar la rentabilidad.

- **Concreto:** Una idea brillante puede fracasar si no existe un control eficiente en la gestión, tanto financiera, administrativa, personal e innovadora.
- **Relevante:** El deporte es una actividad necesaria para el cuerpo humano, ya que ayuda a tener una vida saludable a través del ejercicio, previene problemas de salud, da fuerza y felicidad. La academia de Jit Jitsu proporciona a sus clientes un ambiente de calidez y energía para practicar el deporte con profesionales experimentados con los que entrenan para ejercitar y mejorar sus habilidades en las técnicas.

El cantón Samborondón no cuenta con una amplia oferta de académicas especializadas en Jiu Jitsu, por lo que es una oportunidad para la Academia Iturralde Arte Suave de seguir impartiendo las clases, ya que cuenta con el posicionamiento requerido en la ubicación de su establecimiento.

Además con una estrategia innovadora de impartir otro deporte que resulte atractivo a los clientes, se podrá aumentar la cartera de consumidores y generar un marketing de boca a boca que produzca una alza de inscripciones y a su vez tener mayores ganancias, las cuales se deberán usar de forma eficiente en los gastos mensuales y en la implementación de estrategias de mejora

continua para el negocio, así como tener un back up de circulante necesario para cubrir gastos de imprevisto.

- **Original:** Como el negocio se encuentra en declive, si los inversionistas no se encuentran con el deseo de continuar con la empresa y quieren cerrar, y no impartir más clases, pueden optar en vender la idea a otro inversor, el cual puede ser de otra academia que se dedica a lo mismo y quiere expandirse a otra ubicación, o también un inversor nuevo que le llama la atención el deporte de Jit Jitsu, o en su lugar un gimnasio.

La negociación se llevaría a cabo con los clientes que cuenta en la actualidad la academia y se trasladaría la deuda al nuevo inversor, quien se encargaría de darle una visión a la academia, implementando un plan de acción para resurgir la idea y dar notoriedad en el sector.

- **Factible:** Mediante un plan de capacitación al personal se podrá en generar un control del flujo de ingresos. No obstante, sin el cambio de alineamiento del negocio por parte de los inversores no funcionará, por lo que se debe eliminar la forma de pago de 50/50 de las ganancias mensuales y establecer un porcentaje considerable que permita al negocio mantener efectivo para su correcto funcionamiento.

Variable de la investigación

Variable independiente: Plan de capacitación

Variable dependiente : Flujo de ingresos

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Promover un plan de capacitación, para el manejo del flujo de ingresos, en la Academia Iturralde Arte Suave Jiu Jitsu

Objetivos específicos

- 1) Fundamentar teóricamente la capacitación y el flujo de ingresos
- 2) Investigar la metodología apropiada en el proceso planteado
- 3) Desarrollar un plan de capacitación en la Academia Iturralde Arte Suave Jiu Jitsu

Justificación e importancia

Un plan de capacitación es crucial para el empoderamiento de los colaboradores quienes harán crecer a la empresa. Una empresa debe generar la mejora continua de su plantilla en búsqueda de la excelencia. El impacto de promover conocimiento a las personas es potencialmente alto, provocando un incremento en la calidad del trabajo y su productividad, así como contribuir al estado de ánimo, generando satisfacción y motivación, lo que a su vez se ve reflejado en un ambiente laboral positivo y se inspira al trabajo en equipo. (María Eugenia Caldas Blanco, 2018)

Existe mayor implicación por parte de los colaboradores lo cual ayuda alinear los objetivos generales, siendo la consecuencia una mayor

rentabilidad en la empresa. De esta forma, la formación impartida a los colaboradores de la academia les ayudará actuar y tomar las mejores decisiones y manejar con eficacia los recursos.

Para generar el impacto deseado en la academia es importante considerar los aspectos que son beneficiosos, como la optimización de los recursos, utilizando la menor cantidad de recursos posibles. La academia tiene que establecer prioridades y trabajar en sus puntos críticos para poder canalizar un plan de acción que permita el crecimiento del negocio, para que sea competitivo y diferencial en el mercado.

Con respecto a la viabilidad, considerando la parte social es seguir siendo un referente en el deporte de Jiu Jitsu, impartiendo clases hacia pequeños y grandes, quienes gustan practicar la actividad, la cual fomenta disciplina, vitalidad y salud. En otro aspecto, estudiando lo técnico y económico, generar concientización en la cabecera del negocio para que se implementen nuevas y mejores formas de llevar el flujo de efectivo, con la finalidad de generar rentabilización y que la empresa se torne financieramente factible. Si se realiza un cambio de estructura a tiempo, se podría continuar con la cartera de clientes actuales, volver a retener a los clientes perdidos y realizar campañas en social media para capturar a potenciales clientes, promoviendo clases de interés a través de un servicio de calidad que cumpla con las expectativas esperadas por el consumidor.

Si bien es cierto la academia atraviesa por una situación crítica siendo la vía más fácil que el negocio se venda al mejor postor, subastar los activos, y sencillamente cerrar y dejar de funcionar. Pero, por otro lado, si se cambia la metodología que se ha llevado, en cuanto al sistema de ingresos y gastos, es posible evitar el quiebre de la academia. Es importante ser radical en el registro de flujo de circulante y mostrar

credibilidad a todos los stakeholders que forman parte, como son los proveedores y clientes externos. (Melis, 2018)

De debe tener en cuenta, que la academia posee un core que es vital para que siga funcionando que son los profesores que conocen de la técnica de Jit Jitsu, quienes imparten las clases con experiencia y motivación hacia los estudiantes. También destacar la ubicación, ya que en vía Samborondón no existen muchos centros que imparten clases de Jit Jitsu, teniendo la oportunidad de beneficiarse de la población que se encuentra en el sector y gusta de este deporte.

Aspectos que justifican la investigación

En la actualidad las empresas se vuelven más competitivas y se dan cuenta de la importancia de desarrollar estrategias con la finalidad de garantizar el éxito del negocio y el logro de los objetivos.

Los negocios adoptan herramientas de optimización, con un enfoque estratégico, para poder medir la gestión de las estrategias en un corto, mediano y largo plazo. Se debe tener el compromiso de todos los colaboradores de la empresa, en todos los niveles jerárquicos, para conseguir las metas propuestas.

A continuación se detallaran los aspectos que son importantes en el desarrollo del presente trabajo de investigación:

Práctico: En el capítulo cuarto se detalla el análisis de los resultados y la propuesta que se pretende implementar para conseguir una correcta gestión administrativa y financiera del negocio, donde es crucial alinear los planes de acción a nuevas formas de comunicación para generar un incremento en la cartera de clientes.

Teórico: Son todos aquellos conocimientos que generan reflexión en el tema de investigación y que aportan reflexión dentro de las ciencias administrativas. En el presente trabajo de investigación, las teorías son relevantes como know-how del personal, quienes primeramente deberán estudiar la teoría para poder ejecutar en la práctica del día a día.

Metodológico: Las herramientas que hacen referencia al conjunto de procedimientos necesarios para alcanzar los objetivos propuestos. Este punto se encuentra explicado en el tercer capítulo.

Administrativo: La empresa se encuentra en problemas administrativos y financieros debido a la falta de conocimiento por parte de los colaboradores, por lo tanto, es importante implementar un plan de capacitación, con la finalidad de tener procesos más lean, es decir, más limpios desde principio a fin, evitando los cuellos de botella en todo aspecto, tanto para el cliente interno como externo, ya que si dentro de la empresa están sucediendo problemas, estos repercutirán en el servicio ofrecido a los usuarios, por lo que se debe tratar el tema administrativo como una oportunidad para enfocar nuevas formas de hacer las cosas, aplicando métodos que permitan al negocio conseguir la rentabilidad esperada, aplicando métricas que ayuden a generar optimización de los recursos, tratando de disminuir los costes, ya que de esta forma, se obtendrá mayor margen de ganancia. Es así, que la parte administrativa en el presente proyecto, es el core de la empresa, dado que es el ente actual de fallos, los cuales se deben subsanar lo antes posible para que la empresa consiga tener un curso limpio de fallos. Una vez que este fallo sea resuelto, es importante sumar estrategias de mejora en el plan de comunicación para dirigirse al público potencial en las plataformas donde se encuentra, las cuales son más que todo el social media, para generar mayor tráfico y la posibilidad de conseguir potenciales clientes. De igual forma, se debe diversificar el servicio, y pensando en los clientes actuales, se podría proponer otros deportes, para incentivar a los clientes

que practican el Jit Jitsu otra forma de hacer deporte, así como atraer personas que gustan e otro tipo de deporte.

Organizacional: En toda empresa se debe tener una estructura organizacional, identificando los departamentos existentes, y los perfiles profesionales de cada uno, describiendo el detalle de las actividades a realizar como tareas laborales. La Academia Jit Jitsu, en la actualidad no posee una correcta figura organizativa, careciendo de la designación de actividades que son importantes de realizar en el día a día. En el desarrollo del presente trabajo de investigación, se ha creado una estructura con la descripción de los perfiles que son claves para el correcto funcionamiento de la parte administrativa, financiera y operativa del negocio. De esta forma, se conseguirá tener un orden en las tareas, mediante una correcta distribución, con el fin de cumplir con las gestiones en tiempo óptimo en cumplimiento y recursos.

Ambiental: En la actualidad, la sociedad demanda a las empresas una mayor implicación en el tema ambiental, dado que las actividades que realizan repercuten en el cuidado del medio ambiente. En la Academia de Jit Jitsu, no tiene en gran medida un comportamiento que afecta al ambiente, dado que su actividad es un servicio deportivo. Sin embargo, se implementará un sistema de gestión ambiental para establecer acciones pertinentes que ayudan a minimizar el impacto que genera la basura, por lo que se pretende colocar tachos de basura ecológico para incentivar a los clientes en botar los desechos por tipo, es decir, papel, cartón, alimentos y plásticos. De esta forma, la empresa tendrá una imagen ecologista frente a la competencia y su preocupación por los aspectos ambientales, determinando puntos clave que ayuden a crear consciencia de como las personas podemos repercutir sobre las condiciones naturales.

Viabilidad de la investigación

La empresa se presenta desde el inicio como un negocio rentable. Sin embargo, con el pasar de los años desde su apertura ha enfrentado problemas económicos, principalmente por la subida de su principal gasto que es el alquiler del local.

Además, como se ha explicado anteriormente ha existido una incorrecta administración de los recursos. El negocio empezó con una rentabilidad positiva, pero no pudo enfrentar los inconvenientes que han aparecido, ya que el circulante no se ha repartido de forma correcta.

Una vez que se aplique un plan de capacitación al personal, se podrá administrar de mejor forma los recursos que genera la empresa, para seguir siendo competitivos en el mercado y ganar diferenciación. Con una eficaz aplicación de los ingresos, el negocio será viable y capaz de generar una alta rentabilidad. Se debe tener en cuenta la fijación de precios al consumidor y tratar de no subir, ya que el cliente puede tomar la decisión de prescindir del servicio, lo cual generaría que una disminución en la facturación. Con el estudio desarrollado, se podrá detectar los problemas que han afectado al negocio y se implementará un plan de mejora para la continuación viable y generar un crecimiento sostenible, y exponencial.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes históricos

La formación en las empresas inicia en la segunda guerra mundial, cuyo fin era buscar el progreso y poder salir de la crisis, utilizando métodos destinados hacia las medianas empresas en base a funciones sistematizadas y organizadas. En aquel entonces el capacitador desempeñaba un rol fundamental dentro de la historia de las capacitaciones hacia las medianas empresas, el objetivo era dotar de conocimiento al personal.

Tras la globalización que viven los mercados en la actualidad, se han visto en la necesidad de innovar en todos los sentidos, ya que es necesario resaltar frente a muchos productos y servicios que se ofertan, y de esta forma lograr ser competitivos y acaparar la atención de los potenciales clientes para generar ventas. (GestioPolis, 2018)

Debido a los cambios que se han dado en los últimos años, las empresas empezar a darse cuenta de la importancia del capital humano, el cual debe estar capacitado, es así, que muchas empresas han implementado planes de formación continua a través de procesos de aprendizaje que les dote del know-how necesario para realizar sus funciones laborales.

A medida que son mayor el número de multinacionales que buscan aumentar su cuota de mercado, esto requiere de generar estrategias que incentiven a la compra y a una mayor disposición de pago por parte del cliente. Para poder generar una venta, detrás existe un equipo que debe

hacer planes de acción para ponerles en marcha, por lo que la competencia se ha vuelto dura en los mercados globales, siendo vital realizar programas especiales de capacitación.

En el Ecuador las capacitaciones juegan un papel esencial para la transformación de la matriz productiva del país, dado que se ha comprobado la falta de competitividad que sufre el sector productivo. A través de un análisis comparativo de los diferentes sectores, es evidente notar que el país no cuenta con un plan de capacitación en lo referente a innovación, generación de valor agregado y estrategia empresarial.

En el año 2000, el sector productivo del Ecuador, característicamente las pequeñas y medianas empresas, eran complejas y presentaron bajos niveles de competitividad. Debido a que el personal no cuenta con el conocimiento, habilidades y competencias para realizar sus tareas.

El desarrollo de un negocio se fundamenta de las personas que integran una empresa, quienes son el núcleo e idean estrategias que permiten diferenciarse en un mercado que cada vez se torna más competitivo, cuyo objetivo es diferenciarse, lo cual se consigue con el gran activo que tiene una empresa que son las personas, siendo crucial que estén motivados y con conocimiento innovador que permita generar rentabilidad.

Según investigación realizada por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, manifiesta que las medianas empresas y microempresas simbolizan el 87% de las entidades, lo cual corresponde al 70% de empleos en el país. Este tipo de empresas impulsa la mayor generación de nuevos trabajos. Las pequeñas y medianas empresas (Pymes) producen una fracción representativa del PIB para un país que se encuentra en vías de desarrollo.

Antecedentes referenciales

A continuación se detallaran trabajos de investigación que tienen similitud con la Propuesta de un Plan de Capacitación, en manejo del flujo de ingresos, en Academia Iturralde Arte Suave Jiu Jitsu:

Las autoras Yolanda Guadalupe Bravo Pineda y Jahaira Elizabeth Vázquez Morocho realizaron su trabajo de tesis con el tema “Diagnóstico de las necesidades de capacitación que presentan los trabajadores de la empresa “Esmaltes Ferro Eljuri” ESFEL S.A”, en el año 2012. El proyecto fue presentado en la Universidad Politécnica Salesiana. Sobre el resumen del trabajo, se destaca que es un plan de capacitación orientado a fortalecer las competencias laborales de los trabajadores, en cuanto a sus habilidades, conocimientos, destrezas y actitudes. A diferencia del presente trabajo de investigación, la propuesta tiene como aspectos diferentes a los temas antes mencionados es la de capacitar a los empleados, para que de forma eficaz puedan manejar los flujos de ingreso.

En el año 2013, las autoras Nancy Maribel Mera Dávila y María Fernanda Yépez Castro pertenecientes a la Universidad pontifica universidad Católica del Ecuador, desarrollando su trabajo que hace referencia sobre la detección de necesidades de capacitación en las administraciones tributarias. La diferencia con la falta de capacitación en la Academia Jiu Jitsu es que se centra en un proceso especialmente sensible, debido a que genera los futuros planes y programas de capacitación

El trabajo de investigación “Diseño de un plan de capacitación para las PYME’s en servicio al cliente, para el sector norte de Quito” fue realizado por el autor Andrés Fernando Arcos en el año 2014, en la Universidad Tecnológica Equinoccial Facultad de Ciencias Económicas y Negocios, Quito. Este proyecto trata de que la capacitación ha sido vista por muchos empresarios como un gasto más no como una inversión, han reconocido

la importancia de contar con un personal altamente especializado dentro de sus diversas áreas a fin de que puedan brindar un servicio eficiente, rápido y oportuno, con la mejor atención posible hacia el cliente. Como diferencia el proyecto destaca a la capacitación en pequeñas y medianas empresas en el sector norte de la ciudad de Quito, haciendo énfasis en realizar una investigación para conocer que son las capacitaciones del personal y que tipo de servicio al cliente deben tener el personal de las pymes.

Las autoras Ángela María Altamirano y Natalia Amanda Carriel realizaron su trabajo de tesis con el tema “Diseño de un plan de capacitación formativa dirigido al talento humano de la comercializadora auto repuesto tuning, ubicada en el Cantón Milagro para mejorar la atención y servicio brindado a los clientes”, presentado en el año 2013 en la Universidad Estatal de Milagro. El resumen es la falta de capacitación laboral afecta al talento humano de la comercializadora Auto Repuestos Tuning haciendo de esto que los clientes formen una imagen no agradable del negocio. Por otro lado, la diferencia con el presente trabajo de tesis, es que el proyecto de investigación trata sobre capacitar al personal en lo referente a la gestión de recursos humanos y las tareas designadas al personal, así como la importancia entre la empresa, clientes y personal.

El Proyecto sobre el Análisis para mejorar la productividad del talento humano en la empresa de electrodomésticos Marcimex S.A. en la ciudad de Milagro, fue desarrollado por las autoras Elicza Isabel Ziadet, Marcos Humberto Ochoa y Kenia Yolanda Ortiz en el año 2011 en la Universidad Estatal de Milagro Facultad Ciencias Administrativas y Comerciales. Como resumen, se refiere al análisis para mejorar la productividad del talento humano en la empresa de electrodomésticos Marcimex S.A. de la ciudad de Milagro, e incrementar su desempeño, dando beneficios económicos y mejoramiento en el estilo de vida.

La diferencia se centra en la estrategia de coaching como una forma sistemática de adiestramiento en el trabajo, el mismo que está provisto por un profesional o compañero de trabajo. Tienen como propuesta que el personal se adapte a cambios de manera eficiente y eficaz, haciendo fuerte la comunicación entre las personas, induciendo a alcanzar objetivos e impulsando a una estructura mental de mejora continua.

De igual manera se hace un análisis referencial sobre el tema de capacitación a los colaboradores a un nivel de lo que acontece en Europa y países de Latino América, donde se evidencia la importancia que se da al tema y su implicación en las personas.

Según la Escuela Europea de Management, el éxito de una empresa radica en la capacidad para poder adaptarse a los cambios y nuevos escenarios que se presentan, donde tiene un papel importante la formación al personal. Se debe contar con colaboradores formados de acuerdo al sector es vital para lograr un resultado óptimo en el desempeño profesional.

La Organización de Cooperación Económica y Desarrollo (OCDE), manifiesta un informe del 2015 sobre la estrategia de competencias en España, donde indica que 10 millones de adultos tienen un bajo nivel de competencias. También existen pocos titulados con altos nivel de conocimiento para satisfacer la demanda del mercado.

Por otro lado un estudio de Manpower Group, denominado, Gestión de Talento: Acelerando el rendimiento empresarial, manifiesta que los directivos admiten que la escasez de profesional con talento está generando un impacto negativo en la calidad de respuesta a los objetivos de una empresa y las necesidades del consumidor.

La empresa Conexión Esan de Perú, argumenta que la capacitación es una inversión rentable y se debe incentivar una política de formación

permanente al capital humano. La capacitación genera grandes beneficios en las relaciones humanas, como la mejora de la comunicación entre grupos, de igual forma ayuda en la orientación de los nuevos colaboradores proporcionando un ambiente de aprendizaje que permita dar un entorno de calidad para trabajar.

El Grupo Argos de México que se encarga en dar soluciones integrales en el tema de recursos humanos, dice que la formación continua es una oportunidad para ampliar los conocimientos de los colaboradores que pertenecen a una empresa. No obstante, algunas organizaciones prefieren no pagar este tipo de programas ya que los encuentran costosos, y piensan que el personal pierde tiempo y perjudica en el retraso de proyectos. Un plan de capacitación que esté correctamente diseñado permitirá potenciar el talento y la mejora del rendimiento, creando colaboradores más competentes.

Fundamentación Legal

A continuación se detalla la ley en Ecuador respecto, al derecho a la educación, el plan de capacitación que ha implementado el Gobierno y lo referente al trabajo y seguridad social hacia los ciudadanos.

La Ley Ecuatoriana referente al servicio de capacitación: Constitución de la República del Ecuador, publicada en el Registro Oficial No. 449 del 20 de octubre de (2008), artículo 82 Decreto Ejecutivo No. 860 del 7 de enero de 2016, publicado en el Registro Oficial No. 666 del 11 de enero de 2016; establece en su artículo 11 que el Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional - SECAP de acuerdo a las políticas y normativas establecidas por el Comité Interinstitucional del Sistema Nacional de Cualificaciones y Capacitación Profesional, ejercerá el rol de operador público de capacitación. Que, el artículo 51 literal G de la LOSEP, faculta al Ministerio de Relaciones Laborales

establecer las políticas nacionales y normas técnicas de capacitación, así como coordinar la ejecución de programas de formación y capacitación.

Las leyes respecto a la cultura y ciencia: Art. 22.- Las personas tienen derecho a desarrollar su capacidad creativa, al ejercicio digno y sostenido de las actividades culturales y artísticas, y a beneficiarse de la protección de los derechos morales y patrimoniales que les correspondan por las producciones científicas, literarias o artísticas de su autoría; y; Art. 23.- Las personas tienen derecho a acceder y participar del espacio público como ámbito de deliberación, intercambio cultural, cohesión social y promoción de la igualdad en la diversidad. El derecho a difundir en el espacio público las propias expresiones culturales se ejercerá sin más limitaciones que las que establezca la ley, con sujeción a los principios constitucionales.

Las leyes sobre la Educación son: Art. 26.- La educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado. Constituye un área prioritaria de la política pública y de la inversión estatal, garantía de la igualdad e inclusión social y condición indispensable para el buen vivir. Las personas, las familias y la sociedad tienen el derecho y la responsabilidad de participar en el proceso educativo; y; Art. 27.- La educación se centrará en el ser humano y garantizará su desarrollo holístico, en el marco del respeto a los derechos humanos, al medio ambiente sustentable y a la democracia; será participativa, obligatoria, intercultural, democrática, incluyente y diversa, de calidad y calidez; impulsará la equidad de género, la justicia, la solidaridad y la paz; estimulará el sentido crítico, el arte y la cultura física, la iniciativa individual y comunitaria, y el desarrollo de competencias y capacidades para crear y trabajar.

Las leyes sobre el trabajo y la seguridad social son: Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de

realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado; y; Art. 387.- Será responsabilidad del Estado: 1. Facilitar e impulsar la incorporación a la sociedad del conocimiento para alcanzar los objetivos del régimen de desarrollo. 2. Promover la generación y producción de conocimiento, fomentar la investigación científica y tecnológica, y potenciar los saberes ancestrales, para así contribuir a la realización del buen vivir. 3. Asegurar la difusión y el acceso a los conocimientos científicos y tecnológicos, el usufructo de sus descubrimientos y hallazgos en el marco de lo establecido en la Constitución y la Ley. 4. Garantizar la libertad de creación e investigación en el marco del respeto a la ética, la naturaleza, el ambiente, y el rescate de los conocimientos ancestrales. 5. Reconocer la condición de investigador de acuerdo con la Ley”.

Variables conceptuales de la investigación

Variable dependiente: Flujo de ingresos

La variable dependiente del proyecto es el flujo de ingresos que es la que es afectada por la variable independiente, el objetivo es realizar una investigación y medición de los ingresos y gastos que tiene el establecimiento deportivo. Una vez que se logre que el personal se encuentre capacitado, se desea que los balances financieros de la empresa mejoren a través de las estrategias que se requieren para levantar el negocio. De esta forma se puede decir que la variable dependiente es conocida como el efecto y se modifica según la respuesta de la independiente. (Mark L. Berenson, 2016)

Variable independiente: Plan de capacitación

La variable independiente es aquella que depende de los efectos de la variable dependiente y puede ser vista como la causa. En el presente proyecto de investigación se pretende implementar un plan de capacitación al personal con el fin de proveer de know-how para que exista un mejor desempeño de las actividades y se observe una clara mejora en el área administrativa y financiera, lo cual es necesario para sacar el negocio adelante y evitar la quiebra. Con el conocimiento que se dará al personal se espera que en un corto plazo exista una diferencia en los resultados del flujo de caja. Al ser el plan de capacitación la variable independiente designada en el proyecto, será la que se estudiará para conseguir el objetivo planteado en la variable dependiente. Siendo así que se establecerán objetivos para dar cumplimiento al proceso de capacitación. (Mark L. Berenson, 2016)

Definiciones Conceptuales

Análisis de posición laboral: Proceso que permite identificar la información relativa a un puesto de trabajo, de acuerdo a sus necesidades, objetivos y funciones.

Capacitación: La capacitación se define como el conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en una empresa. La capacitación les permite a los trabajadores poder tener un mejor desempeño en sus actuales y futuros cargos, adaptándose a las exigencias cambiantes del entorno. (conceptodefinicion.de, 2019)

Talento humano: La definición de talento humano respecto a distintas corrientes teóricas podría en algún momento confundirse con otros conceptos relacionados como competencias, capital humano,

habilidades, destrezas, etc. En esencia, se considerara como referente una definición común que pretende resumir tal diversidad. Por ende la definición pretenderá abarcar todas las áreas que pueda contener el concepto (Salinas, 2019)

Eficiencia: La noción de eficiencia tiene su origen en el término latino *efficientia* y refiere a la habilidad de contar con algo o alguien para obtener un resultado. (definicion.de, 2019)

Metodología: El término metodología se define como el grupo de mecanismos o procedimientos racionales, empleados para el logro de un objetivo, o serie de objetivos que dirige una investigación científica. Este término se encuentra vinculado directamente con la ciencia, sin embargo, la metodología puede presentarse en otras áreas como la educativa, en donde se encuentra la metodología didáctica o la jurídica en el derecho. (definicion.de, 2019)

Perfil de puestos: Los perfiles de puesto son descripciones concretas de las tareas, responsabilidades y características que tiene un puesto en la organización. (Coindreau, 2019)

Flujo: Cantidad de disponibilidades líquidas utilizadas en una determinada actividad o que salen o se ingresan en una cuenta o grupo de cuentas de un agente o agentes económicos (economía 48, 2009)

Plan: Es una **intención** o un proyecto. Se trata de un modelo sistemático que se elabora antes de realizar una **acción**, con el objetivo de dirigirla y encauzarla. (recuperado.Definicion.De, 2009)

Ingresos: En contabilidad, se entiende por **ingreso** el aumento de los recursos económicos. (simple.net, 2016)

Personal: El término personal refiere varios usos simultáneos. En términos generales, personal refiere a aquello perteneciente a la persona o aquello que es propio de ella. Por ejemplo, las cualidades propias de una persona serán lo que la haga especial, única e irrepetible en el mundo. (Ucha, 2019)

Procesos: Se denomina proceso al conjunto de acciones o actividades sistematizadas que se realizan o tienen lugar con un fin. Si bien es un término que tiende a remitir a escenarios científicos, técnicos y/o sociales planificados o que forman parte de un esquema determinado. (Bembibre, 2019)

Procesos de capacitación: Una labor que tiene que ser sistémica, planificada, continúa y constante cuyo propósito es de proveer el conocimiento suficiente, desarrollo de aptitudes y actitudes.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Datos de la empresa

Nombre de comercial: Academia Iturralde Arte Suave Jiu Jitsu

Fecha de constitución: Febrero 2012

Objeto social: Práctica del deporte Jiu Jitsu

Ubicación: Km 2.5 Vía Samborondón (Frente a Red Crab)

Visión:

Consolidar el Jiu Jitsu en el medio de las artes marciales, expandiendo su práctica en todo el país como una de las disciplinas de más rápido crecimiento.

Misión:

Ofrecer a la sociedad una alternativa para alcanzar un adecuado estado físico y mental, fomentando el respeto, la disciplina, la salud, el esfuerzo sostenido y la competitividad, para formar mejores ciudadanos.

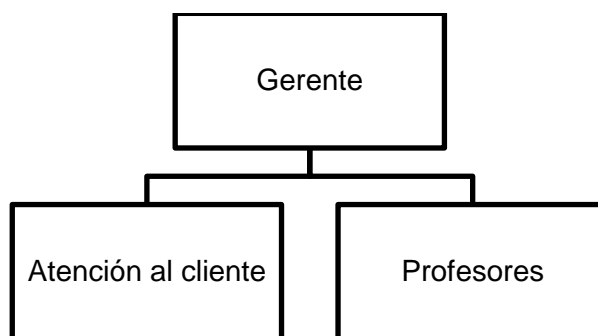
Logotipo de la empresa:

Figura 1. Logotipo de la empresa



Organigrama:

Figura 2. Organigrama de la empresa



Descripción de las actividades:

- Gerente: Se encarga de las cuentas financieras, los ingresos, gastos, promociones y proyectos.
- Atención al cliente: Da información al usuario sobre los cursos y atención de llamadas.
- Profesores: Imparte las clases del deporte a los estudiantes.

Diseño de la investigación

De acuerdo a los aspectos metodológicos que se orientan al proceso de investigación sobre el estudio realizado, se aplicará el método de investigación cualitativa no experimental, a través de la recolección de datos significativos, cualitativo-técnico, documentos y registros, información facilitada por la Academia de Jit Jitsu; buscando obtener una visión profunda y razonada sobre los resultados que se prevén obtener.

De igual manera se realizará un análisis cuantitativo detallado, el cual permitirá identificar la problemática con la finalidad de proceder con la observación empírica dando a conocer el bajo nivel de conocimiento que existe en los colaboradores de la Academia en el tema referente a la contabilidad de la empresa y el uso de los recursos para poder pagar deudas y administrar los ingresos.

Es así que el presente trabajo de investigación es sobre la existencia de una falta de eficiencia en el circulante que tiene la empresa y cómo afectan la mala distribución del flujo de caja por no tomar decisiones apropiadas y estratégicas para el negocio, donde se ha observado que no existe un conocimiento afianzado sobre finanzas básica, lo cual ha repercutido en pérdidas considerables por el mal manejo del activo circulante y por la inexistencia de un manual que sirva como material de apoyo para facilitar el desempeño de las actividades diarias.

Siendo el método a seguir, un plan de capacitación para que los colaboradores conozcan sobre cómo llevar un negocio y hacer la repartición de los ingresos, cumpliendo el pago con proveedores y generando una buena imagen hacia los clientes, quienes al final son los que evidencian el mal servicio, por lo que deciden irse, siendo la consecuencia la disminución de clientes y falta de rentabilidad.

Por lo tanto se debe diseñar y establecer un tipo de investigación, mediante un método que sirva como referencia a un conjunto de procesos que permiten definir el direccionamiento adecuado para realizar la investigación y adquirir la información necesaria, que genere y aporte valor al trabajo. (Jose Yuni, 2014)

Entre las fuentes técnicas de recolección de datos que han sido utilizadas para el presente trabajo de investigación están las siguientes:

- **Fuentes primarias:** Es la información obtenida a través de las encuestas realizadas a la plantilla de personal de la Academia, que son, servicio al cliente, entrenadores y jefes del negocio, con el fin evaluar el nivel de conocimiento actual que poseen acerca de cómo direccionar un negocio a través de toma de decisiones, y su aceptabilidad y valoración sobre la implementación de un plan de capacitación.
- **Fuentes secundarias:** Son todos aquellos informes, estadísticas, estudios, bases de datos que ya han sido realizados por una entidad y sirven para el análisis de datos en la investigación de mercado. En el presente trabajo se hace relevancia al uso de información proporcionado por la Academia Iturralde Arte Suave Jiu Jitsu.

Tipos de investigación

Permite determinar los procedimientos y métodos adecuados a seguir para una correcta investigación del proyecto. Entre los tipos de investigación tenemos los siguientes:

Tabla 1. Tipos de investigación

Explorativo	Explicativa	Descriptiva	Correlacional
El autor (Fidias G. Arias (2012)), define: La investigación exploratoria es aquella que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado.(pag.23)	No obstante autor (Fidias G. Arias (2012)), define: La investigación explicativa se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto.. (pag.26)	Mediante información el autor (Fidias G. Arias (2012)), define: la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento.(pag .24)	Es un <u>tipo de investigación</u> 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. (Jervis, 2010)

Nota: Autor: Grijalva , J (2019)

El tipo de estudio que se utilizará para el tema planteado son los métodos de investigación de estudio descriptivo y explicativo. (Mark L. Berenson, 2016)

- **Estudio descriptivo:** Servirá para identificar con claridad la problemática real y los motivos por los cuales el negocio ha empezado a disminuir ventas y una mala distribución del efectivo. Esto se lo realizará a través del manejo de indicadores cualitativos y cuantitativos que contribuirán a determinar las características de la investigación.
- **Estudio explicativo:** La información que se ha recopilado tanto de fuentes primarias como secundarias, serán de apoyo para determinar el grado de aceptabilidad sobre el plan de formación y material de apoyo para mejorar el nivel de conocimiento en tema de finanzas, contabilidad, administración y marketing.

Población y muestra

Población: es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado.

Población finita: Serán aquellos grupos o conjuntos de seres, que comparten atributos comunes, pero que **a la vez constituyen una cantidad limitada de elementos o miembros**, permitiendo su fácil identificación y contabilización. (Educación, 2016)

Población infinita: Es la que tiene un número extremadamente grande de componentes, como el conjunto de especies que tiene el reino animal. (García, 2002)

Para el desarrollo de la muestra se seleccionó al público objetivo que está constituido por el total de colaboradores que laboran en la Academia, así como los usuarios que asisten para recibir las clases. A continuación se muestra el detalle del cliente interno y externo:

Tabla 2. Población

Población	Cantidad
Usuarios Niños	23
Usuarios Adultos	49
Gerente	1
Atención al cliente	2
Profesores	5
Total	80

Nota: Autor: Grijalva, J (2019)

Tipo de muestra

A continuación se detalla los tipos de muestra:

- **Muestreo probabilístico:** Los métodos de muestreo probabilísticos son aquellos que se basan en el principio de aquellos en los que todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser elegidos.
- **Muestreo aleatorio simple:** El muestreo aleatorio simple es un procedimiento de muestreo probabilístico que da a cada elemento de la población y objetivo.

Una vez que se ha obtenido el tamaño de la población $N= 80$, se procede a emplear la fórmula para poblaciones finitas, ya que se conoce el tamaño de la población. (Nogales, 2014)

Para determinar la muestra se utiliza la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Nz^2P(1-P)}{(N-1)e^2 + z^2P(1-P)}$$

Dónde:

N = Población = 80

Z = Nivel de confianza = 1.96

e = Margen de error (8%)

p = Porcentaje de probabilidad de que ocurra el evento (50%)

q = Porcentaje de probabilidad de que no ocurra el evento (50%)

El valor de Z que representa el grado de confianza, es de 95% que en la tabla Z equivale a 1.96, N es el tamaño de la población que ya se ha calculado, n será la muestra a obtenerse en la operación.

El valor de p, es una proposición estimada que contenga valores de probabilidad conservadora.

Se aplican los datos en la fórmula:

$$n = \frac{(80)(1,96)^2(0,50)(1 - 0,50)}{(80 - 1)(0,08)^2 + (1,96)^2 (0,50)(1 - 0,50)}$$

$$n = 52,41$$

El resultado de la muestra n es de 52,41, cuya respuesta se redondea a 53 para que sea representativa. Por lo tanto la cantidad de personas encuestadas serán los 8 colaboradores que trabajan en la Academia, además de 30 usuarios adultos y 15 usuarios niños, en el caso de los usuarios niños, al ser menores de edad, la encuesta se aplicará a los padres. Los usuarios serán seleccionados de manera aleatoria para que respondan las preguntas de la encuesta.

La finalidad de realizar la encuesta a los clientes es conocer el grado de satisfacción actual que tienen por el servicio que se les entrega, con el propósito de que manifiesten sus desagrados y así aplicar mejoras correctivas. Mientras que en los colaboradores corroborar su falta su desconocimiento en el manejo de sistema administrativo y contable.

Métodos y Técnicas de Investigación

- **Método analítico-sintético:** Estudia los hechos, partiendo de la descomposición del objeto de estudio en cada una de sus partes para estudiarlas en forma individual (análisis) y luego se integran dichas partes para estudiarlas de manera holística e integral (síntesis).

- **Método hipotético-deductivo:** consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos.

El método de estudio de caso que se aplica es el método de casos abreviados que comprende la recolección de información necesaria de un estudio ya realizado o formulado, asociando lecturas y experiencias. (Olabuénaga, 2012)

Técnicas e instrumentos

Tabla 3. Técnicas e instrumentos

TÉCNICA	INSTRUMENTO
<p>Encuesta: La encuesta es una técnica de adquisición de información de interés sociológico, mediante un cuestionario previamente elaborado, a través del cual se puede conocer la opinión o valoración del sujeto seleccionado en una muestra sobre un asunto dado. (Martín, 2011)</p>	<p>Cuestionario</p>

Nota: Autor: Grijalva, J (2019)

Como técnica de investigación para el presente proyecto de emprendimiento se utilizará la encuesta, que es una técnica cuantitativa que consiste en una investigación realizada sobre una muestra de sujetos.

A través de la formulación de preguntas correctas de tipo abierta y cerrada se recabará información sobre los hábitos, conducta, opinión, características y actitudes de las personas. (Torres, 2013)

Procedimientos de investigación

Para conseguir los objetivos planteados en el presente trabajo de investigación se han estipulado los siguientes pasos:

- Realizar un diagnóstico de la situación actual de la empresa: A través del método de observación directa se pudo conocer cuál es la situación de la empresa y también se ha realizado un análisis financiero.
- Descripción de las actividades que realiza el personal de la empresa en los diferentes departamentos: La información se obtendrá mediante entrevistas directas al personal que labora dentro del negocio, cuya finalidad es conocer la opinión del personal sobre las funciones que realizan y su criterio sobre el funcionamiento de la empresa.
- Analizar los procesos: Una vez que la información de la empresa ha sido recolectada, en lo que respecta a los datos financiero y las actividades que se ejecutan para una correcta operativa de la empresa, se procede a realizar un análisis, con el objetivo de verificar la viabilidad del negocio, con la obtención de cifras positivas y el cumplimiento de los objetivos. De igual forma se aplicarán mejoras para tener procesos lean, es decir, limpios y libres de cuellos de botella, de esta forma se tendrán una cadena de suministro óptima y eficiente, con una correcta utilización de los recursos.
- Diseñar cuadros de control: En toda empresa es recomendable tener cuadros de control y durante periodos establecidos, hacer un seguimiento de todas las actividades, para conocer si existen desviaciones. De ser el caso de la existencia de anomalías, será necesario aplicar planes de acción para tener una buena ejecución

de las actividades. Se deberá cumplir con las normativas adecuadas para el desarrollo de los procesos.

- Elaborar manual de procedimientos: Es importante llevar una gestión eficaz en las actividades de cada departamento de la empresa. En el caso de la Academia de Jit Jitsu, no hay mucho personal, pero es necesario que tanto los colaboradores de atención al cliente, como los profesores sigan los procesos para tener un orden en la realización de las tareas.

En lo que respecta al análisis de los resultados, la finalidad de realizar los análisis estadísticos es detectar las cifras reales de cantidad usuarios que se encuentran satisfechos o insatisfechos con el servicio que se da en la Academia Iturralde Arte Suave Jiu Jitsu, con el fin de detectar cuáles son las anomalías que causan inconvenientes y malestar en las personas para implementar un plan de corrección. Así como la aceptación por parte de los colaboradores en su nivel de deficiencia en asuntos financieros, administrativos y contables.

Se realizó una encuesta comprendida de 10 preguntas, a 53 personas seleccionadas aleatoriamente, entre las cuales se ha encuestado a toda la plantilla del negocio, y los usuarios que se acercaron a las clases. Existen preguntas donde se encuesta a toda la muestra, mientras que otras preguntas son direccionadas únicamente al personal, con el fin de conocer y entender su aceptación en la deficiencia en temas claves para llevar un negocio.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Aplicación de las técnicas e instrumentos

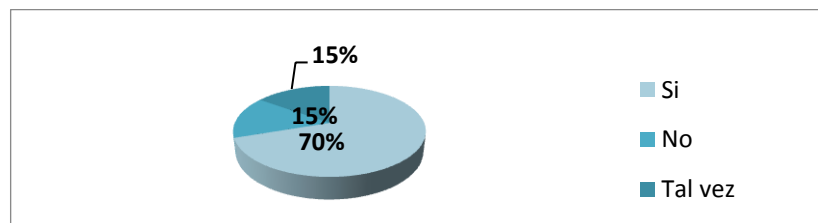
1. ¿La Academia ha presentado algún problema con el servicio en la calidad de atención?

Tabla 4. Problema con el servicio en la calidad de atención

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	37	70%
No	8	15%
Tal vez	8	15%
TOTAL	53	100,0%

Nota: Autor: Grijalva, J (2019)

Figura 3. Problema con el servicio en la calidad de atención



Nota. Autor: Grijalva, j (2019)

Un 70% indicó que existe una disminución en la calidad del servicio de la atención al cliente. Esto es un punto importante, ya que en toda empresa es crucial mantener una buena tasa de servicio, dado que si existe una mala atención el cliente puede optar por elegir otra empresa, en este caso, prescindir de las clases de Jiu Jitsu en la Academia. En muchas ocasiones, el consumidor toma la decisión de cambiar de compañía, solo porque el trato no es el adecuado y esperado. En este aspecto, la Academia debería mejorar radicalmente el servicio al usuario, con el fin de aumentar

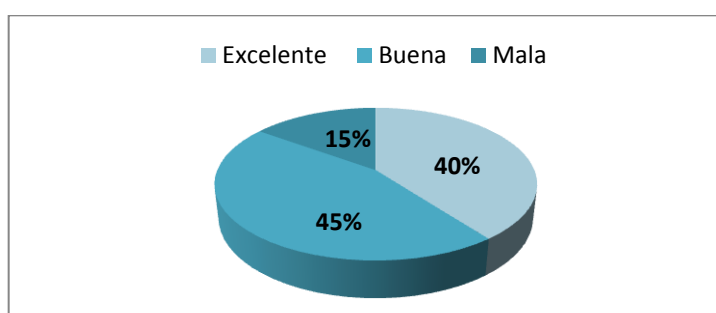
2 ¿Qué opina de la calidad del servicio de la Academia?

Tabla 5. Calidad del servicio

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Excelente	21	40%
Buena	24	45%
Mala	8	15%
TOTAL	53	100,0%

Nota: Autor: Grijalva, J (2019)

Figura 4. Calidad del servicio



Nota. Autor: Grijalva, J (2019)

La segunda pregunta va de la mano de la primera, pero en esta la intención es saber que opinan los usuarios sobre la enseñanza del deporte en la Academia. La finalidad es saber el grado de satisfacción en la práctica de Jit Jitsu impartido por los profesores quienes son profesionales con experiencia en esta técnica. Se puede observar que un 40% indica que la calidad del servicio es excelente, mientras que un 45% ha emitido una respuesta como buena, solo un 15% ha manifestado un descontento considerando la forma de dar clases como mala.

De esta forma, se puede demostrar que la mayoría de usuarios se encuentran satisfechos con las clases impartidas por los profesores, por lo que es un punto a destacar, ya que el núcleo del negocio se basa en las clases, lo cual es lo más importante. Lo que debe hacer la empresa es mejorar los puntos donde tienen falencias, que es la gestión administrativa y financiera.

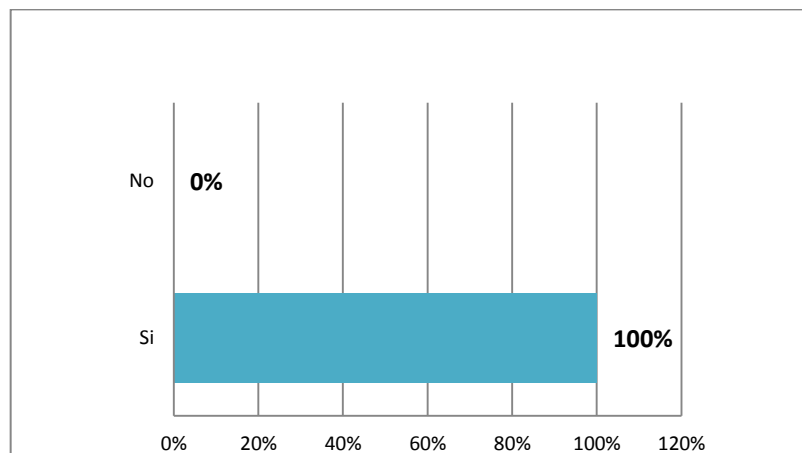
3. ¿Le gusta practicar el deporte de Jiu Jitsu?

Tabla 6. Práctica el deporte de Jiu Jitsu

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	53	100%
No	0	0%
TOTAL	53	100,0%

Nota: Autor: Grijalva, J (2019)

Figura 5. Práctica el deporte de Jiu Jitsu



Nota: Autor: Grijalva, J (2019)

Esta pregunta se ha efectuado para saber los gustos y preferencias de los usuarios en la práctica del deporte Jit Jitsu. De todos los encuestados, el 100% ha contestado que están contentos en tomar las clases en la Academia.

Algunas veces, los usuarios, en especial los niños practican un deporte por decisión de los padres, pero en este caso, tanto grandes como pequeños tienen agrado en realizar Jit Jitsu.

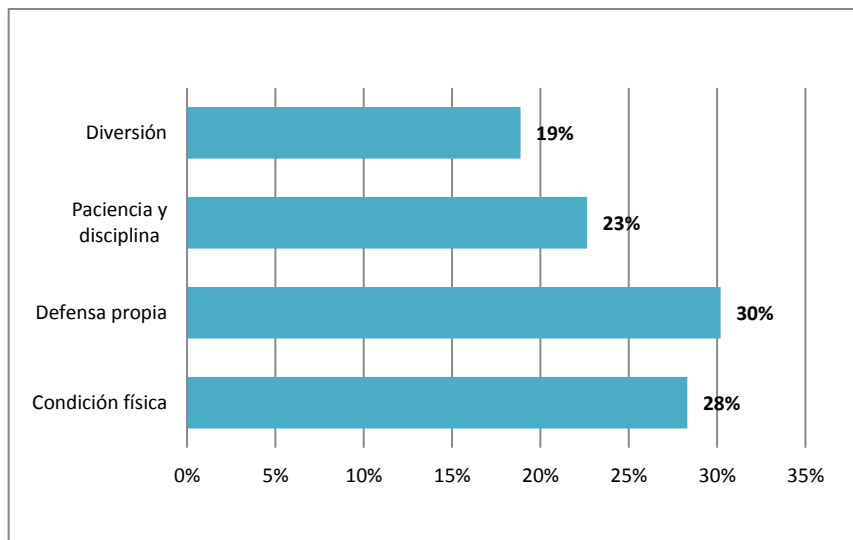
4. ¿Por qué has elegido Jit Jitsu como deporte?

Tabla 7. Por qué práctica Jiu Jitsu

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Condición física	15	28%
Defensa propia	16	30%
Paciencia y disciplina	12	23%
Diversión	10	19%
TOTAL	53	100,0%

Nota: Autor: Grijalva, J (2019)

Figura 6. Por qué práctica Jiu Jitsu



Nota: Autor: Grijalva, J (2019)

Se puede observar que el 19% ha decidido tomar las clases por diversión, mientras que un 23% por practicar la paciencia y la disciplina. Un 30% es por defensa propia y un 28% por mejorar su condición física.

El deporte de Jit Jitsu es una combinación perfecta de ejercicio y para aprender habilidades de defensa personal.

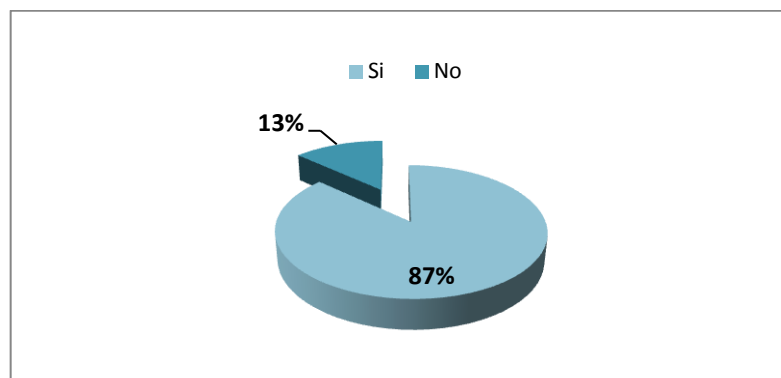
5. ¿Considera que los precios han subido?

Tabla 8. Precios del curso Jiu Jitsu

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	46	87%
No	7	13%
TOTAL	53	100,0%

Nota: Autor: Grijalva, J (2019)

Figura 7. Precios del curso Jiu Jitsu



Nota: Autor: Grijalva, J (2019)

El centro donde se realiza la enseñanza y practica del Jit Jitsu ha tenido subidas de precio a lo largo de los años desde su apertura, dado que el arrendador ha aumentado el precio del alquiler. Debido al incremento del alquiler, se ha debido subir el precio de venta al consumidor en planes mensuales, con la finalidad de mantener los márgenes de ganancias frente a los costes y gastos que se incurren mes a mes.

Por lo tanto, el precio de venta al consumidor en las tarifas de práctica del deporte se tuvo que incrementar. Un 87% ha contestado que considera que los precios han aumentado, mientras que un 13% dice que no le ha afectado la subida de precio

6. ¿Considera que existe una buena gestión administrativa / financiera?

Tabla 9. Gestión Administrativa/Financiera en la Academia

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	7	100%
Parcialmente	0	0%
TOTAL	7	100,0%

Nota: Autor: Grijalva, J (2019)

Figura 8. Gestión Administrativa/Financiera en la Academia



Nota: Autor: Grijalva, J (2019)

Esta pregunta es dirigida únicamente a las personas que laboran en la Academia, que son 1 Gerente, 2 colaboradores de atención al cliente y 5 profesores que imparten las clases. La razón por la cual solo se encuesta a 7 personas, es porque son quienes conocen la situación de la empresa.

La pregunta es para conocer si consideran que existe una buena gestión administrativa y financiera, donde el 100% indico que actualmente no hay una buena gestión.

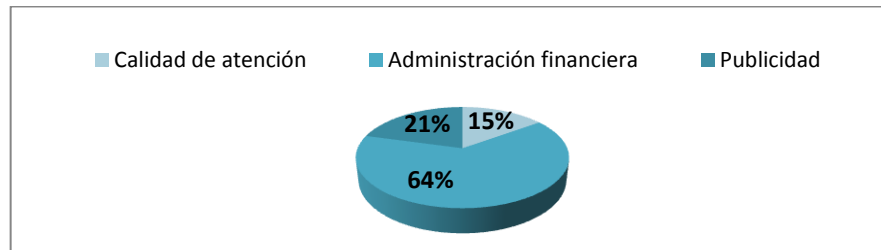
7. ¿Cuáles de los siguientes factores considera usted que la Academia necesita mejorar?

Tabla 10. Factores a mejorar en la Academia

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Calidad de atención	8	15%
Administración financiera	34	64%
Publicidad	11	21%
TOTAL	53	100,0%

Nota: Autor: Grijalva, J (2019)

Figura 9. Factores a mejorar en la Academia



Nota: Autor: Grijalva, J (2019)

Se puede observar que un 64% indica que se debe mejorar la administración financiera del negocio, es notable que existe una clara deficiencia en como la empresa lleva los ingresos y gastos. Los colaboradores manifestaron que existen malas inversiones, como por ejemplo, la implementación de una entrada digital al local que no resulto bien y no se pudo usar debido a la mala instalación, también, en el negocio se han auspiciado marcas acordes al modelo del negocio, cuya entrada de dinero no fue bien usado.

Otras de las respuesta es que un 21% indica que falta realizar publicidad, en la actualidad, la Academia usa las redes sociales como medio de marketing, lo cual se podría mejorar a través de un plan de acción, para generar mayor cantidad de clientes con el uso eficaz del social media. Por último, un 15% manifiesta que no existe una buena calidad de atención, esto referente al cliente interno que atiende a los usuarios.

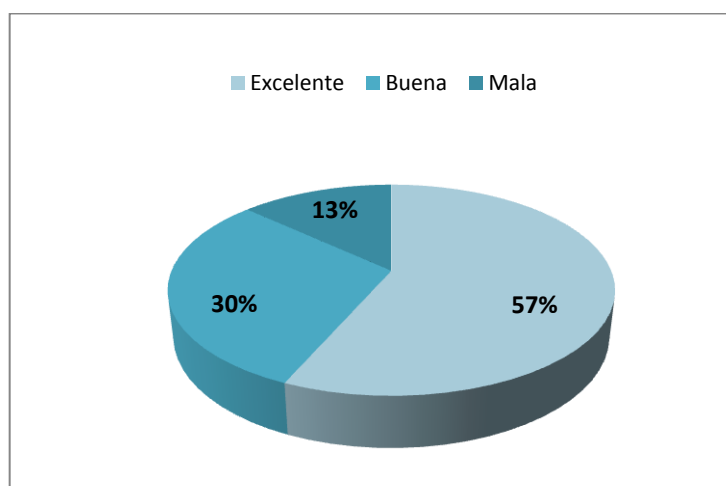
8. ¿Cómo considera que se encuentra el estado de los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?

Tabla 11. Estado de los equipos

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Excelente	30	57%
Buena	16	30%
Mala	7	13%
TOTAL	53	100,0%

Nota: Autor: Grijalva, J (2019)

Figura 10. Estado de los equipos



Nota: Autor: Grijalva, J (2019)

Sobre el estado de los equipos, el 57% ha contestado que considera que el estado se encuentra excelente, lo cual corresponde a 30 personas de los encuestados.

Mientras que un 30% que son 16 personas, indican que la calidad de los equipos es buena, y un 13% que corresponde a 7 usuarios, responde que el estado de los equipos y materiales son malas.

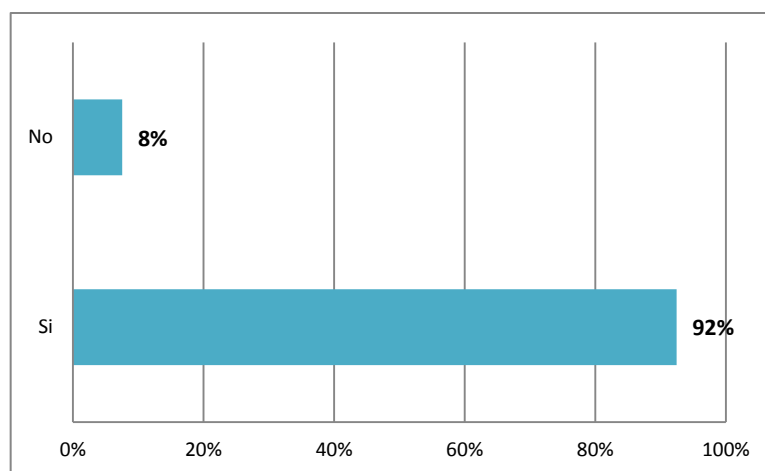
9. ¿Es necesario implementar un plan de capacitación?

Tabla 12. Implementación de un Plan de Capacitación

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	49	92%
No	4	8%
TOTAL	53	100,0%

Nota: Autor: Grijalva, J (2019)

Figura 11. Implementación de un Plan de Capacitación



Nota: Autor: Grijalva, J (2019)

Sobre la implementación de un plan de capacitación a los colaboradores de la Academia, un 92% indica que es necesario formar al personal y un 8% dice que no es necesario.

De esta manera, se evidencia la importancia de implementar un plan de formación para que todos los que laboran en la empresa tengan conocimientos básicos sobre cómo gestionar un negocio y los temas que son importantes para que se consigan los resultados esperados, a través de los objetivos planteados.

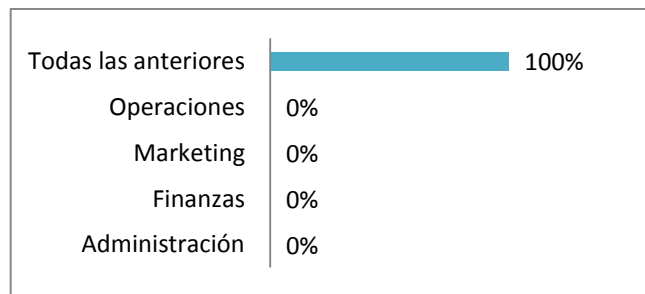
10. ¿Qué temas se deben tratar en la capacitación?

Tabla 13. Temas a tratar en la capacitación

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Administración	0	0%
Finanzas	0	0%
Marketing	0	0%
Operaciones	0	0%
Todas las anteriores	53	100%
TOTAL	53	100,0%

Nota: Autor: Grijalva, J (2019)

Figura 12. Temas a tratar en la capacitación



Nota: Autor: Grijalva, J (2019)

Se ha preguntado sobre los temas a tratar en la capacitación, donde todos están de acuerdo que se debe enseñar, operaciones, marketing, finanzas y administración.

Son conceptos básicos para la puesta en marcha de un negocio, en este caso, un negocio que lleva años en el mercado y necesita de formación para mejorar su imagen en el sector de deporte de Jit Jitsu, y más que todo una correcta gestión de los ingresos y como utilizarlos en pro de la empresa, cumpliendo con las gastos que se presentan en cada periodo financiero.

Propuesta

A continuación se detallaran las propuestas que se implementaran en la empresa, con la finalidad de mejorar el servicio que se otorga a los clientes y para reformar la forma de trabajo interna por parte de los colaboradores.

Por lo tanto es necesario realizar un análisis interno de la cadena de valor, dado que a través de la cadena de valor la empresa gestionará la planificación y alineación de los procesos que son necesarios para maximizar la creación de valor al cliente y minimizar los costes.

El objetivo es generar ventaja competitiva y lograr diferenciación en el mercado, mediante una idónea gestión de las operaciones, con el fin de conseguir desempeñar las actividades que están directamente relacionadas con la comercialización del servicio, así como aquellas actividades que sirven de apoyo y soporte para la obtención de los resultados esperados.

Figura 13. Cadena de Valor de Porter



Fuente: <https://www.webyempresas.com/la-cadena-de-valor-de-michael-porter/>

Margen: Es la diferencia entre el valor total y los costos totales incurridos por la empresa para desempeñar su actividad. No hay misión sin margen, el objetivo es ganar dinero.

Dado la actividad de la empresa, no se aplicarán todas las actividades primarias y de apoyo, ya que no son necesarias. Se gestionará el aparatado de servicios, operaciones y, marketing y ventas, los cuales se detallan a continuación:

Logística interna / externa

Es importante fomentar una buena relación para lograr una alta productividad para la empresa. Se tiene que aprovechar el potencial de todos los colaboradores y generar trabajo en equipo. Un correcto flujo de información es ideal para tomar decisiones acertadas. Por tal razón la cooperación y colaboración entre los diferentes departamentos va contribuir para lograr los objetivos de la empresa.

De esta manera una buena comunicación favorecerá en la obtención de la efectividad, dado que el cliente interno dispone de la información para trabajar mejor, así mismo tienen conocimiento de lo que sucede, lo cual les permitirá estar alertar para responder a los cambios de forma más rápida.

Servicios

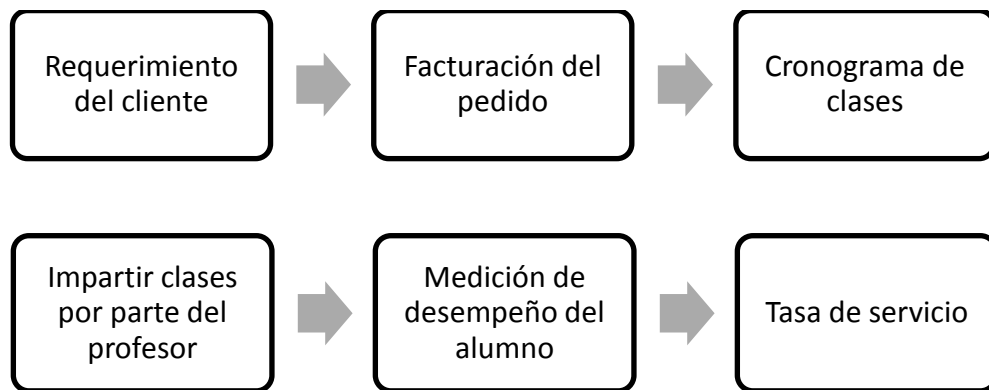
La orientación hacia el cliente es fundamental para poder conseguir una alta tasa de servicio, por lo cual se busca colocar al cliente como eje fundamental, otorgando un servicio de calidad, con precio competitivo.

Es por ello, que si existieran reclamos los mismos serán atendidos con un tiempo de respuesta rápido, logrando un manejo de objeciones eficiente.

El objetivo es en un corto plazo mantener una buena satisfacción del cliente externo, para conseguir la fidelización y lealtad esperada, de igual manera aumentar la cuota de mercado con la retención de clientes nuevos, con el fin de incrementar la rentabilidad de la empresa.

Operaciones

Figura 14. Plan de Proceso Operativo



Nota: Autor: Grijalva, J (2019)

En la figura N°14 se muestran los nodos del proceso desde el inicio al final, donde como primer paso es el requerimiento del cliente, es decir matricularse en las clases de Jit Jitsu, donde se le ha explicado el horario de clases, así como las cuotas de pago mensuales y se le indicará el detalle del programa, el cual incluye las clases y competencias, con el fin de impulsar la sana competitividad en los alumnos para un mejor desempeño. Al final de cada nivel de curso, se evaluará la tasa de servicio por parte del alumno para medir su nivel de satisfacción, usando las sugerencias como aporte de mejora en el programa.

Marketing y Ventas

Con el fin de dar a conocer el nombre de la empresa en el mercado, se han realizado las estrategias que se encuentran en la Tabla N° 14, las cuales tienen definido su plan de acción.

El propósito es posicionar a la empresa en un mercado creciente donde existe una predisposición en la adquisición de registros en las clases de Jit Jitsu, que ayudara a los usuarios a en la práctica del deporte como disciplina, defensa personal, condición física y diversión.

Se prevé iniciar con la campaña de marketing una vez que el personal haya recibido las charlas de capacitación. De esta forma, se han evaluado las debilidades y oportunidades para desarrollar un objetivo, estrategia y un plan de acción que se llevará a cabo según el Timing establecido, con la finalidad de tener un orden en la forma de comunicar a la empresa, consiguiendo la optimización de los recursos predestinados en el área de marketing y las metas establecidas.

Ahora en día vivimos en mundo digital, por lo que es imprescindible tener presencia en las redes sociales, ya que son plataformas que cuentan con una gran cantidad de seguidores donde el impacto tanto del nombre de la empresa como del servicio se dará a conocer a los clientes potenciales.

Tabla 14. Análisis de propuesta operativa

DEBILIDADES/ OPORTUNIDADES	METAS	ACTIVIDADES	TAREAS		TIEMPO	RESPONSABLE
Logística interna /externa	Aumento de confianza en un 80% con el Gerente	Captar y retener clientes que se preocupan por su condición física y aprenden tácticas de defensa personal	Generar una idea de beneficio al cuerpo en la práctica del deporte Servicio de venta dar a conocer el plus y los beneficios del Jiu Jitsu		1 mes y medio	Gerente
Oferta de servicio	Incrementar las ventas en un 10%	Satisfacer al consumidor con un servicio que cumpla al 100% los parámetros	Adquirir un servicio de calidad	Brindar un buen servicio para ganar clientes mediante el marketing de boca a boca	Cada 2 semanas	Gerente
Escasa inversión publicitaria	Incremento de 50% de inversiones	Campaña en social media	Capacitación en redes sociales: Facebook e Instagram	Empleo y manipulación de imágenes y videos visualmente atractivos sobre el servicio	1 Mes	Facilitador
			Capacitación en marketing de influencer	¿Cómo dar a conocer el servicio mediante el uso de diferentes cuentas digitales?	1 Mes	Facilitador
Poco uso del sistema operativo de servicio al cliente	Personal 100% capacitado	Campaña de acción en administración de ingresos y sistemas contables digitales	Capacitación en el manejo del flujo de ingresos y recaudación	Identificar y reconocer los procesos administrativos Responsabilidad de las cuentas ingresos / egresos	1 Mes	Facilitador
			Capacitación en sistemas digitales contables y actualizado 2018/2019	Investigar y considerar la importancia de renovar los sistemas contables	1 Mes	Facilitador

Nota: Autor: Grijalva, J (2019)

Tabla.15 Plan de Capacitación

TEMAS	CONTENIDO	LUGAR Y FECHA	RECURSOS	RESPONSABLE
Capacitación en redes sociales: Facebook e Instagram	Empleo y manipulación de imágenes y videos visualmente atractivos sobre el servicio	Salón de conferencias Octubre 2018 - 12Horas	Guía de trabajo Infocus Pantalla lunch	Facilitador
Capacitación en marketing de influencer	¿Cómo dar a conocer el servicio mediante el uso de diferentes cuentas digitales?	Salón de conferencias Noviembre 2018 12Horas	Guía de trabajo Infocus Pantalla lunch	Facilitador
Capacitación en el manejo del flujo de ingresos y recaudación	Identificar y reconocer los procesos administrativos Responsabilidad de las cuentas ingresos / egresos	Salón de conferencias Diciembre 2018 12Horas	Guía de trabajo Infocus Pantalla lunch	Facilitador
Capacitación en sistemas digitales contables y actualizado 2018/2019	Investigar y considerar la importancia de renovar los sistemas contables	Salón de conferencias Enero 2019 - 12Horas	Guía de trabajo Infocus Pantalla lunch	Facilitador

Nota: Autor: Grijalva, J (2019)

Es importante resaltar como dato relevante del deporte Jit Jitsu, que en el cual, se realiza mucho ejercicio físico, moviendo prácticamente todos los músculos del cuerpo. Pero no son sus únicas bondades porque también es de gran ayuda para equilibrar cuerpo y mente. Al momento de hacer las campañas tanto en medios digitales como administrativos, se deberá mencionar los atributos del deporte para influenciar al cliente a la práctica del jiu jitsu y así generar recursos para la empresa.

Coste de Capacitación

Tabla 16. Presupuesto

GERENCIA	PLAN DE ACCION	INVERSION	GASTOS	
Administración	Campaña social media	\$2500	Capacitación en redes sociales: Facebook e Instagram	\$800
			Capacitación en marketing de influencer	\$750
Administración	Campaña de acción en administración de ingresos y sistemas contables	\$2500	Capacitación en el manejo del flujo de ingresos y recaudación	\$1500
			Capacitación en sistemas digitales contables y actualizado 2018/2019	\$1500
	TOTAL	\$5000	TOTAL	\$4550

Nota: Autor: Grijalva, J (2019)

La gerencia ha invertido \$5000, para la capacitación de su personal marketing y administrativo que maneja el flujo de ingresos en la academia.

Se realizó la tabla de inversión y gastos, teniendo una inversión de \$5.000 con un gasto total de \$4.550, teniendo un saldo a favor de \$450 para futuras inversiones en capacitación del personal.

Evaluación pos capacitación

Mediante los KPI establecidos se podrá gestionar y controlar la ejecución de todas las fases del proyecto. Así mismo supervisar la inversión que se requiere para la puesta en marcha del mismo, donde es importante realizar seguimiento para evitar que se incurra en gastos adicionales no previstos. De igual manera se ha desarrollado un cronograma con el fin de programar el cumplimiento de tiempos de todas las actividades, y que las mismas se efectúen bajo los requerimientos implantados para disminuir la existencia de riesgos.

Tabla 17. Métricas de desempeño del proyecto de implementación (KPI's)

KPI	Formula	Que se busca	Acción
Presupuesto planificado	$\frac{\text{Presupuesto real}}{\text{Presupuesto proyectado}} * 100$	Controlar el cumplimiento de la proyección económica financiera del proyecto.	Ajuste de presupuesto.
Tiempo planificado	$\frac{(\text{Tiempo utilizado} - \text{tiempo programado})}{\text{Tiempo programado}} * 100$	Desviación del tiempo programado para la ejecución del proyecto lo que implicaría incurrir en mayores costes.	Ajuste de tiempo y cronograma.
TIR	$VAN = \sum_{n=1}^N \frac{Q_n}{(1 + TIR)^n} - I = 0$	Evaluar la viabilidad del proyecto.	Buscar variantes de inversión.
VAN	$VAN = \sum_{T=0}^n \frac{Fn}{(1 + i)^{T2}}$	Evaluar la viabilidad del proyecto.	Buscar variantes de inversión.
Capacidad de ventas	$\frac{EBITDA}{Ventas}$	Capacidad de las ventas para generar fondos.	Revisión de costos y gastos.

Nota: Autor: Grijalva, J (2019)

Por último, se detalla las fases del proyecto de la implementación de un plan de capacitación en la Academia Iturralde Arte Suave Jit Jitsu. El proyecto comprende de distintas materias a tratar que son vitales para desarrollar una buena gestión del negocio. Las clases serán impartidas por un facilitador experimentado.

Por lo tanto se ha desarrollado un cronograma de trabajo que incluyen las fases y actividades que están implicadas en la puesta en marcha para la ejecución de la formación. El tiempo proyectado para la formación es de 30 días, el cual comprende las fases de:

Tabla 18. Implementación del Plan de Capacitación

TIEMPO ACTIVIDADES	2018 - 2019															
	Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Capacitación en redes sociales: Facebook e Instagram	*	*	*	*												
Capacitación en marketing de influencer					*	*	*	*								
Capacitación en el manejo del flujo de ingresos y recaudación									*	*	*	*				
Capacitación en sistemas digitales contables y actualizado 2018/2019													*	*	*	*

Nota: Autor: Grijalva, J (2019)

Conclusiones

Según la investigación realizada se llega a las siguientes conclusiones:

- Las tareas de capacitación y el flujo de ingresos se fundamentaron con teorías vigentes
- La metodología utilizada es la apropiada en la practica
- Se desarrollo ampliamente el plan de capacitación
- La infraestructura y los equipos necesarios para impartir las clases se encuentran en correcto estado
- A la mayor parte de los usuarios que asisten a las clases les motiva por la práctica de la defensa propia y su mejora en la condición física
- Todos sienten alto gusto por el deporte de Jit Jitsu
- El personal de la empresa está consciente que es necesario la capacitación
- Los clientes les gusta la enseñanza impartida por parte de los profesores
- Hubo un incremento en el precio de venta al consumidor
- Mala gestión de los ingresos

Recomendaciones

- Implementar el plan de capacitación con los temas básicos y necesarios para que el personal se encuentra capacitado en las tareas y funciones que debe realizar en su jornada laboral
- Promover una correcta atención al cliente con el fin de mantener una buena imagen y trato al cliente
- Desarrollar estrategias de marketing para dar a conocer el centro de Jit Jitsu e incentivar a las personas para que practiquen el deporte
- Controlar el flujo de los ingresos y gastos
- Promover auspicios en el negocio, cuyo ingreso de circulante se utilice como inversión en beneficio de la empresa
- Promover una correcta comunicación con el cliente interno
- Detectar a tiempo anomalías e inconvenientes que se puedan suscitar
- Ampliar otras prácticas de deporte similares al Jit Jitsu, con el fin de diversificar y atraer a demás clientes
- Colocar tachos de basura ecológicos para promover el cuidado del medio ambiente
- Implementar una aplicación móvil para que los estudiantes puedan conocer las actividades que se desarrollan en la Academia, como los horarios de clases, competencias, notificación de la cuota mensual a pagar, entre otros

Bibliografía

- Couso, R. P. (2012). *Atención al cliente: Guía práctica de técnicas y estrategias*. España: Ideas propias Editorial.
- Francisco García Ortiz, M. G. (2009). *Técnicas de servicio y atención al cliente*. Madrid: Ediciones Parainfo S.A.
- Jose Yuni, C. A. (2014). *Técnicas para investigar*. Argentina: Editorial Brujas.
- Nogales, Á. F. (2014). *Investigación y técnicas de mercado*. España: ESIC Editorial.
- OES. (26 de 04 de 2016). *Organización para la Excelencia de la Salud*. Recuperado el 18 de 10 de 2016, de Organización para la Excelencia de la Salud: <http://www.cgh.org.co/temas/calidadensalud.php>
- Olabuénaga, J. I. (2012). *Metodología de la investigación cualitativa*. Bilbao: Universidad de Deusto.
- OPS. (2010). *Organización Panamericana de la Salud*. Recuperado el 17 de 10 de 2016, de Organización Panamericana de la Salud: <http://www.ops.org.bo/textocompleto/nca31477.pdf>
- PortalCalidad. (18 de 03 de 2008). *Portal Calidad*. Recuperado el 17 de 10 de 2016, de Portal Calidad: http://www.portalcalidad.com/articulos/71la_satisfaccion_d_el_cliente_iso_90
- Serrano, M. J. (2012). *Comunicación y atención al cliente*. Madrid: Ediciones Parainfo S.A.
- Torres, C. A. (2013). *Metodología de la investigación*. México: Person Educación de Mñexico.

ANEXOS

ENCUESTA ACADEMIA ITURRALDE ARTE SUAVE JIU JITSU

Nombre del encuestador: _____	Nº de encuestador: _____
Nombre del encuestado: _____	Nº de encuesta: _____
Hora de comienzo: __ : __	Hora de finalización: __ : __

Presentación del encuestador

Buenos días/tardes,

Mi nombre es José Luis Grijalva me dirijo a Ud. a Nombre de la Academia Iturralde Arte Suave Jiu Jitsu, estamos realizando una encuesta de valoración de cuyas características principales son la práctica del jiu jitsu brasileño.

Estamos interesados en conocer su opinión, por favor, ¿sería tan amable de contestar el siguiente cuestionario? La información que nos proporcione será utilizada para conocer la valoración del servicio el en mercado. El cuestionario dura 5 minutos aproximadamente. Gracias.

Por favor, ¿sería tan amable de decirme su nombre?

Perfil del encuestado

Edad :

Sexo

<input type="checkbox"/>	Hombre	<input type="checkbox"/>	Mujer
--------------------------	---------------	--------------------------	--------------

Instrucciones:

Marque con una x en cada una de las opciones en la siguiente encuesta.

Preguntas

1. La Academia ha presentado algún problema con el servicio en la calidad de atención

Si	
No	
Tal vez	

2. ¿Qué opina de la calidad del servicio de la Academia?

Excelente	
Buena	
Mala	

3. ¿Le gusta practicar el deporte de Jiu Jitsu?

Si	
No	
A veces	

4. ¿Por qué has elegido Jit Jitsu como deporte?

Condición física	
Defensa propia	
Paciencia y disciplina	
Diversión	

5. ¿Considera que los precios han subido?

Si	
No	
A veces	

6. ¿Considera que existe una buena gestión administrativa/financiera?

Si	
No	
Parcialmente	

7. ¿Cuáles de los siguientes factores considera usted que la Academia necesita mejorar.

Calidad de atención	
Administración financiera	
Publicidad	

8. ¿Cómo considera que se encuentra el estado de los equipos Disponibles y materiales necesarios para su atención?

Excelente	
Buena	
Mala	

9. ¿Es necesario implementar un plan de capacitación?

Si	
No	

10. ¿Qué temas se deben tratar en la capacitación?

Administración	
Finanzas	
Marketing	
Operaciones	
Todas las anteriores	

Muchas gracias por su amabilidad y por el tiempo dedicado a contestar esta encuesta.

ANEXOS

Fotos:



Alumnos de Jiu Jitsu Kids



Personal de alumnos de Bjj Ejecutivo 7am de la Academia Iturralde Arte Suave Jiu Jitsu



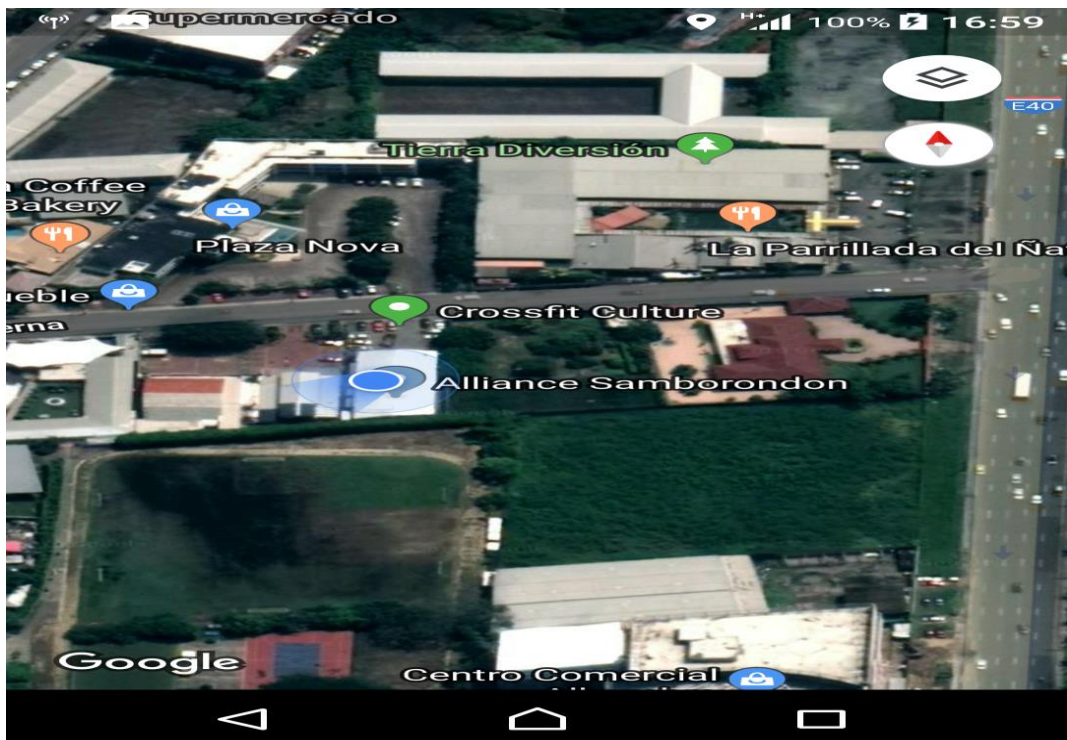
Alumnos entrenando jiu jitsu brasileño



Alumnos practicando jiu jitsu kids



Logo Academia Iturralde Arte Suave Jiu Jitsu



Dirección: Km 2 ½ via Samborondon – calle la moderna solar 5



Jose Luis Grijalva. Realizando arqueo de caja



Jose Luis Grijalva . Realizando atención al cliente

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

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

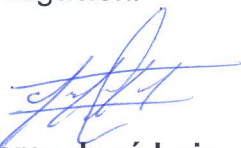
CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **PROPUESTA DE UN PLAN DE CAPACITACION, EN MANEJO DEL FLUJO DE INGRESOS, EN ACADEMIA ITURRALDE ARTE SUAVE JIU JITSU** y problema de investigación: **¿Cómo incide un plan de capacitación en el manejo del flujo de ingresos en la Academia, Iturralde Arte Suave Jiu Jitsu, ubicada en la puntilla del cantón Samborondón, en el periodo 2018?** presentado por **José Luis Grijalva Álvarez** como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

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

Egresado:



Grijalva Álvarez José Luis

Tutor:



Simón Alberto Illescas Prieto

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **Grijalva Álvarez José Luis** en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **propuesta de un plan de capacitación, en manejo del flujo de ingresos, en academia Iturralde arte suave jiu jitsu**, de la modalidad de **Presencial** realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **Tecnología en Administración de Empresa**, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/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*.

Grijalva Álvarez José Luis

Nombre y Apellidos del Autor



Firma

No. de cedula: 220005219-5






Factura: 001-002-000015736

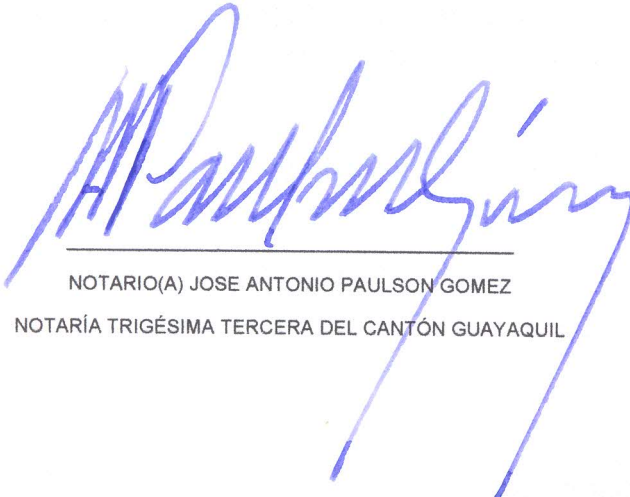


20190901033D00092

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190901033D00092

Ante mí, NOTARIO(A) JOSE ANTONIO PAULSON GOMEZ de la NOTARÍA TRIGÉSIMA TERCERA , comparece(n) JOSE LUIS GRIJALVA ALVAREZ portador(a) de CÉDULA 2200052195 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil CASADO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 19 DE FEBRERO DEL 2019, (13:07).


JOSE LUIS GRIJALVA ALVAREZ
CÉDULA: 2200052195


NOTARIO(A) JOSE ANTONIO PAULSON GOMEZ
NOTARÍA TRIGÉSIMA TERCERA DEL CANTÓN GUAYAQUIL




CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

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

CERTIFICO:

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

Luis Alberto Alzate  Luis Alberto Alzate

Nombre y Apellidos del Colaborador  Firma
CEGESCYT