



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE  
DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE ADMISNITRACIÓN  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN  
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA**

**TEMA**

**Plan de Diseño organizacional de proceso financiero para el negocio Soda Bar  
Mr. Fruta**

**TUTOR**

**MSC. GARCÍA RONQUILLO ROSA VICTORIA**

**AUTORES**

**WISTON GASTÓN RODAS BERMELLO**

**GUAYAQUIL**

**2022**

<b>REPOSITARIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA</b>	
<b>FICHA DE REGISTRO DE TESIS</b>	
<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b> <b>Plan de Diseño organizacional de proceso financiero para el negocio Soda Bar Mr. Fruta</b>	
<b>AUTOR/ES:</b> Wiston Gaston Rodas Bermello	<b>REVISORES O TUTORES:</b> MSC. García Ronquillo Rosa
<b>INSTITUCIÓN:</b> Universidad Laica Vicente Roca fuerte de Guayaquil	<b>Grado obtenido:</b> Licenciado en Administración de Empresas
<b>FACULTAD:</b> Facultad de Administración	<b>CARRERA:</b> Administración De Empresas
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b> 2022	<b>N. DE PÁGS:</b> 108 paginas
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b> Educación Comercial y administración.	
<b>PALABRAS CLAVE:</b> Negocio; Empresa;Exportación;Plan de negocio	
<b>RESUMEN:</b> La presente investigación, se basa en la creación del plan de diseño de procesos financieros, enfocándose en la optimización de los procesos antiguos, razón que el negocio está atravesando una serie de dificultades, falencias dentro de esa área debido a que los antiguos procesos están mal establecidos, no los realizan como deben de ser, existen mal proceder por parte de los trabajadores y no existe algún organigrama. Debido a esto, en el marco teórico se elaboró con base a los conceptos de mapa de procesos, importancia, administración financiera, planeación financiera sirviendo de guía para el plan de diseño de procesos, teniendo un marco legal con base a la Ley de emprendimiento,	

Código de trabajo y la Constitución, ya que estos tipos de negocios van de la mano con esta Ley. Se utilizó una metodología de tipo cualitativa con una investigación de tipo descriptiva y de campo, utilizando las herramientas adecuadas de recolección de datos como son la ficha de observación y la entrevista al propietario del negocio. Toda la metodología y herramientas nombradas anteriormente con el objetivo de obtener la información necesaria para hallar los errores o actividades críticas en los procesos manejados por parte de lo colaborados, propietario del negocio que se irán a corregir. Finalizando el proyecto con la propuesta de la implementación del plan de diseño de procesos lo cual beneficiara en los procesos de área financiera anteriores con la renovación y optimización.

**N. DE REGISTRO (en base de datos):**

**N. DE CLASIFICACIÓN:**

**DIRECCIÓN URL (tesis en la web):**

**ADJUNTO PDF:**

**SI**

**NO**

**CONTACTO CON AUTOR/ES:**

Rodas Bermello Wiston Gastón

**Teléfono:**

04-454-374  
0988129526

**E-mail:**

wrodasb@ulvr.edu.ec

**CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:**

MSC. OSCAR MACHADO ÁLVAREZ

Teléfono: 2596500 Ext. 201

E mail: omachadoa@ulvr.edu.ec

PHD. WILLIAM QUIMI DELGADO

Teléfono: 2596500 Ext. 203 E mail:

wquimid@ulvr.edu.ec

# CERTIFICADO DE ANTIPLAGIO ACADÉMICO

## Proyecto titulación

### INFORME DE ORIGINALIDAD

6%

INDICE DE SIMILITUD

6%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

2%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

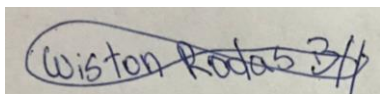
1	1library.co Fuente de Internet	2%
2	blog.independencia.com.mx Fuente de Internet	1%
3	repositorio.ulvr.edu.ec Fuente de Internet	1%
4	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	1%
5	www.dspace.uce.edu.ec Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Laica Vicente Roca fuerte de Guayaquil Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.ute.edu.ec Fuente de Internet	1%
8	vlex.ec Fuente de Internet	1%

  
MSC. ROSA GARCÍA RONQUILLO

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES**

El estudiante egresado WISTON GASTON RODAS BERMELLO, declara bajo juramento, que la autoría del presente proyecto de investigación, **Plan de Diseño organizacional de proceso financiero para el negocio Soda Bar Mr. Fruta**, corresponde totalmente a él y me responsabilizo con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

De la misma forma, cedo los derechos patrimoniales y de titularidad a la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, según lo establece la normativa vigente.

A rectangular box containing a handwritten signature in blue ink. The signature reads "Wiston Rodas B/B" with a stylized flourish at the end.

**Firma:**

Rodas Bermello Wiston Gastón

C.I. 0951059252

## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación **Plan de Diseño organizacional de proceso financiero para el negocio Soda Bar Mr. Fruta**, designado(a) por el Consejo Directivo de la Facultad de Administración de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

### CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado en todas sus partes el Proyecto de Investigación titulado: **Plan de Diseño organizacional de proceso financiero para el negocio Soda Bar Mr.**, presentado por los estudiantes WISTON GASTON RODAS BERMELLO como requisito previo, para optar al Título de **TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA**, encontrándose apto para su sustentación.



**Firma:**

C.C. 0910571983

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco, primeramente, a Dios al brindarme la vida y la sabiduría como pilar fundamental es mi familia en especial, el abogado Eduardo Rodas Inga quien es mi padre y la Sra. Eida Bermello González que es mi madre, puesto que sin la ayuda de ellos no hubiera sido posible este logro tan importante en mi vida. A mi hermano, por su apoyo constante, a Jennifer mi compañera en lo emocional dándome ánimos. A la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, por brindarme la educación a los profesores y en especial a mi profesora guía la Máster Rosa García Ronquillo, quien me ayudó a lo largo de mi carrera, a mis amigos por ser incondicionales.

Al economista Pablo Vinueza Quishpi, dueño del negocio que es parte de mi Plan, quien de la mejor manera supo abrirme las puertas para el desarrollo de mi proyecto y de esta manera aportarle una mejora en los procesos financieros del negocio.

**Wiston Gaston Rodas Bermello**

## **DEDICATORIA**

Dedico este logro a Dios quien es mi guía y ayuda en todo, en momentos difíciles y momentos gratos, dados a lo largo de mi carrera en la universidad; a mis padres quienes son parte fundamental de este gran logro; a mis profesores, quienes me dieron la enseñanza adecuada para entender todos los temas. De manera especial, a mi abuelo quien no se encuentra hoy con nosotros de manera física, pero me acompaña de manera espiritual.

**Wiston Gaston Rodas Bermello**



# INDICE

<b>PORTADA</b> .....	i
<b>REPOSITARIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA</b> .....	ii
<b>CERTIFICADO DE ANTIPLAGIO ACADÉMICO</b> .....	iv
<b>DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES</b> .....	v
<b>CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR</b> .....	vi
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	vii
<b>DEDICATORIA</b> .....	viii
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>CAPÍTULO I</b> .....	2
<b>DISEÑO DE INVESTIGACION</b> .....	2
1.1 Tema.....	2
1.2 Planteamiento del problema .....	2
1.3 Formulación del problema .....	4
1.4 Sistematización del problema.....	4
1.5 Objetivo general .....	4
1.6 Objetivos específicos.....	5
1.7 Justificación de la investigación.....	5
1.8 Delimitación o alcance de la investigación .....	5
1.9 Idea a defender .....	5
1.10 Línea de Investigación de la Institucional/ Facultad.....	5
<b>CAPÍTULO II</b> .....	7
<b>MARCO TEORICO</b> .....	7
2.1 Antecedentes .....	7
2.2 Marco Conceptual .....	12
2.2.1 Administración financiera .....	12
2.2.2 Proceso Financiero .....	12
2.2.3 Proceso contable.....	13
2.2.4 Planeamiento financiero en la empresa.....	14
2.2.5 Control Financiero.....	14

2.2.6	Proceso de pago a proveedores .....	15
2.2.7	Mapa de procesos. ....	16
2.2.8	Los procesos de una empresa. ....	17
2.2.9	Diseño Organizacional .....	18
2.2.10	Simbología y significado de los diagramas de flujo .....	19
2.2.11	Términos conceptuales. ....	21
2.3	Marco legal.....	24
2.3.1.-	Constitución de la República del Ecuador .....	24
2.3.2.	Reglamento de registro y control sanitario de alimentos. 21-feb-2013 .....	26
2.3.4.-	Ley de emprendimiento e innovación .....	27
2.3.5.-	Código de Comercio 2019 .....	27
<b>CAPITULO III</b>	.....	29
<b>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	.....	29
3.1	Metodología .....	29
	Investigacion descripción.....	29
3.2	Tipo de investigación. ....	30
3.2.1	Investigación descriptiva.....	30
3.3	Enfoque de la investigación .....	30
3.3.1	Técnicas de investigación.....	31
3.3.2	Ficha de observación.....	32
3.4	Desarrollo metodológico de la ficha de observación. ....	35
3.4.1	Observación del área financiera .....	36
3.4.1.1	Observación Pago a proveedores.....	36
	Falencias presentadas .....	37
3.4.1.2	Observación Recepción de papeles de pago o comprobantes.....	38
	Fallas encontradas en la actividad.....	39
3.4.1.3	Observación Cobro al contado.....	40
	Fallas encontradas en la actividad.....	41
3.4.1.4	Observación Manejo de la caja.....	42
3.4.1.5	Observación Cobro a crédito .....	44

<b>Fallas en las actividades</b> .....	45
<b>3.4.1.6 Observación de administración de fondo de reserva</b> .....	46
<b>Fallas en la activada</b> .....	47
<b>3.4.1.7 Observación control del cierre de mes</b> .....	48
<b>Fallas en la actividad</b> .....	49
<b>3.4.1.8 Observación planificación gastos del presupuesto del mes</b> .....	50
<b>Fallas en la actividad</b> .....	51
3.5 Población y muestra .....	51
3.5.1 Población.....	51
3.6 Muestra.....	51
3.7 Analizar de resultados .....	51
3.7.1 Análisis de los resultados de la entrevista.....	52
3.7.2 Análisis de los resultados de la ficha de observación .....	54
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	60
<b>PROPUESTA</b> .....	60
4.1 Informe final.....	60
4.2 Foda.....	60
4.3 Desarrollo de la propuesta.....	61
4.4 Plan de diseño de procesos financieros .....	61
<b>CONCLUSIONES</b> .....	79
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	80
<b>Bibliografía</b> .....	82
<b>ANEXOS 1</b> .....	90
<b>ANEXO 2</b> .....	90
<b>ANEXO 3</b> .....	91

## Índice de tabla

Tabla 1 Indicadores financieros e Indicadores de proceso .....	14
Tabla 2 Definición de proceso .....	17
Tabla 3 Tipo de Procesos .....	17
Tabla 4 Parámetros de diseño .....	18
Tabla 5 Proceso actual pago a proveedores .....	36
Tabla 6 Proceso actual recepción de papeles de pago o comprobante .....	38
Tabla 7 Tabla 7 Cobro al contado.....	40
Tabla 8 Maneo de caja .....	42
Tabla 9 Cobro a crédito.....	44
Tabla 10 Administración de fondo de reserva .....	46
Tabla 11 Control del cierre de mes .....	48
Tabla 12 Planificación gastos del presupuesto del mes .....	50
Tabla 13 Ficha de observación pago a proveedores .....	54
Tabla 14 Ficha de observación recepción de cheques y comprobantes de pago .....	55
Tabla 15 Ficha de observación cobro al contado.....	55
Tabla 16 Ficha de observación manejo de caja .....	56
Tabla 17 Ficha de observación cobro a crédito .....	56
Tabla 18 Ficha de observación cierre de mes .....	57
Tabla 19 Ficha de observación planificación de gasto del mes .....	57
Tabla 20 Ficha de observación administración de fondo de reserva .....	58
Tabla 21 FODA.....	60

## Índice de figura

Figura 1 RUC .....	2
Figura 2: Función Financiera. ....	12
Figura 3 Diagrama Gestión Financiera .....	12
Figura: 4 Fases de procesos.....	13
Figura 5 Facturas de proveedores.....	14
Figura 6 Como hacer arqueos de caja.....	15
Figura 7 Ejemplo de proceso.....	17
Figura 8: Símbolos y significado de los Diagramas de flujo .....	19
Figura 9: Organigrama de la empresa .....	20
Figura 10: Análisis de la entrevista.....	51
Figura 11 Análisis de resultados ficha de observación. ....	56

## Índice de anexo

Anexos 1.....	85
Anexo 2 .....	85
Anexo 3 .....	86
Anexo 4 .....	87
Anexo 5 .....	88
Anexo 6 .....	89

## INTRODUCCIÓN

El negocio Soda bar Mr. Fruta, que se encuentra ubicado en la parte céntrica de la ciudad de Guayaquil y se ha mantenido en un nivel aceptable, a pesar de la pandemia mundial, muestra ciertas falencias y desatinos en el Departamento de finanzas, porque no maneja de la mejor manera sus actividades ni se aprecia que realicen un buen trabajo más ágil, eficiente y a su vez sencillo para ellos.

El presente proyecto de investigación tiene la finalidad de guiar y aportar los conocimientos necesarios para el mejor manejo de las actividades financieras, proporcionando la información y métodos en el proceso, lo cual posibilitará tener un mejor control y disposición en lo necesario, por medio del progreso del diseño organizacional del proceso financiero.

**Capítulo I “Problema”:** Esta sección establece los temas de investigación; Dirección de investigación del proyecto; situación problemática o Sistematización del problema; propósito, razón, definición, supuestos y operacionalización de variables.

**Capítulo II “Marco teórico”:** Antecedentes detallados de la investigación, más avanzados. Este último se prepara teniendo en cuenta la tesis de la universidad. La ciudad de Guayaquil, que contiene métodos similares al diseño de procesos, También es una base conceptual y teórica.

**Capítulo III “Marco metodológico”:** Alberga las teorías relacionadas con la metodología, enfoque de la investigación, tipo de investigación aplicado en el proyecto, en este caso de tipo descriptiva y de campo, las técnicas o instrumentos de investigación que se eligieron, son la entrevista y las fichas de observación con el objetivo de averiguar lo que sucede dentro de la empresa en cada proceso de manera directa evidenciando los antiguos procesos.

**Capítulo IV “Propuesta”:** Se propone únicamente explicar la propuesta del Plan de diseño de procesos financieros para el Soda Bar Mr. Fruta, mismo que empieza con una reseña de lo que se va a presentar en cada uno los procesos nuevos establecidos para la optimización del área financiera.

# CAPÍTULO I

## DISEÑO DE INVESTIGACION

### 1.1 Tema

Plan de Diseño organizacional de proceso financiero para el negocio Soda Bar Mr. Fruta.

### 1.2 Planteamiento del problema

La empresa Soda Bar Mr. Fruta, muestra ciertos desaciertos en sus procesos financieros, lo cual afecta al funcionamiento del negocio por las falencia de los empleados y la falta de actitud al momento de desempeñar en el área financiera y el los desacuerdos existente con el jefe tales como: falta de comunicación con los empleados, incumplimiento de los roles de cada uno en cuanto a sus responsabilidades.

#### Consulta de RUC

RUC	Razón social		
0925035230001	VINUEZA QUIZHPI PABLO FABRICIO		
Estado contribuyente en el RUC	Nombre comercial		
<b>ACTIVO</b>			
Actividad económica principal	RESTAURANTES DE COMIDA RÁPIDA, PUESTOS DE REFRIGERIO Y ESTABLECIMIENTOS QUE OFRECEN COMIDA PARA LLEVAR, REPARTO DE PIZZA, ETCÉTERA; HELADERÍAS, FUENTES DE SODA, ETCÉTERA.		
Tipo contribuyente	Clase contribuyente	Obligado a llevar contabilidad	
PERSONA NATURAL	OTROS	NO	
Fecha inicio actividades	Fecha actualización	Fecha cese actividades	Fecha reinicio actividades
12/05/2006	30/04/2020		31/07/2014

Figura 1: RUC

Fuente: (Servicio de Rentas Internas, s.f.)

### Falta de objetivos

Se requiere fijar objetivos globales. Para que una empresa funcione, cada departamento debe establecer los propios, así como desarrollar las acciones para cumplirlos a partir del problema detectado.

## **Objetivos desalineados con el objetivo global de la empresa**

Las metas de cada departamento deben estar diseñadas de acuerdo a la misión de la empresa. Nuevamente, estos deben estar coordinados entre sí, teniendo en cuenta: fechas, presupuestos, procesos y recursos.

Por otro lado, los problemas financieros proceden de la propia estructura de capital de la empresa, de la forma en que se costean sus activos. Por ejemplo, podemos encontrar falta de equilibrio entre deuda y patrimonio, falta de capacidad para hacer frente a la deuda a corto plazo o pérdida de efectivo, etc.

## **En el proceso financiero**

Los pagos de los cheques son realizados en ocasiones por el jefe o por los empleados en la empresa. Al momento que culminan el arqueo de caja en la jornada vespertina, se deja anotado respectivamente la cantidad de dinero que se recaudó, durante todo ese tiempo. El jefe de la empresa revisa las cuentas anotadas, solo en los momentos que va a realizar las firmas de los cheques sin percatarse si el cheque va repetido o tiene a mal la firma o, no colocan la fecha respetiva y en caso peores, van con tachones. Situación que se debe a que deposita su confianza en sus trabajadores y luego procede a retirarse del lugar.

En ocasiones existen faltante de dinero, que son notificados como pérdida de caja por parte del jefe y cajera, sin investigar o percatarse si ha existido un mal manejo entre los empleados o equivocaciones, al momento de realizar un cambio de efectivo a los clientes durante una venta o devolución.

Al momento en que llegan los recibos del pago del cheque de los proveedores, no se procede al respectivo chequeo del mismo y se pasa a archivar el documento causando dificultades posteriores en el cierre de caja.

La mayoría de los pagos a realizar los hace la persona de caja, pero en ocasiones los realizan los despachadores, por facilitarles el pago a los proveedores y se les olvida pedir la factura o firmas que avalen la veracidad de los documentos.

Con el dinero de la caja general, se procede a pagar los insumos que necesitan dentro del mismo y en ocasiones, no se encuentran las facturas del pago del mismo lo que produce un descuento dentro de los empleados, al no existir un comprobante que valide el pago.



Cuando se ejerce la actividad laborar de una cancelación de un valor a un abastecedor en el cual se asigna crédito, se espera que dicho proveedor llame a la empresa a pedir la respectiva cancelación del pedido de productos, lo cual provoca una pérdida de tiempo, debido a que se carece de algún tipo de horario de pago de este, esto por motivo de que no hay un proceso adecuado a la realidad de la empresa.

Al momento de realizar un cobro a crédito a algunos miembros de la cartera de clientes seleccionados, no se efectúa como corresponde porque la cajera encargada de gestionar el cobro, lo hace vía teléfono móvil y pierde tiempo cuando no le receptan las llamadas.

Al momento de utilizar el fondo de reserva del negocio existen factores claves que dan los fallos:

- Justificantes no acordes al grado de seriedad del caso.
- Tardanza del tiempo de reposición del dinero

La cajera y al jefe del negocio no se ponen de acuerdo para empezar de manera conjunta, ciertos desacuerdos en el manejo de la actividad.

La planificación del presupuesto del mes se la realiza entre el último día laboral de mes anterior y el primer día laboral del nuevo mes, donde empleados y jefe se ponen acorde en qué tanto se va a gastar contando con un presupuesto base del mes anterior.

### **1.3 Formulación del problema**

- ¿Cómo mejorar los procesos en el área financiera de la empresa Soda Bar Mr. Fruta?

### **1.4 Sistematización del problema**

- ¿Cuál es escenario real de los procesos financieros de la empresa Soda Bar Mr. Fruta?
- ¿Cuáles son las falencias en el momento de realizar la actividad operativa en el área financiera?
- ¿Qué actividades se están haciendo mal en el departamento financiero?

### **1.5 Objetivo general**

Trazar el plan de procesos financieros para el negocio Soda Bar Mr. Fruta

## **1.6 Objetivos específicos**

- Definir el escenario actual de la empresa Soda Bar Mr. Fruta.
- Analizar la falencia en el momento de realizar la actividad operativa en el área financiera.
- Optimizar los procesos de área financiera a través del control permanente de las actividades mediante un plan de procesos financieros.

## **1.7 Justificación de la investigación**

El diseño del plan de proceso servirá para poder mejorar las operaciones en el área financiera, en el momento en que surjan alertas durante actividades como la del pago de los cheques a los proveedores.

En el área financiera, de acuerdo a los indicadores de las variables, se desarrollarán ocho procesos que mejoren la organización del negocio detallados a continuación:

1. Recepción de facturas a proveedores
2. Pagos a proveedores
3. Cobro al contado
4. Manejo de la caja
5. Cobro a crédito
6. Administración de fondos de reserva
7. Control del cierre de mes
8. Planificación gastos del presupuesto del mes

## **1.8 Delimitación o alcance de la investigación**

El plan diseño de procesos financieros va dirigido para la “Soda Bar Mr. Frutas”, que se halla localizada en sector céntrico de la ciudad de Guayaquil, de la Provincia del Guayas.

Se tendrá todo en el área financiero del negocio, en el año 2021.

## **1.9 Idea a defender**

El plan de diseño de proceso financiero para la empresa Soda Bar Mr. Fruta potenciará las actividades en el área financiera.

## **1.10 Línea de Investigación de la Institucional/ Facultad**

Límites de Contenido:

- **Dominio:** Implementación. El diseño del proceso financiero contribuirá a la optimización en el área de la empresa Soda Bar Mr. Fruta
- **Línea institucional:** Desarrollo de emprendimiento.
- **Línea de la facultad:** Administración procesos financieros.

El presente proyecto de titulación está relacionado con la línea institucional Desarrollo de emprendimiento, puesto que en los procesos de tipo financieros, que son trazables y cuantificables, se diseñan con base a la guía de gestión de procesos, una materia que es enseñada en la carrera de Administración de Empresas, dado que el proyecto incluye procesos para el área de finanzas que conllevan a la aplicación óptima en un negocio como el del Soda Bar Mr. Fruta.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEORICO

#### **2.1 Antecedentes**

La empresa Soda Bar Mr. Fruta está establecida desde el año 2017. Fue creado por su dueño Pablo Vinueza Quishpi tiene como actividad económica la venta de productos alimenticios desayunos y almuerzos, se da a conocer en la parte céntrica de la ciudad de Guayaquil.

Por otro lado, cuando hablamos de control financiero, lo hacemos refiriéndonos a la fase de ejecución de la ejecución del plan financiero de la empresa.

"El objetivo de este tipo de control económico es la retroalimentación del propio recurso, ajustando todo lo necesario para que se pueda ejecutar el plan de negocio teniendo en cuenta los imprevistos que puedan surgir en el proceso." (Castellnou, 2018)

#### **¿Cómo surge una soda bar?**

El concepto de fuentes de soda o soda shops comenzó a finales del siglo XIX y consistía en un mostrador o barra dentro de las droguerías o farmacias, donde se servían bebidas carbonatadas compuestas de jarabe y agua gaseosa. En un principio, estas bebidas tenían fines medicinales, pues la práctica de beber agua carbonatada se retomó de ideas antiguas que afirmaban que tomar y bañarse en agua mineral brindaba beneficios a la salud. La patente de las máquinas para hacer agua carbonatada o soda comenzó en Europa y llegó finalmente a Estados Unidos para 1806.

"La época dorada de las fuentes de soda se extiende a la década de 1950. Para entonces, estos negocios pasaron de ser barras de farmacia para convertirse en "bares", donde además de sodas se servían helados, malteadas y postres: el lugar favorito de los jóvenes. Finalmente, la popularidad de estos establecimientos decayó con la apertura de los dieres y lugares drive-thru." (Hernandez, 2016)

"La popularidad de las fuentes de soda se derrumbó en la década de 1970 con la introducción de comidas rápidas, helados comerciales, refrescos embotellados y restaurantes. Hoy, la fuente de soda no es más que un pequeño dispensador de refrescos autoservicio. Las fuentes de soda a la antigua usanza dentro de los boticarios,

donde los boticarios servirían jarabe y agua de soda gaseosa y fría, probablemente se encuentren en los museos hoy en día.” (Hagley, 2014)

Las autoras Morán Torres Gloria Maricela y Pilla Morales Génesis Alexandra sustentaron el proyecto de investigación, en la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil (año 2016), Facultad de Administración, para obtener el título de Ingeniería 16 Comercial con el tema: Diseño de procesos y procedimientos para el manejo y control de inventarios en la Microempresa Comercial Pelileo Jean’s J&R de la ciudad de Guayaquil para el período 2016. Con el Objetivo de mejorar y controlar el inventario del negocio, desarrollaron el organigrama de la empresa, misión, visión, FODA, objetivos, procesos de orden de compra, procesos de recepción de la mercadería, proceso de ventas, proceso de cobro en efectivo y el control de inventario por medio de un Kárdex promedio donde se registren las entradas, salidas y existencias.(p.15)

**Páez 2016.** Diseño de un sistema contable y gestión financiera de la empresa “IMPORTMOTOS” de la ciudad de Santo Domingo en el año 2016, quien menciona: “Se considera necesario poner en práctica el presente modelo de sistema contable, la cual permitirá y contribuirá a una mejor toma de decisiones que será de gran ayuda para el desarrollo de la empresa”.(p.5)

Muñoz Veloz 2018. Desarrollo de un sistema de gestión por procesos para empresas de servicios de ingeniería y construcción orientadas a la industria Maestría en Dirección de Empresas. “La presente investigación tuvo como finalidad generar una guía para el manejo de la gestión de una mediana empresa, y el mejoramiento organizacional que requiere dicha empresa”. (p.4)

Andrés Vinicio López Jaya (2016). Diseño del proceso contable e información financiera a la empresa "Rosales Camisan William Florencio", en la ciudad de Santo Domingo, quien “menciona que la contabilidad es esencial y de vital importancia para una entidad, es por ello, que el autor recomienda realizar un proceso contable, con el propósito de efectuar un seguimiento preciso a las diferentes operaciones que realiza la empresa, que permitan agilizar la elaboración de los respectivos estados financieros y así lograr una buena toma de decisión”.(p.7)

**Onofre Vargas 2016.** “Diseño de un modelo de gestión financiero y contable aplicado a la empresa megahimera cía. Ltda. Ubicada en el norte de la ciudad de

quito, En base a lo antes mencionado, se ha diseñado un Modelo de Gestión Financiera para la empresa, con el fin de tener una guía para conocer su situación financiera, n para la buena toma de decisiones frente a las circunstancias de crecimiento operacional y estratégico con el correcto uso de los recursos, de tal manera que mejore la eficiencia, eficacia y efectividad de sus actividades y logre mantenerse dentro de un rango razonable en el mercado nacional''.(p.5)

### **¿Qué si es micro empresa o no?**

En cuanto al emprendimiento, es un determinante del desarrollo económico, el cambio estructural y social, teniendo en cuenta factores como el aporte a la comunidad, pero también se considera un factor que estimula la capacidad de acceso al conocimiento, el cambio tecnológico, la competencia y la innovación

Se caracterizan por ser empresas pequeñas, individuales o familiares sin empleados. Los productos o servicios que comercializan se basan en las habilidades, el conocimiento o la industria que sus miembros pueden aportar.

En comparación con los emprendedores, el emprendimiento es un factor crítico en el desarrollo económico, cambio estructural y social, teniendo en cuenta factores como la contribución a la sociedad, pero también es un motor de acceso al conocimiento, el cambio tecnológico, la competencia y la innovación.

“Los emprendedores son personas con necesidades psicológicas básicas al igual que todos los seres humanos, pero en ellos se destacan tres necesidades:

- ✓ Obligación del lucro.
- ✓ Obligación de incorporación.
- ✓ Obligación de dominio.” (Pareja, 2017)

### **Tipos de emprendimiento**

“El conocimiento científico vincula el espíritu empresarial en un sentido amplio con enormes beneficios económicos. Tomando en cuenta el resultado principal de la actividad ambiciosa es necesario ser positivo. Algunos investigadores y mandos públicos han puesto en segundo plano el impacto real del emprendimiento, centrándose especialmente en su promoción” (Almodóvar, 2018)

“A nivel macroeconómico, la innovación y el emprendimiento son vistos como la fuerza motriz del desarrollo económico. El emprendimiento es una actividad económica que también tiene sus ventajas y desventajas.” (David Urbano, 2016)

### **Ventajas y desventajas**

El emprendimiento es una actividad económica que también tiene sus ventajas y desventajas

#### **Ventajas**

- Precisa de poco capital.
- Tiene bajo costo operativo.
- Autogestión y autonomía de decisión.

### **Ventajas y desventajas**

Para llegar ser emprendedor se necesita saber dónde se puede trasladar tu idea, se requiere ser proactivo, descubrir un camino sencillo que sea efectivo a tal punto que se pueda alcanzar tu meta final.

#### **Ventajas**

- Solidez de empleo.
- Libertad económica.
- Vanagloria.
- Esfuerzo por algo propio.

### **¿Forma de sustento de los guayaquileños?**

Formar parte de la ciudad de Guayaquil es ser una persona con rasgos especiales en nuestro temperamento. Somos gente muy alegre, receptiva a todas las tendencias extranjeras. Somos tradicionalistas hasta cierto punto, pero se toman cosas extranjeras, lo cual es normal en la globalización. La competitividad de cierto tipo de empresas ha cambiado porque han desaparecido puestos de trabajo. Ser importador o comerciante ya no es sencillo como antes debido a los aranceles. Asimismo, desde la colonia, Guayaquil es el único puerto del país. Con el surgimiento de otros tres puertos, los puestos de trabajo comenzaron a sangrar, y para una generación de empresas en la

década de 1970, fue una ciudad populosa. No olvidemos que muchas industrias quebraron o abandonaron el país por razones económicas y políticas.

### **¿Planes de financiamiento, en qué ayuda?**

Un plan de financiación es un documento que recopila toda la información financiera dentro de una empresa a través del cual se determina la viabilidad del negocio. En el sector financiero se considera la mejor herramienta para llevar a cabo la planificación económica de nuestro negocio. Es recomendable desarrollar un plan de negocios con anticipación para ver cuál será el costo inicial de iniciar un negocio y luego desarrollar un plan de negocios para determinar si el negocio es rentable o no.

### **Importancia**

Simple: No se podrá iniciar un negocio sin saber si te beneficiará. Plan de financiación. El objetivo de un plan de financiación es identificar los recursos necesarios para que un proyecto empresarial sea justo y sostenible. El programa también ayuda al emprendedor a determinar qué tipo de financiamiento necesita, entre el cual puede elegir.

### **Financiamiento bancario**

Como su nombre lo dice, es un préstamo bancario otorgado a personas para iniciar un negocio con la promesa de devolver la inversión al banco.

### **Financiamiento externo**

Es cuando cualquier persona o entidad acepta poner los recursos financieros faltantes para que se lleve a cabo el proyecto cuando el emprendedor no puede realizarlo con sus propios recursos y ni siquiera las aportaciones de los socios (si es que hay) son suficientes para hacer frente a los gastos.

### **Analiza la realidad de la empresa.**

La objetividad será tu mejor aliado a la hora de formular tu plan financiero. En este primer paso, debe realizar una lista consciente de lo que se pretende lograr con su trabajo. En este punto, también podemos determinar el rendimiento que espera obtener en el futuro, la rentabilidad, la liquidez y el apalancamiento.



## 2.2 Marco Conceptual

### 2.2.1 Administración financiera

“La gestión financiera de una empresa es un proceso coordinado que incluye la planificación, ejecución y control de las decisiones de la organización en materia de inversión, financiamiento y utilidades; Con el objetivo de incrementar (idealmente maximizar) el valor presente de dicha persona jurídica, ya sea una sociedad anónima, persona jurídica, natural o jurídica, etc.” (Pastor, 2009)

### 2.2.2 Proceso Financiero

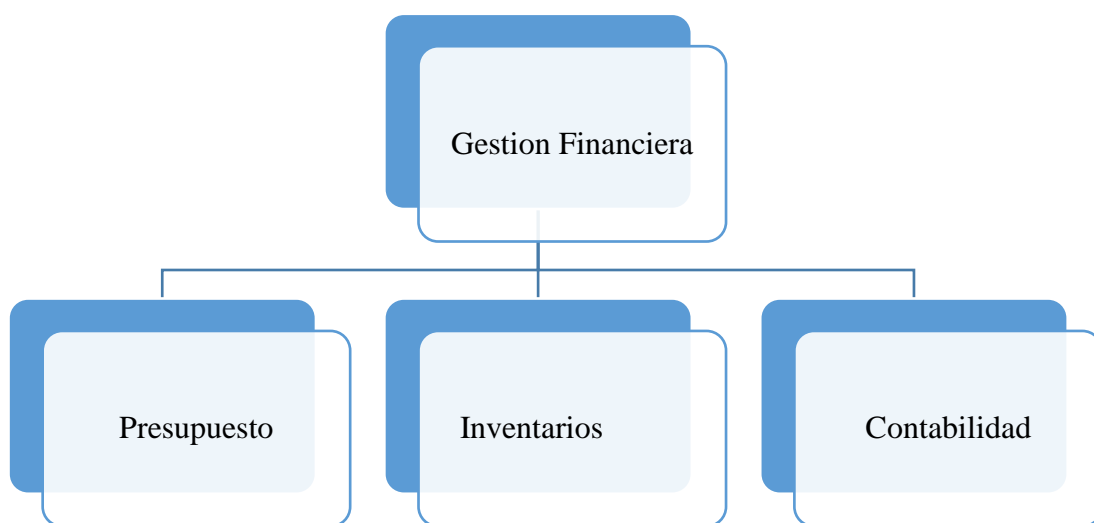
El proceso financiero comprende cuatro etapas:

1. “Establecer metas y prioridades a perseguir.
2. Establezca plazos para lograr estos objetivos.
3. Elaborar el presupuesto financiero, es decir, determinar los distintos factores necesarios para obtener un resultado positivo: inversión en renta fija, renta variable, selección de fondos, planificación de la jubilación, etc.
4. Las decisiones financieras son medidas y monitoreadas para que no se desvíen del camino que conduce a una meta u objetivo específico.” (Núñez, 2020)



*Figura 2: Función Financiera*

*Fuente: (Cabrerá)*



**Figura 3:** Diagrama Gestión Financiera

*Fuente: Raffino*

### 2.2.3 Proceso contable

“El proceso contable en la empresa es de vital importancia, pues está encaminado a ordenar, registrar y analizar sistemáticamente las actividades empresariales durante un determinado período de tiempo, brindando información veraz y oportuna, que permita determinar la utilidad o pérdida de la empresa.” (CERTUS, 2019)

También podemos definir que es un conjunto de pasos que permiten que las actividades económicas de una entidad u organización se reflejen en los estados financieros. Este ciclo es primordial para cualquier negocio, en vista de que les permitirá ver sus gastos e ingresos y con ello anticiparse a cualquier déficit eminente, muchas veces evitará una crisis que podría llevar al negocio a la quiebra.



**Figura 4:** Fases de procesos

*Fuente: (Ponce, 2019)*

#### 2.2.4 Planeamiento financiero en la empresa

El planeamiento financiero es un conglomerado de procesos que facilitan el propósito de adecuación de la compañía a un entorno empresarial diferente y en continua necesidad de mejorar su competitividad existente y futura. Igualmente le permite a la compañía exhibir en términos monetarios la consecuencia de sus decisiones y comparar si los objetivos se consiguen o no y si crea o no importe para todos los colectivos implicados en la compañía.

#### Importancia de los procesos planeación financiera.

“La importancia de la organización financiera en la toma de decisiones se le permite a una persona lograr una visión o comprensión de las causas que influyen en los diferentes escenarios, para tener más en cuenta los factores de juicio al elegir un camino en particular.” (Huamaní, 2003)

**Tabla 1 Indicadores financieros e Indicadores de proceso**

<b>Métricos Financieros</b>	<b>Métricos De Procesos</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Costos de manos de obras directas e indirectas.</li><li>• Costos de mantenimiento y operación.</li><li>• Sistemas de producción.</li><li>• Sistemas de información.</li><li>• Costo del inventario.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lanzamiento de nuevos productos.</li><li>• Rentabilidad del ciclo de vida del producto.</li><li>• Innovaciones de nuevos productos.</li><li>• Fallas en productos.</li><li>• Tiempo de comercialización.</li></ul>

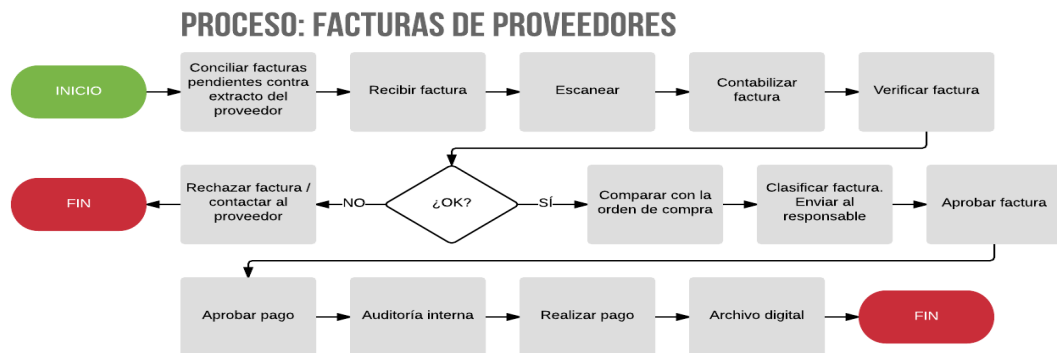
*Fuente: (Perez, 2014)*

#### 2.2.5 Control Financiero

“En la comprobación financiera es caso de fase en la que se implantan los planes financieros, la comprobación se ocupa del procedimiento de retroalimentación y acoplamiento requerido para garantizar el cumplimiento de los planes y la alteración de los mismos conveniente a cambios imprevistos.” (García, 2020)

Cualquiera procedimiento con base a la realización financiera pierde su significado si no se define e implementa, en una base de estrategia en la comprobación del mismo

en raíz a unos objetivos acordes con la circunstancia existente y los proyectos a futuro de la compañía.



*Figura 5: Facturas de proveedores*

*Fuente: Wennermark*

### 2.2.6 Proceso de pago a proveedores

Se debe tratar los momentos de pagos a proveedores como una oportunidad para controlar las finanzas de la empresa. El objetivo principal de este proyecto, será aumentar contractualmente los tiempos en los que se pague a proveedores. Esto impactará positivamente en el Flujo de Caja, ya que acrecentará el Período Medio de Pago por norma y se podrá financiar parte de las operaciones con el dinero que retenido a proveedores.

El pago a proveedores es un caso de financiación demandante para la compra de insumos, realizar indemnización, adquirir herramientas, máquina y servicios que ayudan a mantener la compañía en un estado económico estable. Las relaciones comerciales deben mantenerse en regla porque de lo contrario pueden presentarse retrasos que afecten la elaboración y las ventas de los productos. Además, es uno de los procesos que deben de ser claros y fáciles de administrar. (Economía 3 2016)

### Proceso de manejo de caja.

Es un método financiero que se realiza al final de cada etapa para corroborar si el positivo o cada justificante de venta concuerdan con los valores reportados en caja. Esta experiencia se acostumbra hacer en el periodo de concluir la etapa de ventas de un negocio o en los lapsos de turnos de cajeros con el fin de entender si el efectivo vigente, coincide con los datos de ventas.

## Arqueo de caja

El reconocimiento de caja es el escrutinio de todas las transacciones de efectivo en un periodo definido (tanto pagos/cobros en positivo, tanto los realizados en tarjeta). Este escrutinio es primordial en el objetivo cotejar si se ha contabilizado entero o completo el efectivo recibido y si el pago que muestra corresponde con el positivo actual adentro de la caja registradora. (Ricardo,) 2018

CÓMO HACER UN ARQUEO DE CAJA					
Nombre del Negocio					
ARQUEO DE CAJA					
Fecha	02/06/2020				
Hora de inicio	10:00 a.m.	Hora finaliza	11:00 a.m.		
1-VENTA DEL DIA					\$ 5,000.00
Documentos				Valor	
Facturas pagadas al Contado				\$ 5,000.00	
2-DETALLE DE EFECTIVO Y EQUIVALENTES					
Detalle de Efectivo					
Billetes					
Denominación		Cantidad		Total	
\$ 100.00		10		\$ 1,000.00	
\$ 50.00		20		\$ 1,000.00	
\$ 20.00		5		\$ 100.00	
\$ 10.00				\$ -	
\$ 5.00				\$ -	
\$ 1.00				\$ -	
				Σ	\$ 2,100.00
Monedas					

**GUÍA DE PASOS PARA ELABORAR UN ARQUEO DE CAJA**

- 1 El arqueo caja es sorpresivo, coloque fecha y hora de inicio y cuando se finalice el arqueo
- 2 Realizar el corte de operaciones de ingresos y egresos, de la caja registradora en conjunto con el cajero@.
- 3 El saldo del corte, digitarlo en el formato del arqueo.
- 4 Solicitar al cajero@ las facturas y los demás documentos para su revisión

Figura 6: Como hacer arqueo de caja

Fuente: (Accountant, 2020)

### 2.2.7 Mapa de procesos.

Un atlas o mapas de procesos es un esquema que representa todos los procesos de un negocio o empresa sus interrelaciones límites y responsabilidades dentro otras muchas cosas.

Los objetivos principales que persigue este instrumento son dos:

- ✓ “Comprender la función de los procesos.
- ✓ Comprender el desarrollo de los procesos y las actividades en las compañías que se trabaja.” (Ekon, s.f.)

### La utilidad del mapa de procesos.

Según (Ekon, s.f.), afirma: “La utilidad de un mapa de procesos es delimitar correctamente todos los aspectos principales de los procesos financieros y las interrelaciones con otros procesos y en general toda la información envoltura tal llevarlos a sitio”.

Este documento evita errores de proceso, permite a los recién llegados al proyecto con facilidad y proporciona toda la información de forma concreta y tangible.

### 2.2.8 Los procesos de una empresa.

“Los procesos vibración los que aportan para la disolución a los problemas que se presentan y se van a informar en el negocio. Se podrá especificar en un grupo de tareas o actividades de manera coordinada y únicamente unidas transforman las entradas en salidas dentro del giro de las actividades de la empresa, de sacrificio de la labor.” (Ekon, s.f.)

**Tabla 2 Definición de proceso**

Proceso	Definición
Inicial	Proceso que <b>necesita control</b> y es difícil de predecir. En este nivel la gestión es ineficiente.
Gestionado	Proceso que <b>busca soluciones</b> a los problemas a medida que aparecen dentro de la empresa. Pese a su utilidad, hay una falta de proactividad en su gestión.
Definido	Proceso que tiene un <b>enfoque proactivo</b> , que hace la gestión de la empresa más eficaz.
Cuantitativamente gestionado	Proceso de los datos y las métricas que se recoge de forma periódica y permite <b>ganar control</b> en la empresa.
Optimizado	Proceso de mejora continua cuya prioridad es la gestión y que consigue <b>avanzar hacia la excelencia</b> en los procesos.

*Fuente: (Ekon, s.f.)*

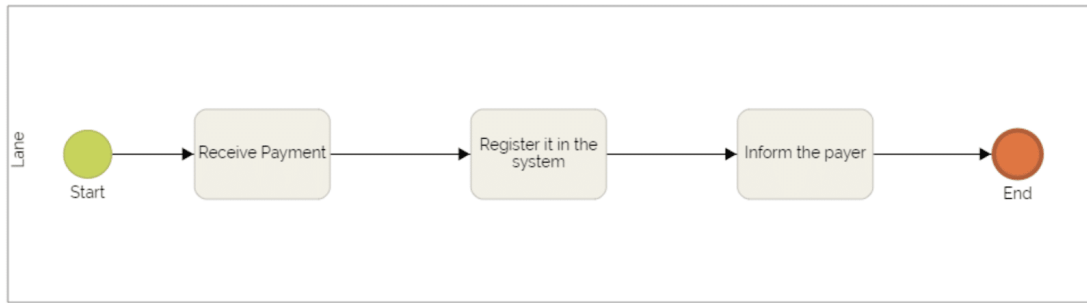
Considerando estos aspectos, se puede decir que en cada proceso de cortejo se pueden distinguir tres tipos de procedimientos. En general, el mapamundi debe adaptarse a las necesidades de cada proceso.

**Tabla 3 Tipo de Procesos**

Proceso	Definición
Proceso estratégico	Proceso correspondiente a <b>dirección y gerencia</b> . Es de nivel estratégico y condiciona la definición y la consideración del resto de procesos y actividades con vistas a ofrecer un soporte para la toma de decisiones y así fortalecer la operativa del negocio.
Proceso clave	Proceso que <b>aporta valor a la relación</b> de la empresa con sus clientes y usuarios, y que persigue satisfacer sus necesidades. Corresponde al diseño, la planificación y la supervisión de la estrategia comercial. Aquí, el desarrollo y la definición de los mapas de procesos se debe realizar de forma meticulosa. Hay que identificar cada proceso en la finalización de su recorrido y trazar, en sentido inverso, una línea que lleve hasta su origen indicando las tareas, actividades y subprocesos que de forma directa o indirecta dependen de él.
Proceso complementario	También denominado <b>proceso de apoyo</b> , este complementa a los anteriores. Está relacionado con las actividades y los procesos de abastecimiento de materias primas, herramientas, aplicaciones, equipos informáticos, formación del personal, etc.

*Fuente: (Ekon, s.f.)*

Por su propia naturaleza, los atlas de procesos pueden ser tan escasos y rigurosos como quisieran los responsables de su elaboración.



**Figura 7:** Ejemplo de proceso

**Fuente:** (Ekon, s.f.)

### 2.2.9 Diseño Organizacional

Según (Dupouy, 2017), nos indica que “el diseño organizacional es el proceso de construir y acoger continuamente la estructura de la organización para que alcance sus objetivos y estrategias.

**Tabla 4** Parámetros de diseño

Grupo	Parámetro de diseño	Conceptos relacionados
Diseño de posiciones	Especialización de tarea Formalización de comportamiento Capacitación y adoctrinamiento	División básica de trabajo Estandarización de contenido de trabajo
Diseño de superestructura	Agrupamiento de unidad Dimensión de la unidad	Supervisión directa División administrativa del trabajo Sistemas de autoridad formal Organigrama
Diseño de encadenamientos laterales	-----	Sistema de flujos regulados
Diseño de sistema de toma de decisiones	Descentralización vertical Descentralización horizontal	Sistemas de autoridad formal

**Fuente:** (Mintzberg, 2000)

### Importancia diseño organizacional

“El gran reto del diseño organizacional, es la construcción de una estructura y puestos de trabajos flexibles, sencillos alineados con estrategia. Los procesos, la cultura y el nivel de evolución de la organización, se logra con el fin de descubrir los resultados y la productividad mediante la organización del trabajo y la distribución adecuada de las cargas laborales.” (Salomón Alejandro Chávez Saballos, 2014)

### Diagrama de flujo.

Es un gráfico de circulación o esquema de actividades de un conjunto, que trata de sustituir de forma gráfica las actividades laborales, de algún temple a través de garra columna de pasos estructurados y vinculados que permiten su revista tanto un todo.



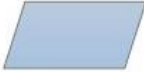
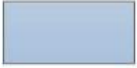

La estatua gráfica de estos procesos emplea en los diagramas de desplazamiento un conjunto de una gama determinada de figuras geométricas, que representan cada paso necesario del juicio que está siendo evaluado. Estas formas definidas de antemano se conectan adentro y a fuera, a través de flechas y líneas que marcan la derrota o final del tránsito y establecen el rumbo del proceso. (Turcott, 2022)

### Importancia

“Son importantes los diagramas de tráfico o denominados flujo gramas en toda organizaciones y apartamentos, ya que este permite la visualización de las actividades necesarias, innecesarias y verifica si la asignación del esfuerzo está equilibrado este afirmar si se encuentra bien distribuida en las personas carente sobrecargo para algunas mientras otros trabajan con mucha holgura.” (Turcott, 2022)

#### 2.2.10 Simbología y significado de los diagramas de flujo

La simbología utilizada para desarrollar el diagrama de flujo se detalla a continuación. Seguir

Símbolo	Nombre	Función
	Inicio / Final	Representa el inicio y el final de un proceso
	Línea de Flujo	Indica el orden de la ejecución de las operaciones. La flecha indica la siguiente instrucción.
	Entrada / Salida	Representa la lectura de datos en la entrada y la impresión de datos en la salida
	Proceso	Representa cualquier tipo de operación
	Decisión	Nos permite analizar una situación, con base en los valores verdadero y falso

**Figura 8:** Símbolos y significado de los diagramas de flujo

**Fuente:** (Turcott, 2022)

### Organigrama

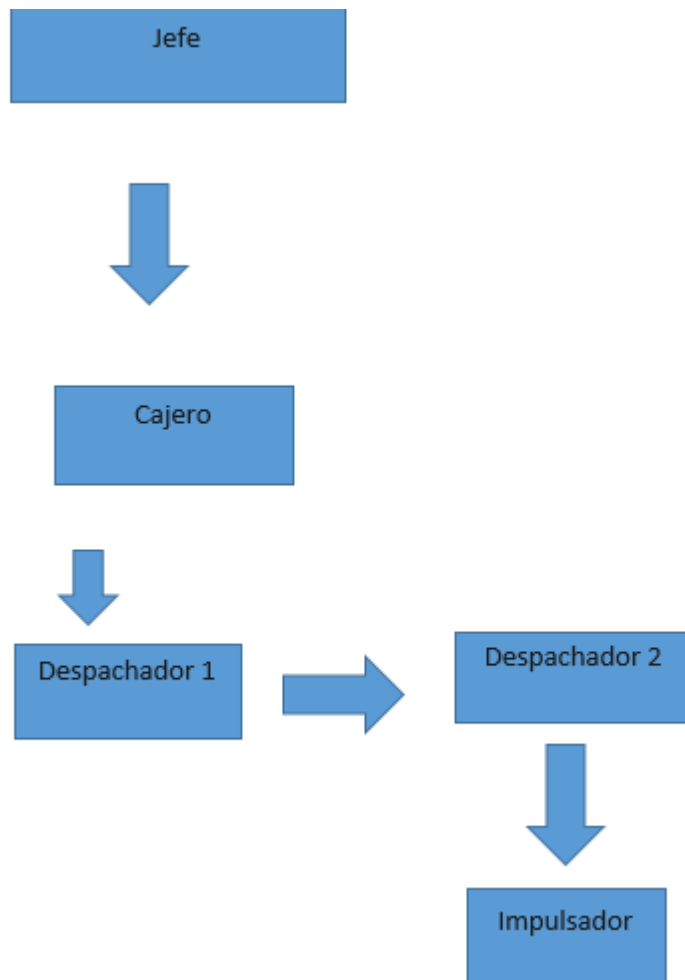


“Es la exposición gráfica de la estructura orgánica de una organización o bien de alguna de sus áreas la cual muestra, que algunas unidades administrativas la integran y sus respectivas relaciones niveles jerárquicos, canales formales de comunicación líneas de jurisdicción inspección y consultoría.” (Champagnat, s.f.)

### **Importancia del organigrama.**

Es muy importante, especialmente para una organización, poder definir fácilmente un organigrama independientemente del nivel de la organización. Se debe aceptar gran parte del hecho de que les daría una intención de albúmina para una mayor responsabilidad, todos en la empresa también tienen una identidad dentro del empleador y dentro de la empresa.

### **Organigrama de la empresa**



*Figura 9: Organigrama de la empresa*

**Elaborado por:** Rodas (2022)

### **2.2.11 Términos conceptuales.**

#### **Procesos en la economía**

En la microeconomía, o en el ámbito empresarial, puede hacer referencia al proceso productivo por el cual las materias primas se transforman en bienes intermedios o en productos finales.

“La proyección financiera es el procedimiento de realización de un proyecto financiero, integral sistematizado minucioso y personalizado que garantice sobrepasar los objetivos financieros, determinados anticipadamente mismamente tanto los plazos costes y recursos necesarios para que sea permisible.” (Westreicher, 2017)

#### **Ingreso**

Un ingreso es el aumento de las entradas económicas netamente provenientes de la actividad comercial de la empresa o entidad económica. Esta partida incrementa el patrimonio empresarial debido a que aumenta el activo y reduce el pasivo y obligaciones de la misma. (SIIGO, s.f.)

#### **Ruta crítica**

“La senda apreciación se refiere a la sucesión más larga de las actividades programadas para acabar un proyecto; nos muestra las fechas en las que estas deben acaecer e identifica su flexibilidad de realización carente dilatar al plan.” (Porrás)

#### **Flujos de Fondos**

“El flujo de efectivo, también llamado flujo de caja, o cash flow en inglés, es la variación de entrada y salida de efectivo en un periodo determinado.” (Debitoor)

#### **Crédito**

“Es un préstamo de dinero que una parte otorga a otra, con el compromiso de que, en el futuro, quien lo recibe devolverá dicho préstamo en forma gradual (mediante el pago de cuotas) o en un solo pago y con un interés adicional que compensa a quien presta, por todo el tiempo que no tuvo ese dinero.” (CMF, s.f.)

#### **Cuentas por Pagar**

“Son un proceso de backoffice de la función financiera que resulta uno de los procesos más engorrosos, tediosos y que es causa de una gran fuente de errores.” (Bigard, s.f.)

## **Cuentas por Cobrar**

Las cuentas por embolsar representan monto de clientes, que adeudan a la compañía tanto la consecuencia de haber otorgado bienes o servicios a préstamo.” (Sanjuán, 2021)

## **Transacción**

“Una transacción comercial es una operación mercantil en la que un vendedor y un comprador, acuerdan la transferencia de la propiedad sobre algo, a cambio de un precio previamente acordado.” (Morales F. C., s.f.)

## **Caja**

“Dentro de una compañía el tráfico de efectivo pasa a través de la caja, que es en tesorería una porción fundamental de la misma compañía a esta caja general, igualmente se le puede nombrar caja registradora a donde los bienes económicos pueden entrar proporción en manera de efectivo” (Euroinnova).

## **Presupuesto**

“El importe financiero es de total importancia, para entender la circunstancia financiera la formalidad y la liquidez esperada del negocio, para el periodo porvenir que comprende el importe.” (Navarro, y otros, 2013)

## **Cheques.**

Es una autoridad de pago librada oposición, una banca que permite al individuo que lo recibe embolsar una cierta proporción de efectivo que está estipulada en el pasaporte y que obligación estar utilizable en la recuento bancario de quien lo expide.

## **Comprobantes de pago**

“Es un documento de carácter mercantil y contable que sirve para acreditar un contrato de venta y entrega de bienes y servicios por una empresa a un comprador que puede ser una empresa o un consumidor final.” (DELSOL, s.f.)

## **Cronograma.**

“Únicamente incluye información acerca del tiempo destinado al proyecto y a cada una de sus fases. No comprende otras características relacionadas con la planificación

del proyecto como podría ser el alcance, su coste, los recursos necesarios, etcétera.” (Platform, s.f.)

### **Gastos.**

“Los gastos desde la óptica presupuestaria están constituidos por las adquisiciones de “bienes económicos” que realizan las personas o las instituciones para el cumplimiento de sus respectivos objetivos o fines; constituyen las compras de los insumos necesarios para el desarrollo de determinada función productiva, ya sea ésta de índole comercial, industrial, agropecuaria, minera, financiera, profesional, administrativa, etc.” (Amaya, s.f.)

### **Planificación financiera**

“Es la elaboración de un plan detallado, integral y personalizado para cada empresa en el que se determinen los objetivos que se desean lograr y los costes que ello va a suponer, se identifiquen los recursos que van a ser necesarios y se marque un plazo para hacerlos realidad.” (UNIR, 2021)

### **Efectivo.**

“El efectivo se considera como un activo circulante, el de mayor liquidez con el que cuenta una organización para cubrir sus inmediatas obligaciones.” (COSTA, 2012)

### **Flujo de efectivo**

“Es un término fundamental para conocer el estado financiero de tu negocio y aunque suene complicado, es mucho más sencillo de lo que crees. El flujo de efectivo se refiere a las entradas y salidas de dinero de tu empresa; es decir, incluye todos tus gastos y todas tus ventas o cobros.” (Konfio, s.f.)

## **2.2.12 Análisis Externo**

### **FODA**



**Figura 10: La importancia del análisis FODA para una empresa**  
Elaborado por: Rodas (2022)

El análisis foda ayudo a resaltar el negocio, la situación real valorando y estimando los aspectos positivo así como lo negativos, con el fin de diseñar los procesos adecuados para la entidad en si. El análisis foda

### **2.3 Marco legal**

La presente investigación se ampara en el marco legal de acuerdo con lo indicado en las distintas leyes que se mencionaran

#### **2.3.1.- Constitución de la República del Ecuador**

**El artículo. 277.-** Para la consecución del buen vivir, serán deberes generales del Estado:

- Garantizar los derechos de las personas, las colectividades y la naturaleza.
- Dirigir, planificar y regular el proceso de desarrollo.
- Generar y ejecutar las políticas públicas, y controlar y sancionar su incumplimiento.
- Producir bienes, crear y mantener infraestructura y proveer servicios públicos.
- Impulsar el desarrollo de las actividades económicas mediante un orden jurídico e instituciones
- políticas que las promuevan, fomenten y defiendan mediante el cumplimiento de la Constitución y la ley.

**El artículo 276,** numeral 2, dispone que uno de los objetivos del régimen de desarrollo es:

“Construir un sistema económico, justo, democrático, productivo, solidario y sostenible basado en la distribución igualitaria de los beneficios del desarrollo, de los medios de producción y en la generación de trabajo digno y estable”

**El artículo 66,** numeral 26 reconoce:

“El derecho a la propiedad en todas sus formas, con función y responsabilidad social y ambiental”

**Artículo 66**, numeral 15, reconoce y garantiza a las personas:

“El derecho a desarrollar actividades económicas, en forma individual o colectiva, conforme a los principios de solidaridad, responsabilidad social y ambiental.”

**El artículo 284**, en sus numerales 6 y 7, indica que entre los objetivos de la política económica se encuentran en:

“Impulsar el pleno empleo y valorar todas las formas de trabajo, con respeto a los derechos laborales”; y, “Mantener la estabilidad económica, entendida como el máximo nivel de producción y empleos sostenibles en el tiempo”

(CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR , 2008)

### **CODIGO DE LA NIÑES Y ADOLESCENCIA**

**El artículo 83** dispone que:

“El Estado y la sociedad deben elaborar y ejecutar políticas, planes, programas y medidas de protección tendientes a erradicar el trabajo de los niños, niñas y de los adolescentes que no han cumplido quince años. La familia debe contribuir al logro de este objetivo.”

(CÓDIGO DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA, 2003)

**El artículo 13** de CRE establece:

“Las personas y colectividades tienen derecho al acceso seguro y permanente a alimentos sanos, suficientes y nutritivos; preferentemente producidos a nivel local y en correspondencia con sus diversas identidades y tradiciones culturales.”

(CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR , 2008)

### **LEY ORGANICA DE SALUD**

**El artículo 137** establece:

“Están sujetos a registro sanitario los alimentos procesados, aditivos alimentarios, medicamentos en general, productos nutraceuticos, productos biológicos, naturales procesados de uso medicinal, medicamentos homeopáticos y productos dentales; dispositivos médicos, reactivos bioquímicos y de diagnóstico,

productos higiénicos, plaguicidas para uso doméstico e industrial, fabricados en el territorio nacional o en el exterior, para su importación, exportación, comercialización, dispensación y expendio, incluidos los que se reciban en donación.”

Mediante Decreto Ejecutivo No. 285 expedido el 18 de marzo de 2010, publicado en el Registro Oficial No. 162 de 31 de marzo de 2010 , se declara como parte de la política de comercio exterior y de la estrategia nacional de simplificación de trámites, la implementación de la Ventanilla Única Ecuatoriana para el comercio exterior, disponiéndose la ejecución del modelo de emisión de Registro Sanitario para alimentos procesados, mediante calificación de Buenas Prácticas de Manufactura de los establecimientos procesadores de alimentos.

(LEY ORGANICA DE SALUD, 2006)

### **2.3.2. Reglamento de registro y control sanitario de alimentos. 21-feb-2013**

**El artículo 2.** nos indica:

“Los alimentos procesados y aditivos alimentarios, en adelante “productos alimenticios”, que se expendan directamente al consumidor en envases definidos y bajo una marca de fábrica o nombres y designaciones determinadas, deberán obtener el Registro Sanitario, mismo que será expedido conforme a lo establecido en el presente Reglamento.”

**El artículo. 6 nos** indica:

“Con fines de registro y control sanitario se establecen los siguientes tipos de alimentos:

1. Alimentos dietéticos, alimentos para regímenes especiales, suplementos alimenticios/dietéticos y complementos nutricionales.
2. Azúcares y derivados.
3. Bebidas alcohólicas.
4. Aguas envasadas, aguas saborizadas, otras bebidas no alcohólicas, incluye hielo de consumo.
5. Cacao y derivados.
6. Café, té, hierbas aromáticas y sus derivados.
7. Carnes y derivados.
8. Cereales y derivados.

9. Salsas, aderezos, especias y condimentos.
10. Frutas y derivados.
11. Gelatinas, refrescos en polvo, preparaciones para postres.
12. Grasas y aceites comestibles.
13. Ovoproductos.
14. Leche y derivados.
15. Productos de la pesca y derivados.
16. Tubérculos, raíces y derivados.
17. Semillas, oleaginosas y derivados.
18. Legumbres, hortalizas y derivados.
19. Comidas listas empacadas.
20. Otros alimentos procesados.

#### **2.3.4.-Ley de emprendimiento e innovación**

**El Artículo 2** nos indica los siguientes literales donde se hará énfasis para dicha información dada:

- “Fortalecer la interacción y sinergia entre el sistema educativo y actores públicos, privados, de economía mixta, popular y solidaria, cooperativista, asociativa, comunitaria y artesanal del sistema productivo nacional.
- Impulsar la innovación en el desarrollo productivo.”

#### **El Artículo 4 de nos indica:**

- “**Desarrollo económico.** - Favorecer el desarrollo económico a partir del emprendimiento y la innovación, de manera justa, democrática, productiva, solidaria y sostenible, basada en la generación de riqueza, trabajo digno y estable.”

(LEY ORGÁNICA DE EMPRENDIMIENTO E INNOVACIÓN, 2020)

#### **2.3.5.- Código de Comercio 2019**

**El artículo 2** nos señala que:

“Son comerciantes:



- a) Las personas naturales que, teniendo capacidad legal para contratar, hacen del comercio su ocupación habitual;
- b) Las sociedades constituidas con arreglo a las leyes mercantiles; y,
- c) Las sociedades extranjeras o las agencias y sucursales de éstas, que dentro del territorio nacional ejerzan actos de comercio, según la normativa legal que regule su funcionamiento.”

**El artículo 8** nos argumente dentro de las disposiciones preliminares:

- “Son actos de comercio para todos los efectos legales.
- Las empresas de almacenes, tiendas, bazares, fondas, cafés y otros establecimientos semejantes.”

**El artículo 10 del nos** menciona:

- “Se considerarán comerciantes o empresarios, y estarán sometidos por tanto a las disposiciones de este Código
- Las personas naturales que se dedican a actividades agropecuarias, manufactureras, agroindustriales, entre otras; y que, por el volumen de su actividad, tienen la obligación de llevar contabilidad de acuerdo con la ley y las disposiciones reglamentarias pertinentes.”

(CODIGO DE COMERCIO, 2019)

## CAPITULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1 Metodología

##### Investigacion descripción

Para la presente investigación se utilizará el método cualitativo. Este método tiene como objetivo conocer lo generativo o empírico, la perspectiva y la visión de las personas en las cuales se trabajará. Este método me posibilitara en una aproximación más holista al fenómeno de estudio, facilitándome investigar los significados y las practicas del sujeto.

Es un uso de la indagación, extendido en las ciencias sociales, para evaluar y explicar las cosas en su entorno natural.

El método descrito se lo utilizo en la indagación del proyecto debido a que este método encaje de manera acertada, debido a que describe las acciones y características al momento de la recopilación de la información o datos que se obtiene lo cuales nos aportaran un beneficio, al saber la cusas de los problemas.

El enfoque de la investigación radica en lo cualitativo ya que se basa en las cualidades del personal al realizar las labores y que aportan como trabajadores en el área, y que tipo de características tienen, ya que al ser un plan de diseño de proceso se evidencia la aplicación en ellos.

Se trata de un modelo de indagación de utilización, extendido en las ciencias sociales basado en la tasación e interpretación de las cosas en su entorno natural. (*Significados.com*, 2019)

La indagación aspira a diseñar un proceso financiero para el negocio Soda Bar Mr. Fruta, para lo cual nos valdremos de una línea de información estratégica con enfoque al talento humano y operativo.

El diseño de la investigación se va a gestar a partir del área comprometida para indudable solución

### **3.2 Tipo de investigación.**

El tipo de investigación que se desarrollara será descriptivo y de campo por motivo que se va a examinar de manera precisa la información que se recaude de la empresa Soda Bar Mr. Fruta.

“La indagación descriptiva consiste en intentar medir o acopiar información de manera independiente o conjunta acerca los conceptos o las variables a las que se refieren su propósito no es señalar tal que se relacionan.” (CERVERA)

#### **3.2.1 Investigación descriptiva.**

Según (Alban, Arguello, & Molina, 2020) afirma: “En la investigación descriptiva el investigador puede elegir entre ser un observador completo, observar cómo participante, un participante observador o un participante completo.”

La investigación descriptiva tiene como objetivo describir la población que se estudia puede ser una descripción del comportamiento humano.

La investigación de campo y descriptiva son los tipos de investigación que se utilizaran en el proyecto de investigación. La de campo es la primera donde se recogerán cada uno de los datos de manera directa en el negocio presenciando las actividades laborales empleadas por parte de los colaboradores de entidad así hallando las falencias desde la raíz, y la otra se describirán los errores o malas prácticas de los procesos actuales en el negocio.

### **3.3 Enfoque de la investigación**

El Planteamiento de la indagación será del ejemplo una metodología cualitativa en la utilización de la entrevista y la papeleta de observación, se procederá a investigar las características particulares que realizan en las actividades medias en una circunstancia del conflicto.

Aparte de establecer cuáles son las causas y efectos entre dos o más variables existentes, la investigación o proyecto de tipo cualitativo se proyecta en saber la constante del proceso en que se da el asunto.

Según (Dalen & Meyer, 2006) afirma El planteamiento específico: “consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables.”

El enfoque apunta específicamente a conceptualizar la objetividad sobre los conocimientos, actitudes y valores que guían el comportamiento de las personas que comparten un medio efímero. Con este enfoque, para atraer a los individuos a percibir e interpretar adecuadamente la objetividad de la comunidad que se estudia, la investigación debe existir dentro de un grupo pequeño o representativo de grupos conductualmente sesgados, y para desarrollarse, la selección debe ser detallada y aceptable para los científicos.

### **3.3.1 Técnicas de investigación**

#### **Investigación de campo**

“Las técnicas de investigación de campo se aplican directamente con las personas y donde ocurre el fenómeno a estudiar. Su propósito es recoger datos de fuentes de primera mano, a través de una observación estructurada y la ejecución de diversos instrumentos previamente diseñados: encuestas, entrevistas, estudios de caso, prácticas de campo, etcétera. Estas herramientas no se trabajan de manera aislada, sino que suelen combinarse con las documentales.” (Guzmán, 2019)

En la presente investigación de campo se realizarán las siguientes observaciones sobre los movimientos que tienen los empleados a dentro del negocio y diferenciarlas con el cuestionario que se realizó para averiguar la verdad del negocio.

#### **Entrevistas**

Según (Montes, 2014), afirma que “La entrevista a profundidad es una tecnología empleada para obtener una imagen vívida de la apariencia del participante acerca un asunto de indagación. Mientras las entrevistas en profundidad le da al individuo se considera el experto y el entrevistador se considera el investigador Las técnicas de entrevista del investigador están motivadas por el anhelo de practicar entero lo que el participante puede colaborar acerca un asunto de interés”

El uso de la entrevista que se aplicó al propietario nos facilitó la obtención de la información adecuada del mal procedimiento de los procesos que se realizan dentro del negocio por parte el que es el propietario de los colaboradores, indicándole que la el plan le dará una optimización a sus antiguos procesos.

#### **Control de la entrevista.**

1. Verificar si todas las preguntas han tenido contestación.
2. Detectar contradicciones.
3. Detectar mentiras dándole a entender lo que se conoce del hecho.
4. Evitar desviaciones del asunto y oportunidades para despistar la educación.

#### **Clausura de la entrevista.**

Dentro de la clausura de una entrevista se visualizas los siguientes puntos:

1. “Concluir la un periodo oportuno antes que el entrevistado se canse.
2. Preguntar a la persona entrevistada si le gustaría añadir algo o si tiene alguna pregunta.
3. Despedirse, dejando la senda abierta en casa que sea indispensable regresar.
4. Si se requiere de una entrevista larga, organizarla en sesiones.” (Rojas, s.f.).

#### **Preguntas:**

Preguntas a realizar al propietario del Negocio se detallan a continuación:

1. ¿Qué cantidad de personas laboran en su negocio y que tiempo llevan laborando en el negocio?
2. ¿Cómo consideraría que se encuentra establecida financieramente el negocio?
3. ¿El negocio posee algún tipo de esquema en el cual define las funciones?
4. ¿Cuáles son los inconvenientes más comunes que se han presentado en el área financiera?
5. ¿El negocio consta con algún tipo de proceso elaborado?
6. ¿Cuándo se requiere de personal como lo llega solicitar?
7. ¿Cómo reacción ante un incidente financiero?

#### **3.3.2 Ficha de observación.**

“La observación directa es un procedimiento de requisa y estudio de una determinada zona para de esta manera comparecer un informe representativo acerca

de las visualizaciones obtenidas adentro de este procedimiento por porción del investigador La papeleta de observación es el instrumento que se utiliza para la inscripción de las mencionadas observadas en adonde el investigador hace utilización de sus sentidos para llevar a término este recurso en un definido periodo de momento.” (Montes, 2014)

De acuerdo (Neill & Suárez, 2018) argumenta “La observación es una manera de emplear los sentidos de la perspectiva para suministrar educación a los comportamientos o características del objeto u objetividad en estudio.”

Nos indica en el párrafo anterior cuya observación es una forma donde se visualiza ciertas conductas y objetos de dicha investigación que se realiza durante cierto tiempo.

Según (Echenique, 2017) nos indica que son: “Las notas a manera pautas que se utilizan para examinar una circunstancia particular en la asignatura de una indagación. El propósito de este instrumento es determinar y explicar las distintas variables que rodean el asunto de estudio a través de la observación directa”

La ficha de observación fue una herramienta de gran ayuda al momento de realizar la investigación y a su vez de recopilar información de los procesos acatado por cada uno los empleados ya que al observar de una manera directa y en vivo se supo las causas de la falencias conocidas y por conocer.

### **Observación directa**

Según (Echenique, 2017) afirma: “La observación directa es la requisita realizada por un investigador adentro del lugar acerca el cual se realiza el estudio para ulteriormente efectuar un informe representativo acerca de todas las características o variables encontradas mientras el procedimiento de observación.”

Por lo tanto, la observación directa es el elemento esencial de un investigador con el propósito de realizar varios informes para dar a conocer cierto estudio.

### **Requisitos al observar**

Dentro de los requisitos de observar se menciona a continuación ciertos puntos que nos recalca la observación:

1. Delimitar los la meta de la visualización.
2. Especificar el recurso o instrumentos de observación.

3. Comprobación continúa.

### **Tipos de observación**

En la observación de campo es necesario distinguir dos clases principales:

La cual es la observación participante y la no participante:

1. “**Observación participante:** Se basa en la integración de un investigador o analista a una comunidad con el propósito de recopilar información. Cumple con el fin de comprender un fenómeno o problema social. De acuerdo al resultado que se quiera obtener, el grupo estudiado no necesariamente debe ser consciente del desarrollo de la investigación.” (Suarez, 2018)
2. “**Observación no participante:** Presenta una mayor objetividad, que es uno de los requisitos para que un estudio pueda ser tomado como científico. En este sentido, es importante entender que ciertas disciplinas, como la antropología y la sociología, son especialmente sensibles a la subjetividad por parte del investigador.” (Valencia, 2018)

### **¿Cómo elaborar una ficha de observación?**

Para elaborar una ficha de observación se necesita los siguientes requisitos:

1. “Determinar el objeto circunstancia o asunto a comparece.
2. Especificar los objetivos de la observación.
3. Escoger la manera con que se van a inspeccionar los dato.
4. Observar de manera cuidadosa y apreciación.
5. Elabore una inscripción de los datos recopilados.
6. Examinar datos.
7. Efectuar conclusiones de los datos recopilados.
8. Hacer el informe de la observación.” (Herrera, 2021)

Luego de hacer la observación y acopiar toda la información acerca la indagación en un manual o periódico se comienza a confeccionar la papeleta de observación. Los datos más relevantes de las observaciones se transcriben en la papeleta.

Es esencial que la observación de las observaciones se lleve a término en el momento de efectuar el estudio. La papeleta de observación tiene que existir efectuada

de manera objetiva certificando mismamente que las fichas sonoridad precisas y tienen información confiable.

“Para mejores consecuencias se recomienda que dos o más investigadores participen en la observación e inscripción con el objetivo de llevar una comprobación y reglamentación de la información que se plasme en las fichas.” (Herrera, 2021)

### **3.4 Desarrollo metodológico de la ficha de observación.**

Se desarrolló de una manera directa viendo cada una de las actividades realizadas por parte de los empleados de los negocios. Lo cual conlleva a un análisis más detallado de la información recaudada que se puede desglosar por parte de cada uno de los problemas fuertes que existen en el negocio en el área financiera para luego hallar la solución con un plan de procesos.

- **Paso 1:** Se procedió a dar la visita al negocio para ver las fallas críticas en el mismo para identificar las causas y efectos lo cual nos dio los datos para la identificación,
- **Paso 2:** Se hizo una inspección de los procedimientos de los empleados, en base a las anotaciones y texto que tienen escritos tratando de relacionarlo con el proceso que tienen, para el hallazgo nos de la solución procediendo a emplear la misma.
- **Paso 3:** La metodología fue mediante una investigación descriptiva y de campo por motivo que fue de manera directa y personal que se realiza, con un diseño no experimental transversal
- **Paso 4:** El procedimiento se dio mediante la utilización de los instrumentos y las técnicas de indagación que se eligió las cuales nos beneficiaron en lo comprendido de los datos más importantes para la elaboración del procedimiento.
- **Paso 5:** Se le realizó la entrevista de manera directa al propietario del Negocio el Economista Pablo Vinuesa, para hallar la información de las fallas o los percances en las labores que afectan a las actividades financieras del día a día.
- **Paso 6:** Se crea el archivo de observación, que permite el proceso de identificación del colaborador de cada distribuidor



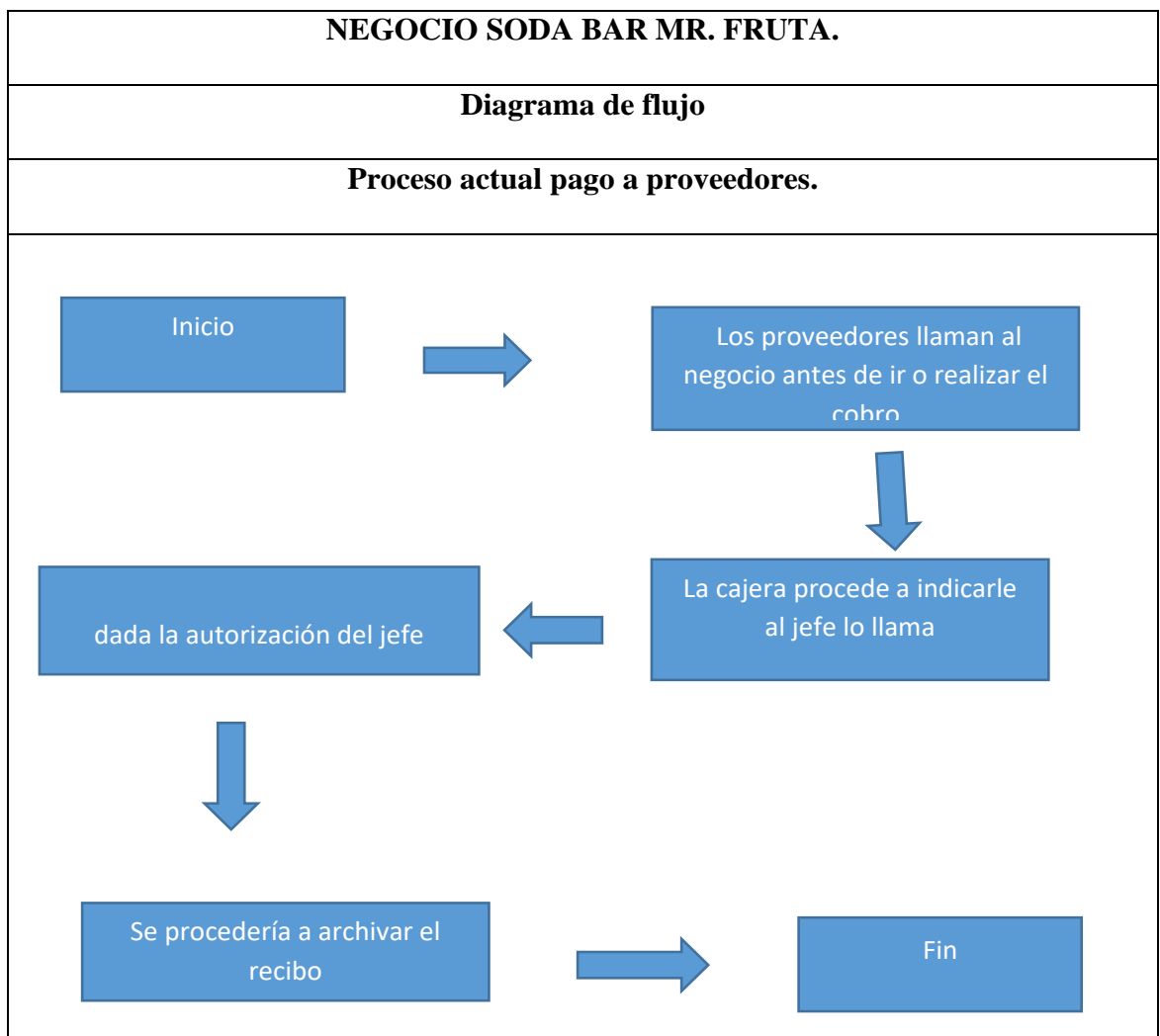
En el área financiera se efectúa todos los procesos de cobros, pagarles a los proveedores, la facturación. Cobros a crédito y al contado, el manejo de la caja general, fondos de reserva, planificación de gasto, recepción de comprobantes.

### 3.4.1 Observación del área financiera

#### 3.4.1.1 Observación Pago a proveedores

La persona que está a cargo del pago a proveedores es la cajera ella no se percata a veces de las firmas o facturas dadas lo cual causa o dan problemas con los pagos aún más si se trata de la parte que es a crédito. La cajera tiende a olvidarse de anotar en casos pedir el recibo o comprobante de pago cuando los proveedores se les paga de manera presencial esto ocasiona retrasos motivos que no hay un papel de soporte.

**Tabla 5 Proceso actual pago a proveedores**



*Elaborado por: Rodas (2022)*

### **Falencias presentadas**

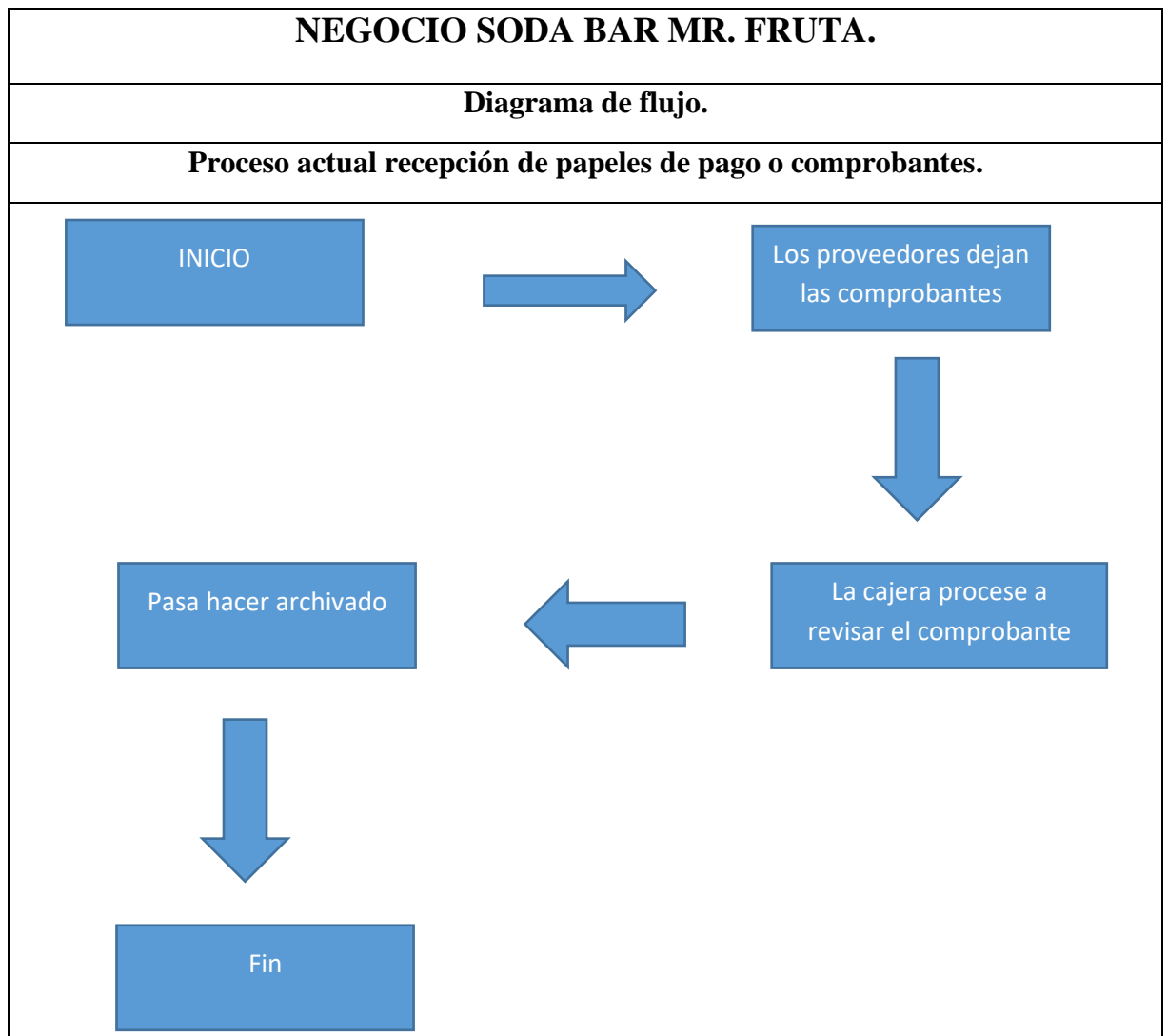
Las fallas o errores que se dan en el pago a los proveedores en las actividades en las que realizan en el local son las siguientes:

1. No revisan el monto a pagar.
2. Se les pasa por alto la fecha de cancelación
3. No realizar ningún tipo de revisión diaria o semanal
4. Llaman tarde al jefe por el pago

#### **3.4.1.2 Observación Recepción de papeles de pago o comprobantes**

Se observa que la cajera, quien es la encargada de recibir los comprobantes, no está llevando o tiene un control adecuado, no revisa todos los papeles los deja por algún sitio no correspondiente.

**Tabla 6 Proceso actual recepción de papeles de pago o comprobante**



*Proceso actual recepción de papeles de pago o comprobante*

*Elaborado por: Rodas (2022)*

### **Fallas encontradas en la actividad**

Los errores en la parte de la recepción del comprobante inciden un área de la parte de soporte de la cadena de valor, que sería de recursos humanos al no tener alguien adecuado, son las siguientes:

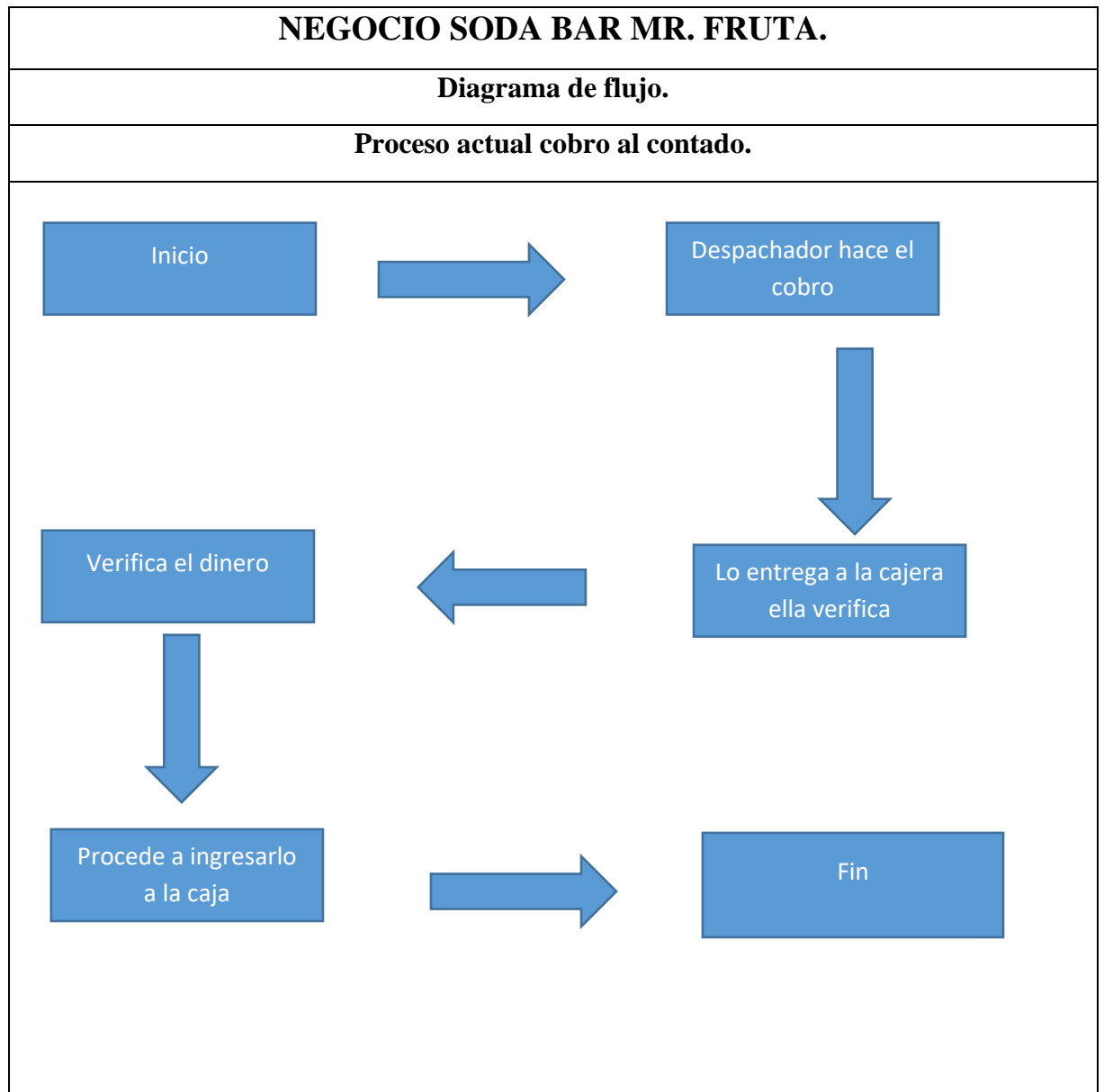
1. No hacen la respectiva verificación de estos.
2. Los documentos no son archivados de la manera correcta.
3. No se informa del comprobante al jefe.

### 3.4.1.3 Observación Cobro al contado

Se pudo ver que los despachadores intervienen cuando se trata del cobro al contado, lo que no permite el registro en caja del dinero y no queda justificado de donde proviene ese cobro, lo cual la cajera le causa inconvenientes al momento de hacer caja.

**Tabla 7** Tabla 7 Cobro al contado

*Cobro al contado*



*Elaborado por: Rodas (2022)*

### **Fallas encontradas en la actividad**

Estas fallencias observadas en esta actividad dan a directamente con la parte de la cadena de valor en el área del personal que no hace adecuado sus cosas o no es el adecuado, son las siguientes:

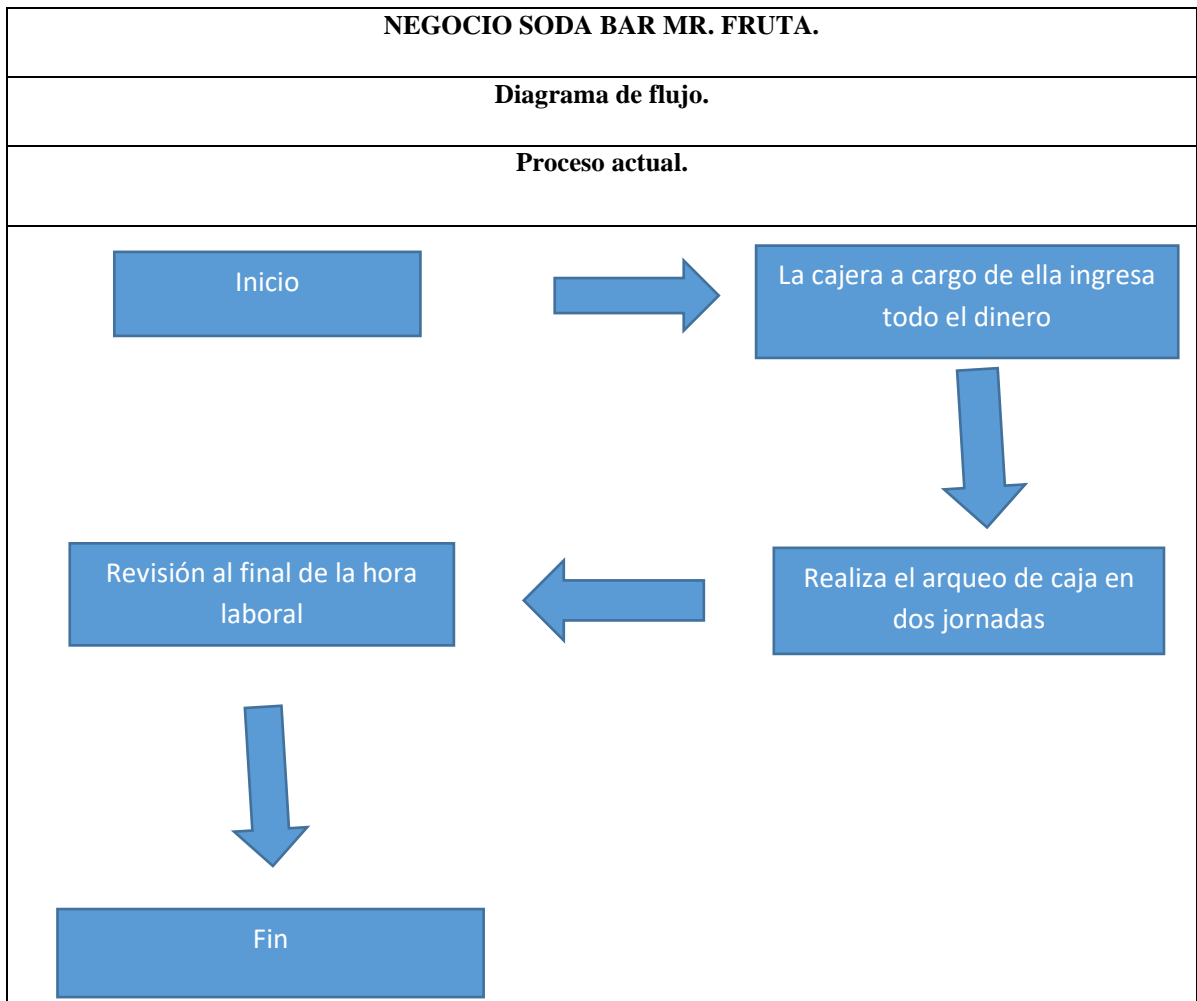
1. No cuadran los valores.
2. No revisan el total del cobro.
3. No reportan faltantes.

### 3.4.1.4 Observación Manejo de la caja

El proceso de manejo de la caja lo hace la cajera para las actividades financieras, pero en ciertos casos los despachadores intervienen en esas labores cuando se encuentra atareada o por mayor facilidad.

**Tabla 8 Maneo de caja**

*Maneo de caja*



*Elaborado por: Rodas (2022)*

## **Fallas en las actividades**

Los errores presentados en las actividades del negocio son por mala coordinación, son las siguientes:

1. No existe un orden adecuado en la caja.
2. Existen faltantes no justificados.
3. Mala comunicación.

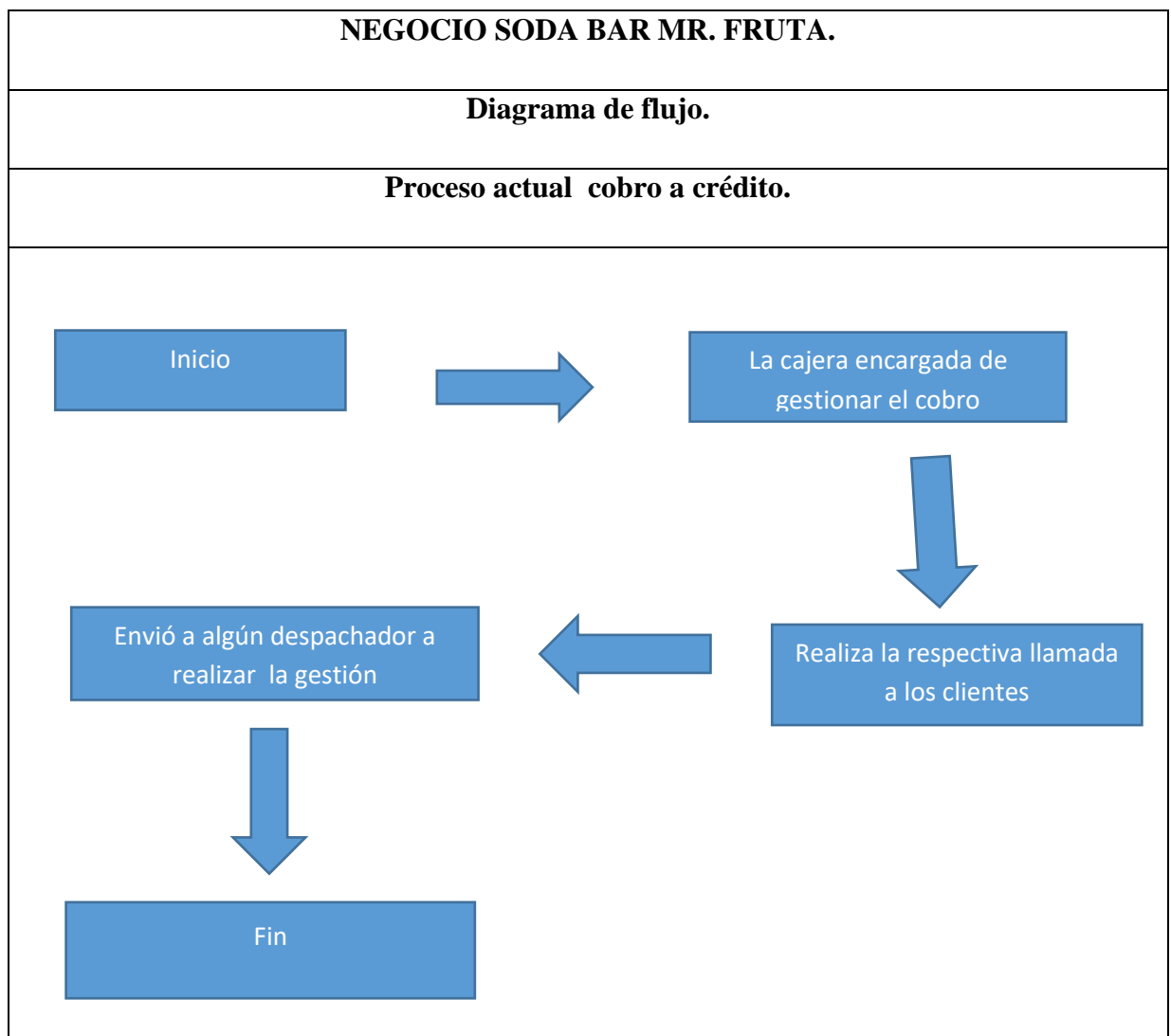


### 3.4.1.5 Observación Cobro a crédito

Al momento de realizar un cobro a crédito algunos de nuestra cartera de cliente seleccionados, correspondiendo dicha activada a la cajera encargada de gestionar el cobro lo hace vía teléfono móvil pierde tiempo cuando no le receptan las llamadas o al momento de mandar a algunos de los despachadores que no gestionan su tiempo y realizan mal actividad.

**Tabla 9 Cobro a crédito**

*Cobro a crédito*



*Elaborado por: Rodas (2022)*

### **Fallas en las actividades**

Los errores cometidos al momento de realizar el cobro de crédito se deben a la falta de responsabilidad de la cajera en la actividad y son las siguientes:

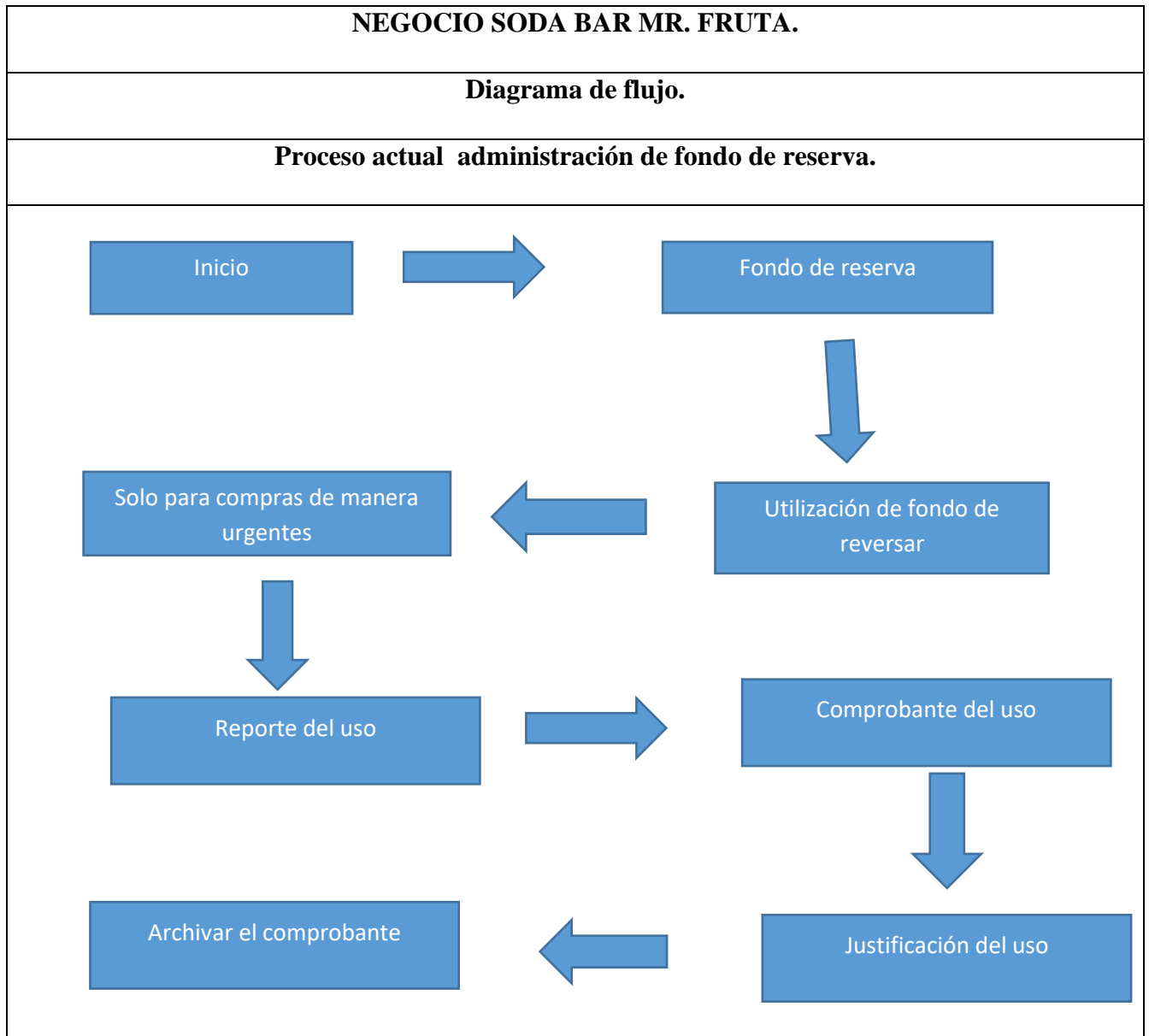
1. Pérdida de tiempo.
2. Mal entendimiento entre despachador y cajera.
3. La no contestación de llamadas.
4. Despreocupación por otras actividades.

### 3.4.1.6 Observación de administración de fondo de reserva

La mala utilización de este recurso por parte de los empleados del local y en ciertas ocasiones por parte del propietario del mismo, que solo se debe utilizar en momento exactos, origina incidentes o desfalcos de dinero.

**Tabla 10 Administración de fondo de reserva**

*Administración de fondo de reserva*



*Elaborado por: Rodas (2022)*

### **Fallas en la activada**

Al momento de utilizar el fondo de reserva del negocio existen factores claves que dan los fallos:

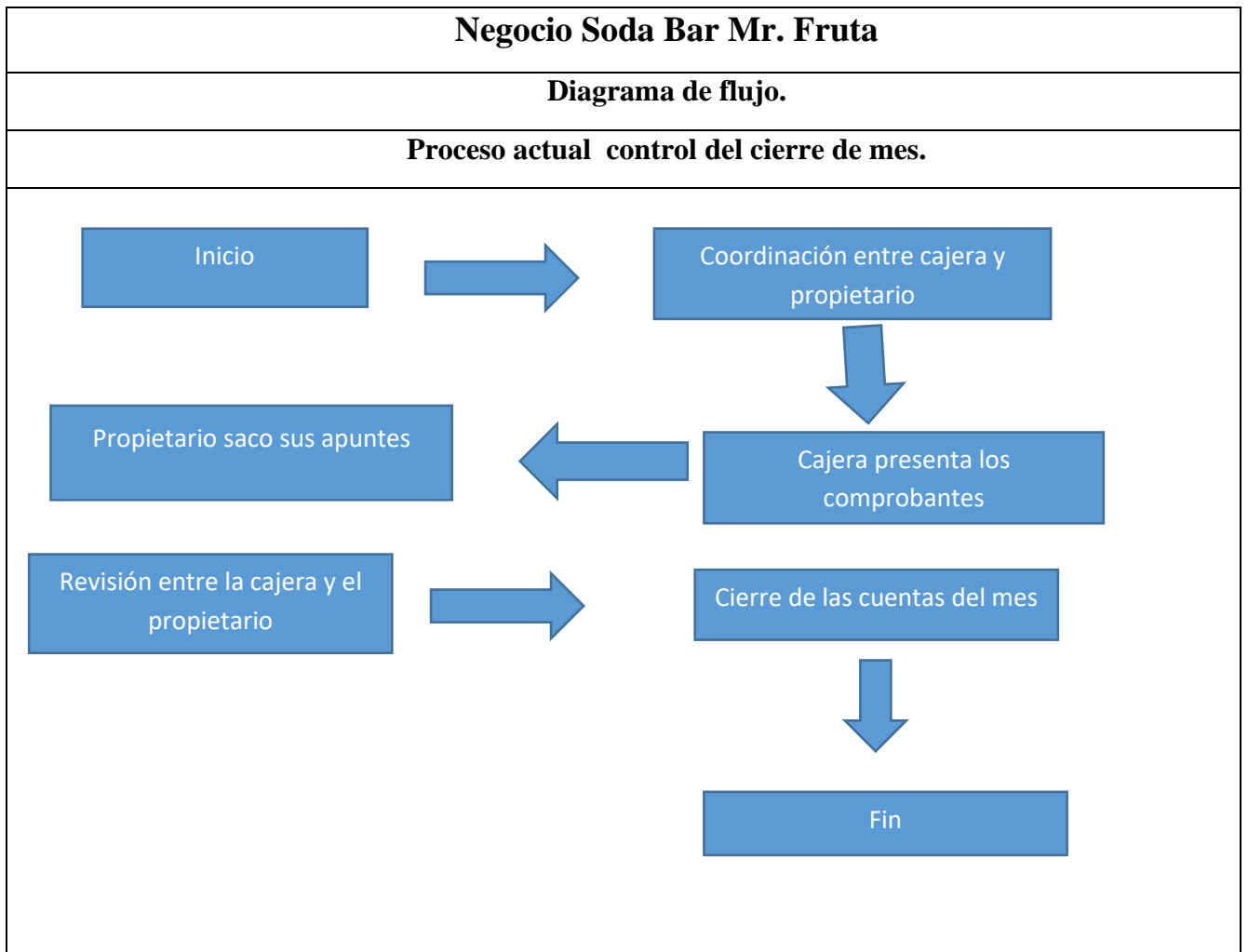
- ✓ Justificantes no acorde al grado de seriedad del caso.
- ✓ Tardanza del tiempo de reposición del dinero.
- ✓ Pérdidas de comprobantes.
- ✓ Mala comunicación.

### 3.4.1.7 Observación control del cierre de mes

Compete en relación a la cajera y al jefe del negocio, no se ponen de acuerdo para empezar de manera conjunta. Se evidencia ciertos desacuerdos en el manejo de la actividad. No se trabajó de manera continua.

**Tabla 11 Control del cierre de mes**

*Control del cierre de mes*



*Elaborado por: Rodas (2022)*

### **Fallas en la actividad**

En esta actividad tanto la cajera como el propietario del negocio, presentan inconvenientes de grados altos, más por parte del dueño, lo cual da como resultado no optimización del negocio. Las fallas detectadas son las siguientes:

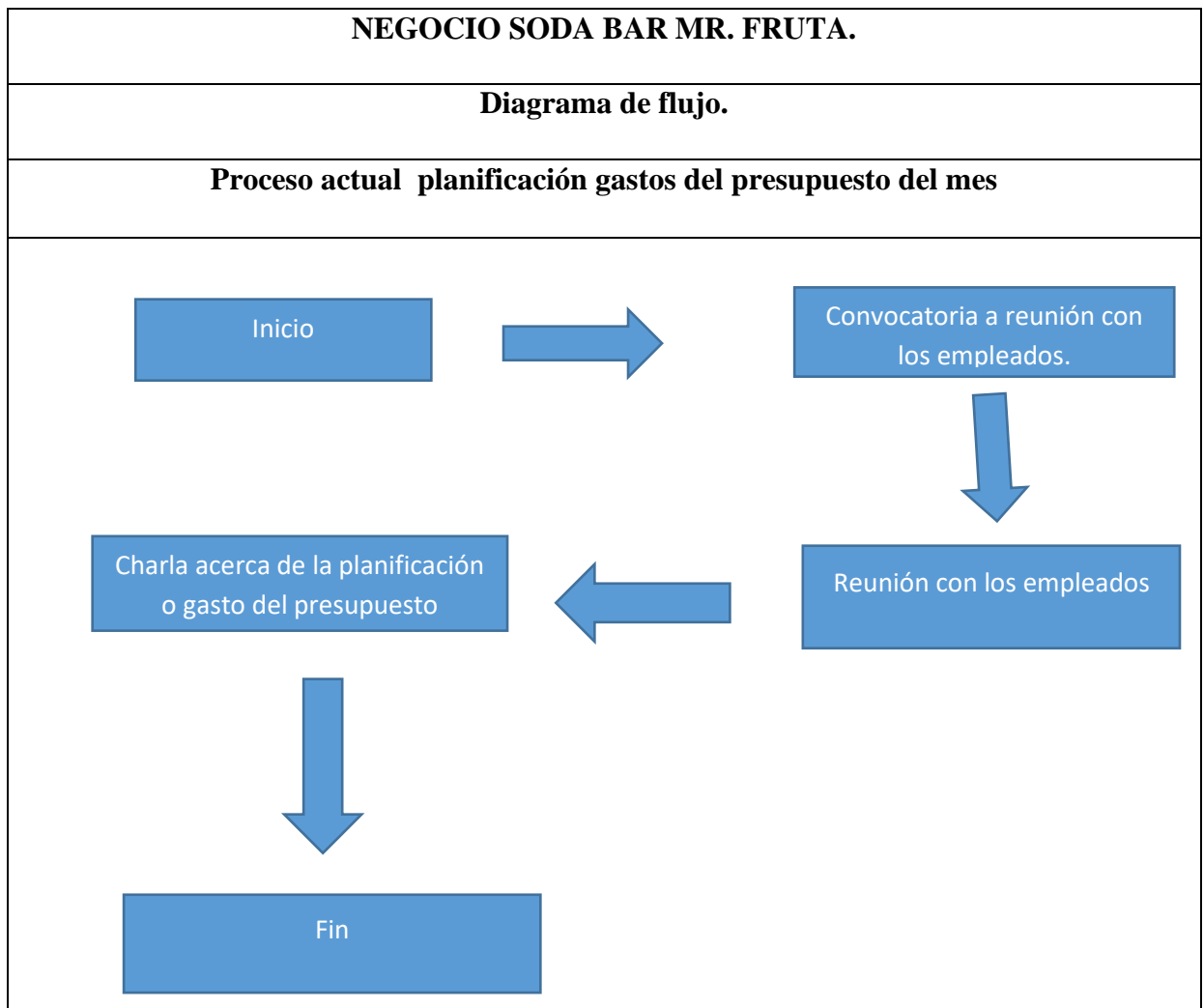
1. Mala comunicación.
2. Desacuerdo en los apuntes de las cuentas.
3. Mal uso de tiempo.
4. Mala coordinación.
5. Cierta grado de seriedad.

### 3.4.1.8 Observación planificación gastos del presupuesto del mes

La planificación del presupuesto del mes se la realiza, entre el último día laboral de mes anterior y el primer día laboral del mes nuevo, donde empleados y jefe se ponen acordes en qué tanto se va a gastar contando, con un presupuesto base del mes anterior el cual a veces se presenta de cualquier manera o simplemente no se presenta, debido a la mala gestión.

**Tabla 12 Planificación gastos del presupuesto del mes**

*Planificación gastos del presupuesto del mes*



*Elaborado por: Rodas (2022)*

## **Fallas en la actividad**

Los errores cometidos en la actividad más importante que realiza mes a mes en el negocio se influyen en la eficiencia del trabajo, son las siguientes:

1. Mala comunicación
2. Falta de dinero en el presupuesto
3. Mala coordinación
4. No se lo logra la meta requerida

## **3.5 Población y muestra**

### **3.5.1 Población**

Números de empleados en la empresa total de 4:

El negocio soda bar mr. Fruta está ubicado en el centro de Guayaquil, cuenta con un local propio, esquinero, tamaño mediano con una extensión de 10 metros de frente por 5 de fondo.

Se trabajará el plan de diseño de proceso con una población finita que está conformada por 4 trabajadores y el jefe, que trabajan en el local.

Una localidad de individuos o conglomerado de ellos que presentan o podrían comparecer el aspecto idiosincrásico que se desea investigar.

### **3.6 Muestra**

En esta indagación no fue necesario determinar unas muestras, por motivo que se trabajó con la población total de personas que laboran dentro del negocio. Las mismas que dan una totalidad de 4 trabajadores más el propietario del negocio. La entrevista fue realizada de manera virtual.

### **3.7 Analizar de resultados**

En la ficha de observación que se hizo se anotó todo y cada uno de los datos que nos dieron los trabajadores del negocio, adicionalmente se adjuntó con la información recopilada de la entrevista que se realiza al propietario o dueño del negocio.

La asistente administrativa no llama a los proveedores cuando se cumple el plazo del crédito otorgador por ellos, ocasionando molestia para los proveedores debido a que ellos deben llamar a la Distribuidora para solicitar el pago. Cuando la asistente administrativa realiza el pago no emite ningún egreso, tampoco saca copia al cheque



como constancia del pago realizado, solo entrega el cheque al proveedor o realiza el depósito, pero no lleva un control de los pagos realizados

### **3.7.1 Análisis de los resultados de la entrevista**

Preguntas a realizar al propietario del Negocio se detallan a continuación:

**Pregunta 1.-** ¿Qué cantidad de personas laboran en su negocio y que tiempo llevan laborando en el negocio?

Laboran 4 personas que tiene alrededor de 1 año y medio promedio.

**Pregunta 2.-** ¿Cómo consideraría que se encuentra establecida financieramente el negocio?

De una mera muy básica y sencilla para que no existan o se den inconvenientes pero a pesar de eso se dan algunos y muy graves.

**Pregunta 3.-** ¿El negocio posee algún tipo de esquema en el cual define las funciones financieras?

Posee por el momento un modelo se podría decir lo que yo digo o dejo establecido se hace pero de manera esquematizada no existen en el momento

**Pregunta 4.-** ¿Cuáles son los inconvenientes más comunes que se han presentado en el área financiera?

Existen muchos inconvenientes los más comunes que se dan en la jornada laboral suelen ser los de pagos a los proveedores o cuando e va comprar insumos para el negocio se olvidando pedir la factura por ahorrar tiempo o se les olvida anotar.

**Pregunta 5.-** ¿El negocio consta con algún tipo de proceso elaborado financiero?

No tiene ningún al respecto todo lo que se hace es bajo un horario de llegada de los trabajadores apertura comienzan a realizar sus funciones del día y en casa que se requiera algo me llaman y así se hace a lo largos de los días de la jornada

**Pregunta 6.-** ¿Cuándo se requiere de personal como lo llega solicitar?

Al momento de necesitar personal se lo realiza mediante la manera de la página web de olx y también mediante una difusión de la aplicación wasap lo cual conlleva a una entrevista personal citada a cierta hora en el negocio.

**Pregunta 7.-** ¿Cómo reacciona ante un incidente financiero?

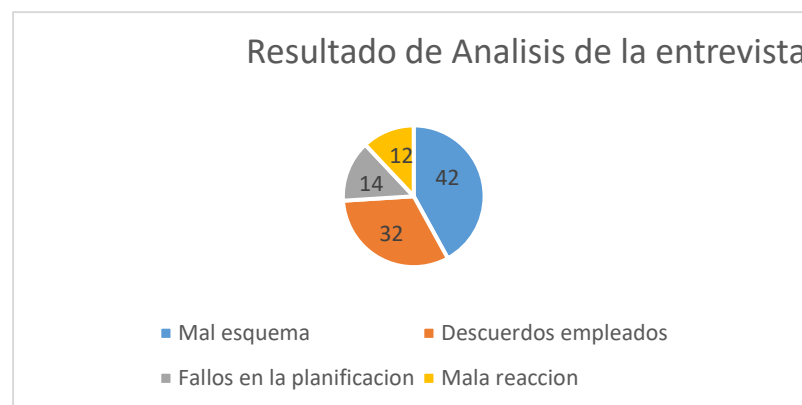
Se trata de reaccionar de la manera más tranquila posible para saber realmente lo que paso preguntando a los empleados el que sucedió y porque sucedió y luego tomando una decisión ante lo que sucedido para tratar que ya no pase de nuevo.

Para obtener la información se optó por realizar una entrevista al dueño del negocio el Eco. Pablo Vinueza Quishpi el cual nos supo decir la mayoría de los inconvenientes que presentan el Soda Bar, se encuentra en concordancia con las soluciones presentadas con el plan de diseño de procesos financieros.

Luego de eso nos concedió el permiso de realizar de manera presencial una ficha de observación en el local donde se encuentran los trabajadores para completar con los obtenidos y hacer una recopilación

Y nos supo manifestar que existen falencias por parte de los empleados en ciertas ocasiones en como propietario del negocio se ve envuelto en la gestión mal realizadas. A la evidencia fallas en los procesos vemos que son los siguientes:

- ✓ Reacciona ligeramente a los incidentes financieros.
- ✓ Fallos en la planificación.
- ✓ Tienen un mal esquema elaborado, basado en lo que el jefe o propietario dice.
- ✓ Lo empleados no hace el caso omiso.



**Figura 11:** Análisis de la entrevista

**Elaborado por:** Rodas (2022)

El gráfico de pastel se encuentra establecido en base a los resultados de la entrevista, nos indica que existen cuatro específicos que resaltan en la recopilación de la data los cuales son:

- ✓ El mal esquema que se encuentra establecido en el negocio corresponde al 42% de las falencias indicadas por el propietario del negocio, evidenciando que al

estar mal establecido los procesos radican en gran peso a la funcionalidad del negocio el área financiera.

- ✓ El 32% que le corresponde a los desacuerdos con los empleados es el segundo punto con una porcentualita alta, demostrando la mala comunicación que existen dentro del negocio el cual es una de las causas del mal manejo de los procesos en las labores diarias.
- ✓ En la tercera casilla tenemos a con el 14% a los fallos en planificación, al momento de planificar una acción individual o compartida no existe tal objetivo.
- ✓ En el último puesto tenemos con un 12 % y no menos importante a la reacción de desinteresada por parte de los empleados en sus actividades con el jefe.

### 3.7.2 Análisis de los resultados de la ficha de observación

**Tabla 13 Ficha de observación pago a proveedores**

*Ficha de observación pago a proveedores*

Tema: Proceso	<b>Ficha de observación</b>	Lugar: Soda Bar Mr. Fruta.
Subtema: Pago		Investigador: Rodas Bermello Wiston
Indicador o inciso:		Fuente: Rodas Bermello
		Fecha de observaciones: 10/15/2021
<p><b>Descripción:</b> Se observa los procedimientos de pagos a proveedores como lo realizan en un día normal de trabajo por parte de los empleados para ver cuáles son las fallas o falencia cometidas en los mismos procesos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ No existe seriedad en ciertos casos</li> <li>✓ No se presta la atención adecuada</li> </ul> <p>Lo que ese evidenciará más en el mapa del proceso actual.</p>		

*Elaborado por: Rodas (2022)*

**Tabla 14 Ficha de observación recepción de cheques y comprobantes de pago***Ficha de observación recepción de cheques y comprobantes de pago*

Tema: Proceso	<b>Ficha de observación</b>	Lugar: Soda Bar Mr. Fruta.
Subtema: Recepción		Investigador: Rodas Bermello Wiston
Indicador o inciso:		Fuente: Rodas Bermello
		Fecha de observaciones: 15/10/2021
<p><b>Descripción:</b> Se observa los procedimientos de recepciones comprobantes como lo realizan en un día normal de trabajo por parte de los empleados para ver cuáles son las fallas o falencia cometidas en los mismos procesos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Falta de coordinación</li> <li>✓ Impuntualidad</li> </ul> <p>Lo que ese evidenciará más en el mapa del proceso actual.</p>		

*Elaborado por: Rodas (2022)***Tabla 15 Ficha de observación cobro al contado***Ficha de observación cobro al contado*

Tema: Proceso	<b>Ficha de observación</b>	Lugar: Soda Bar Mr. Fruta.
Subtema: Cobro		Investigador: Rodas Bermello Wiston
Indicador o inciso:		Fuente: Rodas Bermello
		Fecha de observaciones: 15/10/2021
<p><b>Descripción:</b> Se observa los procedimientos de cobros al contado como lo realizan en un día normal de trabajo por parte de los empleados para ver cuáles son las fallas o falencia cometidas en los mismos procesos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Falta de atención.</li> <li>✓ Mala comunicación.</li> </ul> <p>Lo que ese evidenciará más en el mapa del proceso actual.</p>		

*Elaborado por: Rodas (2022)*

**Tabla 16 Ficha de observación manejo de caja**

*Ficha de observación manejo de caja*

Tema: Proceso	<b>Ficha de observación</b>	Lugar: Soda Bar Mr. Fruta.
Subtema: Manejo Caja		Investigador: Rodas Bermello Wiston
Indicador o inciso:		Fuente: Rodas Bermello
		Fecha de observaciones: 15/10/2021
<p><b>Descripción:</b> Se observa los procedimientos de cobros al contado como lo realizan en un día normal de trabajo por parte de los empleados para ver cuáles son las fallas o falencia cometidas en los mismos procesos.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Falta de atención.</li><li>✓ Mala comunicación.</li></ul> <p>Lo que ese evidenciará más en el mapa del proceso actual.</p>		

*Elaborado por: Rodas (2022)*

**Tabla 17 Ficha de observación cobro a crédito**

*Ficha de observación cobro a crédito*

Tema: Proceso	<b>Ficha de observación</b>	Lugar: Soda Bar Mr. Fruta.
Subtema: Cobro a crédito		Investigador: Rodas Bermello Wiston
Indicador o inciso:		Fuente: Rodas Bermello
		Fecha de observaciones: 17/10/2021
<p><b>Descripción:</b> Se observa los procedimientos de cobros al contado como lo realizan en un día normal de trabajo por parte de los empleados para ver cuáles son las fallas o falencia cometidas en los mismos procesos.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Bajo compromiso.</li><li>✓ Mala comunicación.</li></ul> <p>Lo que ese evidenciará más en el mapa del proceso actual.</p>		

*Elaborado por: Rodas (2022)*

**Tabla 18 Ficha de observación cierre de mes**

Tema: Proceso	<b>Ficha de observación</b>	Lugar : Soda Bar Mr. Fruta
Subtema: Admr. Fondo de reserva		Investigador: Rodas Bermello Wiston
Indicador o inciso:		Fuente: Rodas Bermello
		Fecha de observaciones: 17/10/2021
<p><b>Descripción:</b> Se observa los procedimientos de administración de fondos de reserva como lo realizan en un día normal de trabajo por parte de los empleados para ver cuáles son las fallas o falencia cometidas en los mismos procesos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mala gestión.</li> <li>✓ Bajo interés.</li> </ul> <p>Lo que ese evidenciará más en el mapa del proceso actual.</p>		

*Elaborador por: Rodas (2022)*

**Tabla 19 Ficha de observación planificación de gasto del mes**

*Ficha de observación planificación de gasto del mes*

Tema: Proceso	<b>Ficha de observación</b>	Lugar : Soda Bar Mr. Fruta
Subtema: Planificación		Investigador: Rodas Bermello Wiston
Indicador o inciso:		Fuente: Rodas Bermello Wiston
		Fecha de observaciones: 17/10/2021
<p><b>Descripción:</b> Se observa los procedimientos de planificación de gastos del mes como lo realizan en un día normal de trabajo por parte de los empleados para ver cuáles son las fallas o falencia cometidas en los mismos procesos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Falta de compromiso.</li> <li>✓ Impuntualidad</li> </ul> <p>Lo que ese evidenciará más en el mapa del proceso actual.</p>		

*Elaborador por: Rodas (2022)*

**Tabla 20**

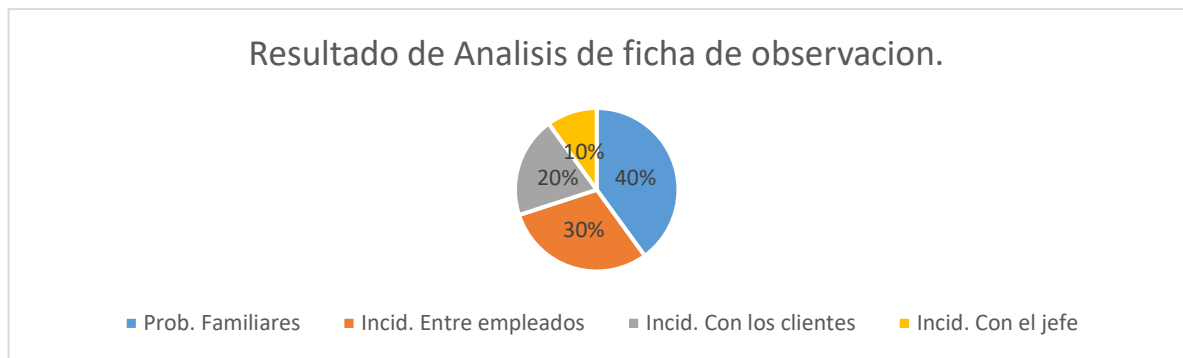
**Tabla 20 Ficha de observación administración de fondo de reserva**

Tema: Proceso	<b>Ficha de observación</b>	Lugar: Soda Bar Mr. Fruta.
Subtema: Cierre de mes		Investigador: Rodas Bermello Wiston.
Indicador o inciso:		Fuente: Rodas Bermello.
		Fecha de observaciones: 30/10/2021
<p><b>Descripción:</b> Se observa los procedimientos de cierre de mes como lo realizan en un día normal de trabajo por parte de los empleados para ver cuáles son las fallas o falencia cometidas en los mismos procesos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Impuntualidad.</li> <li>✓ Mala coordinación.</li> </ul> <p>Lo que ese evidenciará más en el mapa del proceso actual.</p>		

*Elaborado por: Wiston Rodas B (2022)*

La ficha de observación es una herramienta la cual ayudó a recopilar una cantidad de datos que nos dio a evidenciar las fallas que se cometidas en el negocio. Como se pudo observar una serie de falencia en cada actividad las que no están debidamente organizadas por medio de los empleados y el jefe.

- . Indagar tenemos que sufren de ciertos malestares de tipo personal:
  - ✓ Como son los problemas familiares.
  - ✓ Altercados entre mismo empleado.
  - ✓ Desacuerdos con el jefe
  - ✓ Inconvenientes con los proveedores.



**Figura 12** Análisis de resultados ficha de observación

**Fuente:** Soda Bar Mr. Fruta

**Elaborado por:** Rodas (2022)

Los resultados de la ficha de observación nos evidenciaron aspecto a condecoración como los más importantes que son reflejados en un gráfico de pastel porcentual izado y son:

- ✓ El primer aspecto a resaltar con mayor porcentaje tenemos a los problemas familiares con el 40 %, dado que estos inconvenientes de índole personal afectan a la capacidad de desarrollo de los empleados al momento de realizar las actividades.
- ✓ El segundo aspecto tenemos a los incidentes entre empleados llevándose el 30 %, evidenciando que existen roces o malas actitudes entre el grupo de colaboradores, dando como resultado el mal manejo de los procesos.
- ✓ El tercer aspecto corresponde a los incidentes por parte de los empleados con los clientes teniendo un valor del 20%, que nos indica que no existe una buena actitud o procedimiento al momento de realizar una actividad.
- ✓ El cuarto aspecto tenemos a los incidentes con el jefe este porcentaje tiene el peso del 10%, razón por lo que el propietario del negocio pocas veces se encuentra en el local y no existe el orden como debe de ser.



## CAPÍTULO IV

### PROPUESTA

#### 4.1 Informe final

La propuesta de valor ayudara a Negocio soba bar Mr. Fruta en el desenvolvimiento de la actividad del proceso financiero permitiéndole aumentar la eficiencia facilitándole las labores del área.

El objetivo principal de la propuesta está establecida en las necesidades de unas estructuras a esquematizar que dará un adecuado orden, en secuencia con el plan de diseño de procesos a desarrollar, para la optimización de las labores o actividades que producirán un mejor ambiente en el campo laboral, los proceso irán relacionados o acompañados de una política que dará un beneficio en la planificación, dirección, control, organización del negocio, y también se propone la creación de un organigrama para el soda bar.

#### 4.2 Foda

Tabla 21 FODA

*Foda*

<b>Fortaleza.</b>	<b>Debilidades.</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Practicas sustentables.</li><li>• Disponibilidad económica.</li><li>• Posibilidad de ahorro.</li><li>• Estabilidad económica.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Malos procesos.</li><li>• Incumplimiento por parte de los empleados.</li></ul>

<b>Oportunidad.</b>	<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad del menú.</li> <li>• Crecimiento rápido.</li> <li>• Invertir más.</li> <li>• Reducir gastos variables</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambios de actitud de los cliente hacia la marca</li> <li>• Nueve competidores.</li> <li>• Inflación.</li> <li>• Incremento de la tasa de interés.</li> </ul>

*Fuente: Soda Bar Mr. Fruta*

*Elaborado por: Rodas (2022)*

### **4.3 Desarrollo de la propuesta**

En base a las carencias de la Negocios Soda Bar Mr. Fruta se desarrollaron 8 procesos para el área financiera, lo cuales se presentas a manera de diagrama de flujos de procesos, seguido de las políticas y puntuando pasa a paso como deben de desarrollarse dentro del negocio.

Los procesos desarrollados se los detalla a continuación:

- Pago a proveedores.
- Recepción de comprobantes de pagos o compras.
- Cobros al contado.
- Manejo de caja.
- Cobro a crédito.
- Administración del fondo de reserva.
- Control del cierre de mes.
- Planificación del presupuesto del mes.

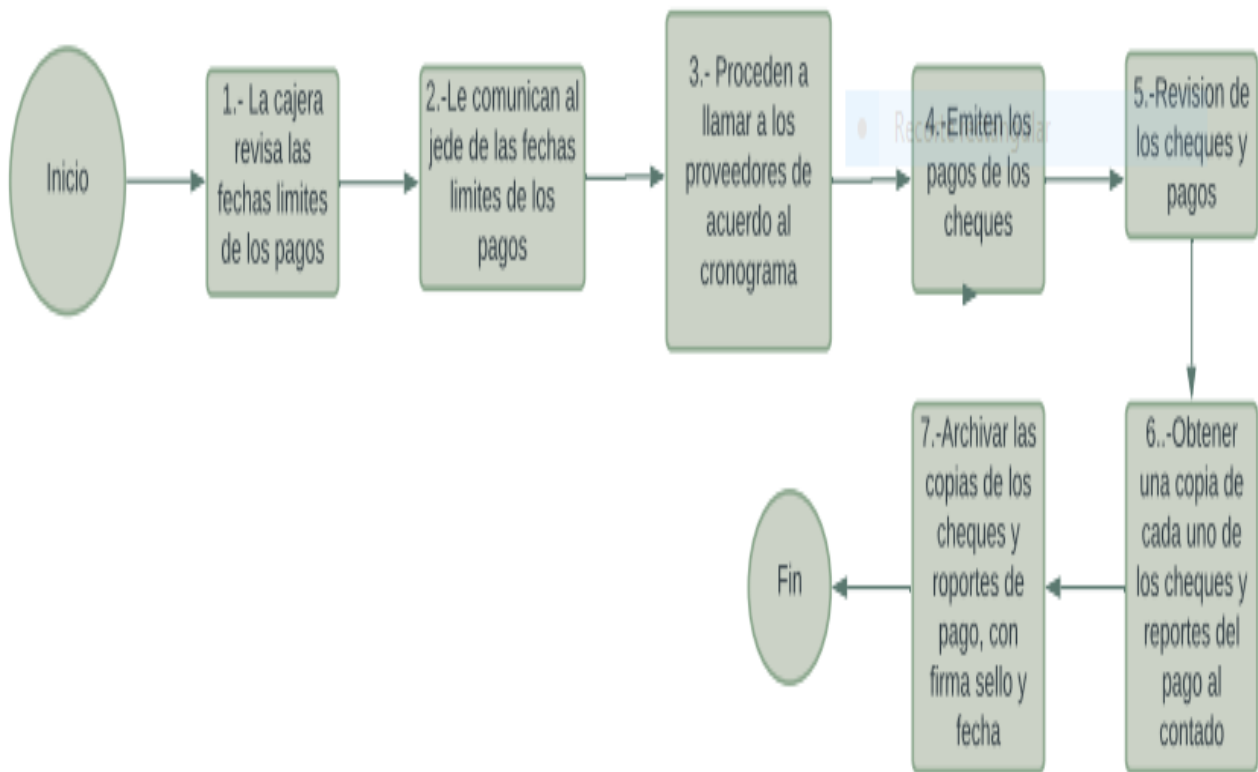
### **4.4 Plan de diseño de procesos financieros**

<b>Reglas y procedimientos del plan de diseños de procesos financieros</b>	
<p><b>Proceso financiero.</b></p> <p><b>Pago a proveedores.</b></p> <p><b>Negocio Soda Bar Mr. Fruta:</b> Área Financiera.</p> <p>Política de pago a proveedores.</p> <p><b>Encargada:</b> Cajera y propietario del negocio</p>	
<p><b>Meta:</b></p> <p>Tener en reglas lo pagos a los proveedores de acuerdo a las fechas establecidas con ellos.</p>	
<p><b>Reglas.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Revisión de los pagos con la cajera y el propietario de manera semanal.</li> <li>2.-Preservar la bitácora de pagos actualizada.</li> <li>3.-Establecer un cronogramas de pagos</li> </ol>	
<p><b>Procedimiento:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- La cajera revisa las fechas límites de los pagos.</li> <li>2.- Le comunica al jefe de las fechas límites de los pagos.</li> <li>3.- Proceden a llamar a los proveedores de acuerdo al cronograma.</li> <li>4.- Emiten los pagos en cheques o al contado, por parte del jefe con la cajera.</li> <li>5.- Revisión de los cheques y pagos.</li> <li>6.- Obtener una copia de cada uno de los cheques y reportes del pago al contado.</li> <li>7.- Archivar las copias de los cheques y reportes de pago con firma correspondiente, sello y fecha.</li> </ol>	
<b>Elaborado por:</b> Wiston Rodas B	<b>Aprobado por :</b> Pablo Vinueza Quispi  <b>Propietario</b>

## Mapa de procesos pago a proveedores

### Diagrama de flujo 2

#### Propuesta de pago a proveedores



Elaborado por : Wiston Rodas B

Aprobado por : Pablo Vinuesa Quishpi  
**Propietario**

**Figura 13**

**Fuente:** Vizueta Quisphi (2021)

**Reglas y procedimientos del plan de diseños de procesos financieros.**

**Recepción de papeles de pago o comprobantes**

Política de recepción de papeles de pago o comprobantes

**Encargada:** Cajera y despachador 1

**Meta:** Desempeñar de la mejor forma los nuevos requerimientos en la recepción de papeles de pagos o comprobantes del área.

**Reglas:**

- 1.- La autenticidad de cada uno de los documentos
- 2.- La verificación del mismo que se encuentren en regla.

**Procedimiento.**

- 1.-Coordinar la recepción del comprobante.
- 2.-Pedir el comprobante.
- 3.-Verificación del comprobante con la persona que lo entrega.
- 4.-Sellar el comprobante con firma y fecha.
- 5.-Adjuntar la hoja con la firma y fecha de la cajera.
- 6.- Archivarla en la carpeta de pagos.

**Elaborado por :** Wiston Rodas B

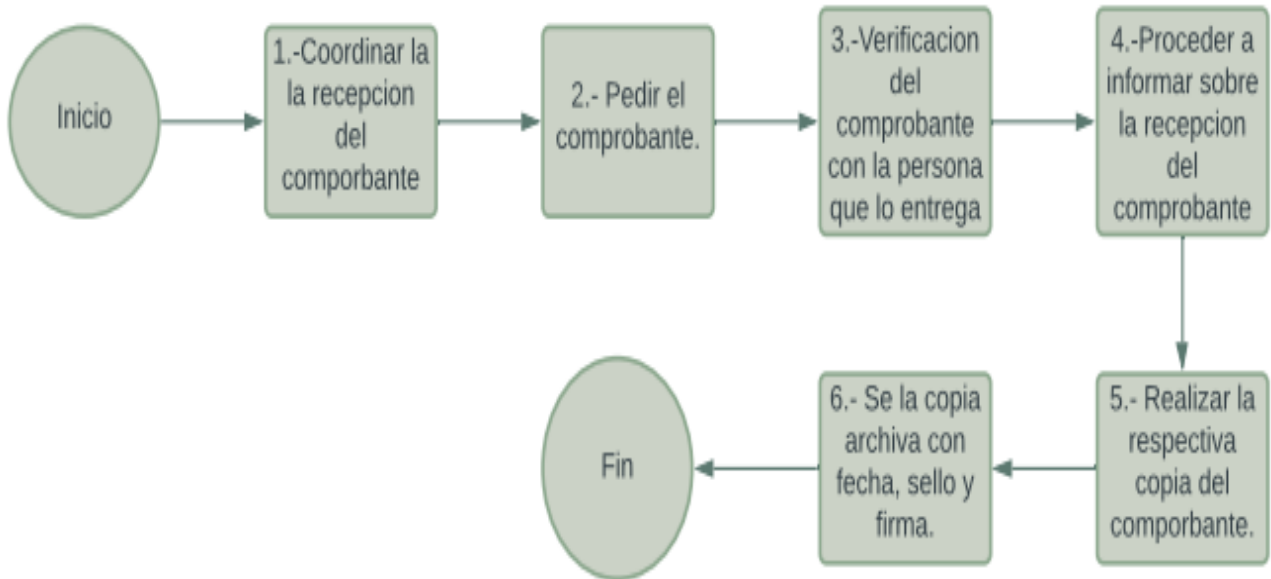
**Aprobado por :** Pablo Vinueza Quishpi

**Propietario**

## Mapa de procesos de recepcion de comprobantes de pago

### Diagrama de flujo 2

#### Propuesta para el proceso de recepcion de comprobantes de pago



Elaborado por : Wiston Rodas B

Aprobado por : Pablo Quisphi  
**Propietario**

**Figura 14**

**Fuente:** Vizueta Quisphi (2021)

## **Reglas y procedimientos del plan de diseños de procesos financieros**

### **Cobros al contado**

Política de cobro al contado

**Encargada:** Cajera, impulsador.

**Meta:** Optimizar el cobro del dinero con el propósito de que no existan faltantes o algún incidente en la caja.

### **Reglas:**

- 1.- El control del cobro adecuado del dinero.
- 2.- Realizar los cobros solo en efectivo.
- 3.- Depositar el cobro en caja.
- 4.- Descontar la pérdida o faltante de dinero a la persona que realizó el cobro.

### **Procedimiento:**

- 1.- La cajera o el impulsador realizan el cobro.
- 2.- Verificación del cobro.
- 3.- Depositar el dinero.
- 4.- Informe de los cobros o recaudaciones.
- 5.- Control de cuántas recaudaciones se hicieron por parte de cajera e impulsador.
- 6.- Sello, firma y fecha de la gestión.
- 7.- Archivar.

**Elaborado por :** Wiston Rodas B

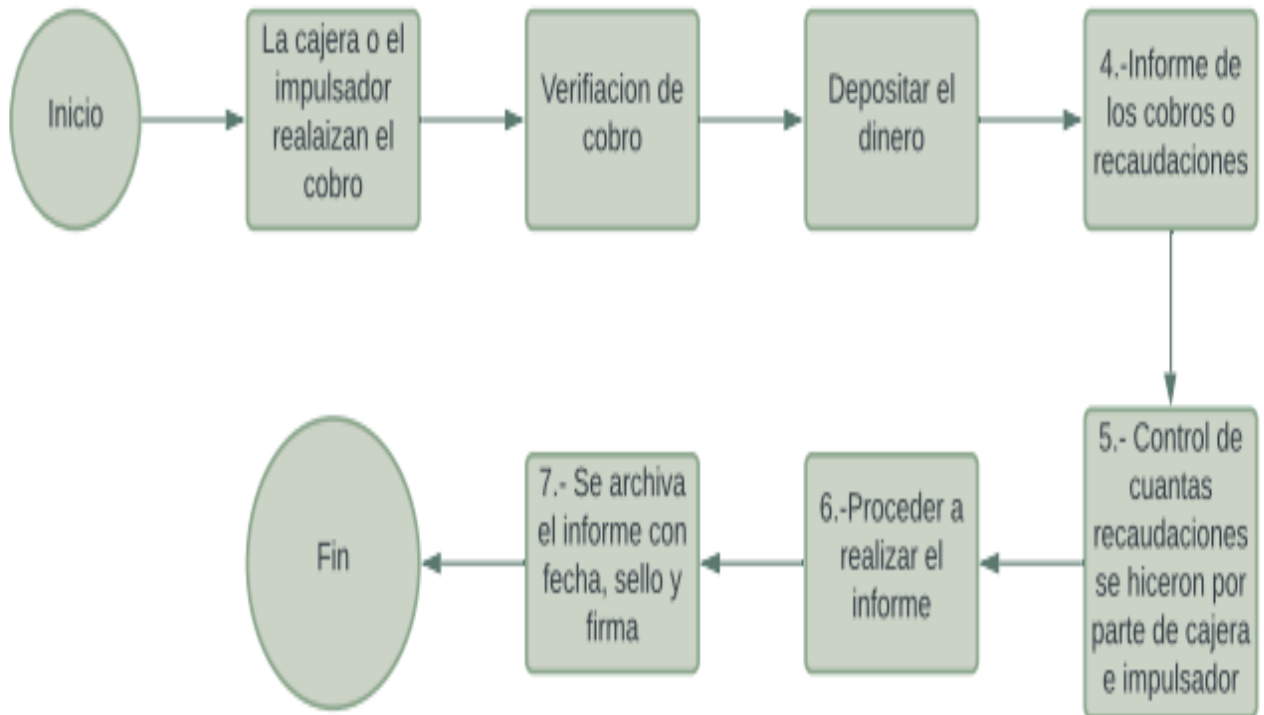
**Aprobado:** Pablo Vinueza Quishpi

**Propietario**

## Mapa de proceso de cobro al contado

### Diagrama de flujo 2

#### Propuesta para el proceso de cobro al contado



Elaborado por : Wiston Rodas B

Aprobado por : Pablo Vinuesa Quishpi  
Proprietario

**Figura 15**

**Fuente:** Vizueta Quisphi (2021)



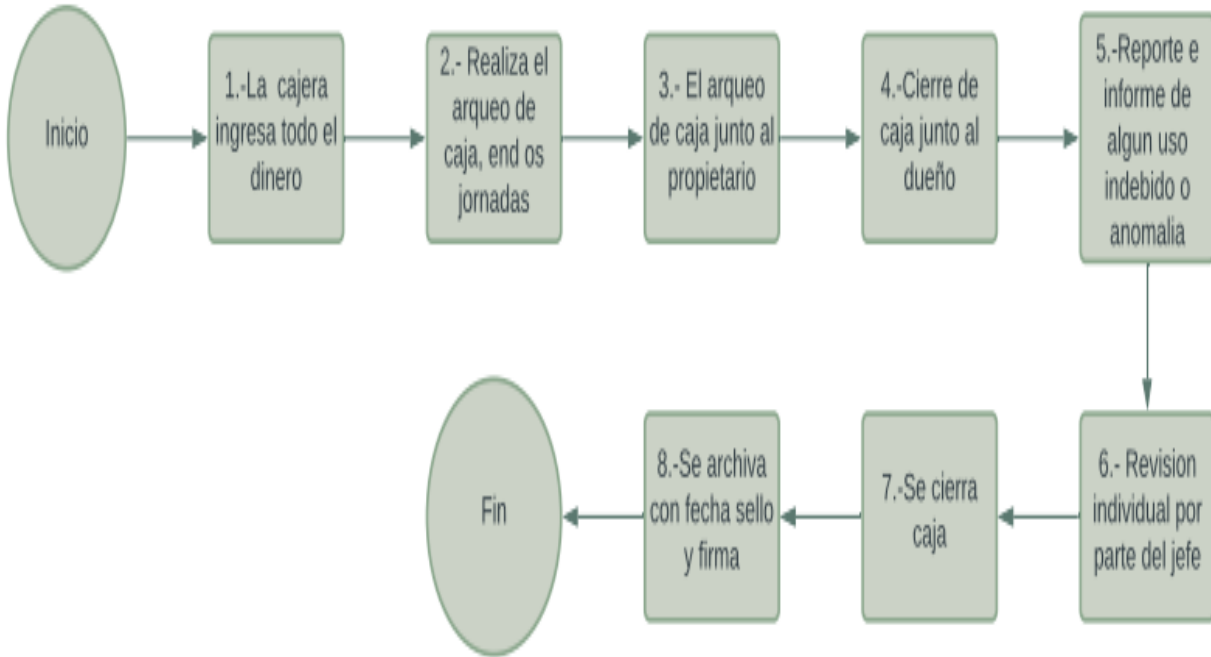
<b>Reglas y procedimientos del plan de diseños de procesos financieros</b>	
<p><b>Manejo de la caja.</b></p> <p>Política de Manejo de la caja.</p> <p><b>Encargada:</b> Cajera, propietario.</p> <p><b>Meta:</b> El manejo adecuado del bien monetario de la caja.</p>	
<p><b>Reglas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.-Supervisión, control y trazabilidad de los movimientos.</li> <li>2.- Revisión y verificación.</li> <li>3.- Autorización del uso.</li> <li>4.- Seguridad de la caja.</li> </ol>	
<p><b>Procedimiento:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.-La cajera ingresa todo el dinero.</li> <li>2.- Realiza el arqueo de caja, en dos jornadas</li> <li>3.- El arqueo de caja junto al propietario.</li> <li>4.- Cierre de caja junto al dueño.</li> <li>5.- Reportes e informes de algún uso indebido o anomalía.</li> <li>6.- Revisión individual por parte del jefe.</li> <li>7.- Sello, firma y fecha de la revisión.</li> <li>8.- Se cierra caja.</li> <li>9.- Se archivan los reportes e informes.</li> </ol>	
<b>Elaborado por :</b> Wiston Rodas B	<b>Aprobado por:</b> Pablo Vinueza Quishpi
	<b>Propietario</b>

## Mapa de procesos de manejo de caja

### Diagrama de flujo 2

#### Propuesta para el proceso de manejo de caja

● Recorte rectangular



Elaborado por : Wiston Rodas B

Aprobado por : Pablo Vinuesa Quishpi  
Propietario

**Figura 16**

**Fuente:** Vizueta Quisphi (2021)

<b>Reglas y procedimientos del plan de diseños de procesos financieros.</b>	
<p><b>Cobro a crédito.</b></p> <p>Política de <b>Cobro a crédito.</b></p> <p><b>Encargada:</b> Cajera, impulsador.</p> <p><b>Meta:</b> La facilitación del cobro de esta actividad y el mayor compromiso al momento de gestionarla.</p>	
<p><b>Reglas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Hacer efectivo el cobro de la cuenta.</li> <li>2.- Reducirle el crédito a los clientes que tardan en sus pagos.</li> <li>3.- No pasar de la fecha establecida en los cobros.</li> </ol>	
<p><b>Procedimiento:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Revisar el estado de crédito de la cartera de clientes.</li> <li>2.- Notificarles a los clientes el cobro con 1 semana de anticipación.</li> <li>3.- Coordinar el cobro con los clientes.</li> <li>4.- La notificación al jefe de la lista de clientes por cobrar</li> <li>5.- Realizar el cobro.</li> <li>6.- En caso que no se concrete el cobro, se notifica.</li> <li>7.- Enviar notificación los clientes acerca sobre la reducción del crédito.</li> <li>8.- Proceder a realizar informe sobre la gestión.</li> <li>9.- Sello, firma y fecha de la gestión realizada.</li> <li>10.- Archivar el documento de la actividad.</li> </ol>	
<b>Elaborado por :</b> Wiston Rodas B	<b>Aprobado:</b> Pablo Vinueza Quishpi  <b>Propietario</b>

Figura 17

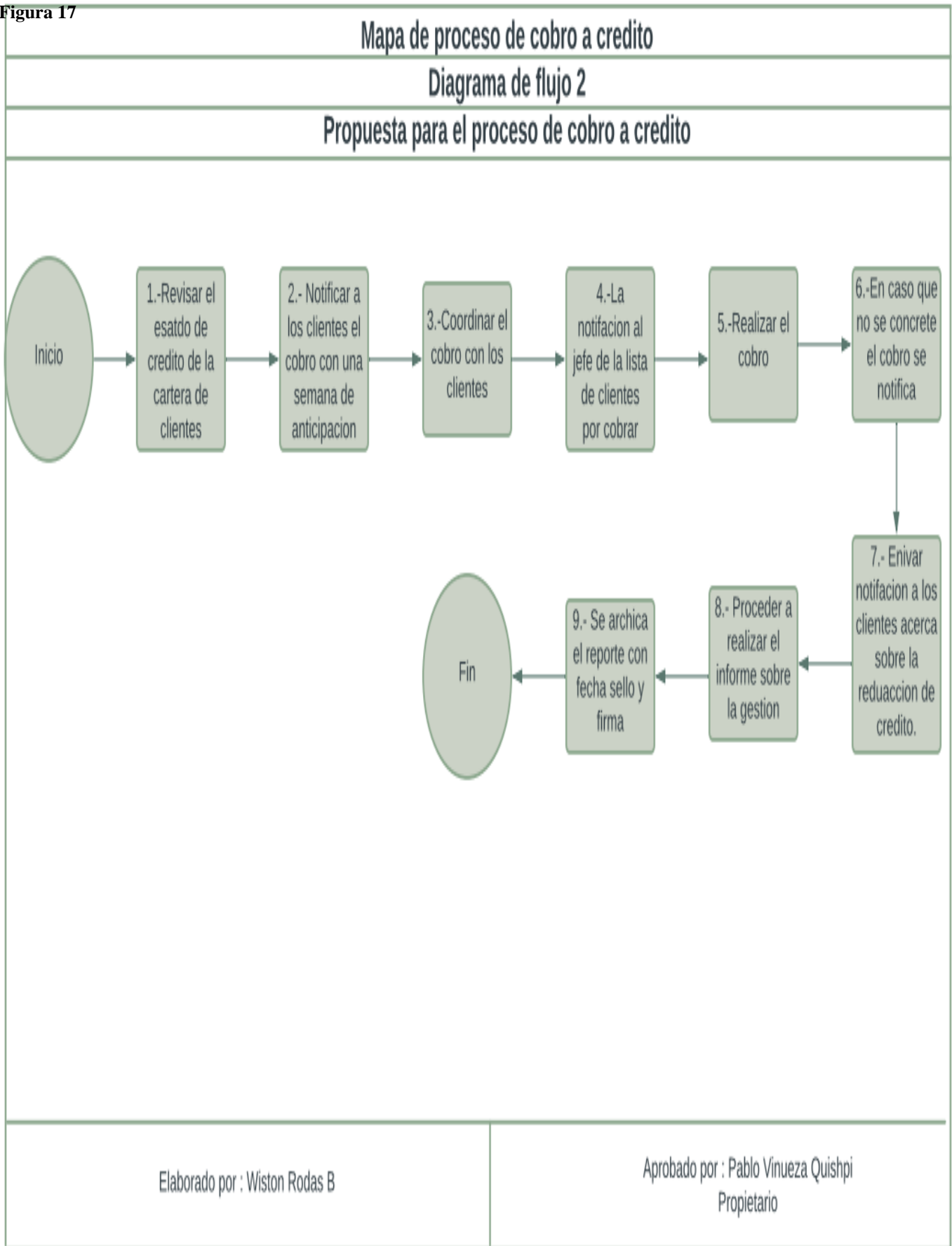


Figura 17

Fuente: Vizueta Quisphi (2021)

**Reglas y procedimientos del plan de diseños de procesos financieros.**

**Administración de fondo de reserva**

Política de Administración de fondo de reserva.

**Encargada:** Propietario, cajera, despachadores, impulsador.

**Meta: Priorizar** el aumento y el menor uso en el año de esta cuenta.

**Reglas:**

- 1.- Supervisión, control y trazabilidad de los movimientos.
- 2.- La acertada utilización.
- 3.- El grado de seriedad al tratar este efectivo.
- 4.- El mayor control de mismo.

**Procedimiento:**

- 1.- Utilizarla correctamente.
- 2.- Pedir con anticipación
- 3.- Constar con el respectivo grado de seriedad.
- 4.- Justificar correspondiente del uso de este fondo.
- 5.- Notificar el uso de la cuenta al propietario.
- 6.- Control del fondo trimestralmente.
- 7.- Agilitar la pronta recuperación financiera.
- 8.- Realizar el respectivo informe del mismo.
- 9.- Firma sello y fecha.
- 10.- Archivar el comprobante.

**Elaborado por :** Wiston Rodas B

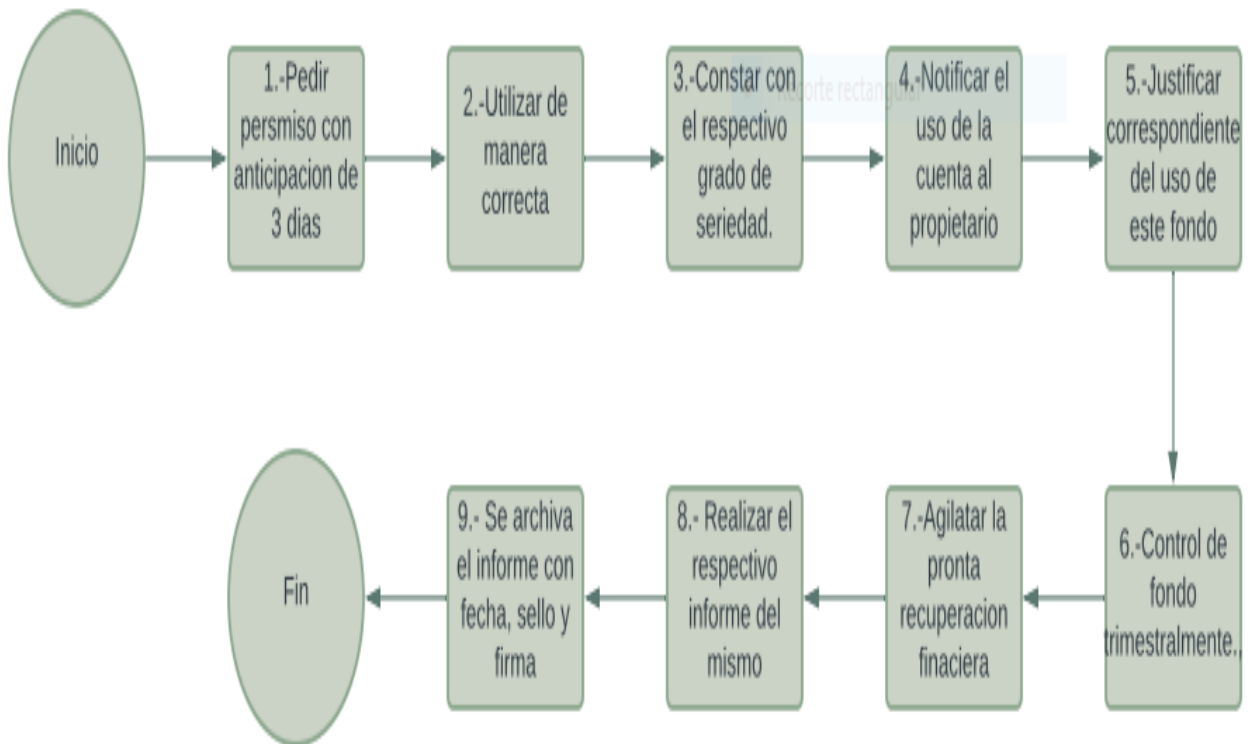
**Aprobado por :** Pablo Vinueza Quishpi

**Propietario**

## Mapa de administracion de fondos de reserva

### Diagrama de flujo 2

#### Prpuesta para el proceso de administracion de fondo de reserva



Elaborado por : Wiston Rodas B

Aprobado por : Pablo Vinuesa Quishpi  
**Propietario**

**Figura 18**

**Fuente:** Vizueta Quisphi (2021)

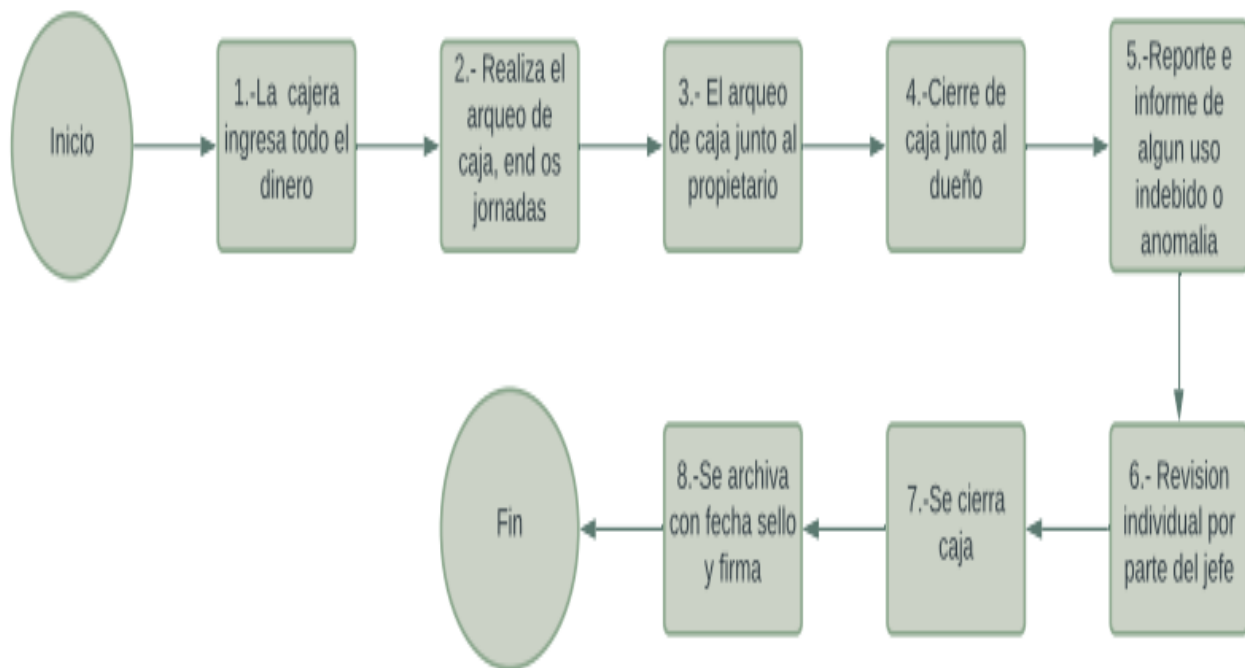
<b>Reglas y procedimientos del plan de diseños de procesos financieros.</b>	
<p><b>Manejo de la caja.</b></p> <p>Política de Manejo de la caja.</p> <p><b>Encargada:</b> Cajera, propietario.</p> <p><b>Meta:</b> El manejo adecuado del bien monetario de la caja.</p>	
<p><b>Reglas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.-Supervisión, control y trazabilidad de los movimientos.</li> <li>2.- Revisión y verificación.</li> <li>3.- Autorización del uso.</li> <li>4.- Seguridad de la caja.</li> </ol>	
<p><b>Procedimiento:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.-La cajera ingresa todo el dinero.</li> <li>2.- Realiza el arqueo de caja, en dos jornadas</li> <li>3.- El arqueo de caja junto al propietario.</li> <li>4.- Cierre de caja junto al dueño.</li> <li>5.- Reportes e informes de algún uso indebido o anomalía.</li> <li>6.- Revisión individual por parte del jefe.</li> <li>7.- Se cierra caja.</li> <li>8.- Se archivan con fecha, sello y firma</li> </ol>	
<b>Elaborado por :</b> Wiston Rodas B	<b>Aprobado por:</b> Pablo Vinueza Quishpi  <b>Propietario</b>

## Mapa de procesos de manejo de caja

### Diagrama de flujo 2

#### Propuesta para el proceso de manejo de caja

● Recorte rectangular



Elaborado por : Wiston Rodas B

Aprobado por : Pablo Vinuesa Quishpi  
Propietario

**Figura 19**

**Fuente:** Vizueta Quisphi (2021)

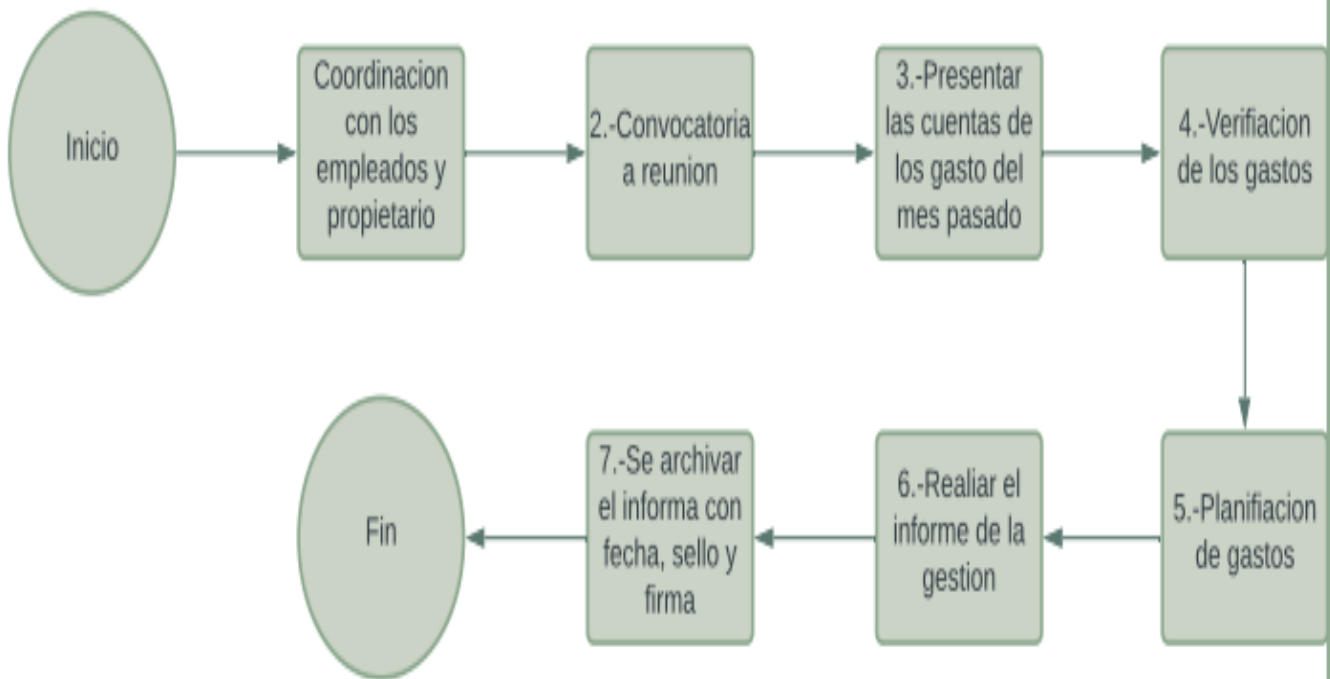


<b>Reglas y procedimientos del plan de diseños de procesos financieros.</b>	
<b>Observación Planificación de los gastos del presupuesto del mes.</b>	
Política de planificación de los gastos del presupuesto del mes.	
<b>Encargada:</b> Propietario, cajera, impulsador.	
<b>Meta:</b> No pasarse del presupuesto del mes en el año.	
<b>Reglas:</b>	
1.-Cumplir con las fechas de planificación.	
2.- Cumplir con los gastos adecuados.	
3.- Descuentas a los empleados al sobrepasarse de los gastos.	
<b>Procedimiento:</b>	
1.-Coordinacion con los empleados.	
2.-Convocatoria a reunión.	
3.-Presentar las cuentas de los gastos del mes pasado.	
4.-Verificación de los gastos.	
5.-Planificación del presupuesto de gastos.	
6.- Sello firma y fecha	
7.- Archivar los documentos de la gestión.	
<b>Elaborado por :</b> Wiston Rodas B	<b>Aprobado por :</b> Pablo Vinueza Quishpi
	<b>Propietario.</b>

Mapa de procesos para la planificación de los gastos del presupuesto del mes

Diagrama de flujo 2

Propuesta para el proceso de planificación de los gastos del presupuesto del mes



Elaborado por: Wiston Rodas Bermello

Aprobado por: Pablo Vinuesa Quishpi  
Propietario

Figura 20

Fuente: Vizueta Quisphi (2021)

#### **4.5 Análisis costo beneficios cualitativo**

La implementación del plan de diseño de proceso para el área financiera, el que dará una optimización en el área establecida.

##### **Costo.**

1.- La compra de una impresora para sacar las respectivas copias de los comprobantes de pago, copias de informe o algún tipo de documentación que se genera dentro del negocio respaldo tiene un valor de 50 \$ dólares.

2.- La compra respectiva de las resmas de hojas para la impresora que tiene un valor de 3 \$ dólares.

3.-Paquete de carpetas para archivar de la documentación correspondiente de las gestiones tiene un costo de 6 \$ dólares.

4.-Archivador tipo cajonera para las carpetas de la documentación consta con un valor de 50 \$ dólares.

##### **Beneficio.**

1.-El beneficio que obtendrá el negocio será del respaldo de cualquier documentación que se genere o se reciba en el local, con lo que no existirá faltante o pérdida algún de este tipo de archivos evitando los inconvenientes de este tipo.

2.- El benéfico que se tendrá será el de constar con las herramientas necesarias y adecuadas para realizar las gestiones de la mejor manera.

3.-Se manejará un orden jerárquico a través de las diferentes carpetas lo que dará una facilidad al tener que buscar algún tipo de documentación respectiva que se pida en el día o que se gestione.

4.- Evitara las perdidas, se tendrán el mayor orden posible al momento, al tener un lugar seguro donde ubicar las carpetas causara un mejor ambiente laboral para los empleados del negocia al darle la importancia adecuada a este tipo de documentos.

## CONCLUSIONES

Para definir el estado en que se encuentra el negocio en la actualidad, se decidió iniciar realizando la entrevista a dueño del local, luego de eso se optó por avanzar con la ficha de observación a los cuatro trabajadores, después de la recopilación de datos se procedió examinar la información obtenida, que dio el acceso a señalar los errores en las actividades operáticas financiera que necesitan mayor atención.

Se evidencia una serie de factores que afectan y por consecuente van de la mano con las actividades con las críticas en los procesos del área que se descubrieron con la debida investigación, fallas que se encuentran en el entorno de este negocio en las jornadas laborales. Con el planteamiento de plan de diseño de procesos para el área financiera tendrá una nueva manera de trabajar en los procedimientos que lo conllevan a las mejoras de la misma entidad.

No se hace la revisión respectiva de las facturas o comprobantes que se receiptan en el local, además no se los archivan como deben de ser sin sello o en el lugar que le corresponde. Al momento de realizar los cobros de contado, se pudo ver que los despachadores intervienen cuando se trata del cobro al contado, lo que no permite el registro en caja del dinero y no queda justificado de donde proviene ese cobro.

La planificación del presupuesto del mes, se la realiza entre el último día laboral, pero existe la mala coordinación de parte de los empleados con el jefe, al momento de establecer el monto de lo que se va a gastar en el mes dan a conocer el presupuesto de cualquier manera o no lo hacen el día que es así retrasando lo que da pérdida de tiempo y dinero.

Estas son las falencias encontradas en algunos de los procesos que se evidencia, mediante la investigación al reflejarse en el análisis que se obtuvo, como se puede observar varias de estos errores atacan de manera directa a los empleados, al propietario dentro del negocio.

El objetivo del plan de procesos de diseño de procesos para el área financiera es de, mejorar la gestión para establecer las actividades mal gestionadas en los antiguos procesos empleados y esquematizados que se encontraban establecidos dentro del negocio, con un nuevo diseño estructurado de manera adecuada, implantando también un cronograma de pagos para que ayuden a facilitar la actividad y el uso del bien monetario dentro del negocio.

Con el nuevo plan de diseño de procesos, se implementará una mejor técnica para esta actividad. El plan de proceso que se aplicará reducirá el tiempo en la gestión.

## RECOMENDACIONES

Con esta propuesta y reglas del plan de diseños de procesos del área financiera, se estima mejorar y aumentar los niveles de las operaciones de las actividades del negocio, optimizando las gestiones que repercuten en los empleados del negocio y a la vez en el desarrollo crecimiento de la productividad de la empresa.

Es fundamental para todo y cada uno de los negocios el tener bien implementado los procesos de las actividades, constar con un cronograma, de esta manera no solo facilita a los empleados sus funciones teniendo más clara lo que deben realizar, sintiendo un compromiso con el negocio donde laboran, por eso es de suma importancia la implementación de las nuevas tácticas y procesos.

Aplicar cada una de las reglas y procesos planteados para la recepción de comprobantes erradicando el aceptar algún tipo de documentos con alguna alteración o anomalía. El aplicar el plan de proceso para mejorar el pago a los proveedores por medio de la elaboración del cronograma y coordinación de pagos que facilitan en la hora de realizar la actividad en el negocio.

Ejecutar el nuevo plan de proceso para el uso de la caja que brindara el mejor manejo del efectivo evitando las pérdidas de dinero los descuentos a los trabajadores el cumplimiento de los parámetros como deben de ser aumentando los niveles de trabajo sacando un mejor flujo de efectivo.

El implementar el nuevo a los antiguos procesos de cobro dará un giro distinto a la gestión permitiendo el manejo de dinero de manera justificada obteniendo un mejor desenvolvimiento de las actividades laborales financieras.

La aplicación del método o proceso para los cobros de crédito propuestos evitando la morosidad de los clientes el tiempo perdido y la pérdida de los clientes, mejorando la cartera financiera.

El emplear las nuevas tácticas de procesos de cierres de mes para el negocio será de gran ayuda para el personal que se encarga de esta gestión debido que reducirá tiempo el reducir tiempo es ahorrar dinero obteniendo una mayor cantidad de ganancia y conformismo con los empleados del negocio.

El nuevo proceso apoyará, de gran manera, el manejo, por parte de todos en el negocio desde los empleados hasta el jefe, mediante la coordinación el uso adecuado y exacto de bien que incrementará los fondos monetario dentro del negocio.

## Bibliografía

- Accountant, K. (2 de Junio de 2020). *Cómo hacer un ARQUEO DE CAJA* . Obtenido de Youtube: <https://www.youtube.com/watch?v=pdBbhMfaqf4>
- Alban, G. P., Arguello, A. E., & Molina, N. E. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 1-11. Obtenido de <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/860/1363>
- Alecoy, T. (2011). *Las culturas exitosas forjan prosperidad económica desde la concepción del individuo*. Santiago de Chile: Tirso José Alecoy.
- Almodóvar, M. (2 de Julio de 2018). *Tipo de emprendimiento y fase de desarrollo como factores clave para el resultado de la actividad emprendedora*. Obtenido de Informacion Juridica Inteligente: <https://vlex.es/vid/tipo-emprendimiento-fase-desarrollo-754765037>
- Amaya, L. (s.f.). *Qué son los gastos en contabilidad*. Obtenido de Contifico: <https://contifico.com/que-son-los-gastos-en-contabilidad/>
- Asamblea Nacional. (2010). *COPCI*. Quito: Editora Nacional.
- Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Editora Nacional.
- Barbazán, C., & Sendra, J. (2012). *Apoyo domiciliario y alimentación familiar: El asistente como eje central en la gestión y mantenimiento del hogar del dependiente*. Vigo: Ideaspropias Editorial.
- Barradas, M. (2014). *Seguimiento de Egresados: Una excelente estrategia para garantizar una educación de calidad*. Bloomington: Palibrio.
- Bastos, A. (2010). *Implantación de Productos y servicios*. Madrid: Ideaspropias.
- Bigard, P. (s.f.). *Cuentas por pagar*. Obtenido de getyooz: <https://www.getyooz.com/es/cuentas-por-pagar>
- Bohigues, I. (2014). *Ámbito sociolingüístico* . Madrid: Paraninfo.
- Borunda, R., Cepeda, J., Salas, F., & Medrano, V. (2013). *Desarrollo y Competitividad de los Sectores Económicos en México*. México, D.F.: Centro de Investigaciones Sociales.
- Cabrera, S. B. (s.f.). *Funcion Financiera* .
- Castellnou, R. (29 de Noviembre de 2018). *El proceso de planeacion y control financiero de las empresas*. Obtenido de Umburse Caption : <https://www.captio.net/blog/el-proceso-de-planeacion-y-control-financiero-de-las-empresas>



- CERTUS. (24 de Junio de 2019). *¿Qué es un proceso contable?* Obtenido de Noticertus Contabilidad Elaborado por CERTUS: <https://www.certus.edu.pe/blog/que-es-un-proceso-contable/>
- CERVERA, R. C. (s.f.). *MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN EN RELACIONES INTERNACIONALES*. Obtenido de UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID.
- Champagnat, U. d. (s.f.). *Estructura organizacional, qué es, cómo se diseña y su importancia*. Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/la-estructura-organizacional/>
- Christensen, C. (2014). *Guía del Innovador para crecer: Cómo aplicar la innovación disruptiva*. Madrid: Grupo Planeta Spain.
- CMF. (s.f.). *¿Qué es el Crédito?* Obtenido de Comision para el Mercado Financiero: <https://www.cmfchile.cl/educa/621/w3-article-27152.html>
- CODIGO DE COMERCIO*. (29 de Mayo de 2019). Obtenido de [https://www.supercias.gob.ec/bd\\_supercias/descargas/lotaip/a2/2019/JUNIO/C%C3%B3digo\\_de\\_Comercio.pdf](https://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/lotaip/a2/2019/JUNIO/C%C3%B3digo_de_Comercio.pdf)
- CÓDIGO DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA*. (3 de Julio de 2003). Obtenido de <https://www.registrocivil.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/01/este-es-06-C%C3%93DIGO-DE-LA-NI%C3%91EZ-Y-ADOLESCENCIA-Leyes-conexas.pdf>
- Congreso Nacional. (2004). *Ley Forestal y de Conservación de Áreas naturales y vida silvestre*. Quito: Editora Nacional.
- CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR* . (20 de Octubre de 2008). Obtenido de [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)
- COSTA, J. L. (2012). *Contabilidad III*. Obtenido de Universidad Nacional autonoma de Mexico: <https://pdf4pro.com/view/contabilidad-i-fcasua-contad-unam-mx-35472d.html>
- Cruelles, J. (2012). *Productividad e Incentivos: Cómo hacer que los tiempos de fabricación se cumplan*. Barcelona: Marcombo.
- Cruz, L., & Cruz, V. (17 de Abril de 2010). *Repositorio Escuela Politécnica Nacional*. Recuperado el 23 de Septiembre de 2015, de Repositorio Escuela Politécnica Nacional: <https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0CCEQFjABahUKewjvwOy4IJPIAhWFF5AKHUAYBFA&url=http%3A%2F%2Fbibdigital.epn.edu.ec%2Fbitstream%2F15000%2F388%2F1%2FCD-0795.pdf&usg=AFQjCNHr5JlvEUFu2GkrhscjbJ-tStFQQA&sig2=a>
- Dalen, D. B., & Meyer, W. J. (12 de Septiembre de 2006). *LA INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA*. Obtenido de Noemagico: <https://noemagico.blogia.com/2006/091301-la-investigaci-n-descriptiva.php>

- David Urbano, S. A. (24 de Noviembre de 2016). *ocial progress orientation and innovative entrepreneurship: an international analysis*. Obtenido de Springer Link: <https://link.springer.com/article/10.1007/s00191-016-0485-1>
- Debitoor. (s.f.). *Flujo de efectivo - ¿Qué es el flujo de efectivo?* Obtenido de Debitoor: <https://debitoor.es/glosario/definicion-flujo-efectivo>
- DELSOL, S. (s.f.). *Comprobante financiero*. Obtenido de Software DELSOL: <https://www.sdelisol.com/glosario/comprobante-financiero/>
- Dupouy, L. T. (Julio de 2017). *La importancia de la estructura y el diseño organizacional como fuentes de competitividad*. Obtenido de Harvard Deusto: [www.harvard-deusto.com/la-importancia-de-la-estructura-y-el-diseno-organizacional-como-fuentes-de-competitividad](http://www.harvard-deusto.com/la-importancia-de-la-estructura-y-el-diseno-organizacional-como-fuentes-de-competitividad)
- Echenique, E. E. (2017). *Metodología de la Investigación*. Huancayo-Perú: Universidad Continental. Obtenido de [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO\\_UC\\_EG\\_MAI\\_UC0584\\_2018.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf)
- Ekon. (s.f.). *Como elaborar un mapa de procesos dentro de una empresa*. Obtenido de ekon: <https://www.ekon.es/blog/elaborar-mapa-procesos-empresa/>
- El Telégrafo. (26 de Mayo de 2012). \$180 millones venden al año los artesanos de muebles. *El Telégrafo*, pág. 9.
- Euroinnova. (s.f.). *caja que es en contabilidad*. Obtenido de Euroinnova Business School: <https://www.euroinnova.pe/blog/caja-que-es-en-contabilidad>
- Fernández, R. (2010). *La mejora de la productividad en la pequeña y mediana empresa*. Alicante: ECU.
- Fernández, R. (2010). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. Alicante : ECU.
- Fernández, R. (2011). *La dimensión económica del desarrollo sostenible*. Alicante: Editorial Club Universitario.
- Gan, F., & Gaspar, B. (2007). *Manual de Recursos Humanos: 10 programas para la gestión y el desarrollo del Factor Humano en las organizaciones actuales*. Barcelona: Editorial UOC .
- García, E. M. (2020). *ADMINISTRACIÓN FINANCIERA*. Obtenido de Dr. Eduardo Jorge Buero: [tps://eduardobuero.com/administracion\\_financiera\\_politica\\_dividendos8.htm](https://eduardobuero.com/administracion_financiera_politica_dividendos8.htm)
- Google Maps. (8 de Abril de 2015). *Google*. Obtenido de Google: <https://maps.google.com.ec>
- Griffin, R. (2011). *Administración*. Boston: Cengage Learning.

- Guerrero, R. (2014). *Técnicas elementales de servicio* . Madrid: Paraninfo.
- Guzmán, J. (2019). *Técnicas de Investigación de Campo*. Obtenido de Unidad de apollo para el aprendizaje:  
<https://uapa.cuaieed.unam.mx/sites/default/files/minisite/static/0fec888-6a3f-4b31-b704-a2d94e3eed72/U000308176506/index.html>
- Haden, J. (2008). *El diccionario completo de términos de bienes raíces explicados en forma simple: lo que los inversores inteligentes necesitan saber* . Florida: Atlantic Publishing Group .
- Hagley, M. y. (23 de Marzo de 2014). *Historia* . Obtenido de Museo y Biblioteca Hagley:  
[https://hmong.es/wiki/Hagley\\_Digital\\_Archives](https://hmong.es/wiki/Hagley_Digital_Archives)
- Hernandez, M. d. (18 de Mayo de 2016). *Fuentes de soda: herencia gringa*. Obtenido de El Universal:  
<https://www.eluniversal.com.mx/especiales/nacion/2016/03/2/328333/nota/423818/3/fuentes-de-soda-herencia-gringa>
- Herrera, M. (2021). *Ficha de Observación (campo) [ Que es, como se hace, Ejemplos]*. Obtenido de Tipos de fichas: <https://tiposdefichas.com/ficha-de-observacion/>
- Huamaní, P. L. (10 de Mayo de 2003). *IMPORTANCIA DEL PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO PARA EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL*. Obtenido de Universidad Nacional Mayor de San Marcos:  
[https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/administracion/v05\\_n10/importancia.htm](https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/administracion/v05_n10/importancia.htm)
- Iglesias, M. (2011). *Elaboración de soluciones constructivas y preparación de muebles*. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deportes.
- INEC. (12 de Diciembre de 2011). *Instituto Nacional de Estadísticas y Censos*. Obtenido de Encuesta de Estratificación del Nivel Socioeconómico:  
[http://www.inec.gob.ec/estadisticas/?option=com\\_content&view=article&id=112&Itemid=90&](http://www.inec.gob.ec/estadisticas/?option=com_content&view=article&id=112&Itemid=90&)
- INEC. (28 de Julio de 2015). *Instituto Nacional de Estadísticas y Censos*. Obtenido de Ecuador en cifras: [http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Infografias/asi\\_esGuayaquil\\_cifra\\_a\\_cifra.pdf](http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Infografias/asi_esGuayaquil_cifra_a_cifra.pdf)
- Joachimsthaler, E. (2008). *Ver lo evidente: Cómo definir y ejecutar la futura estrategia de crecimiento en su empresa*. Barcelona: Ediciones Deusto .
- Konfio. (s.f.). *Qué es el flujo de efectivo y cómo afecta a tu negocio*. Obtenido de Konfio:  
<https://konfio.mx/tips/negocios/que-es-el-flujo-de-efectivo-y-como-afecta-a-tu-negocio/>

- Krugman, P., & Wells, R. (2007). *Macroeconomía: Introducción a la economía; Versión española traducida por Gotzone Pérez Apilanez; revisada por José Ramón de Espínola*. Barcelona: Reverté.
- Leiceaga, C., Carrillo, F., & Hernández, Á. (2012). *Economía 1° Bachillerato*. San Sebastián: Editorial Donostiarra.
- LEY ORGÁNICA DE EMPRENDIMIENTO E INNOVACIÓN. (20 de Febrero de 2020). Obtenido de [https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2020-03/Documento\\_LEY-ORGANICA-EMPRENDIMIENTO-INNOVACION.pdf](https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2020-03/Documento_LEY-ORGANICA-EMPRENDIMIENTO-INNOVACION.pdf)
- LEY ORGANICA DE SALUD. (22 de Diciembre de 2006). Obtenido de [https://www.todaunavida.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/04/SALUD-LEY\\_ORGANICA\\_DE\\_SALUD.pdf](https://www.todaunavida.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/04/SALUD-LEY_ORGANICA_DE_SALUD.pdf)
- Llamas, C. (2009). *MARKETING Y GESTIÓN DE LA CALIDAD TURÍSTICA*. Madrid: Liber Factory
- Longenecker, J., Petty, W., Palich, L., & Hoy, F. (2012). *Administración de Pequeñas Empresas: Lanzamiento y Crecimiento de iniciativas de emprendimiento*. México, D.F.: Cengage Learning.
- Lopez, J. (2013). *+Productividad*. Bloomington: Palibrio.
- Macías, G., & Parada, L. (2013). *Mujeres, su participación económica en la sociedad*. Guadalajara: Universidad de Guadalajara.
- Martínez, I. (2005). *La comunicación en el punto de venta: estrategias de comunicación en el comercio real y online*. Madrid: Esic.
- Merino, E. (2014). El Cambio de la Matriz Productiva. *Buen Viaje*, 10.
- Mintzberg, H. (2000). *La estructuración de las organizaciones*. Ariel. Obtenido de Wolters Kluwer:  
[https://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAAEAMtMSbF1jTAAASNTA2MLtLUouLM\\_DxblwMDS0NDQ3OQQGZapUt-ckhlQaptWmJOcSoATm-dMDUAAAA=WKE](https://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAAEAMtMSbF1jTAAASNTA2MLtLUouLM_DxblwMDS0NDQ3OQQGZapUt-ckhlQaptWmJOcSoATm-dMDUAAAA=WKE)
- Miranda, A., Zambrano, M., & Yaguana, J. (26 de Julio de 2009). *Dspace Espol*. Recuperado el 23 de Septiembre de 2015, de Dspace Espol:  
<https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/10675/1/D-39734.pdf>
- Montero, C. (2005). *Estrategias Para Facilitar la Inserción Laboral a Personas Con Discapacidad*. San José: EUNED.
- Montes, C. E. (2014). *Metodología de Investigación*. Perú. Obtenido de Universidad Nacional del Centro del Peru :  
<https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/1148/mit2.pdf?squence=1&isAllowed=y>

- Mora, J. (Jorge Mora). *Los libros, aporte bibliográfico, las bellas artes e investigaciones históricas*. Nariño: Pasto.
- Morales, F. C. (s.f.). *Transaccion Comercial*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/transaccion-comercial.html>
- Morales, R. (2013). *MF1330\_1: Limpieza doméstica*. Málaga: INNOVA.
- Navarro, N. E., Reynaga, R. V., Flores, E. K., Millanes, M. D., López, J. N., & Jaime, B. R. (5 de Febrero de 2013). *El desafío del desarrollo integral repuestos desde economico, contable y financiero*. Obtenido de Instituto Superior de Sonora: <https://www.itson.mx/publicaciones/documents/ciencias-economico/el-desafiodesarrollointegral.pdf>
- Neill, D. A., & Suárez, L. C. (2018). *Procesos y Fundamentos De La investiacion Cientifica*. Machala: UTMACH. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiacionCientifica.pdf>
- Núñez, A. P. (Junio de 2020). *La planificación financiera una herramienta clave para el logro de los objetivos empresariales*. Obtenido de Revista Universidad y Sociedad: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000300160](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300160)
- Nutsch, W. (2000). *Tecnología de la madera y del mueble*. Barcelona: Reverté.
- OCDE. (2014). *Colombia: La implementación del buen gobierno*. Paris: OECD Publishing.
- OIT. (2008). *Calificaciones para la mejora de la productividad el crecimiento del empleo y el desarrollo*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo .
- Olavarria, M. (2005). *Pobreza, crecimiento económico y políticas sociales*. Santiago de Chile: Editorial Universitaria.
- Pareja, J. B. (20 de Septiembre de 2017). *Tipos de emprendedores según tres factores*. Obtenido de La Nacion: <https://lanacion.com.ec/tipos-emprendedores-segun-tres-factores/>
- Pastor, R. A. (23 de Junio de 2009). *Modelo de gestion financiera para una organizacion*. Obtenido de Universidad Católica Boliviana San Pablo: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942159005.pdf>
- Peralta, N. (24 de Septiembre de 2010). *Repositorio Universidad Andina Simón Bolívar*. Recuperado el 23 de Septiembre de 2015, de Repositorio Universidad Andina Simón Bolívar: <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/2695/1/T0878-MT-Peralta-Industria%20maderera.pdf>
- Perdigones, J. (2011). *MF0996\_1: Limpieza del mobiliario interior*. Málaga: INNOVA.
- Perdomo, O. (2012). *¡Abre tu negocio... y vivirás en abundancia!* Bloomington: Palibrio.

- Perez, E. L. (Septiembre de 2014).
- Platform, I. (s.f.). *¿Qué es un cronograma?* Obtenido de ITM Platform:  
<https://www.itmplatform.com/es/blog/que-es-cronograma/>
- Ponce, R. (10 de Julio de 2019). *PROCESOS CONTABLES* . Obtenido de Blogs Pot:  
<https://9275169444.blogspot.com/2019/07/procesos-contables.html>
- Porras, E. S. (s.f.). *Hannah Arendt: Una lectura desde la autoridad*. Obtenido de Universidad de Barcelona:  
[https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/399927/ESP\\_TESIS.pdf?sequenc](https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/399927/ESP_TESIS.pdf?sequenc)
- Puig-Durán, J. (2011). *Certificación y modelos de calidad en hostelería y restauración*. Madrid: Diaz de Santos.
- Quimbiulco, C. (3 de Marzo de 2012). *Dspace Universidad Central del Ecuador*. Recuperado el 23 de Septiembre de 2015, de Dspace Universidad Central del Ecuador:  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/903/1/T-UCE-0003-51.pdf>
- REGLAMENTO DE REGISTRO Y CONTROL SANITARIO DE ALIMENTOS* . (21 de Febrero de 2013). Obtenido de <https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/11/REGLAMENTO-DE-REGISTRO-Y-CONTROL-SANITARIO-DE-ALIMENTOS.pdf>
- Repullo, J. (2006). *Sistemas y servicios sanitarios: Manuales de Dirección Médica y Gestión Clínica*. Madrid: Ediciones Días de Santos.
- Risco, L. (2013). *Economía de la empresa: Prueba de acceso a la Universidad para mayores de 25 años*. Bloomington: Palibrio.
- Rodríguez, R. (2014). *Técnicas de tapizado de mobiliario: TCPF0209. Operaciones auxiliares de tapizado de mobiliario y mural* . Madrid: IC Editorial .
- Rojas, M. (s.f.). *Teoría: cierre de la entrevista*. Obtenido de Entreteins:  
<http://entretiens.iamm.fr/mod/resource/view.php?id=539>
- Ruano, C., & Sánchez, M. (2014). *UF0083: Diseño de Productos y servicios turísticos locales*. Málaga: IC Editorial.
- Salomón Alejandro Chávez Saballos, W. J. (Abril de 2014). *Procesos Organizacionales que inciden en la estructura organica*. Obtenido de Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua: <https://repositorio.unan.edu.ni/3594/>
- Sanjuán, F. J. (2021). *Cuentas a cobrar*. Obtenido de Economipedia:  
<https://economipedia.com/definiciones/cuentas-a-cobrar.html>
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2012). *Transformación de la Matriz Productiva: Revolución productiva a través del conocimiento y el talento humano*. Quito : SENPLADES .

- Servicio de Rentas Internas. (s.f.). Obtenido de <https://www.sri.gob.ec/web/intersri/home>
- Sescovich, S. (2009). *La gestión de personas: un instrumento para humanizar el trabajo*. Madrid: Libros en Red.
- SIIGO. (s.f.). *¿Qué es un ingreso en contabilidad?* Obtenido de Siigo: <https://www.siigo.com/blog/contador/que-es-un-ingreso-en-contabilidad/>
- Soto, E., Valenzuela, P., & Vergara, H. (2003). *Evaluación del impacto de la capacitación en la productividad*. Santiago de Chile : FUNDES.
- Suarez, F. (9 de Diciembre de 2018). *Observación participante: características, tipos y ejemplos*. Obtenido de Lifer: se basa en la integración de un investigador o analista a una comunidad con el propósito de recopilar información. Cumple con el fin de comprender un fenómeno o problema social. De acuerdo al resultado que se quiera obtener, el grupo estudiado no necesari
- Turcott, M. L. (2022). *Diagrama de Flujo*. Mexico: Ectetera. Obtenido de <https://www.todostuslibros.com/editorial/etc>
- UNIR. (27 de Septiembre de 2021). *¿Qué es la planificación financiera?* Obtenido de La universidad en Internet: <https://www.unir.net/empresa/revista/planificacion-financiera/>
- Valencia, U. I. (26 de Enero de 2018). *¿Qué es la observación no participante y qué usos tiene?* Obtenido de Universidad Internacional de Valencia: <https://www.universidadviu.com/es/actualidad/nuestros-expertos/que-es-la-observacion-no-participante-y-que-usos-tiene>
- Valle, A. (1991). *Productividad: Las visiones neoclásica y marxista*. México, D.F. : UNAM.
- Westreicher, G. (2017). *Las Proyecciones Financieras*. Obtenido de Analisis del Riesgo: [http://www.madrid.org/cs/StaticFiles/Emprendedores/Analisis\\_Riesgos/pages/pdf/proyecciones\\_financieras\\_es.pdf](http://www.madrid.org/cs/StaticFiles/Emprendedores/Analisis_Riesgos/pages/pdf/proyecciones_financieras_es.pdf)

## ANEXOS 1

### Formato de la entrevista.

#### Preguntas:

Preguntas a realizar al propietario del Negocio se detallan a continuación:

**Pregunta 1.-** ¿Qué cantidad de personas laboran en su negocio y que tiempo llevan laborando en el negocio?

**Pregunta 2.-** ¿Cómo consideraría que se encuentra establecida financieramente el negocio?

**Pregunta 3.-** ¿El negocio posee algún tipo de esquema en el cual define las funciones?

**Pregunta 4.-** ¿Cuáles son los inconvenientes más comunes que se han presentado en el área financiera?

**Pregunta 5.-** ¿El negocio consta con algún tipo de proceso elaborado?

**Pregunta 6.-** ¿Cuándo se requiere de personal como lo llega solicitar?

**Pregunta 7.-** ¿Cómo reacción ante un incidente financiero?

## ANEXO 2

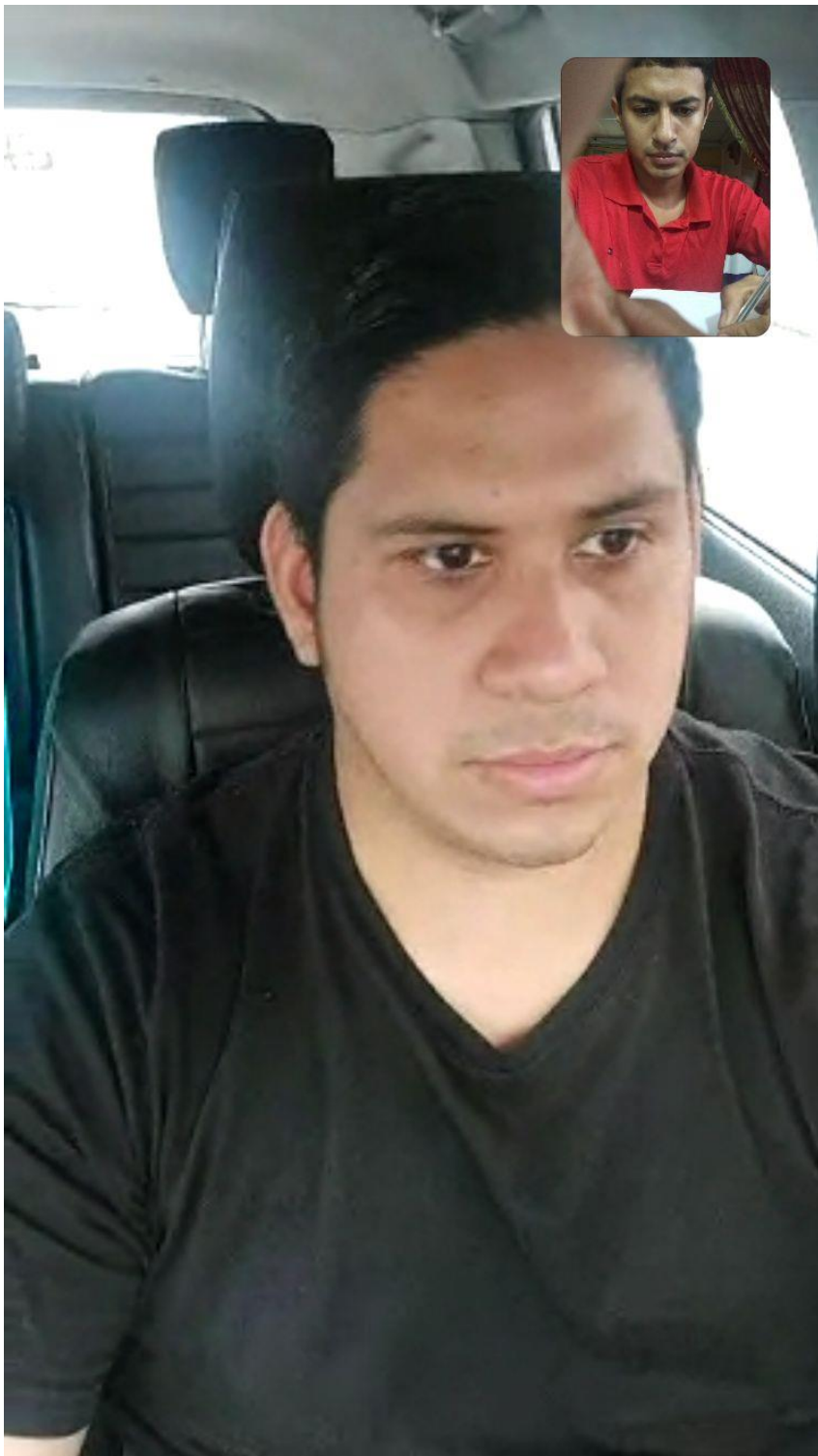
### Formato de ficha de observación (campo) para llenar

Tema:	<b>Ficha de observación</b>	Lugar :
Subtema:		Investigador:
Indicador o inciso:		Fuente:
		Fecha de observaciones:
Descripción:		



## ANEXO 3

### Fotos Entrevista



**Anexo 4**

**Fotos fichas.**



Anexo 5



