



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA DE FINANZAS

**DISEÑO DE UN PLAN FINANCIERO PARA INCREMENTAR LA
RENTABILIDAD DE LA EMPRESA TOTALHOME DE LA
CIUDAD DE RIOBAMBA, PERÍODO 2020 – 2024.**

Trabajo de titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERA EN FINANZAS

AUTORA: NURI PILAR CALI TIXI

DIRECTOR: ING. NATALI DEL ROCÍO TORRES PEÑAFIEL

Riobamba Ecuador

2021

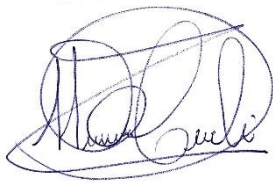
©2021, Nuri Pilar Cali Tixi

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Nuri Pilar Cali Tixi, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación. El patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 06 de abril de 2021



Nuri Pilar Cali Tixi

C.I. 060404388-5

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA DE FINANZAS

El tribunal del trabajo de titulación certifica que: El trabajo de titulación: Tipo: Proyecto de Investigación, **DISEÑO DE UN PLAN FINANCIERO PARA INCREMENTAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA TOTALHOME DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PERÍODO 2020 – 2024.**, realizado por la señorita: **NURI PILAR CALI TIXI**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del trabajo de titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Raquel Virginia Colcha Ortiz PRESIDENTE DEL TRIBUNAL	 RAQUEL VIRGINIA COLCHA ORTIZ Firmado digitalmente por RAQUEL VIRGINIA COLCHA ORTIZ	2021-04-06
Ing. Natali del Rocío Torres Peñafiel DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN	 NATALI DEL ROCIO TORRES PEÑAFIEL Firmado digitalmente por NATALI DEL ROCIO TORRES PEÑAFIEL	2021-04-06
Ing. María Auxiliadora Falconí Tello MIEMBRO DEL TRIBUNAL	 MARIA AUXILIADORA FALCONI TELLO Firmado digitalmente por MARIA AUXILIADORA FALCONI TELLO DNI: cni=MARIA AUXILIADORA FALCONI TELLO e=EC i=QUITO o=BANCO CENTRAL DEL ECUADOR ou=ENTIDAD DE CERTIFICACION DE INFORMACION-ECIBCE Motivo: Soy el autor de este documento Ubicación: Fecha: 2021-04-21 16:15:05:00	2021-04-06

DEDICATORIA

El presente Trabajo de Titulación dedico a mis padres Mauro y Clara; mi hermana Ingrid; y a toda mi familia que son un ejemplo a seguir y sobre todo me supieron apoyar en todo momento, educarme con muchos valores y principios para ser una mujer de bien, su amor incondicional y por ayudarme con los recursos necesarios para poder cumplir una meta más en mi vida.

A mis asesores de tesis y a todos los docentes de la prestigiosa carrera de Finanzas.

Dedico el presente trabajo a todos los que forman parte de la empresa TOTALHOME, a la Ing. Miriam Caranqui por permitirme realizar mi trabajo de titulación en su prestigiosa empresa.

Con todo mi corazón.

Nuri

AGRADECIMIENTO

Gracias de todo corazón agradezco

Primeramente, a Dios por darme la vida y los dones que me regala todos los días.

A mi familia; en especial a mis padres por estar a mi lado aconsejándome brindándome su apoyo incondicional durante mi proceso educativo que me ha permitido llegar a la meta en esta atractiva carrera.

A la prestigiosa Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, a la Facultad de Administración de empresas y sobre todo a la carrera de Ingeniería en Finanzas, a mis maestros por compartir sus conocimientos para formar profesionales de calidad, al tribunal de tesis por su guía y sobre todo gran ayuda para la obtención de este trabajo de investigación.

A los propietarios de la empresa TotalHome el Sr. Pedro Caranqui y a su esposa, gracias a la Ing. Miriam Caranqui y su esposo Ing. Luis León por la confianza al aceptar que realice mi trabajo de titulación en su empresa.

Nuri

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xii
ÍNDICE DE ANEXOS	xiii
RESUMEN	xiv
ABSTRACT	xv
INTRODUCCIÓN	1

CAPITULO I

1. MARCO TEORICO.....	6
1.1 Antecedentes de Investigación	6
1.2 Antecedentes Históricos.....	7
<i>1.1.1. Legislación o Base Legal</i>	<i>8</i>
<i>1.1.2. Atribuciones</i>	<i>9</i>
1.3 Marco Teórico.....	9
1.3.1 Finanzas.....	10
<i>1.3.1.1 Planificación financiera.....</i>	<i>10</i>
<i>1.3.1.2 Objetivos de la planificación financiera</i>	<i>11</i>
<i>1.3.1.3 Puntos clave en el proceso de planificación financiera</i>	<i>11</i>
<i>1.3.1.4 Etapas de la planificación financiera</i>	<i>12</i>
<i>1.3.1.5 Impacto de la planificación financiera en las empresas</i>	<i>13</i>
<i>1.3.1.6 Clases de planificación financiera.....</i>	<i>13</i>
<i>1.3.1.7 Beneficios de la planeación financiera</i>	<i>15</i>
1.3.2 Rentabilidad	15
<i>1.3.2.1 Tipos de rentabilidad.....</i>	<i>16</i>
<i>1.3.2.2 Información de la empresa</i>	<i>16</i>
<i>1.3.2.3 Análisis FODA.....</i>	<i>17</i>
<i>1.3.2.4 Desarrollo de estrategias.....</i>	<i>18</i>
<i>1.3.2.5 Análisis financiero</i>	<i>19</i>
<i>1.3.2.6 Estados financieros.....</i>	<i>19</i>
<i>1.3.2.7 Análisis vertical o estático</i>	<i>20</i>
<i>1.3.2.8 Análisis horizontal o dinámico.....</i>	<i>20</i>
<i>1.3.2.9 Razones financieras</i>	<i>20</i>

1.3.2.10	<i>Indicadores de Liquidez</i>	21
1.3.2.11	<i>Indicadores de Solvencia</i>	21
1.3.2.12	<i>Indicadores de Gestión</i>	23
1.3.2.13	<i>Indicadores de Rentabilidad</i>	24
1.3.2.14	<i>Pronóstico de estados financieros</i>	26
1.4	Marco conceptual	27

CAPITULO II

2	MARCO METODOLÓGICO	29
2.1	Enfoque de investigación	29
2.1.1	<i>Investigación cualitativa</i>	29
2.1.2	<i>Investigación cuantitativa</i>	29
2.2	Nivel de Investigación	29
2.2.1	<i>Investigación descriptiva</i>	29
2.2.2	<i>Investigación exploratoria</i>	29
2.3	Diseño de investigación	30
2.3.1	<i>No experimental</i>	30
2.4	Tipo de estudio	30
2.4.1	<i>Investigación documental</i>	30
2.4.2	<i>Investigación de campo</i>	30
2.5	Población y muestra	31
2.5.1	<i>Población</i>	31
2.5.2	<i>Muestra</i>	31
2.5.2.1	<i>Técnicas de muestreo no probabilísticos</i>	31
2.6	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	32
2.6.1	<i>Métodos</i>	32
2.6.2	<i>Técnicas</i>	32
2.6.3	<i>Instrumentos</i>	32

CAPITULO III

3	MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	34
3.1	Resultados y discusión de resultados	34
3.1.1	<i>Análisis de resultados</i>	34
3.1.1.1	<i>Entrevista realizada al gerente general de la empresa TOTALHOME</i>	35

3.1.1.2	<i>Entrevista realizada al departamento administrativo-financiero</i>	38
3.1.1.3	<i>Resultados de las entrevistas</i>	41
3.1.1.4	<i>Encuesta realizada al personal que trabaja en la empresa TOTALHOME</i>	43
3.1.1.5	<i>Resultados generales de las encuestas</i>	54
3.1.3	Comprobación de la idea defender	55
3.2	Título	56
3.2.1	Introducción	56
3.2.2	Objetivo General del plan financiero	56
3.2.3	Objetivos específicos del plan financiero	57
3.3	Contenido de la propuesta	57
3.3.1	Planificación Estratégica	58
3.3.1.1	<i>Datos principales de la empresa</i>	58
3.3.1.2	<i>Análisis FODA</i>	61
3.3.1.3	<i>Matriz de evaluación de factores internos y externos</i>	62
3.3.2	Análisis Financiero	67
3.3.2.1	<i>Análisis horizontal y vertical de los estados financieros</i>	67
3.3.3	Razones financieras	78
3.3.3.1	<i>Indicadores de liquidez</i>	78
3.3.3.2	<i>Indicadores de endeudamiento</i>	79
3.3.3.3	<i>Indicadores de gestión</i>	80
3.3.3.4	<i>Indicadores de rentabilidad</i>	81
3.3.3.5	<i>Proyecciones financieras</i>	82
3.3.4	Plan Financiero	87
3.3.4.1	<i>Formulación estratégica</i>	88
3.3.4.2	<i>Objetivos Financieros</i>	88
3.3.4.3	<i>Estrategias de comercialización</i>	88
3.3.4.4	<i>Estrategias administrativas</i>	92
3.3.4.5	<i>Estrategias de financiamiento</i>	95
	CONCLUSIONES	99
	RECOMENDACIONES	100
	BIBLIOGRAFÍAS	
	ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-2:	Población de la empresa TOTALHOME	31
Tabla 1-3:	Cargos que ocupa el personal	43
Tabla 2-3:	Planificación estratégica	44
Tabla 3-3:	Capacitaciones constantes según el cargo	45
Tabla 4-3:	Comunicación entre jefes y empleados.....	46
Tabla 5-3:	Control de los sistemas de información y comunicación	47
Tabla 6-3:	Supervisión de las actividades encargadas.....	48
Tabla 7-3:	Informe de estados financieros	49
Tabla 8-3:	Manual de funciones.....	50
Tabla 9-3:	Plan de mitigación de riesgos	51
Tabla 10-3:	Flujograma de los procesos	52
Tabla 11-3:	Planificación financiera para mejorar la gestión administrativa.....	53
Tabla 12-3:	Datos de la empresa	58
Tabla 13-3:	Sucursales de la empresa TotalHome	58
Tabla 14-3:	Análisis FODA	61
Tabla 15-3:	Matriz de evaluación de factores internos.....	62
Tabla 16-3:	Matriz de evaluación de factores externos	63
Tabla 17-3:	Matriz FODA	65
Tabla 18-3:	Análisis horizontal y vertical del estado de situación inicial.....	67
Tabla 19-3:	Análisis horizontal y vertical del estado de resultados.....	70
Tabla 20-3:	Indicadores de liquidez	78
Tabla 21-3:	Indicadores de endeudamiento.....	79
Tabla 22-3:	Indicadores de gestión	80
Tabla 23-3:	Indicadores de rentabilidad.....	81
Tabla 24-3:	Balance general proyectado	84
Tabla 25-3:	Estado de resultados proyectado.....	85
Tabla 26-3:	Razones financieras proyectadas	86
Tabla 27-3:	Estrategias de comercialización.....	90
Tabla 28-3:	Estrategias administrativas	93

Tabla 29-3: Estrategias de financiamiento	96
--	----

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-1:	Hilo Conductor	9
Gráfico 1-3:	Planificación estratégica.....	44
Gráfico 2-3:	Capacitaciones constantes según el cargo	45
Gráfico 3-3:	Comunicación entre jefes y empleados.....	46
Gráfico 4-3:	Control de los sistemas de información y comunicación	47
Gráfico 5-3:	Supervisión de las actividades encargadas.....	48
Gráfico 6-3:	Informe de estados financieros	49
Gráfico 7-3:	Manual de funciones.....	50
Gráfico 8-3:	Revisión de datos de los clientes	51
Gráfico 9-3:	Flujograma de procesos	52
Gráfico 10-3:	Planificación financiera para mejorar la gestión administrativa.....	53
Gráfico 11-3:	Contenido de la propuesta	57
Gráfico 12-3:	Organigrama estructural TOTALHOME	60
Gráfico 13-3:	Análisis horizontal de los activos	72
Gráfico 14-3:	Análisis vertical de los activos.....	72
Gráfico 15-3:	Análisis vertical de los pasivos	73
Gráfico 16-3:	Análisis horizontal de los pasivos.....	73
Gráfico 17-3:	Análisis vertical del pasivo + patrimonio.....	74
Gráfico 18-3:	Análisis horizontal del pasivo + patrimonio	74
Gráfico 19-3:	Análisis vertical de la estructura financiera	75
Gráfico 20-3:	Análisis vertical de la estructura financiera	75
Gráfico 21-3:	Análisis vertical de las Ventas	76
Gráfico 22-3:	Análisis horizontal sobre las Ventas	76
Gráfico 23-3:	Análisis vertical de las utilidades.....	77
Gráfico 24-3:	Análisis horizontal de la utilidad de la empresa.....	77
Gráfico 25-3:	Inflación Anual del Ecuador años 2011 al 2020	83
Gráfico 26-3:	Inflación Mensual del Ecuador años 2011 al 2020	83

ÍNDICE DE ANEXOS

- ANEXO A:** ESTADOS FINANCIEROS DE LA EMPRESA
- ANEXO B:** GUÍA DE ENCUESTA
- ANEXO C:** GUÍA DE ENTREVISTA
- ANEXO D:** ING. LUIS ARMANDO LEÓN GERENTE GENERAL TOTALHOME
- ANEXO E:** ING. MIRIAM CARANQUI DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO FINANCIERO
- ANEXO F:** ENCUESTA AL PERSONAL
- ANEXO G:** CÁLCULOS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS HORIZONTAL Y VERTICAL

RESUMEN

El presente trabajo está orientado al diseño de un plan financiero para incrementar la rentabilidad de la empresa TotalHome de la ciudad de Riobamba, la investigación aparece de la necesidad de potenciar los recursos humanos, tecnológicos, recursos financieros y económicos que posee la empresa, para determinar aspectos relevantes se realizó el debido diagnóstico de los estados financieros. Los métodos que se utilizó son: inductivo que permitirá partir de hechos particulares para luego anexar entre sí y formular el plan financiero, deductivo que consiente en partir desde hechos generales a particulares para determinar si las acciones son eficaces. Para la recolección de la información se procedió a realizar entrevistas al gerente general y al departamento financiero al igual que las encuestas que se aplicó al personal que labora en la empresa el mismo que sirvió para identificar que existe falencias en cuanto a los sistemas de información y comunicación, así como la ausencia de un manual de funciones, seguidamente se procedió a realizar el análisis estratégico con la matriz FODA la misma que sirvió para identificar factores internos y externos de la empresa para plantear estrategias, inmediatamente se procedió a realizar el análisis financiero para conseguir una valoración relativa y absoluta de las cuentas que están dentro de los estados financieros para continuar con las razones financieras donde se observa el incremento del porcentaje de la rotación de cartera, posterior de realizó proyecciones del estado de resultados y estado de situación inicial. Con los resultados obtenidos se procedió a plantear estrategias que servirán para la gestión administrativa así mismo para el control de las actividades para optimizar recursos con el fin de obtener beneficio económico para la empresa TotalHome.

Palabras clave: <PLAN FINANCIERO>, <POTENCIAR RECURSOS>, <ANÁLISIS FINANCIERO>, <MATRIZ FODA>, <ADMINISTRACIÓN>, <PROYECCIONES FINANCIERAS>, <RENTABILIDAD>.



Firmado digitalmente por:
JHONATAN RODRIGO
FARREÑO UQUILLAS



16-04-2021

1027-DBRAI-UTP-2021

ABSTRACT

The present study is aimed to design a financial plan to increase the profitability of Total Home, a company located in Riobamba city. The study arises from the need to enhance the human, technological, financial and economic resources that the company owns. To determine the relevant aspects aspect of the company, a diagnosis of the financial statements was carried out. The following methods were applied: On the one hand, the inductive method that allowed starting from particular facts to later attach them to formulate the financial plan, and on the other hand, the deductive method that consisted in starting from general to particular facts to determine if actions were effective. To collect the information, interviews were applied to the CEO and the financial department, and surveys applied to the people who work in the company, which served to identify existing shortcomings in terms of information and communication systems, as well as the lack of a manual of functions. Afterwards, a strategic analysis was carried out through the use of the SWOT matrix that served to identify internal and external factors of the company in order to promote strategies. Then, the financial analysis was carried out to achieve a relative and absolute valuation of accounts that belong to the financial statements to continue with financial aspects where an increase in the percentage of portfolio turnover was observed. After that, some projections about income statements and initial statements were developed. With the obtained results, some strategies were proposed to assist the administrative management to control activities in order to optimize resources, and thus obtain economic benefits for Total Home company.

Keywords: "FINANCIAL PLAN", "ENHANCE RESOURCES", "FINANCIAL ANALYSIS", "SWOT MATRIX", "ADMINISTRATION", "FINANCIAL PROJECTIONS", "PROFITABILITY".

INTRODUCCIÓN

En las empresas debe ser considerado como eje principal la planificación financiera porque se relaciona directamente con la administración y la gestión que se realiza en las distintas áreas, atendiendo a las necesidades existentes para poder solucionar a tiempo sin que generen mayor impacto afectando la economía de la empresa, para lo cual se realiza las debidas proyecciones de ingresos realizando la distribución pertinente al igual que los egresos que pueden suscitarse durante un periodo. Es por esta razón que se pretende diseñar un plan financiero para incrementar la rentabilidad de la empresa TotalHome con el planteamiento de estrategias que ayuden a reducir riesgos en el futuro.

En el capítulo I se plantea y se describe al problema, así como la justificación y los objetivos de la misma, así como la sistematización de las variables, en este capítulo se trata de esquematizar la problemática de la idea a defender, así como la sistematización de las variables, en este capítulo se trata de presentar la problemática existente en la empresa para tener una idea de lo que se pretende solucionar.

En el capítulo II se desarrolla el marco teórico a través de los antecedentes de la empresa, una fundamentación teórica y conceptual, que permite relacionar distintos temas asociados a la planificación financiera y a la rentabilidad de las empresas.

En el capítulo III se escribe el marco metodológico a través del tipo de investigación que se utilizó en el trabajo, del mismo modo la población y la muestra, las técnicas e instrumentos empleados para conseguir los resultados deseados mediante la aplicación de encuestas y entrevistas donde se determinó aspectos relevantes que serán de utilidad.

En el capítulo IV es el marco propositivo en donde se realiza el diagnóstico de la empresa y se realiza la propuesta, en donde se termina aspectos internos y externos de la empresa para poder determinar estrategias para que el impacto de la problemática existente sea en un nivel mínimo, al igual se efectúa la evaluación financiera de los últimos años para tener un amplio escenario de la situación real de la empresa.

Finalmente, se formulan las conclusiones y recomendaciones que permiten abortar los problemas encontrados en la presente investigación para obtener el análisis respectivo para poder formular recomendaciones pertinentes de acuerdo a los hallazgos encontrados. Por otra parte, se encuentra los anexos que sirven como evidencia para sustentar el trabajo realizado.

Planteamiento del problema

Para la empresa TOTALHOME el plan financiero es de gran ayuda porque permite establecer una guía para el correcto control de las actividades financieras sobre todo el control de inventarios y el control de la cartera de créditos, la falta de un plan financiero es un problema en la empresa TOTALHOME porque al tomar decisiones no realizan un estudio profundo de los estados financieros es por esta razón que adquieren mercadería sin tomar en cuenta la demanda existente en el mercado por otro lado se debe analizar si la empresa está en capacidad para invertir en nueva mercadería, por otra parte la cartera de crédito incrementa por las facilidades de pago que ofrece la empresa en cierta parte esto ha generado problemas. Por esta razón con el presente estudio se intenta analizar aspectos que genera inconvenientes en las áreas de administración, finanzas y contabilidad para establecer actividades propias y a su vez controlar los procesos.

La planificación financiera es una herramienta importante para las empresas porque ayuda a administrar de mejor manera sus recursos, incrementando su capital de trabajo de manera eficiente, analizando sus estados financieros para tomar la mejor decisión ya sea de inversión o de financiamiento, así mismo, la planificación financiera ayuda a las empresas a estar preparada para cambios futuros que se pueden presentar.

Con el presente trabajo se quiere lograr que la empresa TOTALHOME tenga una adecuada gestión financiera que permita incrementar la utilidad y poder afrontar situaciones inestables a futuro tomando decisiones acertadas de manera que no afecten los intereses económicos y no pueda desviarse de los objetivos que persigue, por la falta de una adecuada planificación financiera se puede perder el interés de invertir en la empresa perdiendo así su crecimiento económico y el posicionamiento que tiene en el mercado local.

Para la empresa la adecuada planificación financiera ayuda a establecer objetivos económicos y estrategias que permiten crecer en el mercado y ser competitiva frente a otras empresa, su principal amenaza son las cadenas de negocios por ofrecer productos a menor precio de manera que la empresa debe estar en constante actualización de precios sin afectar sus intereses, es por esta razón que para lograr mejores resultados los trabajadores deben estar en la capacidad de analizar los créditos que otorgan para así no incrementar la cartera de morosidad. El levantamiento incorrecto de información del posible cliente o consumidor afecta la cartera de clientes de la empresa al crear una base de datos incompleta que no contiene lo necesario para dar una mejor atención.

Formulación del problema

¿Cómo un plan financiero va ayudar a la correcta toma de decisiones para incrementar la rentabilidad de la empresa TOTALHOME en el período 2020 - 2024?

Sistematización del problema

Variable Independiente

Plan financiero de la empresa TOTALHOME

Variable Dependiente

Incremento de la Rentabilidad de la empresa TOTALHOME

¿Cuál es soporte teórico y bibliográfico de la planificación financiera que se va a usar como apoyo científico al estudio de la empresa?

¿Qué resultado va a tener el plan financiero para la toma de decisiones dentro de la empresa?

¿En qué condiciones se encuentra la empresa y de qué modo la planificación financiera puede ser una alternativa para los problemas?

¿Qué factores influye en la toma de decisiones financieras y de qué forma los aspectos externos afectan a la utilidad de la misma?

Objetivo General

Diseñar un plan financiero para incrementar la rentabilidad de la empresa “TOTALHOME” de la ciudad de Riobamba en el período 2020-2024

Específicos

- Investigar mediante el soporte teórico el desarrollo de un plan financiero a través de fuentes bibliográficas actualizadas que permita crear estrategias para incrementar la rentabilidad de la empresa TOTALHOME.

- Diagnosticar la situación real de la empresa analizando sus estados financieros para establecer mecanismos de control para la empresa TOTALHOME.
- Proponer un plan financiero que permita incrementar la rentabilidad de la empresa optimizando los recursos disponibles para la toma de decisiones que apunten a la excelencia administrativa.

Justificación teórica

La investigación que se presenta está sujeta a los lineamientos de investigación que establece la Carrera de Ingeniería Financiera, el tema propuesto es de gran ayuda para la empresa TOTALHOME porque el estudio planteado contribuye significativamente a la determinación de estrategias financieras, flujos y procesos, sobre la base de un plan financiero de gestión estratégica y competitividad. Una vez obtenidos los resultados, se pondrá a determinar las opciones más adecuadas por medio de juicios basados en hechos reales que servirán como una herramienta de gestión y control efectivo de la actividad administrativa.

Justificación metodológica

Con el presente trabajo se justifica el diseño de un plan financiero para incrementar la rentabilidad, mediante mis estudios académicos y conocimientos impartidos a través de mis docentes puedo establecer una guía para el mejoramiento de los sistemas actuales de gestión financiera que es el objeto de nuestro estudio, lo que permitirá la creación de indicadores de gestión y aplicar estrategias y procedimientos eficientes de la calidad apegados a los sistemas de modernización y así mantener alto grado de competitividad en el proceso de enseñanza-aprendizaje de sus colaboradores, además un alto grado de eficiencia y efectividad a diferencia de las demás empresas de su mismo nivel.

Justificación práctica

El tema a investigar, es de actualidad y tiene mucho valor como alternativa para una buena gestión administrativa y financiera, permitiendo que la empresa pueda competir con eficiencia a nivel local, regional y nacional.

La investigación se llevará a cabo en la empresa TOTALHOME ubicado en las calles Carabobo 1721 y Colombia de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo y los beneficiados serán

los propietarios de la empresa ya que el propósito de la investigación es incrementar la rentabilidad mediante un adecuado manejo de inventarios por lo cual, con el plan financiero se pretende emitir estrategias que van ayudar a administrar de mejor manera los recursos.

CAPITULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de Investigación

El trabajo elaborado por (Ramos & Tapia, 2017, pág. 114) titulado “*Análisis de la planificación financiera y su influencia en la rentabilidad de la empresa UNITEL S.A. del periodo 2015 -2016*”, (Tesis).

Indica que la es imprescindible dentro de las empresas la estructura organizacional porque se realiza la correcta distribución tanto del talento humano como el recurso necesario para cumplir con las actividades, por esta razón mediante la estructura organizacional se puede alcanzar las metas propuestas de manera eficiente

Según (Córdova, 2017) en su trabajo de titulación con el tema, “*Planeación Financiera 2015 – 2020 a la empresa Promotora Inmobiliaria PROINRO Cía. Ltda., de la ciudad de Loja,*” (Tesis).

Muestra que la planificación financiera es importante para realizar las operaciones empresariales porque facilita una pauta para que el departamento administrativo pueda dirigir y controlar funciones de cada departamento de la empresa. Con una correcta planificación se puede lograr mejores resultados que benefician de manera positiva a la economía de la empresa permitiendo realizar proyecciones con datos reales para poder tener una sobre la situación financiera que atraviesa la empresa para poder comparar los aspectos presentes con aspectos pasados para determinar si las acciones efectuados son apropiadas.

Por otra parte, el trabajo realizado por (Mancero, 2017, pág. 2) titulado “*Diseño de un plan para incrementar la rentabilidad de la Importadora y Procesadora de mármol HR MEGASTONES de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo,*” (Tesis).

Plantea que para evaluar financieramente a la empresa se debe tomar en cuenta donde está la empresa para poder establecer acciones dependiendo de la empresa y objetivos que quiere alcanzar para ello se analiza los flujos para proceder a realizar proyecciones para tomar decisiones de inversión o financiamiento.

Según (Pérez Yambi, 2015, pág. 3) en su trabajo de titulación con el tema, “*Indicadores de Gestión*

Basados en la Metodología del Cuadro de Mando Integral para la cadena de negocios TOTAL HOME de la ciudad de Riobamba”, (Tesis).

Señala que la empresa TotalHome es una empresa en la cual la falta de indicadores de gestión es evidente porque las decisiones que toman no son adecuadas porque los resultados obtenidos no son representativos impidiendo realizar una buena gestión administrativa. Los indicadores de gestión permiten medir y evaluar el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos, así como el desempeño de las actividades que se realiza en los diferentes departamentos de la empresa.

En el trabajo realizado por (Arévalo, 2015, pág. 6) con el tema “*Diseño de un modelo de planificación financiera y su relación en la rentabilidad para la empresa INDUPAC CIA.LTDA.*”, (Tesis).

La planificación financiera es una herramienta útil dentro de la empresa porque permite realizar proyecciones de las ventas, los ingresos y egresos, los estados financieros proyectados ayudan a verificar si la empresa en el futuro va a obtener beneficio económico, contribuyendo a la toma de decisiones y la correcta asignación de recursos.

Por esta razón es importante que se realice la planificación financiera dentro de la empresa ya que busca el equilibrio económico, también ayuda al direccionamiento y control de la misma, de esta manera podrá evaluar si a futuro va a generar rentabilidad la misma que va a servir para pagar deudas o a su vez invertir en mercadería, para ello se utilizara los estados financieros para analizar e identificar los problemas que se presentan y tomar un punto de partida para mejorar la situación actual.

Sin embargo para muchas empresas el planear financieramente no es de mucha importancia ya que se mantienen en el mercado pero sin un rumbo fijo hacia donde deben llegar, la planificación financiera sirve como guía o apoyo de la alta dirección, para el cumplimiento de las metas, la visión que desea cumplir la empresa para ello se debe tener en cuenta los costos de los productos y establecer un límite en donde interviene el marketing o las promociones que utilice la empresa para generar más rentabilidad y que sus productos sean atrayentes al cliente.

1.2 Antecedentes Históricos

TOTALHOME con RUC 0601651318001 es una empresa reconocida en el mercado posee una larga trayectoria para llegar a lo que hoy en día es TOTLAHOME cuenta con 6 locales en la ciudad de Riobamba ubicados en distintas zonas de la ciudad. También cuenta con un local

denominado TOTALMOTORS, es un patio de autos y motos que igualmente forma parte de esta grande cadena de negocios, en el que también está el taller de motos todo con las autorizaciones necesarias para el normal funcionamiento de todos la sucursales.

Inicia sus actividades en el año 2004 como Comercial Jhohanita, su slogan es cumple tus sueños. La matriz está ubicada en la ciudad de Riobamba en las calles Carabobo 17-21 y Colombia, el propietario de la cadena de negocios denominada TOTALHOME es el Sr. Pedro Caranqui que ha logrado que su empresa se posicione en el mercado. TOTALHOME se dedica a la comercialización de electrodomésticos, computadoras, muebles para el hogar y motos, el cual cuenta con 25 trabajadores que están distribuidos de la siguiente manera: 3 cobradores, 4 supervisores de los diferentes almacenes, 4 choferes y 14 vendedores. Es una empresa donde su mayor competidor son las cadenas de supermercados como Comandato, almacenes Buen Hogar, Electro Bahía Cía. Ltda. Almacenes Machado.

Posee préstamos con la Corporación Financiera Nacional (CFN), la empresa no posee convenios con instituciones financieras cuenta con una cartera de clientes alrededor de 2000 personas, sus estados financieros como: Balance General, estados de pérdidas y ganancias lo realizan anualmente. Poseen facilidades de pago, pero al no cumplir con las cuotas para la debida cancelación de los créditos genera un porcentaje de interés del 3% los plazos para cancelar son de un año según la tasa comercial y sobre todo se realiza entrega a domicilio, la empresa trata de innovar para permanecer en el mercado y así generar rentabilidad. TotalHome es una empresa que ya se encuentra 14 años en el mercado, con una visión clara como es el posicionarse como como una empresa líder en ventas

1.1.1. Legislación o Base Legal

- **Constitución Política de la República del Ecuador**

“**Art. 304.-** Inciso 5. Impulsar el desarrollo de las economías de escala y del comercio justo. “
(Constitución de la República del Ecuador, 2008, pág. 96)

“**Art. 336.-** El Estado impulsará y velará por el comercio justo como medio de acceso a bienes y servicios de calidad, que minimice las distorsiones de la intermediación y promueva la sustentabilidad.” (Constitución de la República del Ecuador, 2008, pág. 105)

- Ley de régimen tributario

- Código de trabajo

1.1.2. Atribuciones

- Venta por mayor de muebles
- Venta por mayor de electrodomésticos y colchones
- Venta al por menor de motocicletas y artículos de plástico
- Venta al por mayor de computadoras incluso partes y piezas.

1.3 Marco Teórico

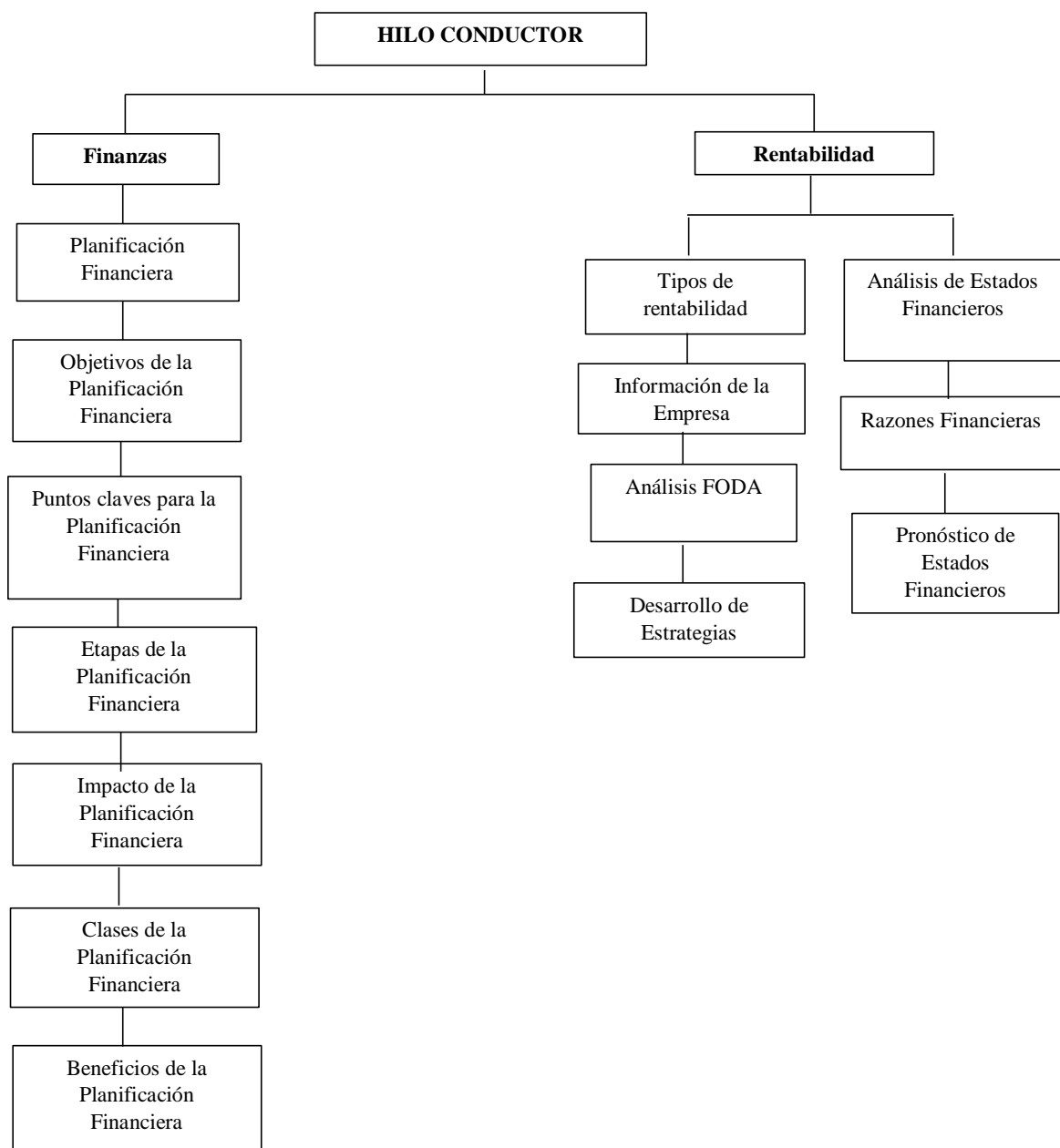


Gráfico 1-1: Hilo Conductor

Realizado por: (Cali, N. 2020)

1.3.1 Finanzas

Las finanzas son parte fundamental de la economía en la que trata de entender la forma de manejar los recursos escasos que son asignados a diferentes actividades a través del tiempo, comprende la distribución de los recursos para obtener beneficios tomando en cuenta los costos que influye las decisiones financieras a lo largo del tiempo que en muchas ocasiones estas decisiones son desconocidas para el personal encargado, en cual debe reducir los riesgos que las disposiciones generan afectando directa a la empresa. (Arrubla, 2016, pág. 109)

1.3.1.1 Planificación financiera

La planificación financiera es importante para las empresas, porque permite crear un base de referencias para que estas puedan sustentarse en el mercado en el que se desenvuelve cada empresa, a pesar que la planificación financiera se deja a un lado y se orienta en distintos puntos que se cree son más relevantes sin tomar en cuenta que la planificación es fijar objetivos alcanzables y medibles con la finalidad de obtener beneficio económico y sobre todo resistir en el ámbito en el que se encuentra la empresa. (Aguilar, Puente, & Viñán, 2017, pág. 1)

La planificación financiera es una herramienta de apoyo a la gestión organizacional porque ayuda eficazmente a los procesos contables y sistemas que se maneja en cualquier empresa, permitiendo mantener el control de datos económicos y su influencia en el patrimonio, es por razón que se debe mantener en constante actualización de datos y presentar informes a los directivos para el análisis respectivo y posterior toma de decisiones acertadas basándose en informes reales. De igual forma, es un factor significativo para la valoración de las empresas y los resultados obtenidos garantizando que la información sea verdadera y sirve para proyectar sus estados financieros y visualizar posibles problemas, (Marín, 2018, pág. 2)

Aplicar un modelo de planificación financiera va a servir para verificar si se obtiene los resultados esperados utilizando de mejor manera todos los elementos que están a su alcance de forma eficiente, lo importante es que mediante la planificación financiera podemos realizar una proyección en cuanto a las ventas o ingresos que va a recibir la empresa.

Para una buena planificación dentro de una empresa es importante plantearse metas, objetivos que se puedan cumplir, tomando en cuenta los factores que puedan afectar la estabilidad económica por otra parte se examina los medios que se pretende utilizar para alcanzar las metas y objetivos. Asimismo, el presupuesto con el que cuenta para desarrollar las distintas actividades que requiere

la empresa para incrementar las utilidades analizando aspectos positivos para mantener la rentabilidad con las inversiones futuras. (Morales & Morales, 2014, pág. 7)

El plan financiero describe el procedimiento que debe seguir la organización para lograr sus objetivos de acción en el mejor interés de sus miembros y sus funciones. Su implementación es importante tanto dentro como fuera de la comunidad que necesita tomar decisiones relacionadas con la empresa.

1.3.1.2 Objetivos de la planificación financiera

El objetivo de la planificación financiera es obtener beneficio de los recursos disponibles minimizando las posibles amenazas del entorno para fortalecer las oportunidades que existen en el mercado. (Pérez & Pérez, 2016, pág. 567)

La administración financiera abarca a la planificación financiera, la cual implica la creación de pautas para actuar en el futuro y medir los resultados que se obtiene al establecer objetivos financieros para lo cual se analiza varios aspectos como son los gastos, ingresos y los flujos de caja. (Puente, 2017, pág. 3)

El objetivo de la planificación financiera es ayudar a cumplir las metas y objetivos empresariales con el menor riesgo posible para poder permanecer dentro del mercado, para ello la adecuada planificación permite identificar las oportunidades que posee la empresa, al mismo tiempo poder emitir estrategias en caso de identificar problemas que se pueden presentar a futuro en cuanto las finanzas. La planificación financiera dentro de la empresa ya sea comercial o de servicios debe enfocarse en incrementar su rentabilidad y sobre todo para una adecuada toma de decisiones.

1.3.1.3 Puntos clave en el proceso de planificación financiera

Existen dos puntos clave para el proceso de la planificación financiera.

Planificación de efectivo. – Se basa en conocer si existe recursos financieros (presupuesto) para desarrollar las distintas actividades a las que se dedica la empresa.

Planificación de utilidades. – Es analizar la situación presente de la empresa que servirá como base para proyectar cifras numéricas como la elaboración de estados proforma. (Morales & Morales, 2014, pág. 7).

La planificación financiera está dentro de la planificación general porque se establece la visión y misión de las empresas, dándole sentido a la entidad orientada hacia el éxito y el cumplimiento de las metas y propósitos que se plantea. Es por esta razón que la planificación financiera está dentro del marco de la gestión financiera que implica la utilización debida de los recursos disponibles aprovechando los elementos que la empresa posee. (Paredes, 2017, pág. 111)

Es importante seguir los procesos adecuados para realizar la planificación financiera porque en una empresa es importante analizar las situaciones tanto internas como externas para poder determinar aspectos que son importantes para que la empresa siga dentro del mercado, por esta razón el personal que labora dentro de la empresa debe estar motivado para que desempeñe las distintas actividades encargadas de la mejor manera.

1.3.1.4 Etapas de la planificación financiera

Las etapas que están dentro la planificación financiera son precisas, tomando en cuenta la estabilidad que proporciona una adecuada planificación, así como la confiabilidad que presentan los datos de una organización para plantear estrategias en beneficio de la misma. Toda empresa debe enfocarse en cumplir los objetivos propuestos para lograr el éxito deseado para ello se debe tomar en cuenta las proyecciones las cuales servirán como pauta para desarrollar estrategias de manera que los peligros que rodea a la empresa tengan un impacto menor, Por lo que se plantea las siguientes estrategias para una mejor organización: (Paredes, 2017, pág. 109)

- Definición del objetivo, basado en los intereses de la empresa
- Análisis, situación actual de la gestión por la que está atravesando la empresa
- Identificar oportunidades y amenazas del sector
- Definición de acciones estratégicas para su implementación
- Evaluar y controlara las actividades.

Etapas de la planificación financiera

A continuación, se detallan aspectos que intervienen en las etapas de la planificación financiera. (Aguilar, Puente, & Viñán, 2017, pág. 4)

- ✓ Establecer metas y objetivos
- ✓ Información de la empresa
- ✓ Crear el plan y las estrategias

- ✓ Implementar el plan

En las etapas de la planificación financiera se debe tomar en cuenta varios aspectos como la situación actual, el cumplimiento con las metas que se ha propuesto la misma y por ende realizar un análisis profundo de la realidad económica de esta forma poder realizar los debidos cambios y evitar posibles problemas, la toma de decisiones acertadas debe estar enfocadas hacia un futuro próspero, y sobre analizar los estados financieros para los proyectos de inversión que se presenten y así obtener utilidad de los ingresos que se genere.

1.3.1.5 Impacto de la planificación financiera en las empresas

Cada empresa debe tomar en cuenta las herramientas que proporciona la planificación financiera para cumplir con las actividades con eficiencia y sobre permite anticiparse a los problemas internos y externos que se generan entorno a la actividad económica de la empresa. Así mismo la información que se presenta oportunamente debe ser verídica porque sirve como soporte para la toma de decisiones acertadas aprovechando al máximo las oportunidades para eliminar las amenazas existentes mediante el planteamiento de estrategias. (Pérez & Pérez, 2016, pág. 574)

El impacto que tiene el realizar una planificación financiera dentro de las empresas es positivamente ya que con los estados financieros se puede proyectar hacia el futuro en el que se observa si la empresa está preparada financieramente para permanecer dentro del mercado.

1.3.1.6 Clases de Planificación Financiera

En la planificación financiera se considera dos tipos a corto y largo plazo ambos aspectos sirven para realizar un análisis sobre las cuentas que intervienen para solventar futuros gastos y posibles inversiones que requieren de financiamiento externo. El proceso que implica la planificación dentro de las empresas es fundamental para subsistir en el ámbito competitivo sobre todo se basa de datos numéricos que refleje las utilidades obtenidas de proyectos o inversiones realizadas dentro de un periodo determinado. (Aguilar, Puente, & Viñán, 2017, pág. 2)

Es importante visualizar el futuro de una empresa ya sea a corto o largo plazo, pero lo recomendable es proyectar a largo plazo, de esta manera se puede evitar problemas financieros con la implementación de estrategias que contribuyan al cumplimiento de objetivos que posee cada empresa.

Planeación Financiera a largo plazo

Para evaluar la planificación financiera a largo plazo se necesita verificar el crecimiento que ha tenido el activo, a pesar de la inestabilidad que en ocasiones se produce por mal manejo de los recursos por esta razón es importante encontrar el punto equilibrio para la toma de decisiones

Para controlar de mejor manera situaciones inestables es necesario que la empresa cuente con políticas de igual manera la evolución pertinente y control de las actividades que influye en la planificación financiera.

Los objetivos de la empresa mediante la planeación financiera a largo plazo son:

- ✓ Proyectar la imagen de la empresa
- ✓ Mantener un curso sostenido de acción.
- ✓ Analizar las decisiones ejecutadas.
- ✓ Evaluar el desempeño del recurso humano.
- ✓ Posibilidades de financiamiento.
- ✓ Evaluar decisiones e inversiones realizadas. (Aguilar, Puente, & Viñán, 2017, pág. 3)

La planificación financiera a largo plazo es una forma de organizar a la empresa en cuanto al crecimiento que se desea obtener, para ello se debe tener en cuenta las políticas tanto internas y externas con las que se maneja una organización, por lo tanto también se plantea estrategias para llevar a cabo acciones para incrementar la utilidad a futuro teniendo en cuenta el capital con el que cuenta en ese momento y el recurso humano que trabaja dentro de la empresa, de manera que dependerá mucho de las decisiones que se tome en cuanto a financiamiento.

Planeación financiera a corto plazo

Se toma en cuenta el capital de trabajo disponible de las empresas tanto en el activo y pasivo para realiza el respectivo estudio de la planificación financiera a corto plazo.

Para su respectivo estudio se considera como parte fundamental los distintos presupuestos que se describen a continuación:

- ✓ Presupuesto de Ingresos.
- ✓ Presupuesto de Egresos.

- ✓ Presupuesto de Ventas.
- ✓ Presupuestos de Otros Ingresos.
- ✓ Presupuesto de Efectivo
- ✓ Presupuesto Financiero (Aguilar, Puente, & Viñán, 2017, pág. 3)

En la planificación financiera a corto plazo se toma en cuenta la realización de una planificación a largo plazo ya que en ella se refleja lo que se desea conseguir a futuro. La planeación a corto plazo se realiza un pronóstico de las ventas, los ingresos para lo cual interviene estados financieros que sirven como apoyo para que la empresa pueda tomar acciones en cuanto a las finanzas.

1.3.1.7 Beneficios de la planeación financiera

Los beneficios que brinda la planificación financiera para las empresas son muy útiles porque sirve para analizar los flujos financieros de igual forma proyectar los resultados de una inversión realizada para verificar que se va a obtener rentabilidad, también es necesaria para evaluar si la empresa necesita financiamiento para cumplir con las obligaciones adquiridas. Es fundamental dentro de una entidad planear financieramente tomando en cuenta la actividad y el éxito al que pretende llegar dado que el único beneficio que se espera es crear valor de la misma, para lo cual se debe conocer la situación actual y analizar el escenario en el que se encuentra para tomar las debidas decisiones. (Morales & Morales, 2014, pág. 10)

La planificación financiera es una herramienta muy útil porque permite analizar los estados financieros, así poder tomar decisiones en las que el objetivo final sea incrementar la rentabilidad, para ello se debe tener claro hacia dónde quiere llegar la empresa de igual manera establecer metas financieras de esta manera mediante la planificación se pueda verificar si se está cumpliendo los objetivos.

1.3.2 Rentabilidad

La rentabilidad es obtener beneficio de las actividades que se desarrolla en un tiempo determinado y los recursos que se utiliza, también permite evaluar la gestión realizada, así como los ingresos que genera y el propio capital con el que cuenta y pretende seguir cumpliendo con los compromisos que adquiere una entidad. (Jara, Sánchez, Bucaram, & García, 2018, pág. 58)

Es también denominada como el rendimiento que obtiene una empresa en donde se debe controlar los gastos efectuados y los costos que genera. Si se obtiene rentabilidad es porque las decisiones

y la gestión realizada es adecuada permitiendo así crecer en el mercado. (Salazar, Alvear, & Sampedro, 2019, pág. 82)

1.3.2.1 Tipos de rentabilidad

Rentabilidad económica

Consiste en el rendimiento de los activos para lo cual es necesario visualizar los datos numéricos de una empresa para realizar un estudio a profundidad de las utilidades obtenidas considerando las pérdidas que se puede ocasionar por malas decisiones o mal manejo de los recursos. (Sánchez Mestre, 2020)

Este indicador se interpreta que por cada dólar que invierta la empresa va a obtener mejor rendimiento logrando incrementar sus utilidades durante un periodo determinado. Al realizar esta ecuación podemos notar los beneficios que obtiene por cada producto vendido, así como, las ventas con el cual se puede realizar proyecciones según el comportamiento del mercado.

Rentabilidad financiera

Permite conocer el beneficio obtenido con el capital de los socios o accionistas que invierten en un negocio con la finalidad de incrementar el beneficio. Para obtener la rentabilidad financiera se comprueba el beneficio obtenido con los recursos propios a través de las ventas efectuadas. (Sánchez Mestre, 2020)

Con este indicador podemos visualizar los beneficios obtenidos por cada unidad de venta realizada, porque ayuda a encontrar problemas con el margen de utilidad igualmente incrementar la rotación o las ventas, así como el nivel de apalancamiento que tiene la empresa.

1.3.2.2 Información de la empresa

Misión: Se intenta transmitir el motivo por el que la empresa pretende ingresar en el mercado, es la razón de ser de una organización en donde se muestra que producto ofrece. El error al crear la misión es confundir al cliente con los objetivos, con la misión las empresas pueden identificarse de las demás. (Solórzano & Alaña, 2015, pág. 51)

Visión: Describe la intención de la empresa y hacia donde pretende llegar en el futuro teniendo como objetivo clave las metas que quiere lograr, lo principal que se plantea una empresa en la

visión es ser líder en el mercado. (Solórzano & Alaña, 2015, pág. 54)

Valores: Son aspectos que influye en el buen ambiente laboral dentro de las empresas considerando que los valores deben conocer todos los integrantes de la organización para el buen funcionamiento de las actividades, son compromisos que el trabajador debe asumir porque tiene relación directa con la ética y la moral de las personas. Por esta razón es que los valores institucionales deben ser el punto de referencia para cambios estratégicos porque rigen y regulan la conducta del ser humano. (Solórzano & Alaña, 2015, pág. 62)

Organigrama: Es un esquema grafico en donde se detalla los departamentos existentes en una empresa, tomando en cuenta los departamentos internos y externos que ayudan en la coordinación de las áreas administrativas. El organigrama sirve para distribuir de mejor manera las actividades, así como dirigir a los empleados para cumplir con las funciones que intervienen en cada puesto de trabajo permitiendo cumplir con las metas establecidas en la empresa, también ayuda a encontrar problemas. (Bastidas, 2018, pág. 26)

Políticas de calidad: Dentro de las empresas ayuda a mejorar los procesos internos para lo cual la política de calidad se debe crear y producir basándose en normas establecidas por una ley, en donde se demuestra cómo la empresa pretende brindar servicios al cliente. (Gozález & Arciniegas, 2015, pág. 8)

Políticas institucionales. Consiste en una guía en la que se detalla las actividades que se deben cumplir para el correcto progreso y cumplimiento de las políticas institucionales para ello se debe dar a conocer al personal sobre las políticas con las que se maneja la empresa.

1.3.2.3 Análisis FODA

Estas siglas provienen del acrónimo en inglés SWOT (strenghts, weaknesses, opportunities, threats); que significa fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas aspectos internos y externos de una empresa, consiste en analizar puntos clave para obtener el máximo beneficio y en cuanto a amenazas y debilidades poder minimizar su impacto. Para realizar un análisis FODA a profundidad se debe conocer el mercado en donde se desenvuelve la empresa para crear estrategias que permitan mejorar a la entidad. (Sarli, González, & Ayres, 2015, pág. 18)

La matriz FODA sirve para encontrar soluciones otra utilidad es que también se puede proyectar hacia el futuro previniendo situaciones que de una u otra manera afecten a la estabilidad de la

entidad, en donde los ambientes internos y externos son dinámicos permitiendo que al transcurrir el tiempo cambien. Por otro lado las estrategias que se crea con la matriz ayudan a la gestión de los departamentos existentes en una entidad porque se toma en cuenta situaciones pasadas para mejorar el presente y establecer pautas para un futuro incierto por lo que se debe enfocar en distintos periodos para tarar de que los procesos sean repetitivos. (Nieves, 2018, pág. 17)

Análisis interno

- Se identifica factores dentro de una empresa para proceder a crear estrategias
- Capacidad de la empresa para rotar el inventario disponible
- Estrategias competitivas para mantenerse en el mercado
- Se evalúa los recursos y habilidades de cada departamento
- Potencializar los puntos clave que permitan incrementar la rentabilidad

Análisis externo

- Se detecta las oportunidades y amenazas que rodean a la empresa.
- Se valora los competidores potenciales
- Cambios en la evolución del mercado en el que se desarrolla la empresa

1.3.2.4 Desarrollo de estrategias

Definición de metas

Para la definición de metas es imprescindible que exista estrategias en las que se encuentra detallados aspectos que involucran recursos financieros y recursos humanos que servirán para obtener el éxito deseado. Las empresas se enfocan en plantear metas, pero se olvidan de establecer un plan para conseguir las metas propuestas estas deben ser medibles, realizables y claras el beneficio que se obtendrá es que sirven como indicadores que permiten medir la gestión realizada durante un periodo porque determina el avance obtenido para lograr los objetivos que enmarca a la empresa. (Felcman & Blutman, 2018, pág. 434)

Formulación de Estrategias

En la formulación de estrategias intervine el desglose de las estrategias formuladas que implica el desarrollo de la visión, misión que son importantes en la entidad para saber hacia dónde

pretende llegar y lo que quiere conseguir, así mismo analizar factores internos como las fortalezas que se debe aprovechar al máximo y las debilidades que son situaciones propias de la empresa que se deben eliminar o reducir el impacto que provocan, para la formulación de estrategias se realiza un estudio de las inversiones realizadas y las utilidades que se obtiene para que el departamento administrativo pueda decidir si la inversión es rentables o se debe abandonar, para lo cual también involucra el capital disponible para realizar distintas actividades como la adquisición de mercadería. (Solórzano & Alaña, 2015, pág. 32)

1.3.2.5 Análisis financiero

Es un estudio de datos cuantitativos y cualitativos que se analiza detalladamente cada cuenta existente para verificar si la empresa está siendo rentable y si los progresos económicos son repetitivos en relación a la inversión realizada, para lo cual se toma en cuenta acontecimientos pasados que sirven como referencia para identificar la utilidad obtenida. El objetivo principal d análisis financiero es identificar la situación real de la empresa de manera que se pueda interpretar porque las cuentas tienen variación numérica para posterior poder corregir problemas que se puedan originar afectando la estabilidad económica de la empresa. (Valle, 2020, pág. 162)

El análisis financiero es esencial en toda empresa porque mediante el análisis se puede detectar problemas a futuro mediante sus estados financieros los cuales reflejan cantidades exactas de lo que la empresa dispone en ese momento, cuanto ha gastado y su valor en cuanto a ventas, mediante estas cantidades se puede tomar decisiones para invertir en proyectos que sean viables con el objetivo de generar recursos económicos.

1.3.2.6 Estados financieros

Proporcionan información relacionada con la actividad económica y financiera que realiza cada empresa donde se indica los resultados obtenidos durante un periodo, los estados financieros más conocidos son el estado de situación inicial donde se encuentra el activo disponible, exigible y realizables, el pasivo y el patrimonio con el que cuenta la empresa, el estado de resultados donde se encuentra los ingresos realizados por ventas y egresos realizados por gastos. La ventaja que se obtiene de conocer los estados financieros es que se puede tener el control absoluto de los bienes tangibles e intangibles además es útil para el registro de las operaciones realizadas. (Sánchez Gordián, 2017, pág. 335)

1.3.2.7 Análisis vertical o estático

El análisis estático se realiza porcentualmente entre las distintas cuentas de la empresa en donde se identifica que cuentas tienen mayor valor dependiendo de la actividad económica, el objetivo del análisis es determinar el peso porcentual que significa cada cuenta dentro del activo de un año específico. Es de gran utilidad para la evaluación de una empresa porque permite identificar si se consigue la utilidad esperada. (Puerta, Vergara, & Huertas, 2018, pág. 91)

1.3.2.8 Análisis horizontal o dinámico

Llamado también análisis de tendencias porque permite analizar el incremento o depreciación de las cuentas, este análisis sirve para evaluar periodos consecutivos porque se compara de un año hacia otro dando como resultado valores absolutos y relativos que permiten tener una idea del porcentaje que se gana o pierde, así como el valor monetario, también en base al análisis horizontal se realiza proyecciones. Ayuda a los analistas financieros a tener una perspectiva clara de la situación de la empresa para posterior plantear estrategias que permitan ubicara a la empresa en una posición competitiva. (Puerta, Vergara, & Huertas, 2018, pág. 92)

El análisis financiero tanto vertical como horizontal sirve para verificar posibles problemas en cada una de las cuentas y se refleja de manera porcentual, en el análisis horizontal se puede comparar de un año a otro mientras que en el análisis vertical se divide el valor de cada partida sobre el total de grupo al que pertenece. Los diferentes análisis que se puede realizar con los estados financieros son de gran utilidad para los directivos de las empresas porque se compara cifras monetarias que permiten medir la eficacia de las decisiones financieras.

1.3.2.9 Razones financieras

Denominadas también ratios financieros o indicadores financieros que sirven para medir datos numéricos que facilitan la interpretación de unidades contables al igual que la comparación de cifras de un año a otro permitiendo analizar la utilidad o perdida obtenida para tomar decisiones adecuadas basadas en resultados números los cuales servirán de guía para obtener la información necesaria. Ayuda a los encargados de realizar estudios financieros dentro de las empresas a tener una idea clara de la situación real de la empresa para poder comparar con el pasado y si se requiere proyectarse hacia el futuro. (Herrera, Betancourt, Herrera, Vega, & Vivanco, 2016, pág. 156)

Las razones financieras sirven para examinar a las empresas con el fin de saber si el trabajo

realizado durante un tiempo determinado es beneficioso para la entidad. Las principales fuentes de información para realizar las razones financieras son el balance general, así como el estado de resultados los cuales sirven para generar indicadores de liquidez, solvencia, gestión y rentabilidad. (Sánchez, 2017)

1.3.2.10 Indicadores de Liquidez

Los indicadores de liquidez miden el efectivo con el que la empresa cuenta para cumplir con las obligaciones adquiridas a corto plazo sin embargo al no realizar un análisis de estos indicadores se produce problemas graves afectando la imagen de la empresa al no poder cancelar las deudas en el tiempo establecido, por lo tanto, perjudica el normal funcionamiento de las actividades, por otra parte ayuda a los directivos de las empresas a tomar decisiones factibles para incrementar la rentabilidad. Para realizar los indicadores de liquidez interviene cuentas del activo y pasivo para establecer la relación directa y evitar problemas como la escasez de recursos financieros. (Garcés, 2019, pág. 17)

Capital de trabajo: Es el resultado del activo y pasivo es con lo que la empresa cuenta en otra palabra es el patrimonio de la empresa, para obtener un mejor resultado del capital de trabajo lo adecuado es que el activo sea mayor al pasivo para considerar que la empresa es solvente. (Salazar, Alvear, & Sampedro, 2019, pág. 82)

Prueba ácida: Sirve para analizar la liquidez que posee una empresa para cumplir con las obligaciones que tiene en ese momento a pesar de que excluye los inventarios porque son la parte menos líquida de los activos corrientes se consideran así porque es la mercadería que no se sabe el tiempo exacto que se vende los productos puesto que esta razón se centra en los activos que generan mayor liquidez. (Van & Wachowicz, 2010, pág. 139)

Liquidez corriente: Este indicador ayuda a medir si la empresa está en la posibilidad de cumplir con sus obligaciones a corto plazo, también se puede medir si las empresas son competitivas frente a otras para determinar estrategias eficaces que permitan incrementar su utilidad, representa la agilidad que tiene la empresa para solventar sus obligaciones estas deben ser menor a un año. (Herrera, Betancourt, Herrera, Vega, & Vivanco, 2016, pág. 157)

1.3.2.11 Indicadores de Solvencia

El indicador de solvencia permite identificar si la empresa es apta para solventar o satisfacer las deudas a largo plazo, este indicador ayuda a tener una idea clara sobre las fuentes de

financiamiento adecuadas con el menor interés posible buscando que las empresas puedan obtener beneficio a pesar de los gastos que se genera durante un periodo determinado. (Puerta, Vergara, & Huertas, 2018, pág. 95)

Endeudamiento del activo: Indica que porcentaje de los activos está financiado por entidades sean internas o externas de la empresa las mismas que generan ganancia. (Herrera, Betancourt, Herrera, Vega, & Vivanco, 2016, pág. 158)

Endeudamiento patrimonial: Muestra que parte del patrimonio está comprometido para con los acreedores, con este indicador se asemeja que porcentaje está en deuda la empresa y se estima el valor que le pertenece a la empresa y que porcentaje es ajeno. (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2020)

Endeudamiento del activo fijo: El porcentaje que resulta del endeudamiento del activo fijo es una referencia que se hace de la inversión de los activos en donde se incrementa el patrimonio total de la empresa. Si el resultado es mayor o igual a 1 significa que la empresa posee efectivo para realizar actividades económicas sin la necesidad de buscar fuentes de financiamiento externas. (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2020)

Apalancamiento: Este indicador muestra el valor de endeudamiento que la empresa ha adquirido con el patrimonio, permite determinar el nivel de protección de los fondos de los socios que están invertidos en la empresa para que esta genere rentabilidad. (Jara, Sánchez, Bucaram, & García, 2018, pág. 63)

Apalancamiento financiero: Permite identificar las ventajas y desventajas existentes al adquirir un préstamo el cual debe tener un estudio previo para saber en qué se va a utilizar el dinero obtenido y si este va a generar utilidad, el análisis del apalancamiento financiero permite tener un escenario amplio sobre los gastos efectuados durante un periodo determinado para realizar estimaciones de los valores que se necesita para realizar las distintas actividades. A pesar de que al obtener un préstamo la tasa de interés que se debe pagar con el pasar del tiempo tiende a variar e incrementar su valor afectando significativamente a la economía de la empresa, al realizar este estudio si su valor es mayor a 1 es rentable y no es necesario adquirir préstamo, pero si es menor a 1 la empresa se ve en la necesidad de pedir ayuda a entidades financieras. (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2020)

1.3.2.12 Indicadores de Gestión

Los indicadores de gestión denominados también KPI (Key Performance Indicator) se pueden medir de forma cualitativa y cuantitativa para tener una idea clara de la situación de la empresa, en el cual intervine la eficacia y la eficiencia para saber si se está logrando sus objetivos que se ha propuesto. Sirve para verificar el cumplimiento de las actividades planificadas durante un periodo determinado. Mediante la adecuada dirección se puede controlar los distintos procesos al menor costo posible. (Avella, 2019, pág. 2)

Con estos indicadores se puede medir si las decisiones que fueron tomadas en beneficio de la empresa son eficaces, así como la utilización de los recursos disponibles. También ayuda a verificar si los procesos que se realiza para recuperar los créditos otorgados son adecuados o si se necesita realizar reformas a las políticas crediticias, los indicadores de gestión permiten saber el valor de los activos que se genera según la actividad económica a la que se dedica la empresa. (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2020)

Rotación de cartera: Es una herramienta útil para saber el número de veces que se recupera las cuentas y documentos por pagar mientras mayor sea el número de veces que se recupera los valores es positivo para la empresa porque genera liquidez permitiendo realizar inversiones en nuevos proyectos que generan rentabilidad o a su vez ampliar el negocio, por esta razón es importante tener en cuenta el capital para pronosticar el futuro en cuanto a valores económicos disminuyendo el riesgo. (Soto, Solórzano, Sarmiento, Mite, & Guanuche, 2017, pág. 51)

Rotación del activo fijo: Si su resultado es positivo indica que la empresa es eficiente para utilizar sus activos y estos a su vez generen rentabilidad a través de las ventas realizadas, los activos corrientes y no corrientes muestran la eficiencia con la que se realiza los distintos procesos para lograr un alto rendimiento y poder proyectar sus valores para tener un escenario de los que puede pasar a futuro. (Herrera, Betancourt, Herrera, Vega, & Vivanco, 2016, pág. 158)

Rotación de ventas: Es el número de veces que se utiliza los activos en el nivel de las ventas, con este indicador se puede medir los resultados de una buena administración según el volumen de ventas y el valor invertido en la misma. (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2020)

Periodo medio de cobro: Muestra el número de días en que la empresa se demora en transformar en efectivo las cuentas y documentos por cobrar, lo que se denota en la administración de la empresa y el cumplimiento de esta con las responsabilidades. Al obtener valores negativos la

empresa está en peligro porque afecta directamente a la liquidez perdiendo el interés de la empresa en el mercado. (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2020)

Periodo medio de pago: Indica el número de días en que la empresa se demora en cubrir sus obligaciones de inventario en otras palabras el pago a los proveedores, este indicador tiene relevancia cuando se compara el índice de liquidez y el periodo promedio de cobranza. (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2020)

El periodo promedio de pago es de gran utilidad para las empresas ya que ayuda a tener un mejor control de las deudas que adquiere con los proveedores a pesar que las entidades en su mayoría buscan el menor precio para poder ofertar en el mercado obteniendo ganancia, para este indicador depende mucho la rotación de inventarios que exista porque permite verificar si el valor del bien es el adecuado para poder solventar los compromisos

Rotación de inventarios: Es el tiempo en que las empresas pueden comprar sus productos, así como el lapso que se demora en vender la mercadería. (Sánchez Gordián, 2017, pág. 339)

En toda empresa que se dedique a la comercialización de productos es esencial tener la capacidad para que la rotación de inventarios sea correcta, esto implica el tiempo en que la mercadería existente tarda en salir de la empresa ya que a menor tiempo posible mejor. Si su valor es mayor significa que tiene un elevado volumen de ventas generando mayor utilidad obteniendo mayor liquidez. (Soto, Solórzano, Sarmiento, Mite, & Guanuche, 2017, pág. 54)

1.3.2.13 Indicadores de Rentabilidad

Con las razones de rentabilidad se mide la capacidad de las empresas para generar un superávit el mismo que tiene que ser distribuido por los accionistas los cuales aportaron un valor significativo para que la empresa pueda cumplir con las actividades que se designaron, estos indicadores sirven para poder evaluar el desempeño de la administración y las decisiones tomadas. Expresan la utilidad generada realizando estimaciones sobre los costos y gastos generados durante un periodo determinado, si se obtiene resultados positivos al realizar los indicadores de rentabilidad se interpreta el éxito logrado dentro de una empresa, permite relacionar los valores con otras cuentas dentro de los estados financieros. (Puerta, Vergara, & Huertas, 2018, pág. 95)

Rentabilidad neta del activo: También conocida como sistema Dupont muestra la capacidad de activo para producir utilidades, en este indicador no se toma en cuenta el proceso por el cual se

convierte en utilidades si se realizó con fondos propios o fondos ajenos. Se denomina sistema Dupont al resultado o variación obtenida al dividir la utilidad neta para el activo total. Al realizar este indicador si sus resultados son negativos es porque se ve afectada por los impuestos gravados en los productos. Con este indicador permite encontrar las áreas que son responsables del desempeño de la rentabilidad del activo. (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2020)

Margen de utilidad bruta: Calcula la rentabilidad de las ventas frente a la capacidad que tiene la empresa para cubrir gastos, su porcentaje es el resultado que queda de cada dólar generado por las ventas después de que haya pagado sus bienes. Mientras mayor sea su porcentaje es positivo porque el costo relativo de la mercadería es menor. (Herrera, Betancourt, Herrera, Vega, & Vivanco, 2016, pág. 159)

Margen de utilidad operacional: Permite identificar la utilidad obtenida que está influenciada por el costo de ventas y los gastos operacionales de administración y ventas. Dentro de este indicador los gastos financieros están fuera de los gastos operacionales ya que estos son netamente influenciados por actividades que directamente intervienen en la puesta en marcha de la empresa. (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2020)

Margen de utilidad neta: Es la ganancia obtenida fuera de los gastos y los costos que genera la empresa representada en dólares. Muestra el beneficio obtenido de las actividades realizadas como las ventas de un determinado periodo, así como la utilidad de inversiones realizadas que representan ingresos. (Herrera, Betancourt, Herrera, Vega, & Vivanco, 2016, pág. 159)

Rentabilidad sobre el patrimonio: Representada también como ROE sus siglas en ingles significan Return On Equality el cual indica la rentabilidad que se obtiene al invertir con recursos propio de la empresa generando mayor beneficio, logrando que el patrimonio de los bancos este en movimiento. (Jara, Sánchez, Bucaram, & García, 2018, pág. 62)

La rentabilidad sobre el patrimonio se obtiene la dividir la utilidad neta sobre el capital de una empresa, su resultado indica que por cada dólar invertido con fondos propios genera rentabilidad sobre el capital o retorno para los socios. (García, Martínez, & Fernández, 2018, pág. 181)

Rentabilidad sobre los activos: También denominada ROA sus siglas en ingle significan Return On Assets es el resultado de las ganancias que se genera con la utilización de los activos. (Jara, Sánchez, Bucaram, & García, 2018, pág. 62).

El presupuesto es esencial dentro de las empresas porque es un plan en el cual se detalla las metas

que se espera alcanzar expresada en valores, se relaciona directamente con el control de los recursos financieros porque la no realizar una adecuada estimación del presupuesto puede traer serios problemas en cuando a la administración porque se limita el acceso de préstamos bancarios. (Parra & Madriz, 2017, pág. 36)

Dentro de las empresas es importante tener en cuenta el presupuesto que está a disposición, porque es la base para poder tomar una decisión es un punto de inicio para realizar la planificación financiera ya que es donde se observa si las metas propuestas se alcanzaron, de lo contrario se debe proponer estrategias en base a los estados financieros. Es esencial tener muy claro que el presupuesto de una empresa se debe distribuir acorde a las necesidades de manera que se obtenga ganancias para realizar las distintas actividades porque la mala distribución del mismo ocasionaría problemas serios a la empresa.

1.3.2.14 Pronóstico de estados financieros

Proyección de estados financieros

Para una adecuada proyección de los estados financieros se requiere que los valores plasmados en los distintos instrumentos utilizados para realizar dicha actividad sean reales, para realizar las proyecciones se requiere el balance general y el estado de resultados y verificar para cuantos años se desea proyectar. (Wild, Subramanyan, & Halsey, 2007, pág. 464)

La proyección de estados financieros es una técnica de la planificación que beneficia a las empresas que recién están iniciando sus actividades para tener conocimiento si el negocio va a ser rentable o se necesita implementar estrategias que permitan mantenerse en el mercado porque permite tener una idea de hacia dónde pretenden llegar una empresa. La proyección se basa en valores actuales que permiten pronosticar el futuro de la empresa a pesar de realizar el estudio siempre existen situaciones externas que afectan directamente la situación económica de la empresa, es una guía para poder tomar decisiones. (Guevara, 2019, pág. 170)

Para toda institución es importante realizar identificar situaciones futuras monetariamente tomando en cuenta varios aspectos. Se identifica el incremento financiero para el siguiente año con el fin de observar si las inversiones van a generar resultados positivos al igual que las ventas de la misma forma hay que prestar atención a los gastos generados y futuros gasto que va a adquirir la empresa.

Inflación

Es el incremento de los precios que se genera por los bienes o servicios, generalmente este valor incrementa o disminuye su porcentaje según los cambios que se producen en un determinado país.

1.4 Marco conceptual

Balance General

También es conocido como estado de situación inicial, es un documento en el que se encuentra la estructura de las empresas que proporciona información de tipo financiera en donde esta detallado las cuentas del activo el dinero en efectivo que cuenta las empresas, pasivo con la cuenta que tiene mayor peso que es las deudas y el patrimonio. (Soto, Solórzano, Sarmiento, Mite, & Guanuche, 2017, pág. 12)

Capital Financiero

Es el dinero considerado como patrimonio de la empresa expresado en unidades monetarias que permiten estar al corriente de los ingresos que genera la empresa. (Ayala & Fino, 2015, pág. 222)

Eficiencia

Es la capacidad que tiene una empresa o sujeto económico para cumplir con las metas que se propone utilizando el menor tiempo posible reduciendo la ubicación de los recursos que están a su alcance. Con la ayuda del personal que labora dentro de una empresa se puede cumplir con los objetivos propuestos obteniendo resultados positivos. (Rojas, Jaimes, & Valencia, 2018, pág. 13)

Empresa

Es una entidad donde se encuentra inmerso el capital y el trabajo de distintas personas y que para su funcionamiento es imprescindible el recurso humano independientemente de la actividad económica de la empresa, algunas son creadas con fondos propios o financiamiento, pero siempre existe un propósito que servirá para crear fuentes de trabajo que permitirá obtener utilidad. (Acosta, Benavides, & Terán, 2016, pág. 23)

Estado Financiero

Los estados financieros son el reflejo de la gestión administrativa de una empresa; en los cuales se presentan los resultados de la información financiera y económica, producto de todo un proceso contable de un determinado ejercicio económico. (Soto, Solórzano, Sarmiento, Mite, & Guanuche, 2017, pág. 11)

Estado de resultados

Se presenta información detallada de los gastos, así como las utilidades de un año específico, en el que interviene varias cuentas como factores determinantes para presentar el estado de pérdidas y ganancias de una empresa. (Sánchez Gordián, 2017, pág. 336)

Flujo de efectivo

Es la información de la variación de los flujos de años pasados, presentes y futuros que sirve para la valoración empresarial, y a su vez permiten cumplir con las obligaciones a corto plazo planteando estrategias y políticas. (Rondi, Casal, Galente, & Gómez, 2017, pág. 104)

Matrices

Consiste en un estudio de los diferentes aspectos internos y externos que rodean a una empresa y el impacto que provocan. (Bastidas, 2018, pág. 48)

Utilidad

Es la manera de representar las ganancias generadas durante un periodo en el que se basa para tomar decisiones basadas en aspectos económicos, porque en ocasiones la utilidad o no supera las expectativas que se espera obtener. La utilidad también es representada como la consecuencia de los agentes económicos. (Huete, 2010, pág. 128)

CAPITULO II

2 MARCO METODOLÓGICO

2.1 Enfoque de investigación

2.1.1 *Investigación cualitativa*

El trabajo tiene un enfoque mixto, es decir, enfoque cualitativo porque se realiza investigaciones con los directivos para poder identificar los distintos problemas que existen mediante encuestas donde permiten recabar información con el propósito de obtener datos importantes que posteriormente será de gran ayuda para plantear estrategias para incrementar la rentabilidad.

2.1.2 *Investigación cuantitativa*

Es una investigación cuantitativa porque para diseñar estrategias se debe tomar en cuenta los estados financieros que permitan realizar un diagnóstico sobre la situación financiera de la empresa, posteriormente realizar indicadores financieros que permitan analizar la situación presente de la empresa y así establecer estrategias a futuro.

2.2 Nivel de Investigación

2.2.1 *Investigación descriptiva*

Se emplea la investigación descriptiva porque es la más óptima para conocer la realidad de la empresa y analizar las diferentes situaciones para alcanzar los objetivos propuestos. En donde se describe las situaciones que se originan en cada departamento, los cuales a través del control adecuado se puede determinar si se cumplen de manera eficiente.

2.2.2 *Investigación exploratoria*

Porque el tema que se va a desarrollar en la empresa es desconocido y sobre todo es difícil establecer hipótesis sin conocer a profundidad las causas de los problemas, por otra parte, disponemos de un amplio panorama para recolectar la información que se necesita para desarrollar el presente trabajo.

2.3 Diseño de investigación

2.3.1 No experimental

La investigación es no experimental dado que nos permitirá distinguir las situaciones presentes y así eliminar las caducas formas de gestión administrativa, a través de competencias y desarrollo de talentos del personal que labora en la empresa TOTALHOME. Las técnicas que se pondrá en práctica para recoger y a la vez analizar la información requerida para la investigación se ciñen estrictamente a la naturaleza del tema de esta manera lograr los objetivos planteados. Para que la información sea confiable., comunicable y de fácil codificación, se utilizara la técnica de la encuesta. La técnica de la encuesta permitirá un diálogo con miembros de la empresa quienes nos proporcionarán información de fuentes primarias que nos permitirá conocer las falencias y debilidades en las que se encuentra inmersa la investigación que se va a realizar.

2.4 Tipo de estudio

El tipo de estudio es puro ya que se considera lo que se desea conocer la situación sin imaginar la posible aplicación del tema propuesto, pero se debe tener en cuenta los resultados que se va a obtener o los descubrimientos que se suscite a lo largo de la investigación ya que pueden ser de mucha ayuda para implementar otros modelos y de esta forma mejorar la rentabilidad.

2.4.1 Investigación documental

Se utilizará para obtener información mediante la recopilación de contenidos históricos y documentación técnica especializada, podremos conocer el comportamiento de cada una de las variables que se presentan.

2.4.2 Investigación de campo

Es una investigación de campo, debido a que, para la recolección de contenidos consultados en relación con el tema de estudio, el mismo que nos proporciona el conocimiento técnico-conceptual para el correspondiente desarrollo, aplicando la técnica de la encuesta en la metodología cuantitativa y en la metodología cualitativa se utilizará el análisis de los documentos proporcionados.

2.5 Población y muestra

2.5.1 Población

La población es el conjunto de elementos que se pretende estudiar el cual debe estar bien definido y debe ser accesible para proceder a realizar el estudio pertinente, en donde la población de estudio puede ser seres humanos, animales u objetos etc. Que permiten determinar la cantidad existente para realizar la investigación acorde a los criterios establecidos. (Arias, Villasís, & Miranda, 2016, pág. 202)

En la presente investigación el universo de la investigación está constituido por el personal que labora en la empresa

Tabla 1-2: Población de la empresa TOTALHOME

Empleados	Número
Chofer	4
Cobrador	3
Supervisor de almacén	4
Vendedor	14
TOTAL	25

Fuente: Empresa TOTALHOME
Realizado por: (Cali, N. 2020)

2.5.2 Muestra

En la muestra se determina el número específico al que se pretende realizar la evaluación, se determina mediante una fórmula matemática que permite conocer con exactitud el número necesario para proceder a aplicar las técnicas descritas, es una parte de la población en donde se debe estudiar características particulares. Al conocer la muestra se obtiene un estudio adecuado porque se puede contar. (Arias, Villasís, & Miranda, 2016, pág. 206)

2.5.2.1 Técnicas de muestreo no probabilísticos

El muestreo no probabilístico consiste en seleccionar a una cantidad de personas según la accesibilidad que se tenga en el caso de la investigación se tomó como muestra a la totalidad del personal que labora en la empresa. (Arias, Villasís, & Miranda, 2016, pág. 206)

En el presente trabajo la muestra será la totalidad de la población como en el caso de la empresa

el personal que labora dentro de la misma a los que es posible tener acceso para obtener resultados.

2.6 Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

El método que se utiliza es realizar encuestas al personal directivo de la empresa mediante una guía de preguntas donde va a constar preguntas abiertas mediante las cuales se va determinar claramente la opinión de cada trabajador en cuanto a las actividades que desarrolla la empresa

2.6.1 Métodos

Inductivo: Al aplicar este método nos permitirá partir del conocimiento de casos y hechos particulares que se anexan entre sí, para luego mediante la generalización formular la implantación de un plan financiero para la empresa.

Deductivo: Al poner en práctica este método partiremos de lo general a lo particular; partiendo de verdades previamente establecidas como principio general el cual va a permitir elaborar indicadores de gestión que benefician a la empresa al encuestar y obtener información.

Analítico: Es importante este método porque nos permitirá comprender distintas situaciones y captar información de los estados financieros para su posterior análisis.

2.6.2 Técnicas

Observación directa. Es una técnica para captar la realidad de la empresa y obtener información que será útil al momento de recopilar la información necesaria para emitir estrategias y a su vez incrementar la rentabilidad

Entrevista: Al aplicar esta técnica se reflejó la situación actual de la empresa a través de los directivos.

Encuesta: Esta técnica se utilizó para recopilar y profundizar la información que se necesita para elaborar el presente trabajo, se basa en un cuestionario previamente estructurado con preguntas claves para saber la situación interna de la empresa a través del personal que labora en la misma.

2.6.3 Instrumentos

- Guía de observación

- Cuestionario de entrevista
- Cuestionario de encuesta

- La guía de observación permite captar la realidad del funcionamiento de los diferentes departamentos y a su vez recolectar la información necesaria para la realización del presente trabajo.

- La entrevista se va a realizar un cuestionario de preguntas directas para que el entrevistado pueda responder de forma precisa la situación de la empresa y las amenazas al que está expuesta la empresa.

- Por medio del cuestionario de encuesta obtuvo la información, hay que mencionar, además que se realizará un cuestionario de diez preguntas en el cual constará de preguntas cerradas para su posterior tabulación.

CAPITULO III

3 MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1 Resultados y discusión de resultados

3.1.1 *Análisis de resultados*

3.1.2 *Resultados de la guía de observación*

Los resultados que se presentaron mediante la guía de observación que se realizó en la empresa TotalHome sirven de manera significativa para diseñar un plan financiero que incremente la rentabilidad, en la que se pudo evidenciar que:

- La empresa no está preparada para cambios en cuanto a políticas gubernamentales, existe gran inestabilidad en la empresa porque algunos de sus productos son importados directamente de otros países
- Poseen gran diversidad de proveedores los mismo que ofrecen la mercadería a mejor precio y con garantías para que la empresa pueda transmitir ofertas a sus clientes.
- El sistema de control de mercadería es bueno a pesar de que en ocasiones genera problemas por no realizar el debido proceso para el egreso de mercadería, lo que ocasiona confusión al momento de realizar una venta y otorgar factura.
- La empresa está posicionada en el mercado local lo que ha permitido que genere empleos al abrir nuevas sucursales en lugares estratégicos de la ciudad.
- Ofrece a sus clientes gran variedad de productos con facilidades de pago.
- La empresa transmite al personal que labora valores con los que debe manejarse para no tener inconvenientes en el área de trabajo.
- Posee un adecuado ambiente laboral que hace que el personal pueda trabajar sin problemas.
- La inexistencia de un manual de funciones genera problemas evidentes ya que los empleados deben cumplir con diferentes actividades.

3.1.1.1 *Entrevista realizada al gerente general de la empresa TOTALHOME*

Nombre: Ing. Luis Armando León

Fecha: 27/08/2020

Lugar: Empresa TotalHome Matriz

1. ¿Cuál fue el nivel de rentabilidad de la empresa durante el año 2019?

Si tuvimos rentabilidad un 30% con respecto a la inversión que si es bueno.

2. ¿Cuál es el pilar fundamental para que la empresa logre sus objetivos?

Tener claro nuestra misión, visión y nuestros valores, mucha gente piensa que nuestra misión es vender electrodomésticos, pero no, nuestra misión es dar felicidad a los hogares ecuatorianos con nuestros productos y servicios, nuestra visión prácticamente para el 2025 es crear el TotalHome Shopping Center con un espacio amplio adecuado con parqueaderos y lo importante es que sea propio de la empresa.

Trabajamos con cuatro valores fundamentales que son honestidad, puntualidad, respeto y limpieza de los cuatro valores la más importante es la honestidad porque si un esfero esta votado en el piso pues es de alguien y tenemos que coger y guardar, con esos valores podemos trabajar sin ningún inconveniente.

3. ¿Cuáles son las amenazas para su empresa?

Realmente y ventajosamente no veo amenazas porque tomamos en cuenta que las amenazas son factores que nosotros no controlamos, se podría decir que todas las fisuras que deja las políticas nacionales nosotros las aprovechamos para poder vender más.

4. ¿Cuál fue el porcentaje de morosidad de los clientes?

El índice de morosidad prácticamente estamos en el 20% aparentemente si hablamos financieramente es un poquito alto sin embargo el factor de la utilidad justifica, porque nosotros manejamos un sistema de crédito facilista pero un sistema de cobranza rígida esto quiere decir que si nosotros tenemos un sistema de crédito fácil solo debe cumplir algunos parámetros, pero si se atrasa en las cuotas llegamos hasta las últimas consecuencias. Entonces el índice de morosidad es alto porque la gente siempre se atrasa un poco, pero los clientes que pagan puntuales

nos ayudan a sobrevivir y permiten que la empresa siga a flote.

5. ¿Qué políticas se aplicó para un control eficiente de la cartera de clientes?

Tenemos cuatro pasos para la cobranza: la cobranza preventiva, la cobranza administrativa, la cobranza operativa, la cobranza prejudicial o judicial. En este caso la preventiva es dar aviso que nosotros nos manejamos con la central de riesgos, la administrativa es llamar para hacerle acuerdo al cliente la deuda que posee pasado los 60 días pasa al grupo de cobranza que se llama EJ que son las siglas de Electromundo Jhohanita es como un ente autónomo pero en realidad es parte de TotalHome en el que contamos con la jefa de cartera y los cobradores ellos se encargan de recuperar esa cartera y algunos llegan hasta la cobranza judicial en caso de que los clientes no cancelen.

6. ¿Qué empresas son su principal competencia y por qué?

Yo creo que nosotros no tenemos competencia lo que podría decir es que no hay que temerle a la competencia sino a la incompetencia por lo tanto ni se ha realizado análisis a la competencia.

7. ¿La empresa cuenta con una estructura organizativa de soporte para el cumplimiento de sus objetivos empresariales?

Tenemos una junta general de accionistas, contamos con un directorio ejecutivo y de ahí si el gerente general y los departamentos administrativo-financiero, el de ventas, crédito y cobranza y el departamento de talento humano.

8. ¿Qué estrategias usa la empresa para atraer más clientes y acrecentar las ventas?

Debemos ponernos en el lugar de nuestros clientes para entender que es lo que necesita, analizamos el impacto que tiene al regalar un obsequio por su compra, sé que el cliente va a regresar así se para comprar algo pequeño, pero queda la impresión que se brinda por primera vez y sobre todo la atención al cliente debe ser excelente para ello tratamos que nuestro personal este motivado y capacitado para brindar servicios y productos de calidad.

9. ¿Cómo gerente de la empresa cuales son los puntos relevantes que considera a la hora de tomar decisiones financieras?

Se verifica que cualquier negocio que realicemos tenga un buen flujo de efectivo, entonces si hay

ingreso de dinero vamos a tener una oportunidad de compra.

10. ¿Cuáles son las medidas que se aplica para un control eficiente de los recursos financieros?

Las medidas que aplicamos son el control absolutamente de todo desde el momento de compra hasta la venta que este con la correcta utilidad y al momento de la cobranza que se realice a tiempo.

11. ¿Cuál es el proceso de adquisición y pago a proveedores?

Tenemos un departamento de compras en el cual la persona encargada analiza todo el mercado si nos están vendiendo a buen precio, ahí se realiza la compra a la empresa que mejor precio nos dé, una vez que llega el producto ventajosamente la empresa nos da posibilidad de pago prorrateado o con cheque hasta 4 meses, entonces el departamento financiero hace los pagos correspondientes.

12. ¿Cuáles son los instrumentos utilizados para el control adecuado de la mercadería en existente?

Tenemos un sistema que se llama MICROPLUS en ese sistema controlamos absolutamente todo.

13. ¿Cuenta la empresa con un plan operativo anual?

Si, nos reunimos antes que se termine el año y se realiza una planificación para el siguiente año hasta que nivel podemos llegar.

14. ¿Cree que la planificación financiera ayudaría a mejorar el stock de mercadería de la empresa?

Todo estudio es bienvenido entonces obviamente la planificación es muy importante en una empresa, si nosotros planificamos lo que se realiza posteriormente es organizar, dirigir y controlar lo que hemos planificado así que siempre es bueno planificar.

15. ¿A su criterio cuales serían los beneficios que se obtenga al aplicar un plan financiero dentro de la organización?

Comprar correctamente, si de pronto estamos fallando en el presupuesto de ventas utilizar estrategias para vender más y obtener ganancias.

3.1.1.2 *Entrevista realizada al departamento administrativo-financiero*

Nombre: Ing. Miriam Cristina Caranqui Pinda

Fecha: 27/08/2020

Lugar: Empresa TotalHome Matriz

1. ¿Cuál fue el nivel de rentabilidad de la empresa durante el año 2019?

La rentabilidad en el año 2019 no fue el esperado, pero se puede decir que se cumplió en parte con la rentabilidad que se esperaba durante este periodo.

2. ¿Cuál es el pilar fundamental para que la empresa logre sus objetivos?

El talento humano con el que contamos en la empresa ya sea la parte administrativa y todo los que forman parte de la empresa han aportado con su esfuerzo y conocimiento para poder obtener las metas que nos hemos propuesto mes a mes.

3. ¿Cuáles son las amenazas para su empresa?

Pueden ser las políticas gubernamentales, ahora que se vienen las elecciones es un peligro para nosotros porque no sabemos quién va a ser el nuevo mandatario y con qué ideas o políticas con respecto a nuestro sector va a llegar, puede pasar lo que nos ocurrió hace años con el presidente anterior al actual porque puso muchos obstáculos para el sector comercial principalmente para la empresa privada.

No consideramos como amenaza la competencia porque nos ayuda a mejorar y en cuanto al personal en la actualidad existe un alto porcentaje de desempleo con lo que la empresa tiene para escoger de mucha gente y poder integrar al equipo de trabajo.

4. ¿Cuál fue el porcentaje de morosidad de los clientes?

Nosotros vendemos al contado y a crédito, en cuanto a créditos nosotros damos plazo para que puedan pagar semanal, quincenal y mensual incluso algunos quieren pagar diario y también tenemos la opción para que los clientes paguen en su casa o trabajo.

5. ¿Qué políticas se aplicó para un control eficiente de la cartera de clientes?

Al momento de otorgar un crédito que cumplan con todos los requisitos, que tengan casa propia, que tengan garante, que tengan un buen porcentaje de buró de crédito en la central de riesgos, que tengan un trabajo estable eso permite que el riesgo sea menor.

6. ¿Qué empresas son su principal competencia y por qué?

Nosotros siempre hemos tomado como competencia las cadenas como la ganga, comando porque ellos son cadenas a nivel nacional, en cuanto a contado se podría decir que son competencia, pero en lo que es crédito ellos cobran muy caro, por esta razón siempre estamos revisando precios y en lo que podemos mejorar para seguir ganando ventaja

7. ¿La empresa cuenta con una estructura organizativa de soporte para el cumplimiento de sus objetivos empresariales?

Sí, tenemos un organigrama en el que están los cargos que se delega para cada cosa para inventarios, para ventas y así para las distintas actividades.

8. ¿Qué estrategias usa la empresa para atraer más clientes y acrecentar las ventas?

Tratamos que nuestros clientes se sientan a gusto al momento de realizar una compra con un valor significativo o cuando sus pagos son puntuales obsequiamos bolsos, mochilas, exprimidores, vajillas, licuadoras, con eso logramos que nuestros clientes queden satisfechos por su compra, ahora estamos promocionando nuestros productos en las redes sociales y algunos programas de televisión, también brindamos facilidades de pago ya que contamos con personal el cual visita el domicilio del cliente para realizar el cobro.

9. ¿Cómo gerente de la empresa cuales son los puntos relevantes que considera a la hora de tomar decisiones financieras?

Se basa en las ventas, cuanto tengo en inventario, cuanto es el valor que tengo por cobrar así mismo el valor que tengo por pagar, los cuatros aspectos son los más sobresalientes para la toma de decisiones o para realizar una nueva inversión ya sea para comprar un activo fijo o para comprar más mercadería o para la apertura de un nuevo local.

10. ¿Cuáles son las medidas que se aplica para un control eficiente de los recursos financieros?

Tenemos una persona encargada en cada uno de nuestros almacenes ellos nos ayudan a controlar primero que se cuide la mercadería, otro que los gastos no se hagan de manera innecesaria sino específicamente lo que se necesita para el giro del negocio

11. ¿Cuál es el proceso de adquisición y pago a proveedores?

Tenemos un jefe de comercialización él se encarga de hacer las negociaciones para poder obtener los mejores precios y así nosotros también poder tener precios competitivos y para pagos tenemos una persona encargada de la parte financiera. Entonces la persona que hace la compra le comunica lo que compro para que tiempo si es de contado o a crédito a que plazo y todas esas características.

12. ¿Cuáles son los instrumentos utilizados para el control adecuado de la mercadería en existente?

Contamos con un sistema informático se llama MICROPLUS ahí se registra todos los movimientos, tratamos de controlar de esa manera ya sea por venta o por movimiento de mercadería entre almacenes se registre en el sistema.

13. ¿Cuenta la empresa con un plan operativo anual?

Si, nosotros hacemos en el mes de enero una planificación para todo el año, lamentablemente en el año actual no podemos cumplir con lo que se propuso por la situación que estamos atravesando, pero sin embargo planificamos que es lo que vamos a comprar, que vamos a eliminar de nuestro stock, si necesitamos más personal, los festejos de cumpleaños, días importantes como es el día del trabajador y navidad.

14. ¿Cree que la planificación financiera ayudaría a mejorar el stock de mercadería de la empresa?

Por supuesto que si va ayudar a verificar que es lo que estamos haciendo mal para poder corregir.

15. ¿A su criterio cuales serían los beneficios que se obtenga al aplicar un plan financiero dentro de la organización?

Yo creo que, a ser más eficientes, ser más competitivos, cuidar más la liquidez de la empresa porque de pronto estamos vendiendo a crédito por lo cual existen cantidades grandes pero el retorno no puede ser el correcto con la planificación financiera nos ayudaría a controlar de mejor manera los gastos innecesarios, los sueldos y la cantidad de trabajadores que necesitamos entonces nos ayuda en todos los aspectos.

3.1.1.3 Resultados de las entrevistas

La entrevista realizada a los directivos de la empresa TotalHome se pudo detectar algunos aspectos negativos como el índice de morosidad alta lo cual afecta de forma negativa para la empresa por esta razón se debe cumplir con todos los requerimientos al momento de otorgar el crédito, por esta razón es fundamental que sus empleados reciban todos los documentos necesarios por lo mismo revisar que el cliente se encuentre bien en el buró de crédito.

En el 2019 la empresa no obtuvo la rentabilidad que esperaban, pero si se logró recuperar la inversión, por otra para lograr sus objetivos la empresa tiene bien definido su misión, visión y valores sobre todo tratan que sus empleados tengan claros los valores con los que se maneja la empresa para no tener inconvenientes y poder lograr los objetivos que se proponen, los valores principales con los que los que todo el personal debe manejarse son la puntualidad, respeto, honestidad y limpieza, una de sus fortalezas se podría decir que es el talento humano con el que cuenta la empresa ya que de ellos depende que la rentabilidad incremente con las ventas, así como de las buenas decisiones que tomen sus directivos.

La empresa ha implementado buenas estrategias para obtener mejores resultados en las ventas y sabe aprovechar cada oportunidad que se presenta a pesar de que las amenazas son las políticas gubernamentales que impone el país, por otra parte, la empresa está posicionada en el mercado local que no considera tan importante la competencia ya que ellos poseen facilidades de crédito y mejores precios, con la ayuda del personal encargado que supervisa todas las actividades en cada local tratan de controlar el inventario de mercadería junto con los gastos que surge en cada local por esta razón todo se registra en el programa micro plus de esta forma tratan de coordinar entre locales la mercadería existente. La empresa cuenta con una estructura organizativa que ayuda a cumplir con todas las funciones, así como para el proceso de adquisición de los productos y el pago respectivo a proveedores el jefe de comercialización es imprescindible su función, ya que

de esa persona depende que los productos se compren a buen precio para poder vender y así obtener ganancias.

Finalmente, el plan financiero es indispensable para la toma de decisiones en la empresa porque no se ha realizado ningún estudio sobre los gastos que se realiza, y sobre todo va ayudar a implementar nuevas estrategias al momento de otorga créditos o realizar ventas de contado y mejorar la atención al cliente y poder incrementar las ventas sobre todo vender mercadería rezagada, de esta manera conseguir mejores resultados incrementando la rentabilidad.

3.1.1.4 Encuesta realizada al personal que trabaja en la empresa TOTALHOME

Cargos que ocupa el personal

Tabla 2-3: Cargos que ocupa el personal

Empleados	Número
Choferes	4
Cobradores	3
Supervisores de almacén	4
Vendedores	14
TOTAL	25

Fuente: Empresa TOTALHOME

Realizado por: (Cali, N. 2020)

Interpretación

La encuesta se realizó al personal de la empresa con el objetivo de recopilar información para el desarrollo de la planificación financiera que se propuso, donde se manifiesta que existe 25 trabajadores los cuales están distribuidos en los diferentes cargos que se observa en la Tabla 2-3.

La encuesta es de gran ayuda para identificar problemas y poder plantear soluciones en beneficio de la empresa mejorando los procesos que se lleva a cabo en cada departamento, de esta manera generar alternativas que promuevan el desarrollo considerando las posibilidades de implementar nuevo personal a la empresa en caso de ser necesario, el personal es una parte fundamental en la empresa ya que de ellos depende la economía de la empresa al realizar las distintas ventas, entregando informes adecuados para su posterior análisis con el fin de tomar decisiones acertadas.

PREGUNTA No. 1

La empresa cuenta con una planificación estratégica

Tabla 3-3: Planificación estratégica

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	21	84%
NO	0	0%
DESCONOCE	4	16%
TOTAL	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la empresa

Realizado por: Cali, N. 2020

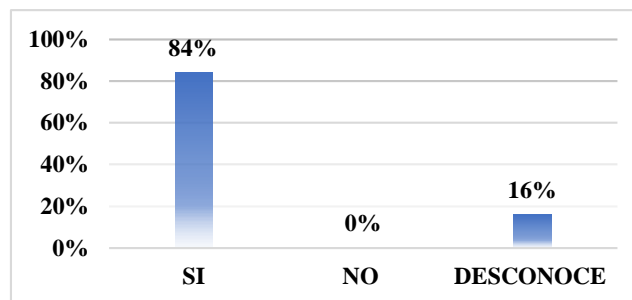


Gráfico 2-3: Planificación estratégica

Fuente: Tabla No. 3-3

Realizado por: Cali, N. 2020

Interpretación

Según la encuesta aplicada a los trabajadores se refleja en el gráfico 2-3 que el 84% de los encuestados afirma que la empresa posee planificación estratégica esto se refleja como una fortaleza, mientras que el 16% restante desconoce si la empresa tiene dicha planificación por lo cual los directivos deben tomar acciones para que no se convierta en peligro, sino todo lo contrario que todo el personal esté relacionado con los distintos aspectos que involucra la planificación estratégica.

Análisis

Dentro de una empresa es importante que exista planificación estratégica bien definida en donde se puede encontrar la misión, visión, valores, objetivos y organigrama estructural, es fundamental que el personal conozca los diferentes aspectos para que pueda tener claro cuáles son los objetivos de la empresa y hacia dónde se dirige, por lo cual, se debe socializar con el personal todos estos aspectos para que no exista desconocimiento de esta manera pueda la empresa mantenerse en un alto nivel competitivo.

PREGUNTA No. 2

¿Las capacitaciones son constantes en relación con las exigencias del cargo que desempeña?

Tabla 4-3: Capacitaciones constantes según el cargo

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	18	72%
NO	7	28%
TOTAL	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la empresa

Realizado por: Cali, N. 202

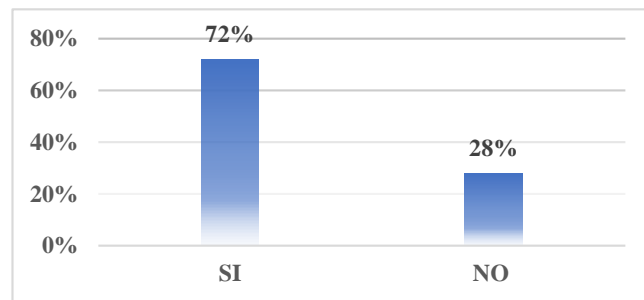


Gráfico 3-3: Capacitaciones constantes según el cargo

Fuente: Tabla No. 4-3

Realizado por: Cali, N. 2020

Interpretación

En el gráfico 3-3 se puede observar que el 72% del personal al cual se ejecutó la encuesta ha recibido capacitaciones de acuerdo a las necesidades del cargo que desempeña por otro lado el 28% no ha recibido alguna preparación acorde a las funciones que debe cumplir, de manera que los directivos deben realizar constantes capacitaciones para cubrir dudas de las tareas asignadas a cada puesto de trabajo.

Análisis

El personal debe recibir capacitaciones acordes a las exigencias del cargo por lo tanto el aprendizaje debe ser constantes para ello se debe utilizar recursos tecnológicos y económicos es así que se ha podido evidenciar que las capacitaciones que brindan son acorde a las necesidades de los empleados de esta manera se cumple eficientemente con las actividades encomendadas con rapidez, en algunas ocasiones se desconoce varios temas que son necesarios para obtener buenos resultados en las ventas que se realiza diariamente, es por ello que se debe cubrir con todas las necesidades que requiere el personal por esto es necesario realizar un plan de capacitaciones tanto para directivos como para empleados.

PREGUNTA No. 3

¿La comunicación que existe entre jefes y empleados es mediante?

Tabla 5-3: Comunicación entre jefes y empleados

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Correo electrónico	0	0%
Reuniones	0	0%
Mensajes	7	28%
Llamadas telefónicas	4	16%
Personalmente	14	56%
TOTAL	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la empresa

Realizado por: Cali, N. 2020

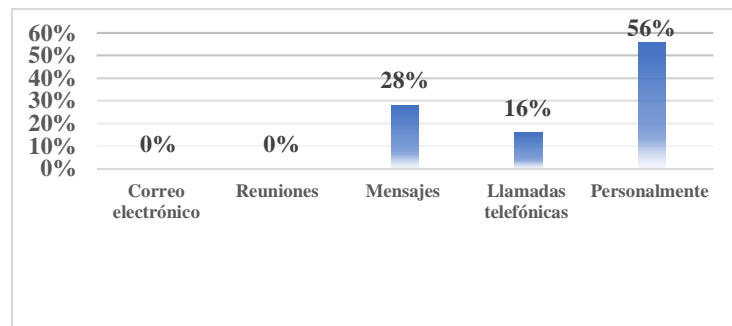


Gráfico 4-3: Comunicación entre jefes y empleados

Fuente: Tabla No. 5-3

Realizado por: Cali, N. 2020

Interpretación

Según el gráfico 4-3 se puede observar que el 56% de los empleados se comunican personalmente con sus jefes para evitar confusiones, mientras que el 28% es decir 7 personas se comunican mediante mensajes por las funciones que tienen a su cargo, por otra parte, el 16%g manifiestan que la comunicación es mediante llamadas telefónicas.

Análisis

La mejor comunicación que puede existir dentro de una empresa es personalmente de esta manera se evita problemas por malos entendidos, por otro lado, al comunicarse por mensajes puede generar dificultades sobre todo la ortografía que se utiliza no es la adecuada, igualmente la comunicación por medio de llamadas telefónicas es más rápida pero el problema es que puede existir problemas de cobertura o en ocasiones no es atendida las llamadas por diferentes circunstancias como por ejemplo al momento de realizar una venta.

PREGUNTA No. 4

¿Existe un control pertinente sobre los sistemas de información y comunicación que garantizan razonablemente la calidad de la información y de la comunicación obtenida?

Tabla 6-3: Control de los sistemas de información y comunicación

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	3	12%
A veces	16	64%
Casi siempre	6	24%
Nunca	0	0%
TOTAL	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la empresa

Realizado por: Cali, N. 2020

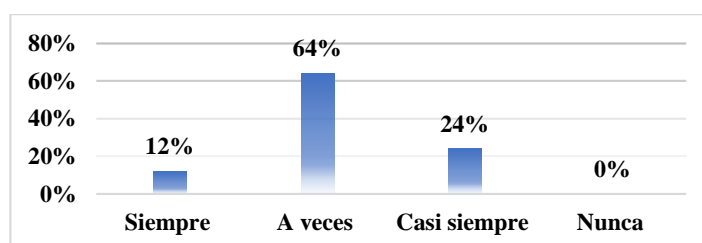


Gráfico 5-3: Control de los sistemas de información y comunicación

Fuente: Tabla No. 6-3

Realizado por: Cali, N. 2020

Interpretación

En el gráfico 5-3 el 64% de los encuestados afirman que a veces se realiza el control adecuado a los sistemas de información y comunicación razón por la cual se genera inconvenientes, el 24% es decir 6 personas consideran de casi siempre se cumple con el control que requiere los sistemas de comunicación, el 12% está de acuerdo que los controles son de manera constante para que pueda existir mejor comunicación.

Análisis

El control adecuado tanto de los sistemas de información y comunicación es importante porque existe la posibilidad de realizar las distintas funciones ocupando menor tiempo, es así que los sistemas de comunicación facilitan información entre distintos departamentos al igual que la información puede ser directa mediante el uso de artículos tecnológicos que permiten almacenar datos relevantes, así mismos los sistemas de información ayudan a la alta gerencia a analizar los datos obtenidos para posterior poder tomar decisiones acertadas en beneficio a la empresa.

PREGUNTA No. 5

¿El supervisor verifica si el personal cumple con las actividades encargadas para obtener evidencia de que el control interno sigue funcionando adecuadamente?

Tabla 7-3: Supervisión de las actividades encargadas

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A veces	0	0%
Siempre	25	100%
Nunca	0	0%
TOTAL	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la empresa

Realizado por: Cali, N. 2020

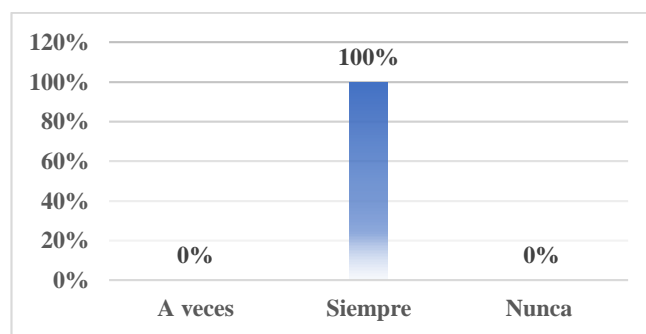


Gráfico 6-3: Supervisión de las actividades encargadas

Fuente: Tabla No. 7-3

Realizado por: Cali, N. 2020

Interpretación

Según la encuesta aplicada a los empleados de la empresa, en el gráfico 6-3 se refleja que el supervisor de cada sucursal verifica todas las actividades se cumplan en su totalidad.

Análisis

Para la supervisión de las distintas actividades existe una persona encargada de verificar si todas las funciones encomendadas a cada empleado se cumplen de manera eficiente así mismo verifica que los gastos no se realicen de forma innecesaria, de manera que un control eficiente ayuda a cumplir las metas establecidas y así llegar a los objetivos empresariales que se propone la empresa sin necesidad de generar dificultades en el desarrollo de las funciones.

PREGUNTA No. 6

¿Cada que tiempo se entrega el informe correspondiente para mantener el control adecuado de los estados financieros?

Tabla 8-3: Informe de estados financieros

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Diario	0	0%
Semanal	0	0%
Quincenal	0	0%
Mensual	25	100%
TOTAL	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la empresa

Realizado por: Cali, N. 2020

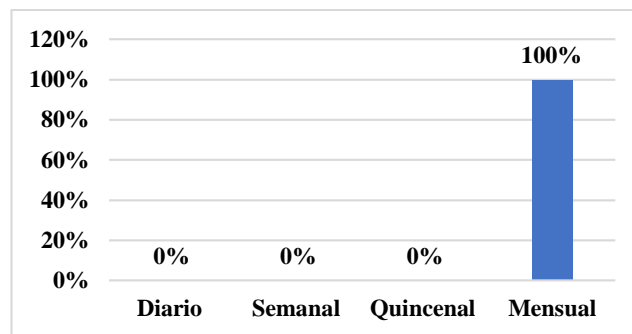


Gráfico 7-3: Informe de estados financieros

Fuente: Tabla No. 8-3

Realizado por: Cali, N. 2020

Interpretación

En el gráfico 7-3 se puede evidenciar que los estados financieros se entregan mensualmente.

Análisis

Los estados financieros deben ser entregados acorde a las necesidades porque se utilizan para tomar decisiones, ya que se detallan cada una de las cuentas que servirán para realizar posteriores análisis o comparaciones con otros años para identificar cuáles son las cuentas que presentan problemas.

PREGUNTA No. 7

¿La empresa posee un manual de funciones en el cual consten las responsabilidades, acciones y cargos de los niveles jerárquicos y sus funciones?

Tabla 9-3: Manual de funciones

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	28%
NO	18	72%
TOTAL	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la empresa

Realizado por: Cali, N. 2020

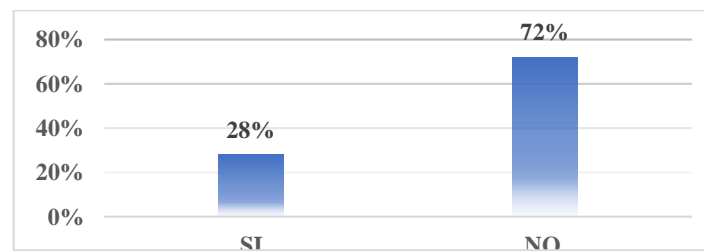


Gráfico 8-3: Manual de funciones

Fuente: Tabla No. 9-3

Realizado por: Cali, N. 2020

Interpretación

En el gráfico 8-3 se puede observar que el 28% del personal encuestado asegura que la empresa posee un manual de funciones, sin embargo, el 72% afirma que la empresa no posee manual de funciones lo que ocasiona malos entendidos porque cada empleado necesita saber que funciones son específicas del puesto de trabajo esto genera ineficiencia al realizar los diferentes procesos que debe cumplir cada departamento de la empresa.

Análisis

El manual de funciones debe estar en constante actualización y se debe detallar específicamente las funciones que cada empleado tiene que realizar para evitar problemas al momento de cumplir con las tareas a su cargo, por otra parte, se puede evitar que las funciones se realicen de manera repetitiva ocasionando pérdida de tiempo. El manual de funciones es de gran utilidad porque en el consta todos los objetivos empresariales, las políticas y los procedimientos que deben seguir al momento de otorgar un crédito, todos estos aspectos contribuyen significativamente para alcanzar las metas planteadas dentro de un periodo determinado.

PREGUNTA No. 8

¿Al momento de otorgar un crédito se revisa minuciosamente los datos proporcionados por el cliente así mismo el historial de crédito?

Tabla 10-3: Plan de mitigación de riesgos

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	13	52%
NO	0	0%
A VECES	12	48%
TOTAL	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la empresa

Realizado por: Cali, N. 2020

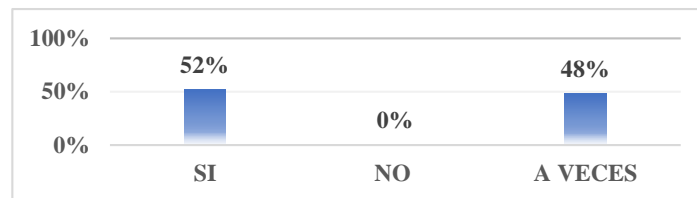


Gráfico 9-3: Revisión de datos de los clientes

Fuente: Tabla No. 10-3

Realizado por: Cali, N. 2020

Interpretación

En el gráfico 9-3 muestra que el 52% de los empleados encuestados revisan los datos y deudas del posible cliente en el sistema, mientras que es preocupante que el 48% no realice dicho proceso lo cual es un riesgo para la empresa el otorgar créditos a personas deudoras en otras instituciones obstaculizando el logro de los objetivos propuestos.

Análisis

Para una empresa es importante crear un plan donde se pueda visualizar los riesgos tanto externos como internos para así poder crear estrategias en las que se pueda mitigar los posibles conflictos a futuro de igual modo se puede reducir el impacto que puede provocar, es así que es de vital importancia revisar los datos de los clientes, así como su historial crediticio. La empresa debe considerar los riesgos que existen en su entorno ya que una mala decisión de sus empleados puede ocasionar que la cartera vencida incremente lo cual es negativo en el aspecto financiero, es la razón por la que la empresa analiza sus estados financieros mensualmente para evitar problemas.

PREGUNTA No. 9

¿La empresa cuenta con un flujograma en el que delimita todos y cada uno de los procesos de la empresa?

Tabla 11-3: Flujograma de los procesos

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	22	88%
DESCONOCE	3	12%
TOTAL	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la empresa

Realizado por: Cali, N. 2020

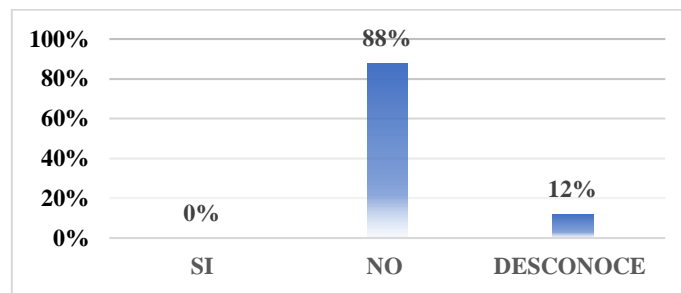


Gráfico 10-3: Flujograma de procesos

Fuente: Tabla No. 11-3

Realizado por: Cali, N. 2020

Interpretación

Se puede apreciar en el gráfico 10-3 que el 88% de los empleados encuestados aseguran que la empresa no cuenta con un flujograma de procesos en el cual se pueda detallar el tiempo que utilizan al realizar las distintas actividades, mientras que el 12% desconoce si la empresa posee flujograma de procesos.

Análisis

Para una empresa es importante contar con un flujograma de procesos ya que ayuda a reducir costos y recursos en cada actividad y sobre todo ayuda a mejorar la productividad teniendo en cuenta que se puede identificar los problemas existentes y así por ejemplo se puede plantear propuestas de mejora para disminuir riesgo en las diversas funciones y así conocer las debilidades que posee cada departamento para lograr una mejor atención al cliente. Es así que se puede reducir tiempo y recursos financieros

PREGUNTA No. 10

¿Cree usted que la planificación financiera ayudará a mejorar la gestión administrativa de la empresa?

Tabla 12-3: Planificación financiera para mejorar la gestión administrativa

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	21	84%
NO	4	16%
TOTAL	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la empresa

Realizado por: Cali, N. 2020

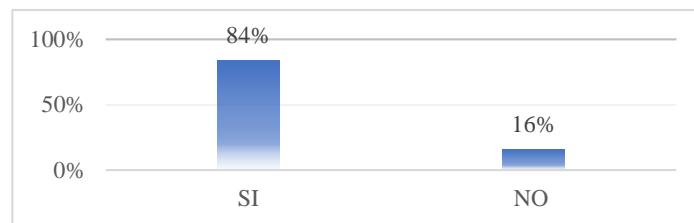


Gráfico 11-3: Planificación financiera para mejorar la gestión administrativa

Fuente: Tabla No. 12-3

Realizado por: Cali, N. 2020

Interpretación

En el gráfico 11-3 del total de encuestados el 84% es decir 21 empleados manifiestan que la planificación financiera ayudará a la gestión administrativa así poder tomar decisiones asertivas en beneficio de la empresa mientras que el 16% de los empleados aseguran que la planificación financiera no ayudará a la administración de la empresa.

Análisis

La planificación financiera dentro de una empresa es primordial ya que se puede obtener varios beneficios para alcanzar los objetivos planteados, teniendo en cuenta que va a mejorar los niveles de rentabilidad y realizar estudios sobre los diferentes gastos que se genera durante el periodo contable tomando en cuenta el elemento esencial que son los niveles de venta que se genera, utilizando dichos datos va a servir para medir los resultados obtenidos y poder ejecutar acciones sin que repercutan de manera negativa en las decisiones y metas a las que se pretende llegar. El objetivo principal es planificar diversas situaciones que se pueden presentar en el ámbito financiero de la empresa.

3.1.1.5 *Resultados generales de las encuestas*

Mediante las encuestas aplicadas se obtuvo que la empresa si posee planificación estratégica lo cual es favorable para la toma de decisiones apropiadas teniendo en cuenta que se basa en la organización de la misma enfocándose en las diferentes estrategias que se desarrolle según la situación que se presente, en todos los ámbitos posibles, por eso planificar es importante y sobre todo es una herramienta que se enfoca en las mejores decisiones siempre buscando el beneficio de la empresa, aunque no siempre garantiza el éxito por esta razón se deben plantear estrategias para reducir el impacto de las diferentes situaciones, la empresa al tener bien definida su misión visión y valores empresariales tiene claro hacia dónde quiere llegar y que es lo que quiere transmitir a sus empleados y clientes de esta manera ha logrado el éxito.

Las capacitaciones que ofrece la empresa a sus empleados son excelentes para una parte de los empleados ya que son acorde a las necesidades, por otro lado esta cierto porcentaje que no está de acuerdo con las capacitaciones o no ha recibido capacitaciones sobre temas relacionados al puesto de trabajo, el único propósito de las capacitaciones es generar nuevos conocimientos los mismos que servirán tanto para sus empleados como para la empresa brindando mejor atención al cliente, así se logra mayor productividad logrando mayor eficiencia en las distintas actividades de igual manera se puede incrementar las ventas. La comunicación entre jefes y empleados es personalmente para que no se genere malos entendidos o problemas a futuro, a pesar que también se comunican mediante mensajes no es lo recomendable dentro de una empresa porque al comunicar asuntos importantes como datos de clientes o números de cedula puede existir un error y provocar serios inconvenientes a la hora de ingresar al sistema.

El constante control de los sistemas de información y comunicación son significativos porque ayudan a registrar información sobre los clientes y garantes, información que es útil para realizar las debidas llamadas al momento que el cliente se atrase con las cuotas de pago, mediante el sistema MICROPLUS que utiliza la empresa se detalla los artículos que adquirió el cliente así mismo el monto de las cuotas, igualmente en el programa se registra ingreso y salida de mercadería de la misma forma la mercadería que se traslada de un comercial a otro para mantener el inventario de mercadería acorde a los artículos que posee la empresa.

La supervisión de las distintas actividades que realiza cada uno del personal que conforma la empresa es controlada por una persona encargada, que se denomina supervisoras de almacén las que tienen sus funciones bien definidas, junto con los empleados de cada almacén tratan de recuperar la cartera vencida, de esta manera tanto la empresa como el trabajador son beneficiarios

al momento de recibir sus comisiones por mantener el nivel apropiado de cartera, es así que los supervisores de almacén están en constante coordinación para que las actividades se desarrollen de manera eficiente y son capaces de distribuir al personal según acorde a las necesidades así como recibir mercadería nueva y revisar que todo lo que está en documentos también debe estar el producto.

La entrega de los estados financieros se entrega mensualmente lo que permite efectuar el análisis pertinente para detectar inconvenientes y poder solucionar a tiempo sin generar mayor impacto, sobre todo es indispensable saber el estado en el que se encuentra la empresa y los gastos que ha tenido durante un periodo determinado considerando la situación presente para así tomar las debidas acciones para que la organización siga funcionando con total normalidad. Es necesario contar con un manual de funciones dentro de una empresa para que sus trabajadores tengan claro las funciones que deben cumplir al asumir distintos cargos, la empresa no cuenta con un manual de funciones, es ahí donde se encuentra un problema al no detallar las actividades de los empleados lo que ocasiona un problema al momento de contratar nuevo personal acorde a las necesidades.

Al momento de otorgar créditos es imprescindible que se revise varios aspectos como: que el cliente no se encuentre en la central de riesgos, que no tenga cuentas pendientes por pagar y sobre todo que sus datos sean correctos y reales para ello se realiza varias preguntas entre ellas la ubicación exacta de su domicilio con su respectivo croquis para corroborar la información. Por esta razón es necesario que todos los trabajadores tengan acceso al programa Equifax ya que solo las supervisoras de almacén tienen acceso lo cual dificulta a los empleados que realizan recorrido el cumplir con este requisito.

El flujograma de procesos ayuda a realizar de forma eficiente el proceso de ventas y el proceso que se lleve a cabo en cada uno de los departamentos, brinda una información clara y precisa de los pasos y requisitos que se debe seguir al otorga un crédito o realizar una venta de contado.

3.1.3 *Comprobación de la idea defender*

Como resultado de la entrevista y la encuesta aplicada podemos detectar que la planificación financiera dentro de la empresa necesaria para realizar la coordinación pertinente entre los diferentes departamentos manteniendo el control de todas las funciones en las que intervenga datos numéricos, al mismo tiempo permite identificar y mitigar los riesgos que obstaculicen el logro de los objetivos. También ayuda a controlar sus ingresos y egresos de esta forma se puede

tomar decisiones en base a datos financieros, tomando en cuenta el riesgo el corre la empresa al otorgar facilidades de pago a sus clientes.

3.2 Título

Plan Financiero para incrementar la rentabilidad de la empresa TOTALHOME de la ciudad de Riobamba, periodo 2020-2024.

3.2.1 *Introducción*

La empresa TotalHome debe estar preparada para cambios políticos, sociales y económicos a los que está expuesta, por esta razón es importante que la administración este en la capacidad de que el impacto de situaciones externas no afecte significativamente. En el país la implementación de políticas gubernamentales o leyes que rigen a las empresas comerciales afectan en cierta forma las ventas de los productos que ofrecen, toda empresa que está dedicada a la comercialización de bienes o servicios debe estar preparada para el incremento de impuestos que provoca desbalance en las distintas cuentas ocasionando que esta no cumpla con sus objetivos empresariales y sobre todo afecta directamente a la adquisición de nueva mercadería.

Mediante las encuestas y entrevistas realizadas al personal administrativo y a los diferentes departamentos se pudo detectar que se podría tomar mejores decisiones analizando diversas situaciones en el entorno financiero ya que su principal objetivo es incrementar sus utilidades mediante el adecuado proceso de crédito y la correcta inversión en mercadería, el plan financiero busca mantener un equilibrio entre las pérdidas e incrementando los beneficios de forma que se maneje adecuadamente todos los recursos disponibles para obtener el éxito deseado.

Es por esto que se realizó un análisis de los estados financieros mediante la variación absoluta y relativa de los últimos tres años, de manera que se pueda estudiar claramente el comportamiento que ha tenido la empresa en el año 2019 de forma que se visualiza que cuentas se han mantenido estables o han generado pérdida o ganancia, además se realizó un estudio de los factores internos y externos de la empresa para determinar si los procesos se realizan eficientemente.

3.2.2 *Objetivo General del plan financiero*

Diseñar un plan financiero para incrementar la rentabilidad de la empresa TOTALHOME de la ciudad de Riobamba, periodo 2020-2014.

3.2.3 *Objetivos específicos del plan financiero*

- Realizar un diagnóstico de la situación actual de la empresa TotalHome de la ciudad de Riobamba que es el objeto de estudio.
- Elaborar el proceso de planificación financiera con el objetivo de incrementar la rentabilidad manteniendo el control de las actividades.
- Presentar estrategias para una adecuada planificación que sirva como guía administrativa y financiera.

3.3 **Contenido de la propuesta**

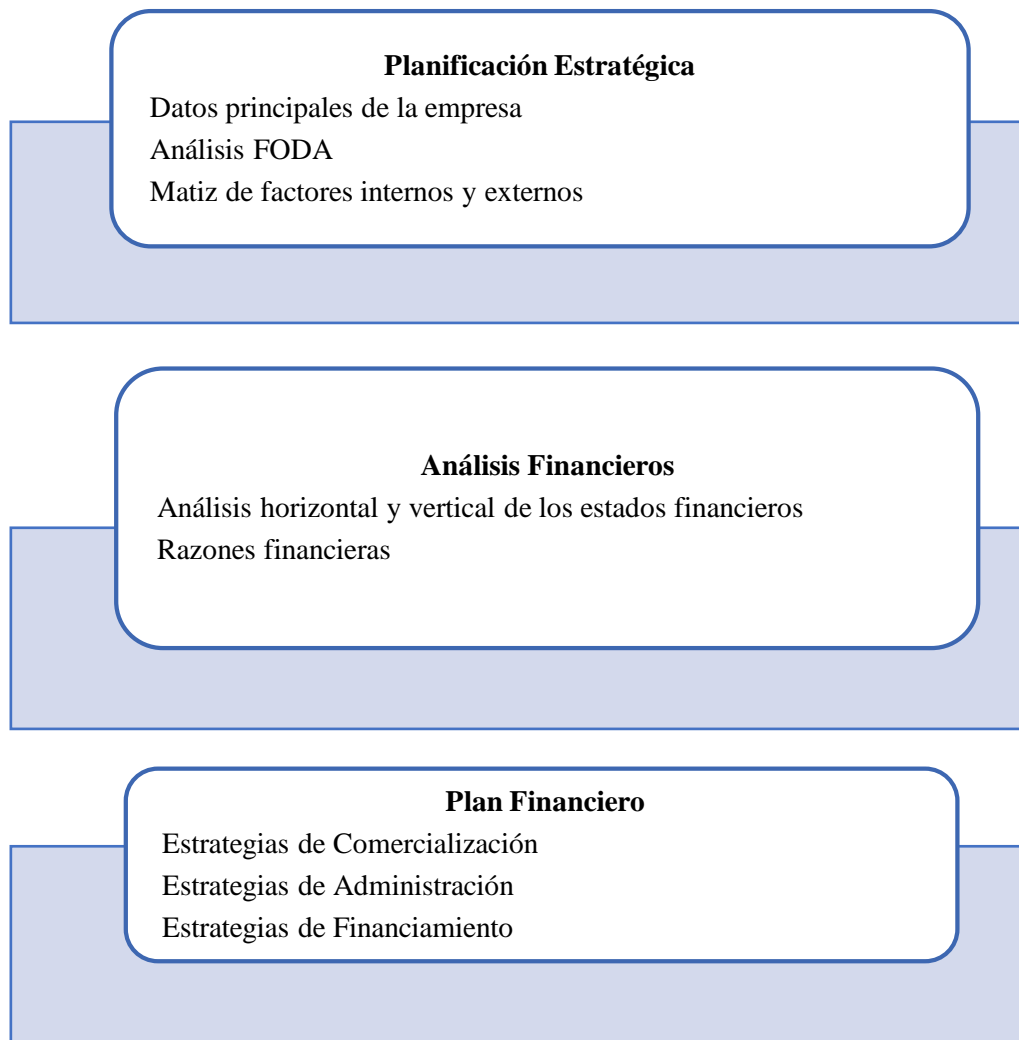


Gráfico 12-3: Contenido de la propuesta

Realizado por: Cali, N 2020

3.3.1 Planificación Estratégica

3.3.1.1 Datos principales de la empresa

Tabla 13-3: Datos de la empresa

Institución Ejecutora	TOTALHOME
Número de RUC	0601651318001
Clase	Comercial
Ubicación Matriz	Carabobo 14-20 y Carondelet
Provincia	Chimborazo
Cantón	Riobamba
Parroquia	Lizarzaburu
Teléfono	032964997
Email	administracion@totalhome.ec
Representante Legal	Caranqui Pinda Lenin Stalin
Permiso de Funcionamiento	ARCSA-2017-14.5.1-0002322

Fuente: Empresa TotalHome

Realizado por: Cali, N 2020

Tabla 14-3: Sucursales de la empresa TotalHome

Siglas	Nombre	Dirección	Teléfono
EMM	Electromundo Matriz	Carabobo 14-20 y Carondelet	032964997
DJ1	Distribuidora Jhohanita 1	Carabobo 17-21 y Colombia	032941398 032961013
DJ2	Distribuidora Jhohanita 2	Gaspar de Villarroel 28-44 y Carabobo	032963349
TM	Total Motors	Av. 9 de octubre 12-19 y Alvarado	032946342
	TOTALHOME	Larrea 21-56 y 10 de agosto	
	TOTALHOME	Unidad Nacional 30-53 y Lavalle	

Fuente: Empresa TotalHome

Realizado por: Cali, N 2020

MISIÓN

Somos una empresa que comercializa electrodomésticos, tecnología, muebles, juguetería, motos y todo lo referente al hogar, dando felicidad a las familias y empresas de la zona centro del país con calidad y calidez porque TOTALHOME te da lo que necesitas. (TotalHome, 2020)

VISIÓN

Al 2017 ser la empresa preferida del mercado satisfaciendo las necesidades de los hogares de la zona centro del país con la variedad de nuestros productos y servicio de calidad, ofertando nuestra

línea que es la compra y venta de inmuebles. (TotalHome, 2020)

VALORES INSTITUCIONALES

- Calidad de nuestros servicios y productos.
- Puntualidad en la entrega de nuestros productos.
- Limpieza en nuestros productos y establecimientos para ofrecer mayor comodidad a nuestros clientes.
- Respeto y responsabilidad con nuestros clientes (TotalHome, 2020)

POLÍTICAS DE CALIDAD

En ALMACENES TOTALHOME estamos comprometidos con la satisfacción del cliente en cuanto:

- La limpieza de nuestras instalaciones
- Buen trato por parte de los colaboradores
- La revisión de los productos
- Ayudar al cliente a trasladar sus compras hacia en medio de transporte dependiendo del volumen de su compra
- Mantener una buena relación con proveedores

POLÍTICAS INSTITUCIONALES

En ALMACENES TOTALHOME mantenemos políticas institucionales que garanticen el bienestar de la compañía tales como:

- El manejo de conflictos debe ser resueltos de manera interna
- Los colaboradores que llegues a conocer los aspectos positivos o negativos de los almacenes no deben divulgar la información externamente.
- El personal femenino para ser contratado deberá presentar con antelación una prueba de embarazo
- El personal de la empresa deberá mantener sigilo de la información con la que cuenta la compañía por al menos 3 años después de su retiro
- La atención al cliente por parte del personal debe realizarse con el respectivo saludo, bienvenida y agradecimiento, en todo este proceso siempre se debe mantener una sonrisa

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA EMPRESA

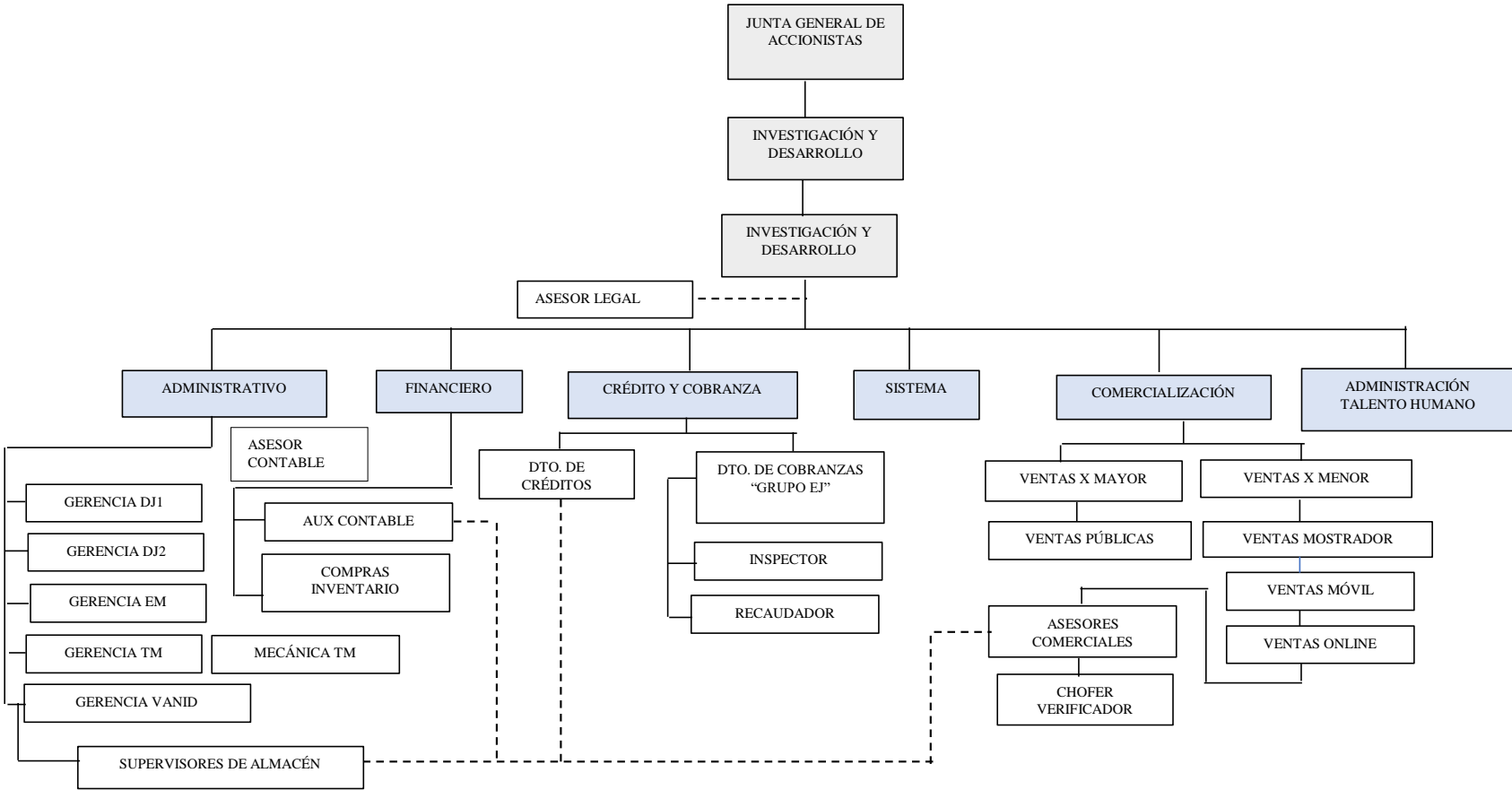


Gráfico 13-3: Organigrama estructural TOTALHOME

Fuente: Empresa TotalHome

3.3.1.2 Análisis FODA

Tabla 15-3: Análisis FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones acordes a las necesidades • Posicionamiento en el mercado local • Variedad en cuanto a mercadería • La atención al cliente es adecuada • Facilidades de créditos a comodidad del cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • Inexistencia de un manual de funciones • Inexistencia de flujograma de procesos • En ocasiones se revisa los sistemas de control y comunicación • El procedimiento sobre el manejo de inventarios no es el correcto • No se analiza los créditos que se otorga.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Avances tecnológicos • Precios accesibles y menores al de la competencia • Mercado amplio que permite escoger proveedores y mejores precios. • Por el desempleo en el país poseen opciones para escoger al personal. • Toman aspectos de la competencia para poder mejorar 	<ul style="list-style-type: none"> • Cambio de autoridades • Impuestos • Restricciones del país sobre las empresas privadas • Inseguridad en cuanto a la economía del país • Inflación

Fuente: Empresa TotalHome

Realizado por: Cali, N 2020

3.3.1.3 Matriz de evaluación de factores internos y externos

Tabla 16-3: Matriz de evaluación de factores internos

FORTALEZAS				
N	FACTORES CLAVES	PONDERACIÓN	CLASIFICACIÓN	RESULTADOS
1	Capacitaciones acordes a las necesidades	0,17	5	0.85
2	Posicionamiento en el mercado local	0,17	5	0.85
3	Variedad en cuanto a mercadería	0,13	4	0.52
4	La atención al cliente es adecuada	0.17	5	0.85
5	Facilidades de créditos a comodidad del cliente	0.13	4	0.52
				3,59
DEBILIDADES				
6	Inexistencia de un manual de funciones	0,03	1	0,03
7	Inexistencia de flujograma de procesos	0,07	2	0,14
8	En ocasiones se revisa los sistemas de control y comunicación	0,07	2	0,14
9	El procedimiento sobre el manejo de inventarios no es el correcto	0.03	1	0.03
10	No se analiza los créditos que se otorga.	0.03	1	0.03
				0,37
TOTAL		1	30	4,24

Fuente: Empresa TotalHome

Realizado por: Cali, N 2020

Interpretación de medios internos

Mediante el análisis de los factores internos que comprende fortalezas y debilidades de la empresa TotalHome de la ciudad de Riobamba. Se obtuvo un resultado de 4,24 considerando como favorable para el desarrollo de las funciones que se realiza en la empresa ya que se encuentra por encima de la media establecida de 2,50; donde al comparar el peso ponderado de las fortalezas de 3,59 contra las debilidades de 0,347, se concluye que la entidad posee los recursos y las habilidades adecuadas para obtener una ventaja competitiva sin embargo existen debilidades que se consideran como riesgos para la existencia de la entidad las cuales deben ser eliminadas mediante el planteamiento de estrategias que ayuden al cumplimiento de objetivos institucionales.

En los factores internos podemos darnos cuenta que es de gran fortaleza las capacitaciones constantes al personal es un punto clave para que la empresa se desarrolle en el mercado sin riesgo

de la competencia, así mismo el reconocimiento en el mercado por poseer distintas sucursales en lugares estratégicos del país, por otro lado, la atención que brinda al cliente es satisfactoria que se termina con la venta de un producto.

En una empresa las debilidades son problemas internos que se pueden mitigar con estrategias eficaces en el caso de la empresa TotalHome la inexistencia de un manual de funciones, así como el adecuado manejo de inventario para no generar confusión en el sistema por el cual se maneja todos los productos existentes en las distintas sucursales, la empresa tiene la posibilidad de otorgar créditos pero también corre un alto riesgo de que la cartera de créditos incrementa considerablemente provocando problemas financieros es así que el personal que labora en la organización debe estar capacitado para analizar al cliente y las posibilidades de pago que están a su alcance. Por otro lado, la empresa debe analizar los problemas que se genera en la mismas y plantear soluciones.

Matiz de evaluación de factores externos

Tabla 17-3: Matriz de evaluación de factores externos

OPORTUNIDADES				
N	FACTORES CLAVES	PONDERACIÓN	CLASIFICACIÓN	RESULTADOS
1	Avances tecnológicos	0,14	4	0.56
2	Precios accesibles y menores al de la competencia	0,18	5	0.9
3	Mercado amplio que permite escoger proveedores y mejores precios.	0,18	5	0.9
4	Por el desempleo en el país poseen opciones para escoger al personal.	0.14	4	0.56
5	Toman aspectos de la competencia para poder mejorar	0.18	5	0.9
				3,82
AMENAZAS				
6	Cambio de autoridades	0,07	2	0,14
7	Impuestos	0,03	1	0,03
8	Restricciones del país sobre las empresas privadas	0,03	1	0,03
9	Inseguridad en cuanto a la economía del país	0.03	1	0.03
10	Inflación	0.03	1	0.03
				0,26
TOTAL		1	29	4,08

Fuente: Empresa TotalHome

Realizado por: Cali, N 2020

Interpretación de los medios externos

Del análisis obtenido de los factores externos, que comprende oportunidades y amenazas de la empresa TotalHome. Se obtuvo un resultado de 4.08 considerando como favorable para el desarrollo de sus actividades ya que se encuentra por encima de la media establecida 2,50; donde al comparar el peso ponderado de las oportunidades es de 3,842 contra las amenazas de 0,26 se concluye que el ambiente externo es beneficioso por tal razón se recomienda aprovechar las oportunidades para combatir las amenazas que puedan poner en peligro la estabilidad de la entidad.

Los factores externos como gran fortaleza es los precios accesibles que ofrece la empresa que son menores a la competencia, así como las tasas de interés, además el mercado de productos suntuarios es amplio permitiendo tener claro los precios que circulan en el mercado para determinar el mejor proveedor a precios accesibles para la empresa para su posterior comercialización, teniendo en cuenta los avances tecnológicos de la actualidad.

La empresa como amenaza principal es los impuestos ya que algunos de sus productos son importados directamente ocasionando el alza de los precios afectando así al índice de la competitividad, por otro lado, las restricciones en cuanto a empresas privadas que no permiten que la empresa genere fuentes de trabajo contribuyendo a la activación de la economía del país. Es así que las amenazas afectan tanto a las empresas como a la población por la incertidumbre económicamente que en la actualidad se encuentra el país, por esta razón las empresas deben estar preparadas para el futuro y realizar operaciones necesarias para resguardar aspectos financieros que permitan seguir generando utilidad.

Tabla 18-3: Matriz FODA

		ANÁLISIS INTERNO	
MATRIZ FODA		Fortalezas	Debilidades
		F1. Capacitaciones acordes a las necesidades F2. Posicionamiento en el mercado local F3. Variedad en cuanto a mercadería F4. La atención al cliente es adecuada F5. Considerable incremento en ventas	D1. Incremento de las cuentas por pagar D2. Inexistencia de flujograma de procesos D3. En ocasiones se revisa los sistemas de control e información de inventarios. D4. El procedimiento sobre el manejo de inventarios no es el correcto D5. No se analiza los créditos que se otorga.
		FO(Maxi-Maxi)	DO(Mini-Maxi)
ANÁLISIS	Oportunidades	F1-O1. Capacitaciones con usos tecnológicos para realizar las actividades con eficiencia. F2-O2. Utilizar canales de distribución estratégicos para dar a conocer los productos que ofrece la empresa. F3-O3. Ampliar la gama de productos acorde a la demanda del mercado permitiendo captar nuevos clientes F4-O4, F5-O5. Ingresar a nuevos mercados analizando puntos débiles de la competencia para mejorar.	D1-O1. Generar utilidad con el capital existente para no incrementar las cuentas por pagar D2-O2. Implementar un flujograma de procesos que permita realizar las funciones correspondientes con el objetivo de brindar mejor atención que la competencia. D3-O3, D4-O4. Revisiones continuas de los sistemas de control e información para visualizar la mercadería existente D5-O5. Mejorar las políticas crediticias
EXTERNO			

Amenazas	FA (Maxi-Mini)	DA (Mini-Mini)
A1. Cambio de autoridades	F1-A1. Desarrollar actividades para un mejor manejo de recurso financieros.	D1-A1. Administración eficiente del capital para tener claro cómo manejar y poder transmitir las ideas
A2. Impuestos		
A3. Restricciones del país sobre las empresas privadas	F2-A2. Tener en cuenta el flujo de caja de la empresa para mantener precios competitivos en el mercado.	D2-A2. Plantear procesos de venta tomando en cuenta aspectos externos como la tasa de interés
A4. Inseguridad en cuanto a la economía del país	F3-A3. Buscar fuentes que distribución de productos sin poner en riesgo la inversión realizada	D3-A3. Constantes actualizaciones sobre las restricciones impuestas por el país.
A5. Inflación	F4-A4. Incremento de ventas para solventar situaciones externas.	D4-A4. Periódicamente realizar una inspección de la mercadería existente para minimizar el riesgo.
	F5-A5. Disponer de recursos financieros para situaciones inciertas como el costo ascendente de los productos	D5-A5. Evaluar los resultados obtenidos durante un determinado tiempo.

Fuente: Empresa TotalHome

Realizado por: Cali, N 2020

3.3.2 Análisis Financiero

3.3.2.1 Análisis horizontal y vertical de los estados financieros

Tabla 19-3: Análisis horizontal y vertical del estado de situación inicial

EMPRESA COMERCIAL TOTAL HOME										
ESTADO DE SITUACIÓN INICIAL										
AÑO 2017			AÑO 2018				AÑO 2019			
			ANÁLISIS				ANÁLISIS			
	Valores	Vertical (%)	Valores	Vertical (%)	Horizontal (\$)	Horizontal (%)	Valores	Vertical (%)	Horizontal (\$)	Horizontal (%)
ACTIVOS										
Activos Corrientes										
Efectivo y equivalentes al efectivo	8.915,47	0,98%	26.707,17	1,83%	17.791,70	199,56%	16.899,87	1%	-9.807,30	-36,72%
Cuentas y documentos por cobrar (No Relacionados)			10	0,00%	10,00		413.828,34	24%	-694.512,87.	-62,66%
Cuentas y documentos por cobrar (Relacionados)	64.879,86	7,14%	1.108.341,21	76,00%	1.043.461,35	1608,30%			-	-100,00%
(-) Provisión cuentas incobrables	-9.000,00								1.108.341,21	
Importe bruto adeudado por los clientes por el trabajo ejecutado en contratos de construcción (No Relacionados)			20.136,09	1,38%	20.136,09			0%	-20.136,09	-100,00%
Crédito tributario a favor del sujeto pasivo (IVA)			61.870,77	4,24%	61.870,77		57.693,04	3%	-4.177,73	-6,75%
Crédito tributario a favor del sujeto pasivo (I.R)			1.444,86	0,10%	1.444,86		8.353,87	0,5%	6.909,01	478,18%

Inventario de productos terminados y mercadería. En almacén	557.894,58	61,40%			-557.894,58	-100,00%	1.034.710,73	59%	1.034.710,73	
Otros activos	18.541,36	2,89%			-18.541,36	-100,00%				
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	641.231,27	70,57%	1.218.510,10	83,55%	577.278,83	90,03%	1.531.485,85	88%	312.975,75	25,69%
Activos No Corrientes										
Edificios y otros inmuebles (excepto terrenos)	247.338,45	27,22%	247.338,45	16,96%	0,00		247.338,45	14%	0,00	
Muebles y enseres	7.000,00	0,77%	7.000,00	0,48%			7.000,00	0,4%		
Maquinaria, equipo, instalaciones y adecuaciones	1.000,00	0,11%	1.000,00	0,07%			1.000,00	0,1%		
Equipo de computación y software	3.500,00	0,39%	3.500,00	0,24%			3.500,00	0,2%		
Vehículos, equipo de transporte y camionero móvil	66.214,59	7,29%	66.214,59				66.214,59	4%		
(-) Deterioro acumulado de propiedades planta y equipo	-57.632,91	-6,34%	-85.197,75	-5,84%	-27.564,84	47,83%	-112.762,59	31%	-27.564,84	32,35%
TOTAL, ACTIVO NO CORRIENTE	267.420,13	29,43%	239.855,29	16,45%	-27.564,84	-10,31%	212.290,45	12%	-27.564,84	-11,49%
TOTAL DEL ACTIVO	908.651,40	100,00%	1.458.365,39	100,00%	549.713,99	60,50%	1.743.776,30	100%	285.410,91	19,57%
PASIVOS										
Pasivos Corrientes										
Cuentas y documentos por pagar proveedores corrientes (No relacionados)	201.875,22	22,22%	234.697,29	16,09%	32.822,07	16,26%	535.068,40	31%	300.371,11	127,98%
Otras cuentas y documentos por pagar corrientes (No relacionados)	28.709,14	3,16%			-28.709,14	-100,00%	41.988,01	2%	41.988,01	
Impuesto a la renta			3260,5	0,22%	3.260,50				-3.260,50	
Participación trabajadores por pagar del ejercicio	3.260,50	0,36%	3260,39	0,22%	-0,11	-0,003%	4.933,62	0,3%	1.673,23	51,32%
Obligaciones con el IESS	1.187,76	0,13%	19329,41	1,33%	18.141,65	1527,38%	1.610,72	33%	-17.718,69	-91,67%

Otros pasivos corrientes por beneficios a empleados	6.008,33	0,66%			-6.008,33	-100,00%				
TOTAL, PASIVO CORRIENTE	241.040,95	26,53%	260.547,59	17,87%	19.506,64	8,09%	583.600,75	33%	323.053,16	123,99%
Pasivos No Corrientes										
Obligaciones con instituciones-no corrientes (No relacionadas)	67.880,90	7,47%			-67.880,90	-100,00%	424.210,79	24%	424.210,79	
Otras cuentas y documentos por pagar no corrientes (No Relacionados)			549.168,22	37,66%	549.168,22				-549.168,22	-100,00%
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	67.880,90	7,47%	549.168,22	37,66%	481.287,32	709,02%	424.210,79	24%	-124.957,43	-22,75%
TOTAL DEL PASIVO	308.921,85	34,00%	809.715,81	55,52%	500.793,96	162,11%	1.007.811,54	58%	198.095,73	24,46%
PATRIMONIO										
Patrimonio neto	599.729,55		648.649,58				735.964,76			
TOTAL PATRIMONIO NETO	599.729,55	66,00%	648.649,58	44,48%	48.920,03	8,16%	735.964,76	42%	87.315,18	13,46%
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	908.651,40	100,00%	1.458.365,39	100,00%	549.713,99	60,50%	1.743.776,30	100%	285.410,91	19,57%

Fuente: Empresa TotalHome

Realizado por: Cali, N. 2020

Análisis horizontal y vertical del estado de resultados

Tabla 20-3: Análisis horizontal y vertical del estado de resultados

EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME										
ESTADO DE REDSULTADOS										
	AÑO 2017		AÑO 2018				AÑO 2019			
	Valores	V. Relativa (%)	Valores	V. Relativa (%)	V. Absoluta (\$)	V. Absoluta (%)	Valores	V. Relativa (%)	V. Absoluta (\$)	V. Absoluta (%)
Ingresos										
Ventas locales gravadas con tarifa diferente de 0% de IVA	810.624,87	99,26%	1.317.879,34	99,98%	507.254,47	62,58%	1.918.851,34	99,98%	600.972,00	45,60%
Ventas netas locales gravadas con tarifa 0% de IVA o exentas de IVA	6.066,00	0,74%	230,00	0,02%	-5.836,00	-96,21%	75,00	0,004%	-155,00	-67,39%
Rendimientos financieros							222,00	0,01%		
Total de Ingresos	816.690,87	100,00%	1.318.109,34	100,00%	501.418,47	61,40%	1.919.148,34	100,00%	601.039,00	45,60%
Costos										
Inventario inicial de bienes no producidos por el sujeto pasivo	349.388,82	42,78%	557.894,58	42,33%	208.505,76	59,68%	1.156.294,17	60,25%	598.399,59	107,26%
Compras netas locales de bienes no producidos por el sujeto pasivo	821.484,22	100,59%	1.630.611,01	123,71%	809.126,79	98,50%	1.384.598,33	72,15%	-246.012,68	-15,09%
(-) Inventario final de bienes no producidos por el sujeto pasivo	-557.894,58	-68,31%	-1.156.294,17	-87,72%	-598.399,59	107,26%	-1.034.710,73	-53,92%	121.583,44	-10,51%
Total de costos	612.978,46	75,06%	1.032.211,42	78,31%	419.232,96	68,39%	1.506.181,77	78,48%	473.970,35	45,92%
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS	203.712,41	24,94%	285.897,92	21,69%	82.185,51	40,34%	412.966,57	21,52%	127.068,65	44,45%
Gastos										
Sueldos, salarios y demás remuneraciones que constituyen materia gravada del IESS	101.050,86	12,37%	117.174,44	8,89%	16.123,58	15,96%	147.631,33	7,69%	30.456,89	25,99%
Beneficio solidario, indemnizaciones y otras remuneraciones que no constituyen materia gravada del IESS	21.201,71	2,60%	22.425,29	1,70%	1.223,58	5,77%	28.566,01	1,49%	6.140,72	27,38%
Aporte a la seguridad social (incluye fondos de reserva)	14.520,98	1,78%	25.313,43	1,92%	10.792,45	74,32%	28.255,71	1,47%	2.942,28	11,62%
Honorarios profesionales y dieta	2.048,14	0,25%	999,03	0,08%	-1.049,11	-51,22%	1.750,01	0,09%	750,98	75,17%
Intereses con instituciones financieras (Locales)							41.785,47	2,18%		
Depreciación de costo histórico de propiedades, planta y equipo (excluye activos biológicos de propiedades de inversión) No acelerada			27.264,84	2,07%	27.264,84		27.564,84	1,44%	300,00	1,10%

Arrendamientos							1.607,15	0,08%		
Mantenimiento y reparaciones	109,63	0,01%	1.188,69	0,09%	1.079,06	984,27%	3.587,85	0,19%	2.399,16	121047,00%
Combustible y lubricantes	4.733,29	0,58%	10.506,96	0,80%	5.773,67	121,98%	13.016,03	0,68%	2.509,07	23,88%
Promoción y publicidad	374,80	0,05%	897,31	0,07%	522,51	139,41%	3.608,49	0,19%	2.711,18	302,15%
Suministros, herramientas materiales y repuestos	13.822,74	1,69%	28.750,33	2,18%	14.927,59	107,99%	28.355,32	1,48%	-395,01	-1,37%
Transporte	8.227,24	1,01%	5.747,87	0,44%	-2.479,37	-30,14%	10.140,74	0,53%	4.392,87	76,43%
Seguros y reaseguros (primas y cesiones)			1.178,86	0,09%	1.178,86		512,07	0,03%	-666,79	-56,56%
Gasto de gestión			3.216,05	0,24%	3.216,05		2.241,04	0,12%	-975,01	-30,32%
Impuestos, contribuciones y otros							1.489,61	0,08%		
Gasto de viaje			20,53	0,00%	20,53		1,00	0,00%	-19,53	-95,13%
Servicios públicos	4.665,20	0,57%	4.148,97	0,31%	-516,23	-11,07%	3.079,54	0,16%	-1.069,43	-25,78%
Pagos por otros servicios no complementarios en casilleros anteriores	6.296,59	0,77%	12.104,61	0,92%	5.808,02	92,24%	16.661,54	0,87%	4.556,93	37,65%
Pagos por otros bienes no complementarios en casilleros anteriores	4.924,57	0,60%	3.224,78	0,24%	-1.699,79	-34,52%				
Total de gastos	181.975,75	22,28%	264.161,99	20,04%	82.186,24	45,16%	318.068,28	16,57%	53.906,29	20,41%
UTILIDAD OPERACIONAL	21.736,66	2,66%	21.735,93	1,65%	-0,73	-0,003%	94.898,29	4,94%	73.162,36	336,60%
Base cálculo de participación trabajadores	21.736,66	2,66%	21.735,93				32.890,82		11.154,89	51,32%
(-) Gastos personales			-4.978,75	-0,38%	-4.978,75		-4.999,50	-0,26%	-20,75	0,42%
(+) Gastos no deducibles locales	6.378,58	0,78%	27.960,12	2,12%	21.581,54	338,34%				
UTILIDAD ANTES DE PARTICIPACION TRABAJADORES	28.115,24	3,44%	44.717,30	3,39%	16.602,06	59,05%	48.113,32	2,51%	3.396,02	7,59%
(-) Participación trabajadores	-3.260,50	-0,40%	-3.260,39	-0,25%	0,11	-0,003%	-4.933,62	-0,26%	-1.673,23	51,32%
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO A LA RENTA	24.854,74	3,04%	41.456,91	3,15%	16.602,17	66,80%	43.179,70	2,25%	1.722,79	4,16%
Total impuesto a la renta causado	1.436,21	0,18%	3.932,04	0,30%	2.495,83	173,78%	5.647,98	0,29%	1.715,94	43,64%
UTILIDAD NETA	<u>23.418,53</u>	2,87%	<u>37.524,87</u>	2,85%	14.106,34	60,24%	<u>37.531,72</u>	1,96%	6,85	0,02%

Fuente: Estados financieros TotalHome

Realizado por: Cali, N. 2020

Interpretación del análisis horizontal y vertical

ACTIVOS

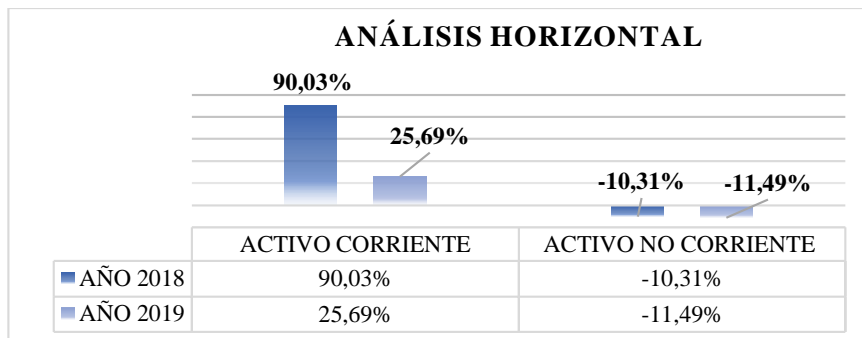


Gráfico 14-3: Análisis horizontal de los activos

Fuente: Tabla 7-4

Elaborado por: Cali, N. 2020

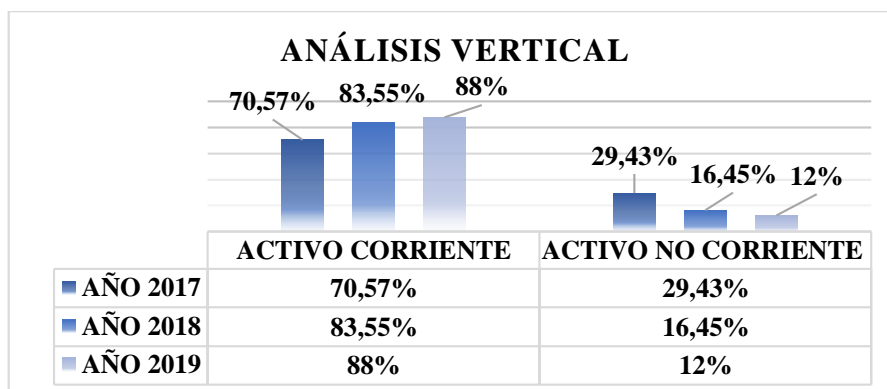


Gráfico 15-3: Análisis vertical de los activos

Fuente: Tabla 7-4

Elaborado por: Cali, N. 2020

Interpretación y análisis

Como podemos observar los gráficos 3-4 y 4-4 son el resultado del análisis vertical y horizontal de los estados financieros de la empresa TotalHome, de donde resulta que en el análisis horizontal en el año 2019 el activo corriente obtuvo una alteración del 25.69% y en el año 2018 que tiene una variación absoluta de 90.03%, específicamente 312.975,75 dólares, por otro lado, los activos no corrientes del año 2018 al año 2019 decrecieron del 10.31% al 11.49%. así mismo en el análisis vertical se puede evidenciar que desde el año 2017 al año 2019 incrementó de manera favorable sus activos corrientes obteniendo una variación relativa del 88% con esto se pretende demostrar que la empresa está en óptimas condiciones, mientras que los activos no corrientes en el año 2017 al 2019 tuvo una disminución del 12%, se puede notar que existe una variación en los valores que

se plantea en la tabla 3-4 esto quiere decir que en los últimos tres años ha influido diversos factores para el incrementar y disminuir el valor en sus cuentas.

PASIVOS

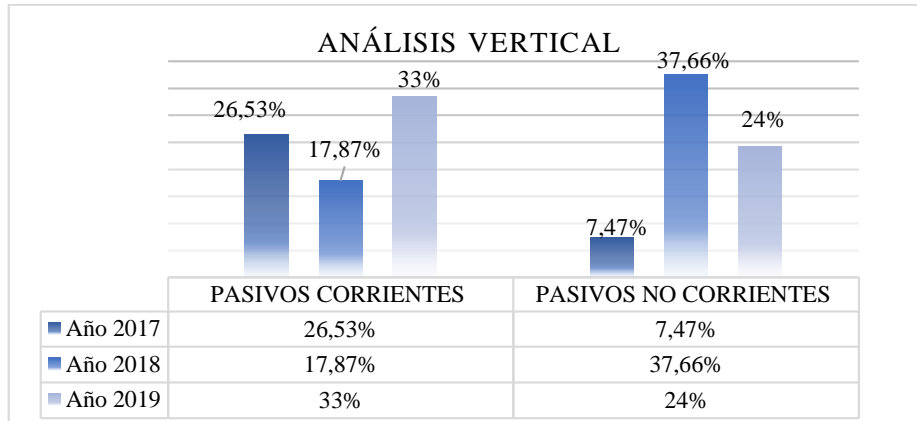


Gráfico 16-3: Análisis vertical de los pasivos

Fuente: Tabla 7-4

Elaborado por: Cali, N. 2020

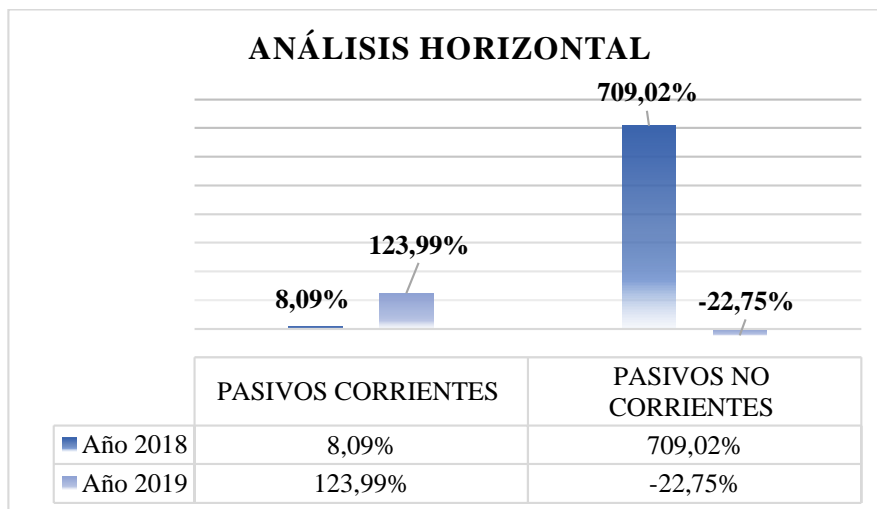


Gráfico 17-3: Análisis horizontal de los pasivos

Fuente: Tabla 7-4

Elaborado por: Cali, N. 2020

Interpretación y análisis

En los gráficos 5-4 y 6-4 expresan los pasivos tanto corrientes como no corrientes, en el análisis vertical los pasivos corrientes en el año 2017 tienen un porcentaje de 26.53% mientras que para el año 2019 tuvo un crecimiento de 33% en conexión con el total de pasivos + patrimonio por otra parte los pasivos no corrientes desde el año 2017 tuvo un crecimiento considerable de 24%, al

mismo tiempo en el análisis horizontal hay que señalar que en los pasivos corrientes para el año 2019 es del 123.99% en relación al año anterior, hay que mencionar también que para los pasivos no corrientes existe diferenciación con respecto al año 2019 de 22.75% a comparación con el año 2018 que es 709.22% lo cual es favorable para cumplir obligaciones a largo plazo.

PASIVO + PATRIMONIO

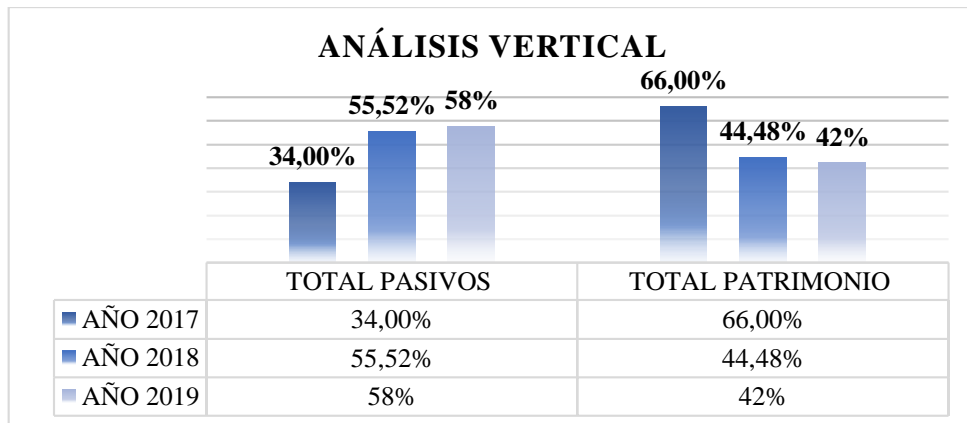


Gráfico 18-3: Análisis vertical del pasivo + patrimonio

Fuente: Tabla 7-4

Elaborado por: Cali, N. 2020

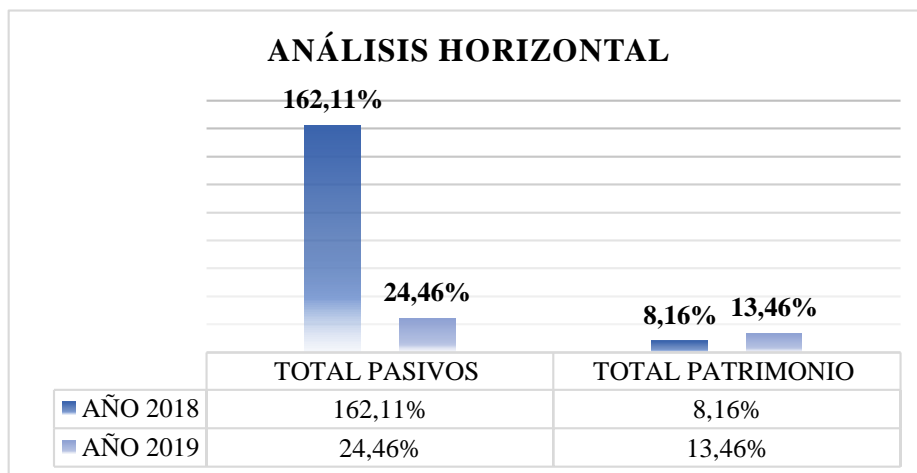


Gráfico 19-3: Análisis horizontal del pasivo + patrimonio

Fuente: Tabla 7-4

Elaborado por: Cali, N. 2020

Interpretación y análisis

Acorde al gráfico 7-4 y 8-4 se puede apreciar la variación absoluta y relativa del pasivo + patrimonio, en el análisis vertical se observa que en el año 2017 los pasivos representan el 34% y el patrimonio el 66% al 2019 la empresa se ve un poco afectada al incrementar los pasivos en ese

año el total de pasivos es 58% al mismo tiempo el patrimonio es 42%, la empresa debe cuidar que sus pasivos no sean superiores al patrimonio. En el análisis horizontal se puede verificar que en el total de pasivos existe una variación considerable entre el año 2018 con 162.11% y el año 2019 de 24.46% a diferencia del pasivo no sucede lo mismo con el patrimonio porque este disminuye en el año 2019, el total de patrimonio del 8.16% correspondiente al año 2018 a 13.46% en el 2019 no es recomendable que la empresa este endeudada a entidades financieras o terceras personas.

Estructura financiera de la empresa TotalHome

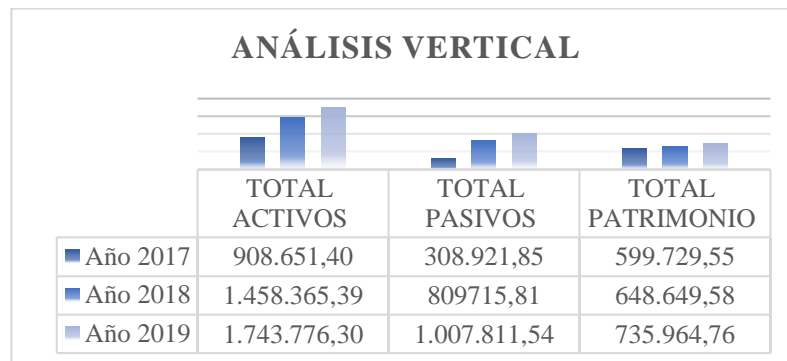


Gráfico 20-3: Análisis vertical de la estructura financiera

Fuente: Tabla 7-4

Elaborado por: Cali, N. 2020

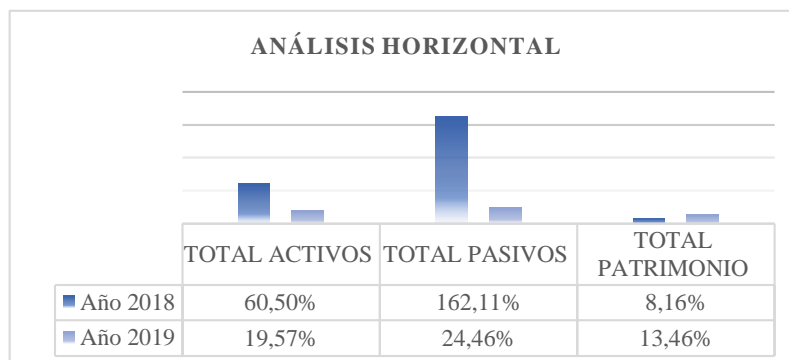


Gráfico 21-3: Análisis vertical de la estructura financiera

Fuente: Tabla 7-4

Elaborado por: Cali, N. 2020

Interpretación y análisis

Se podría decir que en el año 2019 la empresa se mantuvo estable durante los últimos tres años ya que se puede observar en el análisis vertical que las cifras incrementaron considerablemente algo positivo para la empresa, aunque no se visualiza lo mismo en el análisis horizontal debido a que porcentualmente se evidencia un decrecimiento de los activos y pasivos pero el patrimonio

favorablemente se eleva para el 2019. En el año 2018 el total de activos es de 60.50 % para el 2019 se disminuye cuantiosamente al 19.57% porque existe un valor en la cuenta de inventario de producto terminado realizaron inversión en mercadería, el total de pasivos para el año 2019 bajo su participación de 162.11% al 24.46% debido a que la empresa ha cancelado cuentas pendientes, en el patrimonio crece notablemente de 8.16% al 13.46%. esto se debe a que los pasivos disminuyeron ya que el patrimonio representa el 42% en relación a 58% que se refleja en el balance general en la cuenta del total de pasivos.

Evaluación del estado de resultados

VENTAS

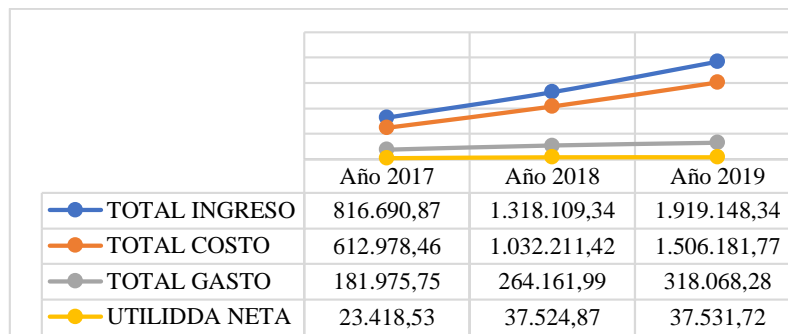


Gráfico 22-3: Análisis vertical de las Ventas
Fuente: Tabla 8-4
Elaborado por: Cali, N. 2020

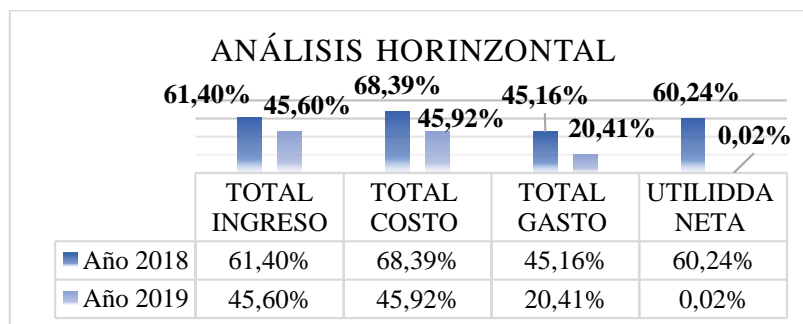


Gráfico 23-3: Análisis horizontal sobre las Ventas
Fuente: Tabla 8-4
Elaborado por: Cali, N. 2020

Interpretación y análisis

Revisado el estado de resultados se refleja en los gráficos 11-4 y 12-4, las ventas en el año 2018 decrecieron considerablemente a comparación con el año 2017 pero en el año 2019 la ventas incrementaron por las cuentas y documentos por cobrar no relacionados, en el año 2018 su valor

fue de \$501.418,47 y en el año 2019 fue de \$601.039, a pesar que existió un valor elevado en el análisis horizontal para el año 2019 el total de ingresos representa el 45,60% mientras que el años 2018 tuvo 61,40% esto se debe que las cuentas y documentos por cobrar relacionados con la empresa en el año 2019 es de 1.108.341,21 por esta razón se realiza el presente trabajo para crear estrategias para el cobro de las cuentas de la empresa. Los costos para el año 2019 son de \$318.068,28 que representa el 20,41% a comparación del año 2018 es de 264.161,99 dólares que simboliza el 45,16%. La utilidad neta no es muy rentable para el año 2018 crece en 60.24% exactamente 14.106,34 dólares, pero en el año 2019 decrece a 0,02% representa el \$6.85. cómo podemos observar la empresa no obtiene un alto porcentaje en la utilidad neta para el año 2019.

UTILIDAD

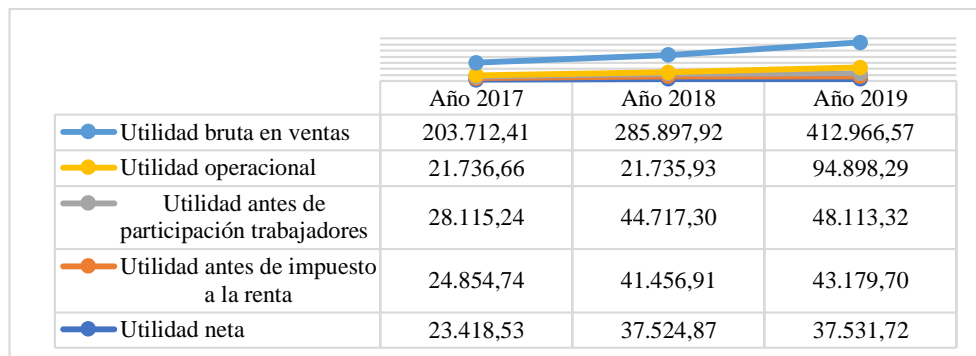


Gráfico 24-3: Análisis vertical de las utilidades

Fuente: Tabla 8-4

Elaborado por: Cali, N. 2020

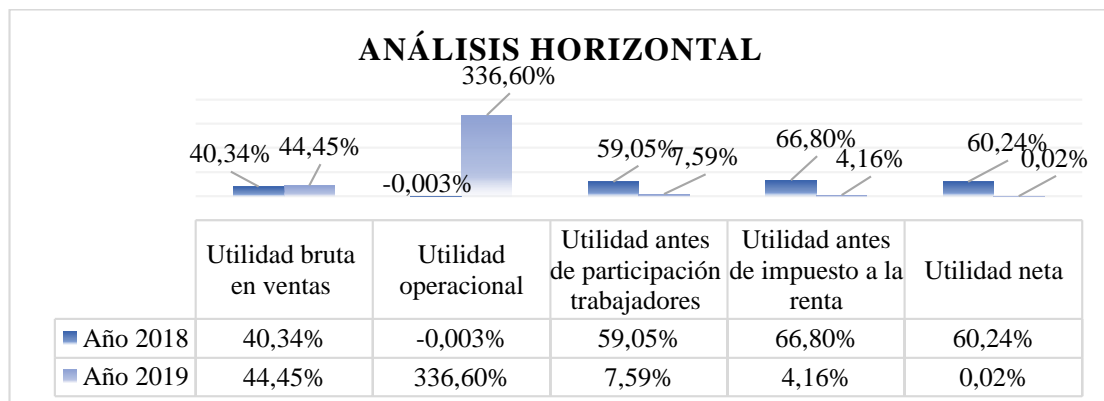


Gráfico 25-3: Análisis horizontal de la utilidad de la empresa

Fuente: Tabla 8-4

Elaborado por: Cali, N. 2020

Interpretación y análisis

En los gráficos 13-4 y 14-4 la utilidad que obtuvo la empresa es alto a comparación del año 2018 para el año 2019 su porcentaje fue de 44,45% exactamente \$127.068,65 se puede apreciar que en el año 2017 decrecen pero en el año 2018 crecen de igual forma en el año 2019 lo que representa que la administración de la empresa y la toma de decisiones fue acertadas en su debido momento, en la utilidad operacional se puede decir que la empresa crece en un 336,60% en dólares representa \$73.162,36 que se ven reflejados en el año 2019, para terminar la utilidad neta antes de participación a trabajadores, utilidad antes de impuestos a la renta y la utilidad neta su incremento es mínimo se podría decir que la empresa mantiene sus valores en cuanto a gastos y costo que se realiza, por esta razón los administrativos deben estar informados de las operaciones de cada local.

3.3.3 Razones financieras

3.3.3.1 Indicadores de liquidez

Tabla 21-3: Indicadores de liquidez

Razón de liquidez	Fórmula	Año	
		2018	2019
Capital de trabajo	$\frac{\text{Activo corriente} - \text{Pasivo corriente}}{\text{Activo corriente}}$	957.962,51	947.885,10
Prueba ácida	$\frac{\text{Activo corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo corriente}}$	0,24	0,85
Liquidez corriente	$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$	4,68	2,62

Fuente: Tabla 7-4

Elaborado por: Cali, N. 2020

Interpretación:

El capital de trabajo de la empresa refleja que está en los niveles óptimos para cumplir con las obligaciones a corto plazo, a pesar de que en el año 2019 tiene un decremento leve de \$947885,10 a comparación con el año 2018 que fue de \$957962,51, por lo tanto, cuenta con recursos necesarios para seguir con sus actividades a pesar de que posee un valor elevado lo que indica que se debería invertir de mejor manera obteniendo más rentabilidad

En el año 2018 la empresa obtuvo 0,24 un poco peligroso porque la empresa recurre a sus

inventarios para no tener inconvenientes, mientras que para el 2019 elevó su razón a 0,85 a pesar de su incremento todavía la empresa no está totalmente en la capacidad para afrontar sus responsabilidades a corto plazo, se dice que si esta sobre 1 la empresa está en la capacidad de cumplir con sus responsabilidades a corto plazo.

La liquidez corriente de la empresa se relaciona con los fondos disponibles para hacer frente a sus necesidades, lo que indica que la empresa posee un nivel apropiado de liquidez lo que no permite que sus inventarios sean afectados, como consecuencia se muestra en la tabla 3-4 que en el año 2018 es elevado la razón corriente obteniendo 4,68 pero en el año 2019 se reduce a 2,62 esto significa que por cada dólar de déficit, la empresa cuenta con 1,62 para pagar deudas adquiridas obteniendo así menor el riesgo y mayor la rentabilidad.

3.3.3.2 Indicadores de endeudamiento

Tabla 22-3: Indicadores de endeudamiento

Razón de Solvencia	Fórmula	Año	
		2018	2019
Endeudamiento del activo	$\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}}$	56%	58%
Endeudamiento patrimonial	$\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Patrimonio}}$	1,25	1,37
Endeudamiento del activo fijo	$\frac{\text{Patrimonio}}{\text{Activo fijo neto}}$	2,70	3,47
Apalancamiento	$\frac{\text{Activo Total}}{\text{Patrimonio Total}}$	2,25	2,37
Endeudamiento financiero	$\frac{\text{Oblig. financieras a corto plazo} * 100}{\text{Ventas netas}}$	19,76%	22,10%

Fuente: Tabla 7-4 y 8-4

Elaborado por: Cali, N. 2020

Interpretación:

El nivel de solvencia de la empresa durante los últimos años es óptimo en algunos aspectos como se observa el endeudamiento del activo en el año 2019 es de 58% lo que significa que la empresa

posee más deuda que activos, y la empresa depende de sus acreedores por esta razón tiene poca capacidad de endeudamiento. Si sigue elevándose el porcentaje se podría considerar como un riesgo porque se puede descapitalizar.

El endeudamiento patrimonial incremento para el año 2019 en 1.37% esto quiere decir el patrimonio está comprometido con sus acreedores, indica que sus deudas superan a los recursos disponibles

El endeudamiento del activo fijo en el año 2019 demuestra que por cada \$1 que se invierta en los activos fijos en el patrimonio la empresa obtiene 3,47 lo que representa que la empresa debió utilizar su patrimonio sin la necesidad de adquirir préstamos.

El apalancamiento en el año 2019 indica que la empresa puede contraer financiamiento, pero se debe considerar que mientras más alto sea es rentable pero también incrementa el riesgo. El apalancamiento financiero en el año 2019 es 22,10% supera el índice permitido se podría considerar peligroso su incremento porque afecta a la rentabilidad de la empresa ya que estos no están contribuyendo a mantener la utilidad aumentando así el riesgo de ganar mucho dinero y no saber en que invertir o perder el beneficio esperado.

3.3.3.3 Indicadores de gestión

Tabla 23-3: Indicadores de gestión

Razón de Gestión	Fórmula	Año	
		2018	2019
Rotación de cartera	$\frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por cobrar}}$	1,19	4,64
Rotación del activo fijo	$\frac{\text{Ventas}}{\text{Activo fijo}}$	5,50	9,04
Rotación de ventas	$\frac{\text{Ventas}}{\text{Activo total}}$	0,90	1,10
Periodo medio de cobro	$\frac{(\text{Cuentas por cobrar} * 365)}{\text{Ventas}}$	306,91	78,71
Periodo medio de pago	$\frac{(\text{Cuentas y documentos por pagar} * 365)}{\text{Inventarios}}$	52,54	141,05
Rotación de inventario	$\frac{\text{Costo de ventas}}{\text{Inventario}}$	0,89	1,46

Fuente: Tabla 7-4 y 8-4

Elaborado por: Cali, N. 2020

Interpretación:

El indicador de gestión ayuda a identificar la eficiencia de la empresa al utilizar sus recursos financieros, el grado de recuperación de los créditos otorgados, así como el pago que poseen con instituciones externas es por esto que la rotación de cartera en el año 2019 es 4.64 veces las que se rescata las cuentas por cobrar, en este año se observa que se tarda mucho en recuperar la cartera vencida por esta razón se tiene que mejorar las estrategias de cobro.

La rotación de activo fijo en el año 2018 fue de 5,50 mientras que en el año 2019 fue de 9,04 lo que indica la empresa está utilizando adecuadamente sus activos para generar más ventas. La rotación de ventas muestra que la efectividad de la administración en el 2019 fue adecuada para la dirección del negocio

El periodo medio de cobro en el 2019 disminuye considerablemente los días ya que la empresa tarda 78 días en recupera el dinero de ventas, en el periodo medio de pago incrementa lo que muestra que tiene 141 días para cubrir sus obligaciones tanto con proveedores como con instituciones financieras el número de días no es recomendable. La rotación de inventarios incrementa en beneficio de la empresa porque la mercadería se compra y se vende de manera insuperable beneficiando la actividad a al que se dedica la empresa.

3.3.3.4 Indicadores de rentabilidad

Tabla 24-3: Indicadores de rentabilidad

Razón de Rentabilidad	Fórmula	Año	
		2018	2019
Rentabilidad neta del activo	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas netas}} * \frac{\text{Ventas netas}}{\text{Activos totales}} * \text{Apalancamiento}$	0,06	0,05
Margen de utilidad bruta	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas netas}} * 100$	21,69	22%
Margen de utilidad operacional	$\frac{\text{Utilidad operacional}}{\text{Ventas netas}} * 100$	1,65	4,94
Rentabilidad sobre el patrimonio (ROE)	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio}} * 100$	5,79	5,10
Rentabilidad sobre el activo (ROA)	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activo total}} * 100$	2,57	2,15

Fuente: Tabla 7-4 y 8-4

Elaborado por: Cali, N. 2020

Interpretación:

El indicador de rentabilidad muestra la realidad de la empresa en cuanto a la gestión para manejar los gastos y costos que implica seguir en el mercado, es la manera de medir si la empresa es rentable para los accionistas. Como se observa en la tabla 8-4 la rentabilidad neta del activo observamos que existe un pequeño descenso en el 2019 de 0.05 esto indica que el activo no está produciendo suficiente utilidad.

El margen de utilidad bruta su valor es el 22% lo que expresa en las ventas se obtiene rentabilidad para cubrir los gastos, aunque incrementa paulatinamente lo que muestra que no es representativo, pero si se obtiene rentabilidad después de pagar sus bienes. El margen de utilidad operacional indica que la empresa es lucrativa convirtiéndose en una ventaja.

La rentabilidad sobre el patrimonio para el año 2019 disminuye su valor a comparación del año 2018 que obtiene 5.79% para el siguiente año es 5.10% y la rentabilidad sobre el activo en el año 2018 es 2.57% para el año 2019 se reduce a 2,15 % esto revela que parte de los activos existentes se ha financiado con una deuda obteniendo así beneficio para seguir cumpliendo con las obligaciones de la empresa.

3.3.3.5 Proyecciones financieras

Inflación en el Ecuador

En el Ecuador la inflación es un porcentaje incierto en diciembre del año 2020 cerró sus cifras con -0.93% este porcentaje es representado anualmente mientras que el porcentaje mensual al mes de diciembre es de -0.03%

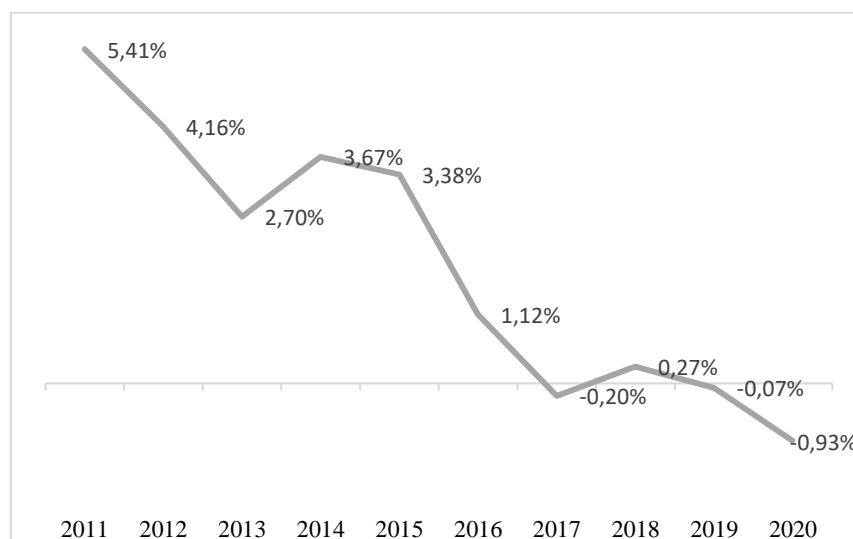


Gráfico 26-3: Inflación Anual del Ecuador años 2011 al 2020

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC)

Realizado por: Cali, N 2020

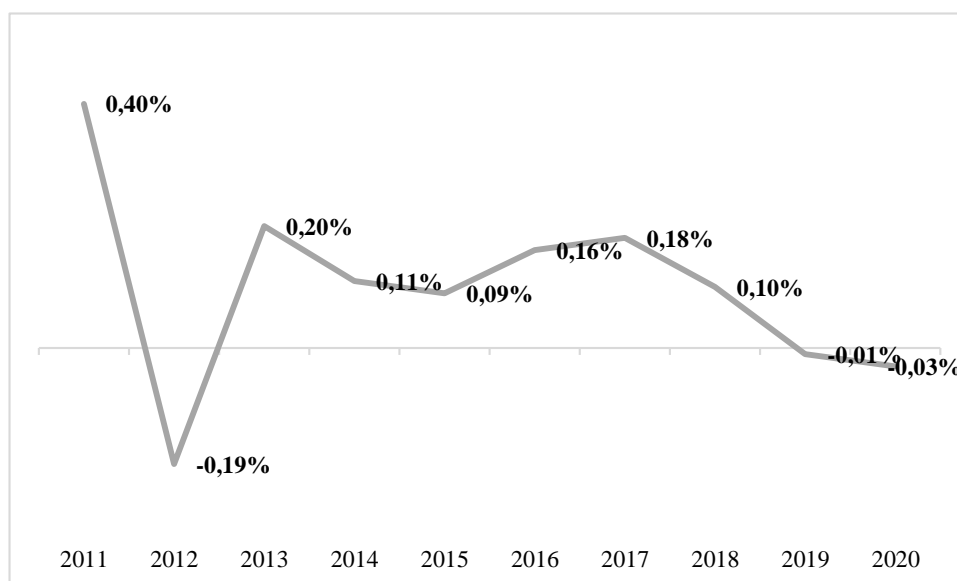


Gráfico 27-3: Inflación Mensual del Ecuador años 2011 al 2020

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC)

Realizado por: Cali, N 2020

Las proyecciones que se realizan a continuación están basadas en la inflación anual del país en el año 2020 se ubicó en -0.93% del acuerdo con el último reporte que presenta el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC). Mientras que en el año 2019 el porcentaje de la inflación se ubicó en -0.07% con este valor se puede pronosticar el futuro de la empresa tomando en cuenta que la economía del país bajo en los últimos meses por situaciones externas.

La fórmula que se utiliza para la proyección de los estados financieros es:

$$P_t = P_0 (1+r)^t$$

Donde:

P_t = es la población total después de t años

P_0 = es la población inicial

r = es la tasa de crecimiento anual expresada en decimales

t = es el número de años después del año inicial

La población en Chimborazo en el año 2020 es de **524.004** habitantes

Tabla 25-3: Balance general proyectado

EMPRESA TOTALHOME						
ESTADO DE SITUACIÓN INICIAL						
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE						
EXPRESADO EN DÓLARES NORTEAMERICANOS						
	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2022	AÑO 2023	AÑO 2024
	VALORES	VALORES	VALORES	VALORES	VALORES	VALORES
ACTIVOS						
Activos Corrientes						
Efectivo y equivalentes al efectivo	16.899,87	18.082,86	19.348,66	20.703,07	22.152,28	23.702,94
Cuentas y documentos por cobrar (No Relacionados)	413.828,34	442.796,32	473.792,07	506.957,51	542.444,54	580.415,65
Crédito tributario a favor del sujeto pasivo (IVA)	57.693,04	61.731,55	66.052,76	70.676,45	75.623,81	80.917,47
Crédito tributario a favor del sujeto pasivo (I.R)	8.353,87	8.938,64	9.564,35	10.233,85	10.950,22	11.716,73
Inventario de productos terminados y mercadería en almacén	1.034.710,73	1.107.140,48	1.184.640,31	1.267.565,14	1.356.294,70	1.451.235,33
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	1.531.485,85	1.638.689,86	1.753.398,15	1.876.136,02	2.007.465,54	2.147.988,13
Activos No Corrientes						
Edificios y otros inmuebles (excepto terrenos)	247.338,45	264.652,14	283.177,79	303.000,24	324.210,25	346.904,97
Muebles y enseres	7.000,00	7.490,00	8.014,30	8.575,30	9.175,57	9.817,86
Maquinaria, equipo, instalaciones y adecuaciones	1.000,00	1.070,00	1.144,90	1.225,04	1.310,80	1.402,55
Equipo de computación y software	3.500,00	3.745,00	4.007,15	4.287,65	4.587,79	4.908,93
Vehículos, equipo de transporte y camionero móvil	66.214,59	70.849,61	75.809,08	81.115,72	86.793,82	92.869,39
(-) Deterioro acumulado de propiedades planta y equipo	-112.762,59	-120.655,97	-129.101,89	-138.139,02	-147.808,75	-158.155,37
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	212.290,45	227.150,78	243.051,34	260.064,93	278.269,47	297.748,34
TOTAL DEL ACTIVO	1.743.776,30	1.865.840,64	1.996.449,49	2.136.200,95	2.285.735,02	2.445.736,47
PASIVOS						
Pasivos Corrientes						
Cuentas y documento por pagar proveedores corrientes (No relacionados)	535.068,40	572.523,19	612.599,81	655.481,80	701.365,52	750.461,11
Otras cuentas y documento, por pagar corrientes (No relacionados)	41.988,01	44.927,17	48.072,07	51.437,12	55.037,72	58.890,36
Participación trabajadores por pagar del ejercicio	4.933,62	5.278,97	5.648,50	6.043,90	6.466,97	6.919,66
Obligaciones con el IESS	1.610,72	1.723,47	1.844,11	1.973,20	2.111,33	2.259,12
TOTAL PASIVO CORRIENTE	583.600,75	624.452,80	668.164,50	714.936,01	764.981,53	818.530,24
Pasivos No Corrientes						
Obligaciones con instituciones-no corrientes (No relacionados)	424.210,79	453.905,55	485.678,93	519.676,46	556.053,81	594.977,58
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	424.210,79	453.905,55	485.678,93	519.676,46	556.053,81	594.977,58
TOTAL DEL PASIVO	1.007.811,54	1.078.358,35	1.153.843,43	1.234.612,47	1.321.035,35	1.413.507,82
PATRIMONIO						
Patrimonio neto	735.964,76	787.482,29	842.606,05	901.588,48	964.699,67	1.032.228,65
TOTAL PATRIMONIO NETO	735.964,76	787.482,29	842.606,05	901.588,48	964.699,67	1.032.228,65
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	1.743.776,30	1.865.840,64	1.996.449,49	2.136.200,95	2.285.735,02	2.445.736,47

Fuente: Empresa TotalHome

Elaborado por: Cali, N. 2020

Tabla 26-3: Estado de resultados proyectado

EMPRESA TOTALHOME						
ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO						
EXPRESADO EN DÓLARES NORTEAMERICANOS						
	AÑO					
	2019	2020	2021	2022	2023	2024
	Valores	Valores	Valores	Valores	Valores	Valores
Ingresos						
Total de Ingresos	1.919.148,34	2.053.488,72	2.147.127,81	2.245.036,84	2.347.410,52	2.454.452,44
Costos						
Compras netas locales de bienes no producidos por el sujeto pasivo	1.384.598,33	1386675,23	1388755,24	1390838,37	1392924,63	1395014,02
(-) Inventario final de bienes no producidos por el sujeto pasivo	1.034.710,73	1138181,8	1251999,98	1377199,98	1514919,98	1666411,98
Total de costos	1.506.181,77	1.513.095,14	1.582.546,21	1.655.185,08	1.731.158,08	1.810.618,23
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS	412.966,57	540.393,58	564.581,60	589.851,76	616.252,44	643.834,20
Gastos						
Total de gastos	318.068,28	318.717,46	319.367,96	320.019,79	320.672,95	321.327,44
UTILIDAD OPERACIONAL	94.898,29	221.676,12	245.213,64	269.831,97	295.579,49	322.506,76
Intereses con instituciones financieras (Locales)	41.785,47	41.785,47	41.785,47	41.785,47	41.785,47	41.785,47
(-) Gastos personales	-4.999,50	-4.999,70	-4.999,90	-5.000,10	-5.000,30	-5.000,50
UTILIDAD ANTES DE PARTICIPACIÓN A TRABAJADORES	48.113,32	174.890,95	198.428,27	223.046,40	248.793,72	275.720,79
(-) Participación a trabajadores	-4.933,62	-4.982,96	-5.032,79	-5.083,11	-5.133,94	-5.185,28
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO A LA RENTA	43.179,70	169.908,00	193.395,48	217.963,28	243.659,77	270.535,51
Total impuesto a la renta causado	5.647,98	5.670,57	5.693,25	5.716,03	5.738,89	5.761,85
UTILIDAD NETA	37.531,72	164.237,42	187.702,23	212.247,25	237.920,88	264.773,66

Fuente: Empresa TotalHome

Elaborado por: Cali, N. 2020

Razones financieras proyectadas

Tabla 27-3: Razones financieras proyectadas

EMPRESA TOTALHOME						
RAZONES FINANCIERAS PROYECTADAS						
	AÑO					
	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Indicadores de Gestión						
Rotación de cartera	4,64	4,64	4,53	4,43	4,33	4,23
Rotación del activo fijo	9,04	9,04	8,83	8,63	8,44	8,24
Rotación de ventas	1,10	1,10	1,08	1,05	1,03	1,00
Periodo medio de cobro	78,71	78,71	80,54	82,42	84,34	86,31
Periodo medio de pago	141,05	150,70	161,01	172,02	183,78	196,36
Rotación de inventario	1,46	1,33	1,26	1,20	1,14	1,09
Indicadores de Rentabilidad						
Rentabilidad neta del activo	0,05	0,21	0,22	0,24	0,25	0,26
Margen de utilidad bruta	21,52	26,32	26,29	26,27	26,25	26,23
Margen de utilidad operacional	4,94	10,80	11,42	12,02	12,59	13,14
Rentabilidad sobre el patrimonio (ROE)	5,10	20,86	22,28	23,54	24,66	25,65
Rentabilidad sobre el activo (ROA)	2,15	8,80	9,40	9,94	10,41	10,83

Fuente: Empresa TotalHome

Elaborado por: Cali, N. 2020

Interpretación de estados financieros proyectados

Como se muestra en las tablas 13-4 y 14-4 la empresa TotalHome en los próximos años incrementa la rentabilidad como se evidencia en la proyección de los estados financieros, esto indica que es importante planificar los recursos disponibles dentro de las empresas porque es imprescindible contar con capital para realizar futuros proyectos o inversiones las misma que generan utilidad, para ello se debe tomar en cuenta los gastos relacionados a la actividad que realiza la empresa por otra parte los costos se debe reducir para mantener el equilibrio.

En la proyección presentada anteriormente se observa que según los estados financieros proyectados hasta el año 2024 es visible un crecimiento paulatino lo cual es bueno ya que el capital del año 2019 es de \$735.964,76 para el 2024 su valor es de \$742.241,77 de la misma manera en el estado de resultados la utilidad neta para el año 2024 será de 37.851,83 al ser una empresa comercial la máxima utilidad será de las ventas realizadas, sin embargo estos valores pueden variar según el comportamiento del mercado o circunstancias ajenas a la empresa, es importante analizar qué productos son más demandados en el mercado para poder abastecer la mercedaria necesaria con la finalidad de satisfacer las necesidades del cliente.

La proyección de las distintas cuentas es de gran ayuda para la gerencia y el personal encargado de tomar decisiones acertadas permitiendo una adecuada planificación que a futuro se podrá evaluar acontecimientos ocurridos durante un periodo y los resultados obtenidos en las ventas

generadas después de realizar una inversión, por esta razón las proyecciones sirven como guía para la evaluación de las decisiones financieras, sirve también para crear distintos escenarios para analizar los posibles riesgos que se pueden originar, asimismo se utiliza para planificar y controlar el cumplimiento de las metas financieras. Para las empresas es útil proyectar sus estados financieros porque permite identificar las mejores opciones para invertir el capital y así obtener rentabilidad, así como para mejorar el desempeño anticipando de los resultados contables.

La proyección de las razones financieras indica que la gestión que realiza en la empresa se evidencia en un incremento de los diferentes indicadores de rentabilidad como se observa en la tabla 15-4 los valores ascienden de manera notable por lo tanto la empresa en los próximos años si la gestión se realiza adecuadamente la empresa será rentable. Por la tanto la empresa está en la capacidad de competir frente a otras empresas del entorno en el que se desarrolla, las razones de rentabilidad establecen que la empresa TotalHome va a generar utilidades según se invierta en los nuevos proyectos que tiene a futuro.

3.3.4 Plan Financiero

La planificación financiera es parte de la administración financiera es una manera de proyectarse hacia un futuro incierto en él que una empresa debe estar preparada para asumir riesgos sin que estos tengan mayor impacto en la economía, tomando decisiones acertadas y como consecuencia mejorar la rentabilidad anticipando acciones ante el peligro que se puede presentar, así como también se debe considerar los objetivos a los que se pretende llegar, al mismo tiempo se debe realizar la evaluación pertinente de todos aspectos que intervienen.

Así mismo la planificación financiera permite conocer y determinar varios aspectos como es el desempeño pasado de una empresa, así como el desempeño presenta para así proyectarse hacia el futuro teniendo en cuenta datos claros que servirán de apoyo para la gerencia de la empresa y mejor posicionamiento en el mercado local frente a las distintas empresas existentes con la finalidad de ser una empresa competitiva con el conocimiento.

El plan financiero contiene tres puntos claves:

Formulación estratégica

Objetivos financieros

Estrategias financieras

3.3.4.1 *Formulación estratégica*

Los factores estratégicos son aspectos que inciden directamente en el éxito o fracaso de la organización y hacia los cuales debe orientarse la empresa para garantizar el cumplimiento.

Misión

TotalHome tiene como misión ofrecer a su clientela una amplia gama de electrodomésticos de calidad acorde a sus necesidades a precios accesibles y facilidades de pago; cuenta con personal capacitado para brindar servicios eficaces para satisfacer a todos nuestros clientes promoviendo el bienestar para los ecuatorianos porque en total home el cliente es su prioridad.

Visión

Nuestra visión para el 2024 es ser una empresa líder en el mercado local en cuanto a la comercialización de productos para el hogar capaz de cumplir con las necesidades de la población; mediante la adquisición de productos y servicios modernos; con el objetivo de crecer como empresa con los mejores resultados económicos.

3.3.4.2 *Objetivos Financieros*

Los objetivos que se proponen a continuación son en beneficio de la empresa para obtener los resultados deseados durante un periodo determinado.

- Lograr los niveles óptimos de rentabilidad que permitan determinar las óptimas condiciones para el financiamiento que se requiera.
- Generar el cambio que se necesita para ser competitivos.

Estrategias financieras

Las estrategias que se plantean a continuación servirán como ayuda para cumplir con las metas financieras que se desea obtener.

3.3.4.3 *Estrategias de comercialización*

Las estrategias de comercialización que se presentan a continuación serán de gran utilidad para la

empresa TotalHome porque está relacionado directamente con la venta de los electrodomésticos, así como la distribución de la mercadería en las distintas sucursales.

Lo que se pretende logra con las estrategias es mantenerse en el mercado ofreciendo a la población productos de calidad a menor precio, de esta manera se podrá competir con las cadenas de negocios.

Tabla 28-3: Estrategias de comercialización

N.	ESTRATEGIA	EJECUCIÓN	INDICADOR
1	F2-O2. Utilizar canales de distribución estratégicos para dar a conocer los productos que ofrece la empresa.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ofertar sus productos en los distintos canales de comunicación más vistos y escuchados. 2. Realizar días de descuento para atraer a los clientes 3. Realizar días específicos de promociones o brindar un obsequio que no represente un valor elevado 4. Ubicar en lugares estratégicos nuevas sucursales que permitan abarcar en su totalidad el mercado riobambeño. 5. Campañas de marketing que faciliten la comercialización y como consecuencia incremente las ventas. Buscar puntos estratégicos de la ciudad para realizar publicidad. 	$\frac{\text{Ofertas realizadas}}{\text{Ofertas planificadas}} * 100$ $\frac{\text{Días de descuentos realizados}}{\text{Días de descuento planificados}} * 100$ $\frac{\text{Número de obsequios entregados}}{\text{Número de obsequios planificados}} * 100$ $\frac{\text{Sucursales abiertas}}{\text{Sucursales planificadas en abrir}} * 100$ $\frac{\text{Campañas de marketing realizadas}}{\text{Campañas de marketing planificadas}} * 100$
2	F3-O3. Ampliar la gama de productos acorde a la demanda del mercado permitiendo captar nuevos clientes.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar estudios de los productos más demandados en el mercado. 2. Ofrecer productos de calidad a precios competitivos 3. Realizar un estudio sobre la probabilidad de ofrecer sus productos utilizando los medios tecnológicos como la página de la empresa, ventas online. 	$\frac{\text{Estudios realizados de la demanda}}{\text{Estudios planificados de la demanda}} * 100$ $\frac{\text{Precios actuales}}{\text{Precios planificados}} * 100$

			$\frac{\text{Ventas online realizadas}}{\text{Ventas online planificadas}} * 100$
3	D2-O2. Implementar un flujograma de procesos que permita realizar las funciones correspondientes con el objetivo de brindar mejor atención que la competencia.	Con la estrategia propuesta ayuda a comprender de mejor manera los procesos para brindar un servicio eficiente que permita ofrecer y vender un producto específico, generando la oportunidad de mejora para la empresa identificando la causa que ocasiona el no cumplimiento de las distintas actividades.	$\frac{\text{Procesos realizados}}{\text{Procesos planificados}} * 100$
4	D4-A4. Periódicamente realizar una inspección de la mercadería existente para minimizar el riesgo.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Consultar con la supervisora de almacén si un artículo en específico existe en la bodega para proceder a realizar la venta y no tener inconvenientes con el cliente 2. Verificar si los productos que están en bodega se encuentran en buen estado o inmediatamente reportar con la persona responsable 	$\frac{\text{Mercadería existente en cada sucursal}}{\text{Total de la mercadería existente en la bodega}} * 100$ $\frac{\text{Mercadería en buen estado}}{\text{Total de la mercadería}} * 100$
5	D2-A2. Plantear procesos de venta tomando en cuenta aspectos externos como la tasa de interés.	La empresa debe tener la certeza que el personal que labora está informado del precio tanto al contado como a crédito de los artículos disponibles, del mismo modo las restricciones a las que debe regirse una empresa comercial.	$\frac{\text{Procesos de venta realizados}}{\text{Procesos de venta planificados}} * 100$
6	F4, F4-O4. O5. Ingresar a nuevos mercados analizando puntos débiles de la competencia para mejorar.	La administración debe tener claro los aspectos de la competencia para poder cubrir déficit existen del mercado en el cual está inmerso la empresa.	$\frac{\text{Estudios realizados a la competencia}}{\text{Estudios planificados}} * 100$

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Cali, N. 20

3.3.4.4 *Estrategias administrativas*

Las estrategias administrativas son precisas porque permiten visualizar las metas que se propone alcanzar la empresa con el objetivo de generar utilidad tomando las debidas acciones a tiempo en caso de posibles riesgos. Tomando en cuenta que las estrategias administrativas servirán a la alta gerencia para planificar de mejor manera los procesos existentes en cada área de la empresa, de la misma manera el presupuesto que se destina a las diferentes actividades. Las estrategias deben ser factibles y medibles para evaluar los resultados obtenidos.

De acuerdo a las necesidades que surgen dentro de la empresa la administración debe implantar nuevas estrategias optimizando los recursos, por otro lado, las estrategias deben ser flexibles al cambio y con la correcta coordinación de todo el personal se pueda cumplir las metas y objetivos propuestos.

La empresa debe definir bien las metas hacia donde pretende llegar con objetivos claros y precisos que permitan ser competitivos frente a otras empresas, para lograr las metas la administración debe comprometer y coordinar con todo el personal para el normal funcionamiento. Para el cumplimiento de las actividades que se formula se requiere invertir tiempo para realizar un estudio del entorno de la empresa, así como el respectivo análisis de las áreas que se debe incluir para el logro de los objetivos.

Las estrategias que se presentan a continuación servirán como guía para orientar de mejor manera los procesos existentes:

Tabla 29-3: Estrategias administrativas

N.	ESTRATEGIA	EJECUCIÓN	INDICADOR
1	F1-O1. Capacitaciones con usos tecnológicos para realizar las actividades con eficiencia.	<p>1. La administración debe otorgar capacitaciones acordes a las funciones de cada puesto de trabajo para mitigar posibles problemas con el personal.</p> <p>2. La correcta utilización de los recursos tecnológicos es indispensable en la actualidad ya que el ser humano debe acoplarse a su uso.</p> <p>3. La administración debe buscar personas con un nivel de conocimiento alto capaces de transmitir pautas necesarias para incrementar el nivel de desempeño del personal que labora en la empresa.</p>	$\frac{\text{Número de capacitaciones realizadas}}{\text{Número de capacitaciones planificadas}} * 100$ $\frac{\text{Recursos tecnológicos utilizados}}{\text{Total de recursos tecnológico disponibles}} * 100$ $\frac{\text{Evaluaciones de desempeño realizadas}}{\text{Total de evaluaciones planificadas}} * 100$
2	D3, D4-O3, D4. Revisiones continuas de los sistemas de control e información para visualizar la	Se debe realizar revisiones constantes a los sistemas de información para evitar problemas que impidan el cumplimiento de las actividades,	$\frac{\text{Revisiones de los sistemas realizadas}}{\text{Revisiones planificadas}} * 100$

mercadería existente	sobre todo la revisión del programa que utiliza la empresa para registrar la mercadería existente.	
3 F1-A1. Desarrollar actividades para un mejor manejo de recursos financieros.	Los recursos financieros son indispensables en cada empresa por esta razón debe existir personal capacitado para una correcta administración, en donde interviene los gastos producidos en cada sucursal estos no deben exceder al límite impuesto por la empresa	$\frac{\text{Gastos realizados}}{\text{Gastos planificados}} * 100$
4 F3-A3. Buscar fuentes que distribución de productos sin poner en riesgo la inversión realizada	<p>1. Es necesario que el encargado de desempeñar la función de adquirir productos pueda diferenciar precios de los proveedores más beneficiosos que oferten descuentos y promociones para poder transmitir al cliente mejores precios y promociones.</p> <p>2. La administración debe tener en cuenta la inversión que se realiza, por lo mismo la ganancia que se obtendrá al vender todo el producto.</p>	$\frac{\text{Numero de proveedores elegidos}}{\text{Total de proveedores existentes}} * 100$ $\frac{\text{Inversión realizada}}{\text{Total de la inversión}} * 100$

5 D3-A3. Constantes actualizaciones sobre las restricciones impuestas por el país	Las restricciones que existen actualmente en el país ponen en riesgo la existencia de las empresas actuales, es por esta razón que toda empresa debe estar preparada para un futuro incierto tomando las debidas acciones que permitan disminuir el impacto que las prohibiciones ocasionan.	$\frac{\text{Restricciones que afectan a la empresa}}{\text{Total de restricciones existentes}} * 100$
--	--	--

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Cali, N. 2020

3.3.4.5 *Estrategias de financiamiento*

Se basa en la gestión de los recursos y personal que forman parte de una empresa, es la manera en la que se planifica para obtener el financiamiento que esta requiere para el normal funcionamiento de las actividades económicas, para ello se necesita estrategias que permitan utilizar el efectivo disponible para generar utilidad, por ejemplo, la inversión en nuevos proyectos financieros.

Tabla 30-3: Estrategias de financiamiento

N.	ESTRATEGIA	EJECUCIÓN	INDICADOR
1	D5-O5. Mejorar las políticas crediticias	<p>Las políticas crediticias se deben basar en argumentos claros y precisos como:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar las preguntas necesarias para verificar si los datos de los clientes son reales 2. Analizar el historial crediticio, así como el análisis de los ingresos de la persona que va a adquirir el crédito 	$\frac{\text{Número de respuestas positivas}}{\text{Total de preguntas planteadas}} * 100$ $\frac{\text{Monto de la cuota a pagar}}{\text{Total de ingresos del cliente}} * 100$
2	F2-A2. Tener en cuenta el flujo de caja de la empresa para mantener precios competitivos en el mercado.	<p>La empresa es comercial por lo tanto debe presentar los informes pertinentes de los ingresos y los egresos de dinero.</p> <p>Permite establecer precios competitivos en el mercado.</p>	$\frac{\text{Numero de informes presentados}}{\text{Total de informes}} * 100$ $\frac{\text{Precios de la empresa}}{\text{Precios de la competencia}} * 100$

3	F4-A4. Incremento de ventas para solventar situaciones externas.	Generar ventas de contado durante un periodo determinado es esencial para generar utilidad en ese momento y poder cubrir situaciones externas que demande capital	$\frac{\text{Ventas de contado realizadas}}{\text{Total de ventas}} * 100$
4	F5-A5. Disponer de recursos financieros para situaciones inciertas como el costo ascendente de los productos	<p>1. Para esta estrategia es indispensable tener en cuenta el capital de trabajo porque de este aspecto depende que exista dinero para poder invertir</p> <p>2. La administración debe considerar todos los aspectos que necesitan recursos financieros y otorgar el respectivo presupuesto que requiera las distintas actividades.</p>	$\frac{\text{Inversiones realizadas}}{\text{Inversiones planificadas}} * 100$
5	D1-A1. Administración eficiente del capital para tener claro cómo manejar y poder transmitir las ideas	Se necesita medidas de gestión que generen rentabilidad del efectivo disponible, durante un determinado periodo tomando en cuenta el financiamiento que se adquiere, también es preciso que los socios de la empresa tengan conocimiento de la situación actual de la empresa para tomar las	$\frac{\text{Fuentes de financiamiento revisadas}}{\text{Total de fuentes de financiamiento}} * 100$

medidas correctivas si es necesario.

6 D5-A5.	Evaluar los resultados obtenidos durante un determinado tiempo.	El análisis respectivo de los aspectos financieros como administrativos deben ser evaluados dentro de un tiempo prudencial para detectar situaciones que pongan en riesgo los objetivos a los que pretende llegar la empresa.	$\frac{\text{Evaluaciones financieras realizados}}{\text{Evaluaciones financieras planificadas}} * 100$
-----------------	---	---	---

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Cali, N. 2020

CONCLUSIONES

Luego de haber culminado la investigación sobre el diseño de un Plan Financiero para incrementar la rentabilidad de la empresa TotalHome de la ciudad de Riobamba, periodo 2020-2024, se plantea las siguientes conclusiones:

- ✓ Mediante el soporte teórico se identificó aspectos importantes para la investigación, lo cual se procedió a obtener información basada en autores las mismas que fueron citadas según las normas APA, esta indagación permitió tener una idea clara de las variables que intervienen en el trabajo de titulación para luego proceder a desarrollar el plan financiero que se propone para la empresa TotalHome.

- ✓ Al aplicar los instrumentos descritos anteriormente se determinó que la empresa TotalHome tiene puntos estratégicos los cuales debería maximizar para obtener beneficio tomando en cuenta los riesgos existentes en el mercado ya que por la actividad económica que realiza las amenazas son permanentes y por ser situaciones externas no se puede eliminar si no que se debe trabajar para que el impacto no afecte la rentabilidad de la empresa. Al realizar la evaluación financiera se conoció que cuentas están incrementando su valor, así como las que están siendo afectadas negativamente, en donde se pudo evidenciar que el porcentaje en activos es alto generando así la necesidad de planificar financieramente para invertir en nuevos proyectos que generen utilidad, por otra parte, se descubrió el incremento en las cuentas por cobrar, así como el inadecuado manejo de la mercadería existente generando inconvenientes en las distintas sucursales

- ✓ Finalmente, con los resultados obtenidos mediante del desarrollo de los capítulos anteriores se diseñó estrategias aplicables y realizables con su respectivo indicador de gestión obteniendo como resultado el incremento de la rentabilidad en donde se planteó el rediseño de la misión y visión, así mismo la proyección de los estados financieros en donde se refleja que la empresa en los próximos años va a tener utilidad económica. La empresa debe considerar factores externos para tomar decisiones financieras acertadas obteniendo como resultado posicionamiento en el mercado y sobre todo beneficio financiero para seguir funcionando.

RECOMENDACIONES

Luego de plantear las conclusiones se recomienda:

- ✓ Aplicar el plan financiero que se propone como una guía para mitigar posibles riesgos e incrementar la rentabilidad de la empresa TotalHome de la ciudad de Riobamba, que mediante el soporte teórico que está plasmado en la presente investigación se determinó que será de utilidad para incrementar sus recursos financieros.
- ✓ A la empresa TotalHome realizar valoraciones acordes a las necesidades permitiendo conocer la situación actual de la misma para poder tener un escenario claro sobre el entorno, para solucionar a tiempo los problemas para que no generen mayor inconveniente. Se propone rescatar el portafolio de las cuentas por cobrar con la revisión exhaustiva del posible cliente para otorgar créditos que se puedan recuperar en el menor tiempo posible, igualmente la revisión constante del sistema en cuanto al inventario de mercadería evitando confusiones al momento de realizar las ventas.
- ✓ Aplicar las estrategias elaboradas para obtener mejores resultados en la rentabilidad con la intervención de todo el personal que labora en la empresa, con la finalidad de mejorar la gestión existente, de la misma manera optimizar los recursos disponibles para la toma de decisiones que apunten a la excelencia administrativa,

BIBLIOGRAFÍAS

- Acosta, C., Benavides, I., & Terán, M. (2016). *Fundamentos Contables Básicos* (Primera ed.). Salgolquí, Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Aguilar, J., Puente, M., & Viñán, J. (2017). *Planeación Financiera y Presupuestaria*. Riobamba: Politécnica ESPOCH.
- Arévalo, F. (2015). *Diseño de un modelo de planificación financiera y su relación en la rentabilidad para la empresa INDUPAC CIA.LTDA.* (Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato). Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1290/1/75920.pdf>
- Arias, J., Villasís, M., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 201-206.
- Arrubla, M. (2016). Finanzas y educación financiera en las empresas familiares Pymes. *Revista Sinapsis* (8), 99-118.
- Avella, M. (2019). Importancia de los KPI en la logística y su impacto en el servicio al cliente. *Facultad de Ingeniería. Especialización en Logística Integral*, 1, 1-19.
- Ayala, S., & Fino, G. (2015). *CONTABILIDAD BÁSICA GENERAL. Un enfoque administrativo y de control interno*. Bogotá: Corporación Universitaria Republicana.
- Bastidas, V. (2018). *La estructura organizacional y su relación con la calidad de servicios en centros de educación inicial.* (Mestría). Universidad andina Simón Bolívar, Quito. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6233/1/T2664-MAE-Bastidas-La%20estructura.pdf>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Córdova, M. (2017). *Planeación Financiera 2015 – 2020 a la empresa Promotora Inmobiliaria PROINRO Cía. Ltda., de la ciudad de Loja.* (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Loja). Obtenido de <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/18424/1/MONICA%20FERNANDA%20C%20RDOVA%20SUING.pdf>
- Felcman, I., & Blutman, G. (2018). Planificación estratégica participativa. Conceptos e instrumentos para nuevos modelos de gestión pública. *Revista Perspectiva de Política Públicas*, 7(14), 415-447.


- Garcés, C. (2019). *Indicadores financieros para la toma de decisiones financieras de la empresa Digarta*. (Tesis pregrado, Pontificia Universidad Católica de Ecuador). Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2860/1/77028.pdf>
- García, M., Martínez, F., & Fernández, E. (2018). Manual del asesor financiero. Madrid: Paraninfo. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=o_5KDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- González, Ó., & Arciniegas, J. (2015). *Sistemas de Gestión de Calidad*. Ecoe Ediciones.
- Guevara, R. (2019). El estado del arte en la investigación: ¿análisis de los conocimientos acumulados o indagación por nuevos sentidos? *FOLIOS*, 2(44), 165-179.
- Herrera, A., Betancourt, V., Herrera, A., Vega, S., & Vivanco, E. (2016). Rzones financieras de liquidez en la gestión empresarial para la toma de decisiones. *QUIPURAMAYOC*, 24(46), 153-162.
- Huete, F. (2010). El concepto de utilidad segun John Rawls. *Universitas. Revistas de Filosofía*, 11, 127-142. Obtenido de <http://universitas.idhbc.es/n11/11-08.pdf>
- Jara, G., Sánchez, S., Bucaram, R., & García, J. (2018). Análisis de los indicadores de rentabilidad de la pequeña banca privada del Ecuador a partir de la dolarización. *COMPENDIUM*, 5(12), 54-76.
- Mancero, S. (2017). *Diseño de un plan financiero para incrementar la rentabilidad de la importadora y procesadora de Mármol HG Megastones de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo*. (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Obtenido de <http://dspace.esoch.edu.ec/handle/123456789/7710>
- Marín, L. (2018). Planificación financiera como soporte de gestión del éxito organizacional. *Revista contribuciones a la Economía*, 1-12. Obtenido de <https://www.hacienda.go.cr/Sidovih/uploads/Archivos/Articulo/planificacion-financiera-exito.pdf>
- Morales, A., & Morales, J. (2014). *Planeación Financiera* (Primera ed.). México: Editorial Patria.
- Nieves, M. (2018). Origen y evolución de la matriz tows en la administración estratégica del siglo XXI. *Administración y Finanzas*, 5(16), 8-27.
- Paredes, J. (2017). Planificación financiera ante la perspectiva organizacional en mepresas cementeras del estado de Zula-Venezuela. 38(1), 105-132. doi:<https://doi.org/10.17981/econcuc.38.1.05>

- Parra, J., & Madriz, J. (2017). Presupuesto como instrumento de control financiero en pequeñas empresas de estructura familiar. *Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales*(38), 33-48. Obtenido de <http://www.revistanegotium.org.ve/pdf/38/art3.pdf>
- Pérez Yambi, F. (2015). *Indicadores de Gestión Basados en la Metodología del Cuadro de Mando Integral para la cadena de negocios TOTAL HOME de la ciudad de Riobamba*. (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/5471/1/82T00386.pdf>
- Pérez, S., & Pérez, F. (2016). Planificación Financiera de las empresas: rol de los impuestos o tributos. *Revista Publicando*, 3(8), 563-578.
- Puente, M. (diciembre de 2017). Planeación financiera y la gestión empresarial. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/gestion-empresarial.html>
- Puerta, F., Vergara, J., & Huertas, N. (2018). Análisis Financiero: enfoques en su evolución. *Criterio Libre*, 16(28), 85-104.
- Ramos, I., & Tapia, S. (2017). *Análisis de la planificación financiera y su influencia en la rentabilidad de la empresa UNITEL S.A del periodo 2015-2016*. (Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil). Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/24189>
- Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Revista Espacios*, 39(06), 11-26.
- Rondi, G., Casal, M., Galante, M., & Gómez, M. (2017). Reflexiones sobre el estado de flujo de efectivo e ideas para su presentación por el método directo. *Ciencias Económicas*, 14(1), 99-121.
- Salazar, M., Alvear, P., & Sampedro, M. (2019). La planeación financiera como herramienta de gestión para mejorar la rentabilidad en las instituciones financieras. *Ciencia Digital*, 3(2), 78-97. doi:<https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i2.487>
- Sánchez Gordián, J. (Junio de 2017). Análisis e interpretación de los estados financieros para la toma de decisiones. 332-342. Obtenido de <https://www.eumed.net/libros-gratis/actas/2017/desarrollo-empresarial/30-analisis-e-interpretacion-de-estados-financieros.pdf>
- Sánchez Mestre, L. (01 de Octubre de 2020). *Rentabilidad empresarial: Análisis general*. Obtenido de <https://aseduco.com/blog1/rentabilidad-empresarial->

ANEXOS

ANEXO A: ESTADOS FINANCIEROS DE LA EMPRESA

Balance General



Sistema de declaración de impuestos
A través de Internet

Obligación: 1011 - DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA PERSONAS NATURALES

Tributaria:

Identificación: 0601651318001 **Razón Social:** CARANQUI QUSHPI PEDRO

Periodo Fiscal: AÑO 2019 **Tipo Declaración:** ORIGINAL

Formulario:

Sustituye:

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

ACTIVO			
ACTIVOS CORRIENTES			
Efectivo y equivalentes al efectivo		311	16899,87
Inversiones corrientes		312	0,00
(-) Deterioro acumulado del valor de inversiones corrientes		313	0,00
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR CORRIENTES			
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR COMERCIALES CORRIENTES			
Relacionadas			
Locales		314	0,00
Del exterior		315	0,00
No Relacionadas			
Locales		316	413828,34
Del exterior		317	0,00
OTRAS CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR CORRIENTES			
Otras relacionadas			
Locales		318	0,00
Del exterior		319	0,00
No relacionadas			

La información reposa en la base de datos del SRL, conforme la declaración realizada por el contribuyente

CÓDIGO VERIFICADOR SRIDEC2020032149543	NÚMERO SERIAL 871987038110	FECHA RECAUDACIÓN 11-03-2020	PÁGINA 1
--	--------------------------------------	--	--------------------


Estado de resultados

INGRESOS

ESTADO DE RESULTADOS

	TOTAL INGRESOS	VALOR EXENTO		
Ventas netas locales gravadas con tarifa diferente de 0% de IVA	6011	1918851.34	6012	0.00
Ventas netas locales gravadas con tarifa 0% de IVA o exentas de IVA	6021	75.00	6022	0.00
Exportaciones	6031	0.00	6032	0.00
Ingresos obtenidos bajo la modalidad de comisiones o similares	6041	0.00	6042	0.00
Ingresos por agroforestería y silvicultura de especies forestales	6051	0.00	6052	0.00
Rendimientos financieros	6061	222.00	6062	222.00
Utilidad en venta de propiedades, planta y equipo	6071	0.00	6072	0.00
Dividendos				
Procedentes de sociedades residentes o establecidas en Ecuador	6081	0.00	6082	0.00
Procedentes de sociedades no residentes ni establecidas en Ecuador	6091	0.00	6092	0.00
Rentas provenientes de donaciones y aportaciones				
De recursos públicos	6101	0.00	6102	0.00
De otras locales	6111	0.00	6112	0.00
Del exterior	6121	0.00	6122	0.00
Otros ingresos provenientes del exterior	6131	0.00	6132	0.00
Otros ingresos locales	6141	0.00	6142	0.00
Ingresos por enajenación de derechos representativos de capital no sujetas a impuesto a la renta único (hasta el 20 de agosto de 2018)	6151	0.00	6152	0.00
Ingresos por enajenación de derechos representativos de capital sujetas a impuesto a la renta único (desde el 21 de agosto de 2018)	6161	0.00	6162	0.00
TOTAL INGRESOS	6999	1919148.34		
Ventas netas de propiedades, planta y equipo (informativo)	6001	0.00		
Valor cobrado por reembolso como intermediario (informativo)	6002	0.00		
Ingresos no objeto de impuesto a la renta (informativo)	6003	0.00		
Ingresos percibidos mediante acreditación de dinero electrónico (informativo)	6004	0.00		
DETALLE DE LA INFORMACION REGISTRADA EN INGRESOS DEL ESTADO DE RESULTADOS (INFORMATIVO)	TOTAL INGRESOS	VALOR EXENTO		
ACTIVIDAD EMPRESARIAL	6211	1918926.34	6212	0.00
Actividad empresarial (distinta a la actividad sujeta al impuesto único)				
ACTIVIDAD NO EMPRESARIAL				

La información respalda en la base de datos del SRI, conforme la declaración realizada por el contribuyente

	CÓDIGO VERIFICADOR SRIDEC020002148543	NÚMERO SERIAL 871007030110	FECHA RECAUDACIÓN 11-03-2020	PÁGINA 8
---	--	-------------------------------	---------------------------------	-------------

ANEXO B: GUÍA DE ENCUESTA



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA: INGENIERÍA EN FINANZAS Y COMERCIO EXTERIOR
CARRERA: INGENIERÍA FINANCIERA**

ENCUESTA

OBJETIVO: Conocer la situación de la empresa y extraer la información necesaria para realizar el plan financiero

1. La empresa cuenta con una planificación estratégica:

SI	NO	DESCONOCE

2. ¿Las capacitaciones son constantes en relación con las exigencias del cargo que desempeña?

SI	
NO	

3. ¿La comunicación que existe entre jefes y empleados es mediante?

Correo electrónico	
Reuniones	
Mensajes	
Llamadas telefónicas	
Personalmente	

4. ¿Existe un control pertinente sobre los sistemas de información y comunicación que garantizan razonablemente la calidad de la información y de la comunicación obtenida?

Siempre	
A veces	
Casi siempre	
Nunca	

5. ¿El supervisor verifica si el personal cumple con las actividades encargadas para obtener evidencia de que el control interno sigue funcionando adecuadamente?

A veces	
Siempre	
Nunca	

6. ¿Cada que tiempo se entrega el informe correspondiente para mantener el control adecuado de los estados financieros?

Diario	
Semanal	
Quincenal	
Mensual	

7. ¿La empresa posee un manual de funciones actualizado en el cual consten las responsabilidades, acciones y cargos de los niveles jerárquicos y sus funciones?

SI	
NO	

8. ¿La empresa cuenta con un plan de mitigación de riesgos que permita desarrollar estrategias de gestión para identificar y valorar los riesgos que obstaculicen el logro de los objetivos?

SI	
NO	
DESCONOCE	

9. ¿La empresa cuenta con un flujograma en el que delimita todos y cada uno de los procesos de la empresa?

SI NO DESCONOCE

10. ¿Cree usted que la planificación financiera ayudara a la gestión administrativa de la empresa?

SI	
NO	

ANEXO C: GUÍA DE ENTREVISTA



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ESCUELA: INGENIERÍA EN FINANZAS Y COMERCIO EXTERIOR

CARRERA: INGENIERÍA FINANCIERA



ENTREVISTA

Objetivo: Recopilar información precisa para el desarrollo de la planificación financiera de la empresa TOTALHOME de la ciudad de Riobamba.

1. ¿Cuál fue el nivel de rentabilidad de la empresa durante el año 2019?
2. ¿Cuál es el pilar fundamental para que la empresa logre sus objetivos?
3. ¿Cuáles son las amenazas para su empresa?
4. ¿Cuál fue el porcentaje de morosidad de los clientes?
5. ¿Qué políticas se aplicó para un control eficiente de la cartera de clientes?
6. ¿Qué empresas son su principal competencia y por qué?
7. ¿La empresa cuenta con una estructura organizativa de soporte para el cumplimiento de sus objetivos empresariales?
8. ¿Cuál es la frecuencia de reportes financieros para evaluación y análisis?
9. ¿Cómo gerente de la empresa cuales son los puntos relevantes que considera a la hora de tomar decisiones financieras?
10. ¿Cuáles son las medidas que se aplica para un control eficiente de los recursos financieros?
11. ¿Cuál es el proceso de adquisición y pago a proveedores?
12. ¿Cuáles son los instrumentos utilizados para el control adecuado de la mercadería en existente?
13. ¿Cuenta la empresa con un plan operativo anual?
14. ¿Cree que la planificación financiera ayudaría a mejorar el stock de mercadería de la empresa?
15. ¿A su criterio cuales serían los beneficios que se obtenga al aplicar un plan financiero dentro de la organización?

ANEXO D: ING. LUIS ARMANDO LEÓN GERENTE GENERAL TOTALHOME

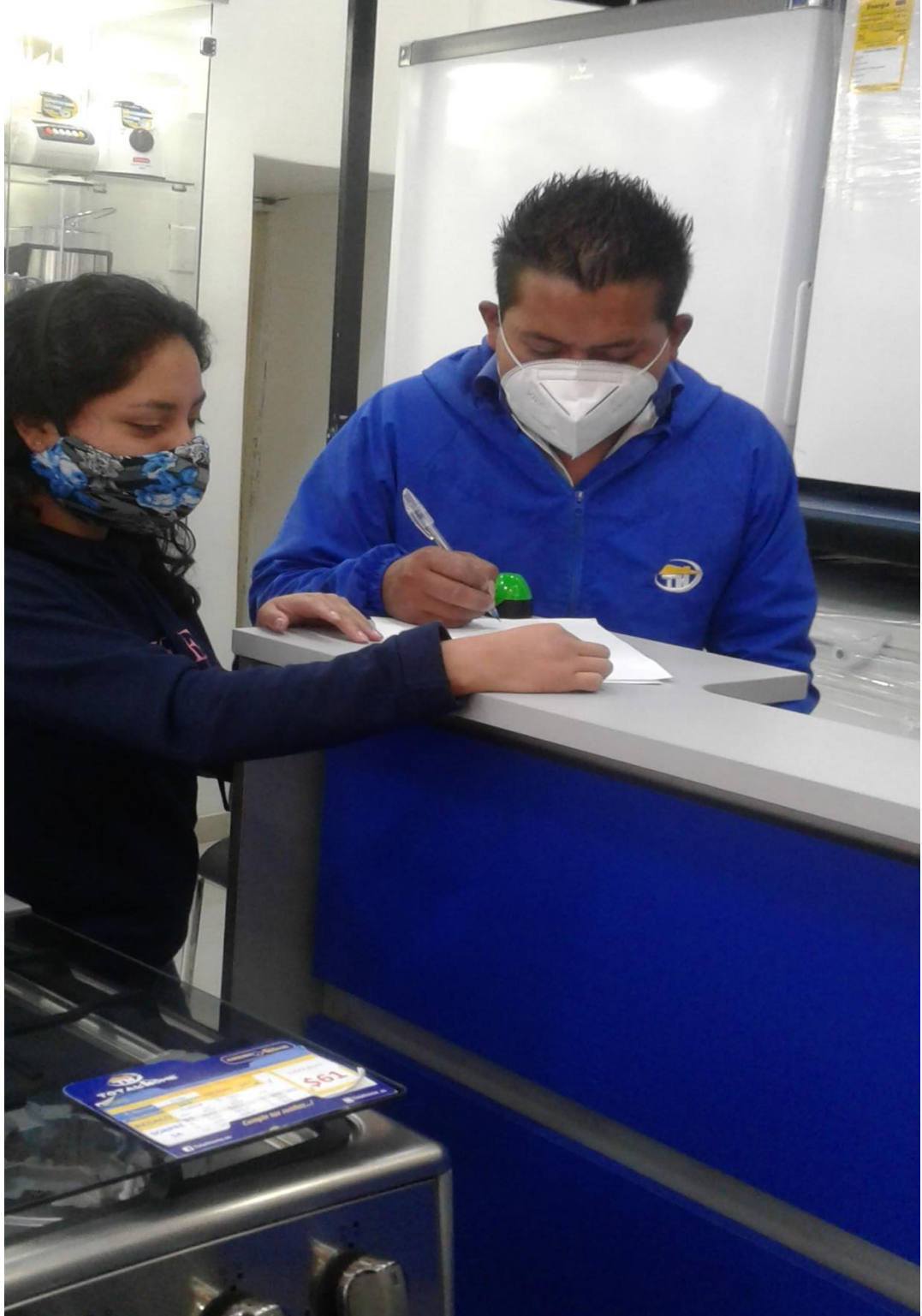


ANEXO E: ING. MIRIAM CARANQUI DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO FINANCIERO



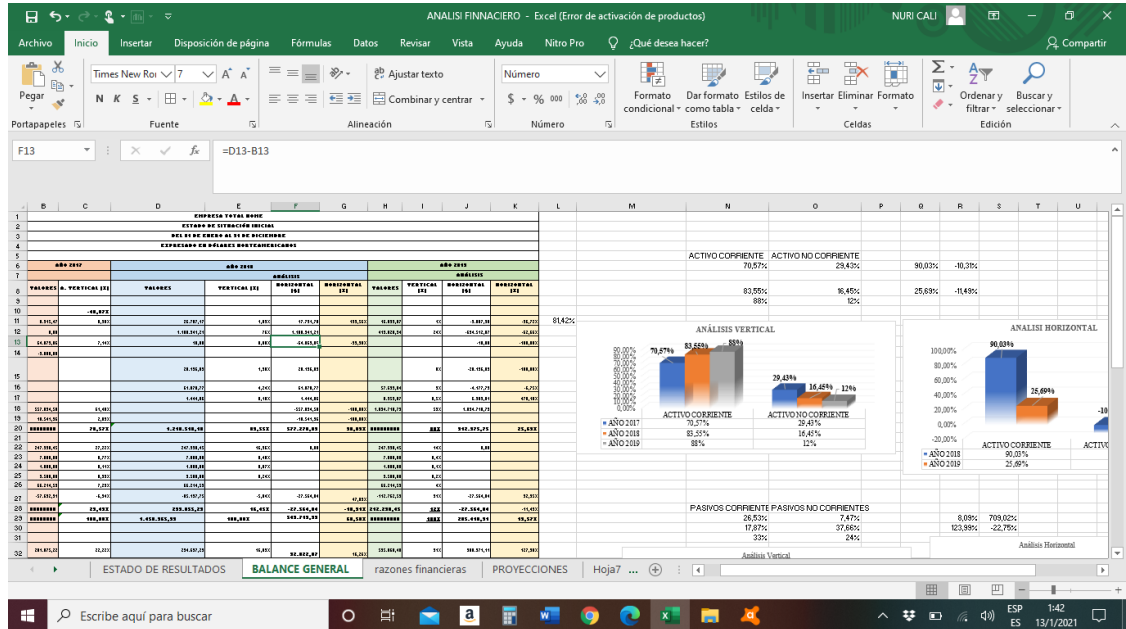
ANEXO F: ENCUESTA AL PERSONAL





ANEXO G: CÁLCULOS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS HORIZONTAL Y VERTICAL

Balance General



Estado de resultado

