

UNIVERSIDAD NACIONAL

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

Tema:

Evaluar la situación financiera y administrativa de la empresa Lavacar El Roble S.A. durante el período 2015-2016 para el mejoramiento de su gestión empresarial.

Estudiantes:

Victoria Álvarez Madrigal

Moisés Mairena Rivera

Lectores:

Master. Esteban Araya

Lic. Laura Patricia Rojas Bolaños.

Responsable académico:

Master Fabián Arce Soto

“Campus Sarapiquí”

Heredia, 2016-2017

Dedicatoria

Este esfuerzo y sacrificio va dedicada a la persona que ha estado a mi lado a lo largo de mi carrera profesional, en mis logros y fracasos. Gracias por apoyarme y alentarme a continuar con mi investigación y por enseñarme el valor de la perseverancia y darle el mayor significado a mi vida, Raquel Castro Campos.

Dedico este logro también a mi familia la cual la considero la mejor de todas, Familia Alvarez Madrigal, desde mis padres Wilbert Alvarez Ramírez y mi madre Marilú Madrigal Cubillo, quienes desde pequeña me han inculcado valores y buenas practicas, para mi unos padres ejemplares y correctos desde cualquier punto de vista ético y moral. Dedico con mucho cariño este esfuerzo a mis hermanos en especial a mi hermana mayor Ingrid Alvarez Madrigal, que para mí es mi mayor orgullo. Por otro lado, no dejo de lado a todos mis sobrinos desde el menor hasta el mayor quienes me regalan mucha felicidad cada vez que nos reunimos.

Para culminar dedico este esfuerzo a mi persona, lo considero oportuno para demostrarme que soy una mujer luchadora, inteligente e independiente, sin temor a proponerme retos y alcanzarlos.

“Gracias Dios por ser mi luz hasta en la oscuridad”

Victoria Alvarez Madrigal

Dedicatoria

Esta tesis se la dedico a mi familia ya que son un pilar muy importante en mi vida y mis estudios, otorgándome todo el apoyo necesario para culminar mi etapa como profesional, cada día enseñándome el valor de las cosas y guiándome por el buen camino para salir adelante ante los problemas y obstáculos que en el tiempo suelen presentarse.

De este modo a mis padres Luis Antonio Mairena y Miriam Rivera agradecerles por su apoyo, consejos, comprensión, amor y toda la ayuda que necesite en este tiempo tan difícil, donde gran parte de este éxito se lo debo a ellos, también mis hermanos Samuel Mairena y Katherine Mairena que siempre que lo necesite me extendieron una mano y por compartir momentos significativos conmigo y brindarme cada uno su apoyo incondicional hacia mi persona.

También agradecer a Ana Aguilar Jiménez por ser una excelente compañía durante todo este largo tiempo donde hemos vivido alegrías y fracasos y seguir brindándome todo el apoyo y amor que ha mostrado hacia mi persona la cual valoro incondicionalmente, siendo de esta forma un pilar importante en esta etapa de mi vida la cual he disfrutado enormemente.

Dar gracias a todas estas personas por ayudarme a culminar esta etapa de mi vida.

Moisés Mairena Rivera

Agradecimientos

Este proyecto es el resultado del esfuerzo que hemos realizado como grupo. Por ello agradezco a las siguientes personas que ayudaron de alguna u otra manera a finalizar la tesis de graduación. A mi compañero Moisés Mairena, por entregarse y creer en nuestro profesionalismo. A nuestro tutor Fabián Arce Soto, quien supo orientarnos en el momento más oportuno. A nuestro Lector Esteban Araya, el cual es una persona dotada de mucho talento y conocimiento y que ha sido de mucha guía a lo largo de nuestra carrera. A nuestra lectora Laura Rojas, una Mujer dotada de mucho profesionalismo y experiencia, agradezco profundamente por agendar tiempo en su apretada agenda para recibirme y regalarnos nuevos puntos de vista y recomendaciones a nuestro proyecto.

Quedo inmensamente agradecida con cada una de las personas antes mencionadas, por ayudarnos a armar este gran rompecabezas, en donde cada uno fue pieza fundamental para culminar con este proyecto.

Bendiciones a todos.

Victoria Alvarez Madrigal

Agradecimientos

Este proyecto realizado es el fruto y esfuerzo realizado como grupo de mi compañera Victoria Álvarez Madrigal a la que agradezco enormemente su apoyo y virtudes para poder finalizar esta tesis, brindando toda su capacidad, esfuerzo y compromiso en los objetivos propuesto, conformando un excelente grupo de trabajo con mi persona.

También agradecer a nuestro tutor Fabián Arce compartiendo sus conocimientos y consejos para llevar este proyecto a completarlo de una forma exitosa.

A nuestro lector Esteban Araya el cual nos brindó sus aportes siendo un excelente guía a lo largo de nuestra investigación, además de mostrarse siempre interesado y disponible para atendernos con nuestras interrogantes a pesar de sus compromisos el cual valoramos, mostrándose siempre como un excelente profesional y amigo.

A nuestra tutora Laura Rojas una profesional muy capacitada, el cual le debemos gran parte de nuestra investigación gracias a sus excelentes recomendaciones.

A todas las personas antes mencionadas agradecer ya que sin ellas no hubiéramos logrado culminar nuestro proyecto de una excelente forma, y agradecer a los miembros de la Universidad Nacional involucrados en este proyecto.

Moisés Mairena Rivera

Tabla de contenidos

Tabla de contenidos	6
CUADRO 1: Conceptualización, Operacionalización e instrumentalización de las variables.....	13
CUADRO 2: Población de estudio.....	13
CUADRO 3: Clasificación PYME.....	13
CUADRO 4: Colaboradores Lavacar El Roble S.A.	13
CUADRO 5: Conocimiento en relación a los ingresos y salidas del Lavacar El Roble S.A.	13
CUADRO 6: Limitantes del Lavacar El Roble S.A.....	13
CUADRO 7: Servicio que más vende la empresa.	13
CUADRO 8: Que calificación le daría usted a la gestión administrativa de su empresa.	13
CUADRO 9: Frecuencia en que se revisa el trabajo de cada operario.	13
CUADRO 10: Posee la empresa puestos de trabajo definidos.	13
CUADRO 11: Posee el Lavacar El Roble S.A control sobre los activos de la empresa.	13
CUADRO 12: Balance de Comprobación Lavacar El Roble S.A para los periodos 2015-2016.	13
CUADRO 13: Estado de Resultados del Lavacar El Roble S.A.	13
CUADRO 14: Razón de Liquidez.	13
CUADRO 15: Prueba del Acido.....	13
CUADRO 16: Razón de Rentabilidad:.....	13
CUADRO 17: Razón de endeudamiento.....	13
CUADRO 18: Flujo de caja proyectado año 2017	13

ANEXO 1: Cuestionario aplicado al área administrativa del Lavacar El Roble S.A.	16
ANEXO 2: Permiso Sanitario.....	16
ANEXO 3: Patente Municipal	16
ANEXO 4: Clasificación del Lavacar El Roble S.A, según Ministerio de Hacienda.	16
ANEXO 5: Arqueo Caja general.....	16
ANEXO 6: Vales de Caja.....	16
ANEXO 7: Control de Inventarios.....	16
ANEXO 8: Organigrama de la empresa El Roble S.A	16
Resumen Ejecutivo.	17
CAPITULO I	19
ASPECTOS METODOLOGICOS.....	19
1.1 Planteamiento del problema y descripción del problema:	20
1.1.1 Interrogante (s) de la investigación:	20
1.1.2 Justificación de la investigación:	20
1.1.3 Delimitación temporal, espacial, institucional y/o empresarial, enfoque, ámbito, área, moneda)	21
1.1.3.1 Delimitación Temporal:	21
1.1.3.2. Delimitación Espacial e Institucional Empresaria.	22
1.1.3.3. Ámbito de la investigación:	22
1.1.3.4 Enfoque de la investigación:	22
1.1.3.5 Moneda:	22
1.2 Objetivos de la investigación	23
1.2.1 Objetivos generales:	23
1.2.2 Objetivos específicos:	23

1.3 Modelo de análisis.....	23
1.3.1 Relaciones e interrelaciones (grafico del modelo).	24
1.3.2 Conceptualización, Operacionalización e instrumentalización de las variables.	25
1.4 Estrategia de investigación aplicada	28
1.4.1 Tipo de investigación:	28
1.4.2 Fuentes de investigación	29
A) Fuentes primarias	29
B) Fuentes secundarias	32
1.4.3 Población (si la población es pequeña se censa)	33
A) Definición y caracterización de la población de estudio	33
B) Técnicas, métodos e instrumentos para seleccionar la muestra	34
A) CUESTIONARIO ADMINISTRATIVO:	35
B) EL METODO DE OBSERVACION COMO INSTRUMENTO DE ANALISIS:	37
C) ANALISIS DOCUMENTAL:	39
1.4.4. Recopilación de la Información:	40
1.4.4 Análisis e Interpretación de la información	41
CAPITULO II	42
MARCO REFERENCIAL	42
2.1 Generalidad de la institución y/o empresa, y desarrollo específico del área o departamento de investigación.....	43
2.1.1 Historia de la Empresa:	43
2.1.2 Área Geográfica:	43
2.1.3 Descripción de la planta física y espacios.	44
2.1.4 Análisis de la Competencia:	44

Análisis del negocio de Auto Lavado.....	45
2. 1 Aspectos legales/ legislación que afecta la investigación en forma directa y/o indirectamente.....	47
2.1.1 CÓDIGO DE COMERCIO, Ley N° 3284. Publicada en el Alcance N° 17 a La Gaceta N° 119 de 30 de abril de 1964.....	47
2.2.2. Normativa Tributaria:.....	48
2.2.3. Permiso Sanitario.	50
2.2.4 Seguro de riesgos laborales con el Instituto Nacional de Seguros (INS).	51
2.2.5. Registrar la compañía como empleador con la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS).....	52
2.2.6. Patente Municipal.	57
2. 2 Legislación para empresas Pymes:	58
CAPITULO III	59
MARCO TEORICO.....	59
Clasificación de PYME	61
3.2 Finanzas:.....	62
3.3 Estados Financieros:.....	62
3.4 Análisis Financiero:	63
3.5 Balance General:.....	65
3.6 -Activos:.....	65
3.7-Pasivos y Capital de propietarios:	65
3.8-Liquidez:.....	66
3.9 Estado Resultados:	66
3.10 Flujo de efectivo	67
3.11 Punto de Equilibrio:	68

	10
3.12 Inversión Inicial:.....	69
3.13 Periodo de recuperación de la inversión:	69
3.14 Riesgo:	69
3.15. Rentabilidad:	69
3.16. Análisis Administrativo:.....	70
3.17. Razones Financieras.....	70
Clasificación de las razones financieras.	70
1. Razones de liquidez.	71
Capital neto de trabajo.	71
Índice de solvencia.....	71
Prueba ácida.	71
Rotación de inventarios.....	71
Rotación de cartera.	71
Rotación de cuentas por pagar.	71
2. Razones de endeudamiento.	72
Razón de endeudamiento.	72
Razón pasivo capital.	72
3. Razones de rentabilidad.	72
Margen bruto de utilidad.....	72
Margen de utilidades operacionales.....	72
Margen neto de utilidades.	72
Rotación de activos.....	72
Rendimiento de la inversión.	73
4. Razones de cobertura.	73
Cobertura total del pasivo.	73

	11
Razón de cobertura total.....	73
Rendimiento del capital común.....	73
Utilidad por acción.....	73
3.18 Administración:.....	74
3.19. El Plano Organizativo Dinámico:.....	74
3.20. El Plano Funcional:.....	75
3.21. El Plano Estructural:.....	75
3.22. El Plano Comportamental:.....	75
3.23 Organigrama:.....	76
3.24 Estructura Organizacional:.....	76
3.25. Control Interno:.....	76
INSTRUMENTO:.....	81
4.1 CUESTIONARIO.....	81
4.2 Análisis Documental.....	92
4.2.1 Balance de Comprobación Lavacar El Roble S.A para los periodos 2015-2016.....	93
ANALISIS VERTICAL DEL BALANCE DE COMPROBACIÓN DEL LAVACAR EL ROBLE EN EL PERIODO 2015 -2016.....	94
ANALISIS HORIZONTAL DEL BALANCE DE COMPROBACIÓN DEL LAVACAR EL ROBLE S.A EN LOS PERIODOS 2015-2016.....	96
ESTADO DE RESULTADOS DEL LAVACAR EL ROBLE S.A 2016-2017.....	98
4.2.1.1 ANALISIS VERTICAL DEL ESTADO DE RESULTADOS LAVACAR EL ROBLE EN EL PERIODO 2015 -2016.....	99
4.2.1.2 ANALISIS HORIZONTAL DEL ESTADO DE RESULTADOS DEL LAVACAR EL ROBLE EN EL PERIODO 2015-2016.....	100

4.2.2 RAZONES FINANCIERAS LAVACAR EL ROBLE EN EL PERIODO 2015-2016.....	101
• Razón de Liquidez:.....	101
• Prueba del Ácido:.....	102
• Razón de Rentabilidad:.....	103
• Razón de endeudamiento:.....	103
4.2.3.1 Interpretación del Flujo de caja proyectado para el año 2017....	106
4.3 Observación.....	107
CAPITULO V	109
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	109
5.1 Conclusiones:	110
5.2 Recomendaciones:	112
Bibliografía	118

LISTA DE CUADROS

CUADRO 1: Conceptualización, Operacionalización e instrumentalización de las variables.

CUADRO 2: Población de estudio.

CUADRO 3: Clasificación PYME.

CUADRO 4: Colaboradores Lavacar El Roble S.A.

CUADRO 5: Conocimiento en relación a los ingresos y salidas del Lavacar El Roble S.A.

CUADRO 6: Limitantes del Lavacar El Roble S.A.

CUADRO 7: Servicio que más vende la empresa.

CUADRO 8: Que calificación le daría usted a la gestión administrativa de su empresa.

CUADRO 9: Frecuencia en que se revisa el trabajo de cada operario.

CUADRO 10: Posee la empresa puestos de trabajo definidos.

CUADRO 11: Posee el Lavacar El Roble S.A control sobre los activos de la empresa.

CUADRO 12: Balance de Comprobación Lavacar El Roble S.A para los periodos 2015-2016.

CUADRO 13: Estado de Resultados del Lavacar El Roble S.A.

CUADRO 14: Razón de Liquidez.

CUADRO 15: Prueba del Acido

CUADRO 16: Razón de Rentabilidad:

CUADRO 17: Razón de endeudamiento.

CUADRO 18: Flujo de caja proyectado año 2017

LISTA DE GRAFICOS

GRAFICO 1: El Lavacar El Roble S.A necesita más recursos para que la empresa alcance mayor utilidad.

GRAFICO 2. Criterio que se utiliza para fijar el precio al servicio de lavado.

LISTA DE ESQUEMAS

ESQUEMA 1: Relaciones e interrelaciones, Estructura de la operación administrativa y financiero.

ESQUEMA 2: Marco Teórico Lavacar El Roble S.A

ESQUEMA 3: Flujo de efectivo

LISTA DE ANEXOS

ANEXO 1: Cuestionario aplicado al área administrativa del Lavacar El Roble S.A.

ANEXO 2: Permiso Sanitario

ANEXO 3: Patente Municipal

ANEXO 4: Clasificación del Lavacar El Roble S.A, según Ministerio de Hacienda.

ANEXO 5: Arqueo Caja general.

ANEXO 6: Vales de Caja

ANEXO 7: Control de Inventarios

ANEXO 8: Organigrama de la empresa El Roble S.A

Resumen Ejecutivo.

La presente tesis consiste en un estudio y análisis del comportamiento administrativo y financiero que posee la empresa El Lavacar el Roble S.A, en donde por medio de una investigación realizada presencial se logra denotar diversos comportamientos, estructuras, ventas, entre otras variables más.

Todo esto con el objetivo primordial de que la empresa se fuera enriqueciendo y retroalimentando de acuerdo al análisis que se realizaban y las recomendaciones que explicábamos para su debida aplicación, con el fin de conseguir un óptimo desarrollo de los procedimientos y estructura de la misma.

Resaltando que nuestra investigación pretendía orientar a las personas encargadas de la empresa para aplicar estrategias adecuadas para una mayor eficiencia y eficacia en los procesos los cuales a mediano y largo plazo se verían beneficiados en un ordenamiento tanto en la administración como en el capital que posee la empresa.

Además en la presente investigación se recolecta información financiera para conocer con más detalles los niveles de crecimiento y rentabilidad que posee la empresa El Lavacar el Roble, donde de acuerdo a la investigación se llega a una conclusión asertiva de que se debería corregir y mejorar dentro de la empresa abarcando sus procesos, estructuración y ordenamiento para que de esta forma la empresa incremente su valor en el mercado lo cual ayudara a que se vuelva una organización que busca la mejora continua y se logre adaptar en la línea de lavado de vehículos, además de hacer una tendencia financiera de cuales fueron los márgenes financieros como las ventas y gastos entre otros y la realidad actual de lo que la empresa representa. Esto ayudara a que los socios y dueños tomen las medidas necesarias para dirigir el rumbo adecuado que debe de seguir la empresa con el fin de que día a día mejore en todos los campos.

Por otro lado, la investigación busca desarrollar herramientas básicas de control en el sistema financiero de la empresa Lavacar El Roble, con el objetivo de ayudar en el proceso de transformación a este modelo de negocio. Basado en este concepto, el grupo de investigación fomentara dentro de la empresa desarrollar los instrumentos financieros y administrativos óptimos según el mercado en que se encuentra la organización, logrando por medio de este análisis un mejor control financiero dentro de la institución así como la búsqueda de inversión exitosa y efectiva.

Este enfoque financiero - administrativo brindara beneficios a la organización, se trabajará en organizar el orden en las finanzas, así como del buen desempeño administrativo para evitar fugas de capital innecesarias y tener un plan de acción adecuado que gestione un mayor crecimiento en la empresa, donde se pueda invertir de forma más segura, disminuyendo así el riesgo financiero en un mercado cambiante.

CAPITULO I

ASPECTOS METODOLOGICOS

1.1 Planteamiento del problema y descripción del problema:

1.1.1 Interrogante (s) de la investigación:

¿Cuál es la situación financiera y administrativa de la empresa Lavacar El Roble S.A, en su gestión empresarial durante el período **2015-2016** y que evaluación obtiene en su organización?

1.1.2 Justificación de la investigación:

El Lavacar Roble S.A, es una empresa Pymes, que da inicio en el año 2015, por medio del aporte inicial que le brinda el Marvin Díaz Mora, a su hijo Felipe Díaz Mora en la zona de Finca Cuatro, Rio Frio, Sarapiquí. Esta organización contiene dentro de su plano estructural siete miembros, que cumplen diferentes funciones asignadas por parte de su administrador.

Esta Investigación se efectuó con el propósito de conocer y diagnosticar el estado administrativo- financiero en la que se encuentra el Lavacar El Roble S.A, conociendo los resultados del diagnóstico, se propondrán planes de mejora y finalmente, se recomendará para fortalecer la estructura financiera y administrativa de la empresa, para que los propietarios puedan obtener utilidades sobre este negocio.

En este mundo globalizado se exige cada vez un mejor servicio al cliente, un mejor orden financiero y un adecuado diseño de planes de acción, desarrollar estrategias de competencia resulta de vital importancia para el crecimiento de la organización, es por ello que contar con un plan de acción como modelo a seguir resulta fundamental, además de lograr el aprovechamiento de los recursos disponibles con el objetivo de obtener los mejores resultados y lograr la eficiencia y eficacia en la organización.

Una empresa con una estructura administrativa – financiera, en donde las bases no son sólidas para enfrentarse a la demanda de un cliente exigente, va a provocar poco crecimiento a largo plazo, por esta razón, se desea fomentar en la empresa una ideología que ayude al buen funcionamiento de la empresa, centrándonos en planes Administrativos-financieros a ejecutar para lograr el orden y el éxito dentro de la institución.

Como alcance social, la investigación desarrollada, pretende fortalecer la estructura interna de la empresa, para implementar buenas practicas, por tanto desde una estructura sana a lo interno, se podrá dar un servicio de calidad al cliente final, para que quede satisfecho con el servicio brindado.

Como utilidad metodológica, esta investigación en efecto va a crear un instrumento para recolección de datos, en ambos sentidos tanto como para los dueños de la empresa que les va a quedar una investigación sobre situación administrativa – financiera, como también para futuras investigaciones por parte de estudiantes, les va a quedar un recurso extra y completo al cual pueden consultar.

1.1.3 Delimitación temporal, espacial, institucional y/o empresarial, enfoque, ámbito, área, moneda)

1.1.3.1 Delimitación Temporal:

Este proyecto tuvo una duración de 12 meses, iniciando desde el 25 de julio del 2016 al 23 de junio del 2017. Durante el desarrollo de la investigación se cumplieron los objetivos generales y específicos de dicho proyecto, para analizar la situación financiera – administrativa de la empresa el Lavacar El Roble S.A.

1.1.3.2. Delimitación Espacial e Institucional Empresaria.

Con respecto a la delimitación espacial de la investigación, es dada en la provincia de Heredia, en el cantón de Sarapiquí y en el distrito Horquetas. En cuanto a la delimitación empresarial, esta investigación se realizó en el Lavacar El Roble S.A.

1.1.3.3. Ámbito de la investigación:

Esta investigación, se desarrolla en la carrera de Administración de Empresas, de las ciencias sociales, centrándose en investigar la situación financiera y administrativa de la empresa el Lavacar El Roble S.A.

1.1.3.4 Enfoque de la investigación:

El enfoque de la investigación, pretende desarrollar herramientas aplicadas que faciliten la toma de decisiones en la organización Lavar El Roble, S.A.

1.1.3.5 Moneda:

Colon Costarricense (¢)

1.2 Objetivos de la investigación

1.2.1 Objetivos generales:

Evaluar la situación financiera y administrativa de la empresa Lavacar El Roble S.A. durante el período 2015-2016 para el mejoramiento de su gestión empresarial.

1.2.2 Objetivos específicos:

- Interpretar el estado de situación financiera del Lavacar el Roble S.A.
- Analizar el sistema de gestión administrativa de la empresa.
- Formular estrategias de controles para el fortalecimiento de la estructura administrativa y financiera de la organización.

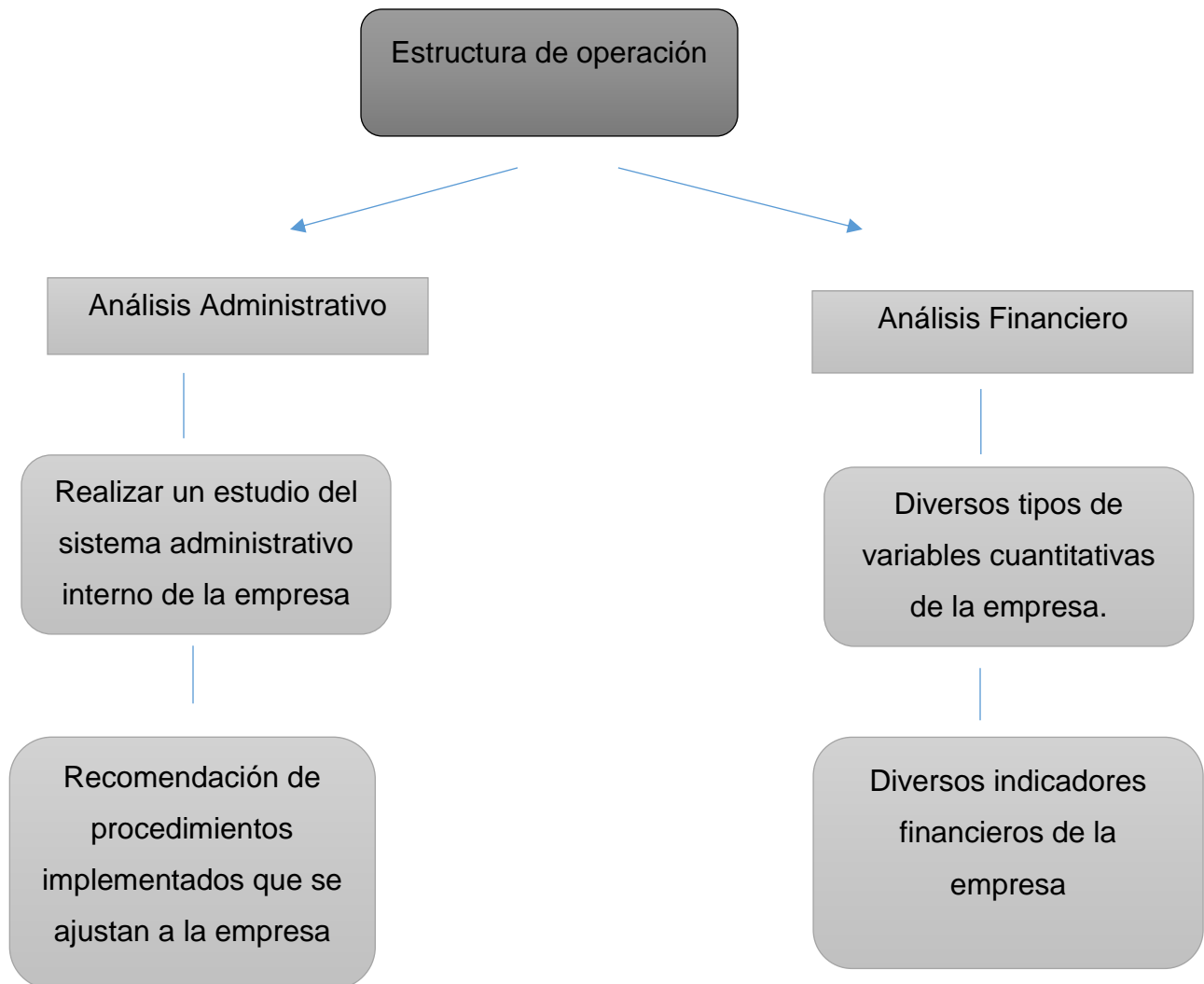
1.3 Modelo de análisis

El modelo de análisis constituye la manera de plasmar la problemática de la investigación, aunando la conceptualización, la Operacionalización, la instrumentalización y el desarrollo de cada variable.

Las variables son con las que se va a evaluar lo que se quiere investigar, es el elemento que se utilizará para darle contenido a toda la investigación.

1.3.1 Relaciones e interrelaciones (grafico del modelo).

Con la figura que a continuación, se puede observar la relación e interrelación que tienen las variables de la investigación con el objetivo general.



1.3.2 Conceptualización, Operacionalización e instrumentalización de las variables.

<u>Variable:</u> concepto central del objetivo	<u>Conceptualización:</u> Definición de la variable con base en un autor.	<u>Operacionalización:</u> cómo se va a utilizar en la investigación y cuáles son los indicadores que la describen. En base a un autor.	<u>Instrumentalización:</u> n: indicar los instrumentos estadísticos que se utilizan para obtener la información.
ESTADOS FINANCIEROS	<p>ESTADOS FINANCIEROS :</p> <p>Los estados financieros son informes a través de los cuales los usuarios de la información financiera perciben la realidad de las empresas y, en general, de cualquier organización económica. Dichos informes constituyen el producto final del llamado ciclo contable.</p> <p>Los estados financieros básicos informan sobre el desempeño financiero del negocio, su rentabilidad y liquidez.</p> <p>(Castellanos, Fundamentos de la administracion Financiera)</p>	<p>Según: Miguel Ángel Toledo Castellanos</p> <p>Del libro Fundamentos de la Administración Financiera, por medio de un análisis documental, se realizara un análisis vertical y horizontal de los estados financieros de la empresa El Roble S.A, además de aplicar razones financieras.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario. • Análisis Documental.

<p>ANALISIS ADMINISTRATIVO</p>	<p>Introducción al estudio de la teoría administrativa, 1980:</p> <p>La administración como una ciencia social compuesta de principios, técnicas y prácticas y cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo a través de los cuales se puede alcanzar propósitos comunes que individualmente no es factible lograr.</p> <p>Según: Wilburg Jiménez Castro</p>	<p>Por medio de un cuestionario y el método de observación se pretende analizar la condición del área administrativa de la empresa El Roble S.A.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario. • Observación
<p>RECOMENDACIONES PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA.</p>	<p>Fundamentos de la administración Financiera</p> <p>Se examinará la interpretación De las cifras para la toma de decisiones en relación con la situación en la que se encuentra la empresa o en los resultados.</p> <p>Identificar los métodos y normas estipuladas en el negocio que regulan la ejecución del proceso lo que afecta positiva como negativamente a la eficiencia y capital de la empresa.</p>	<p>Por medio de un cuestionario al área administrativa, y del instrumentos de observación, se pretende detectar las fallas del control interno para proponer planes de mejora, que agilicen procesos administrativos y financieros de la empresa El Roble S.A.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Observación: • Cuestionario

	(Castellanos, Fundamentos de la Administracion Financiera) Según: Miguel Ángel Toledo Castellanos		
CONTROL INTERNO.	El control interno comprende el plan de organización, todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adaptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de su información financiera, promover la eficacia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas por la administración. (Luna O. F., Sistemas de Control Interno Para Organizaciones, 2011)	Mediante la aplicación de los instrumentos Observación y cuestionario, se pretende conocer cuales controles internos aplica la empresa y cuales podrían implementarse como un plan de mejora.	<ul style="list-style-type: none"> • Observación: • Cuestionario

1.4 Estrategia de investigación aplicada

1.4.1 Tipo de investigación:

La presente investigación analiza y elabora un análisis financiero- administrativo del Lavacar El Roble S.A, en la cual el tipo de investigación a utilizar es descriptiva.

De acuerdo a Danhke, 1989 (citado por Hernández, Fernández y Baptista, 2003), los estudios descriptivos “miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar” (Hernández, Fernández y Baptista, 2003, p.117). Esto con el fin de recolectar toda la información que obtengamos para poder llegar al resultado de la investigación.

El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento.

El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento.

(Academia)

En esta investigación se busca recolectar información necesaria del Lavacar El Roble S.A, y luego de un proceso de análisis se comprueban con los objetivos de la investigación, para concluir si esta organización es factible al modelo financiero que se le recomendará, además del administrativo para una gestión más eficiente de la misma.

Además se recolectaran datos usando la modalidad de observación tomando en cuenta los siguientes factores:

- Un aproximado de autos que ingresa diariamente a un “Lavacar”.
- Desventajas de la competencia
- Modo de operación administrativa internamente en la empresa.
- Relaciones humanas dentro del personal

1.4.2 Fuentes de investigación

A) Fuentes primarias.

Son las fuentes que brindan información o datos de “primera mano”, es decir, información que se obtiene directamente por parte de la empresa.

Las fuentes primarias, por lo general, son más costosas que las fuentes secundarias, se deben utilizar cuando no existen fuentes secundarias, o cuando la información que brindan estas últimas es insuficiente o inadecuada.

Ejemplos de fuentes primarias pueden ser las personas encuestadas, entrevistadas o sondeadas para una investigación de mercado, el personal de la empresa, los registros de ventas, el personal de ventas, etc.

La información a utilizar en esta investigación como fuente primaria, va a ser prestada por el dueño del negocio, por tanto es información de primera mano tanto

del área administrativa de la empresa, como también sus registros contables desde que surgió la empresa.

Esta fuentes primarias nos permite contar con información enriquecedora de cómo se formó la empresa el Lavacar el Roble, hace dos años, las cuales fueron relatadas por los dueños, los cuales lo integran tres personas las cuales son Felipe el encargado y los padres llegan a ser los supervisores observando diariamente cómo se comporta la empresa y son los que responden administrativa, legal y financieramente por esta.

Tomándolos como fuente de primera mano, logramos extraer la idiosincrasia e historia de la empresa. Lo cual rescatamos el tiempo que lleva la empresa en el mercado de lavado de autos los cuales alcanzan los dos años.

Esta se formó con capital de los dueños más un financiamiento que realizaron para la infraestructura y capital inicial de la empresa.

Al principio debido a la alta demanda que impactaba en la producción de la empresa el Lavacar el Roble, contrataron alrededor de cuatro empleados, los cuales tres se dedicaban al lavado de vehículos (Carros, Motos, Busetas, bici moto, por mencionar algunos).

El cuarto empleado se dedicaba al cambiado y reparación de llantas, los cuales por diferencias internas y un reajuste en la organización se desprendió del último y actualmente laboran para la empresa tres miembros, donde se comparten las funciones de acuerdo a las necesidades diarias que presenta el negocio.

Luego la empresa ha sufrido de una baja demanda en los últimos meses por lo que los dueños están en investigaciones en busca del problema que presenta la empresa en este aspecto, además de tratar de conseguir lo más pronto posible la solución debida a esta situación.

Actualmente tomando como referencia la información de primera mano aplicada como entrevista al dueño, denotamos que la empresa quiere abrir la línea de mercado del lavado de autos para poder hacerle frente a la empresa y evolucionar el negocio, un ejemplo veraz es que al final de este primer trimestre del año se agregó al paquete de servicios que ofrecen al cliente el cambio de aceite tanto al vehículos pesados con alto cilindraje como a vehículos livianos como motos o bici motos de bajo cilindraje.

Esta decisión se tomó debido a una reunión interna por parte de los apoderados de la empresa llegando a la conclusión de que la empresa debe de diversificar y agregar una línea nueva que llame la atención de los clientes y estos puedan disfrutar de los servicios que ofrece la empresa.

A este servicio se le dará un tiempo determinado como prueba para conocer la afectación en las ventas de la empresa y determinando si el cambio impactara en la rentabilidad del negocio.

Además la empresa no presenta un orden en las ventas ni en los movimientos de inventarios, asimismo carece de un reglamento interno de trabajo, una lista de proveedores, ni presentan margen mínimo de ventas.

Lo que afecta directamente con la realidad administrativa y financiera de la empresa, donde están buscando los métodos necesarios para cambiar ya que desean mejorar toda la estructura organizacional y poder llegar al punto de toma de decisiones que le permitan llevar una dirección ideal para logran una mayor rentabilidad en sus ventas.

Gracias a la información facilitada por el dueño de la empresa se puede interpretar como se encuentra la organización en estos momentos con la intención de proponer recomendaciones que mejoren la rentabilidad del negocio.

B) Fuentes secundarias.

Son las fuentes que brindan información o datos que ya han sido publicados o recolectados para propósitos diferentes al actual.

Las fuentes secundarias, por lo general, son poco costosas y se obtienen con rapidez, por lo que se deben buscar primero antes que las fuentes primarias.

Ejemplos de fuentes secundarias pueden las bases de datos de la empresa, base de datos comerciales, entidades gubernamentales, asociaciones, cámaras de comercio, institutos de estadística, universidades, centros de investigación, ferias comerciales, bibliotecas, libros, diarios, revistas, publicaciones, etc.

De acuerdo con las fuentes secundarias o complementarios en la investigación, tomaremos los datos proporcionados por el contador, que les lleva un control sobre ventas y gastos que presenta la empresa mensualmente y reflejarlo en un balance general y estados de resultados de los últimos dos años para conocer el comportamiento que se gestionado en estos dos periodos y ver la tendencia actual que lleva la empresa.

Además de investigar los proveedores que les facilitan la mercadería a la empresa, con el fin de conocer si es la mejor opción y la más rentable para la empresa, además de realizar un estudio de la inversión producida en la compra de mercadería y el nivel de recuperación que esta tiene con las ventas y los precios que ofrece la empresa Lavacar el Roble S.A, de acuerdo con los servicios brindados.

Donde es importante recalcar que la empresa no paga el recurso más importante para laborar el cual es el agua, esto lo proporciona la empresa estándar Fruit Company desde hace más de 20 años, esto ayuda a que los costos fijos sean menores que otros autos lavados que no estén posicionados en la zona de finca cuatro de Rio Frio.

Este ahorro que la empresa obtiene al no pagar este recurso debe de aprovecharlo e invertirlo en otras líneas de mercado, lo cual en este momento se encuentra en discusión y se están valorando distintas posibilidades.

1.4.3 Población (si la población es pequeña se censa).

A) Definición y caracterización de la población de estudio

Para Hernández Sampieri, "una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones" (p. 65). Es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las entidades de la población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación. (Blogspot, 2016).

Al realizar la investigación de la totalidad de la población que se ve involucrada de en el área del tema a investigar, se revela la cifra donde existe una población general de siete personas (7), que se desglosa de la siguiente manera. Un (1) administrador Marvin Felipe Díaz Mora, Un (1) auxiliar administrativo Diana Vargas Víquez, (1) un asesor Marvin Díaz Cerdas (padre), (1) Jefe de operaciones Angélica Mora Rivera (madre), tres (3) empleados.

Población de estudio

SUJETOS	POBLACION	%
ADMINISTRADOR	1	14,29
FINANCIERO	1	14,29
OPERARIOS	3	42,86
JEFE DE OPERACIONES	1	14,29
ASESOR	1	14,29
TOTAL	7	100%

Fuente: propia

B) Técnicas, métodos e instrumentos para seleccionar la muestra

Instrumentos de Investigación:

El instrumento de investigación es una de las formas en las que se recolecta información necesaria para la investigación que se va a realizar, se pueden utilizar diversos métodos para esto, ejemplos de estos son la observación, cuestionario, análisis documental las cuales se aplicarán en esta investigación.

En este caso se empleará una modalidad de cuestionario al área administrativa el propósito de aplicar este tipo de cuestionario es para lograr sacar la información más clara y detallada de las funciones y metodología de una empresa.

Donde por lo general este instrumento se adaptara a las potencialidades y limitaciones que presente la empresa.

Ejemplos claros de estos serán:

- El nivel de calidad.
- La capacidad de las personas que laboran
- El tiempo
- Los recursos disponibles
- Los costos que económicos que presentan

Por tal razón se llegó a la determinación que el método más adecuado para la recolección de información es el cuestionario Administrativo.

A) CUESTIONARIO ADMINISTRATIVO:¹

EL CUESTIONARIO COMO INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN/EVALUACIÓN

El cuestionario es un procedimiento considerado clásico en las ciencias sociales para la obtención y registro de datos. Su versatilidad permite utilizarlo como instrumento de investigación y como instrumento de evaluación de personas, procesos y programas de formación. Es una técnica de evaluación que puede abarcar aspectos cuantitativos y cualitativos. Su característica singular radica en que para registrar la información solicitada a los mismos sujetos, ésta tiene lugar de una forma menos profunda e impersonal, que el "cara a cara" de la entrevista. Al mismo tiempo, permite consultar a una población amplia de una manera rápida y económica.

Concepto y utilización del cuestionario.

El cuestionario consiste en un conjunto de preguntas, normalmente de varios tipos, preparado sistemática y cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación o evaluación, y que puede ser aplicado en formas variadas, entre las que destacan su administración a grupos o su envío por correo².

La principal diferencia con la entrevista reside en la poca relación directa de los sujetos con la persona que los aplica, puesto que la persona encargada de su aplicación se limita a presentarlo al grupo, a dar ciertas normas generales y a crear un nivel de disposición favorable a la contestación sincera; cuando se envía por correo, la relación se limita a una carta de presentación solicitando su completamiento, e indicando la posible utilidad de los datos recogidos. El cuestionario es un instrumento muy útil para la recogida de datos, especialmente de

¹ Ver anexo 1.1 Cuestionario aplicado como instrumento

² Pérez Juste, R. (1991): Pedagogía Experimental. La Medida en Educación. Curso de Adaptación. Uned. 106.

aquellos difícilmente accesibles por la distancia o dispersión de los sujetos a los que interesa considerar, o por la dificultad para reunirlos. Permite, además, en paralelismo con la entrevista, identificar y sugerir hipótesis y validar otros métodos.

La finalidad del cuestionario es obtener, de manera sistemática y ordenada, información acerca de la población con la que se trabaja, sobre las variables objeto de la investigación o evaluación. Fox³ considera que al utilizar esta técnica, el evaluador y el investigador, tienen que considerar dos caminos metodológicos generales: estar plenamente convencido de que las preguntas se pueden formular con la claridad suficiente para que funcionen en la interacción personal que supone el cuestionario y dar todos los pasos posibles para maximizar la probabilidad de que el sujeto conteste y devuelva las preguntas. Los datos que se pueden obtener con un cuestionario pertenecen a tres categorías:⁴

1ª Hechos (datos actuales) relativos: a) al dominio personal de los individuos que forman el grupo social estudiado: por ejemplo, edad, nivel educativo. b) al dominio del ambiente que le rodea: por ejemplo, vivienda, relaciones familiares, de vecindad, de trabajo, etc c) al dominio de su comportamiento (reconocido o aparente).

2ª. Opiniones, a las cuales se suman los niveles de información, de expectación, etc., todo lo que uno podría llamar datos subjetivos.

3ª. Actitudes y motivaciones y sentimientos, todo lo que empuja a la acción, al comportamiento, y está a la base de las opiniones.

4ª. Cogniciones, es decir índices de nivel de conocimiento de los diversos temas estudiados en el cuestionario. Revela el grado de confianza a conceder a las opiniones sobre juicios subjetivos.

(Muñoz, 2003)

³ Fox, D. J. (1981): El proceso de investigación en Educación. Eunsa, Pamplona.

⁴ Javeau, C. (1971): L'enquête par questionnaire. pág. 1. En Sierra Bravo, R. (1988): Técnicas de investigación Social. Teoría y Ejercicios. Paraninfo, Madrid. 306

En este tipo de instrumento se utilizan preguntas semi estructuradas al área administrativa de la empresa sobre el tema en importancia y se deja en libertad de responder como se desee.

También lo podemos entender como un cuestionario abierto ya que las preguntas tienen libertad de expandirse y mencionar lo que el entrevistado desee, donde en él se detalle una parte del cuestionario para preguntas administrativas, luego Financieras, y aportes extras para enriquecer la investigación en este caso temas de promoción, incentivos y competitividad.

Este tipo de cuestionario requiere de una mayor elaboración pero requiere más tiempo por parte del informante y por ende es más difícil de analizar por parte del investigador

El resultado de aplicar el cuestionario es el de obtener respuestas específicas y delimitadas, este cuestionario puede realizarse a las personas que conforman el grupo de trabajo de la empresa, dueños y personas que estén involucradas en el proceso que realiza la empresa de forma directa.

B) EL METODO DE OBSERVACION COMO INSTRUMENTO DE ANALISIS:

La observación consiste en saber seleccionar aquello que queremos analizar. Se suele decir que "Saber observar es saber seleccionar".

Para la observación lo primero es plantear previamente qué es lo que interesa observar. En definitiva haber seleccionado un objetivo claro de observación.

La observación científica "tiene la capacidad de describir y explicar el comportamiento, al haber obtenido datos adecuados y fiables correspondientes a conductas, eventos y /o situaciones perfectamente identificadas e insertas en un contexto teórico.

Las palabras claves de esta definición son:

- describir y explicar.
- datos adecuados y fiables.
- conductas perfectamente identificadas.

En la observación podemos considerar tres niveles sistematización:

a.- la observación asistemática: ha sido la que tradicionalmente sea realizado en el deporte. El conocido "ojímetro" para dar información sobre una actuación determinada o las observaciones realizadas sin ninguna planificación previa. Esta observación consiste en una constatación directa, sin ningún objetivo explicitado y sin estar perfectamente definido, sin un orden o planificación determinado. Son narraciones escritas en forma directa o datos recogidos de una manera azarosa.

b.- la observación semisistemática: en ésta los objetivos del registro se fijan a priori; precisan planificar el orden y el tiempo, se necesita especificar la conducta o evento antecedente, el núcleo observado y la conducta o evento posterior, pero no están categorizadas las conductas a observar.

c- La observación sistemática: intentan agrupar la información a partir de ciertos criterios fijados previamente o partiendo de estos registros. Requiere categorizar hechos, conductas y / o eventos que se han de observar.

Estos tres niveles nos conducen a dos tipos claros de observación: la observación asistemática y la observación científica.

"El estudio del acto de enseñanza utiliza como principal instrumento de investigación, sistemas o planos de observación de acontecimientos o comportamientos". Como toda ciencia la enseñanza y el entrenamiento necesitan de grabaciones objetivas. La observación constituye un método de toma de datos destinados a representar lo más fielmente posible lo que ocurre, la realidad. Piéron (1986).

(urg, 2009)

C) ANALISIS DOCUMENTAL:

Esta técnica es de suma importancia donde permite un análisis colaborativamente por los integrantes del grupo de trabajo.

Es una de las operaciones fundamentales de la cadena documental. Se trata de una operación de tratamiento. El análisis documental es un conjunto de operaciones encaminadas a representar un documento y su contenido bajo una forma diferente de su forma original, con la finalidad posibilitar su recuperación posterior e identificarlo. El análisis documental es una operación intelectual que da lugar a un subproducto o documento secundario que actúa como intermediario o instrumento de búsqueda obligado entre el documento original y el usuario que solicita información. El calificativo de intelectual se debe a que el documentalista debe realizar un proceso de interpretación y análisis de la información de los documentos y luego sintetizarlo.

En el análisis documental se produce un triple proceso:

- Un proceso de comunicación, ya que posibilita y permite la recuperación de información para transmitirla.
- Un proceso de transformación, en el que un documento primario sometido a las operaciones de análisis se convierte en otro documento secundario de más fácil acceso y difusión.
- Un proceso analítico-sintético, porque la información es estudiada, interpretada y sintetizada minuciosamente para dar lugar a un nuevo documento que lo representa de modo abreviado pero preciso.

La finalidad última del análisis documental es la transformación de los documentos originales en otros secundarios, instrumentos de trabajo, identificativos de los primeros y gracias a los cuales se hace posible tanto la recuperación de éstos como su difusión.

Toda la información registrada, en el soporte que sea, puede ser objeto del análisis documental: un artículo original de una revista científica, una noticia de prensa, un reportaje de revista, una obra musical, un registro sonoro, una imagen de vídeo, una película, una fotografía, una página web.

El análisis documental representa la información de un documento en un registro estructurado, reduce todos los datos descriptivos físicos y de contenido en un esquema inequívoco.

El producto secundario por excelencia a que da lugar el análisis documental son las bases de datos documentales. A partir de las bases de datos se pueden generar muchos productos impresos o electrónicos (boletines de sumarios, boletines de resúmenes).

Como resultado, del análisis documental lo que se desea realizar con la información administrativa y financiera del Lavacar El Roble S.A es una comparación entre dos años (2015-2016), para determinar por medio de este análisis la situación actual de la empresa y por ende proponer mejoras.

(UV, 2017)

1.4.4. Recopilación de la Información:

(Métodos, técnicas e instrumentos utilizados procedimientos aplicados (explicar los diseñados detalladamente por el equipo investigador) y presentación.

En otras palabras son todas las técnicas y herramientas utilizadas para desarrollar los sistemas de información administrativa y financiera de la empresa Lavacar el Roble S.A.

En este caso se desarrollaran los métodos de, observación, cuestionario y análisis documental buscando información útil para la investigación.

1.4.4 Análisis e Interpretación de la información.

En esta fase nos enfocaremos en explicar las posibles relaciones entre los resultados de los instrumentos aplicados con los objetivos y problemática planteada en la investigación realizada.

Donde se tomara en cuenta la información de la empresa el roble en dos partes las cuales involucra la parte administrativa, donde de acuerdo a la recopilación de datos por parte del dueño en una entrevista y una serie de preguntas se analizara la situación real de la empresa donde abarcara empleados, salario, sistema organizacional, control interno y promociones.

La siguiente etapa de la empresa es la recolección de datos financieros, esta reflejara la situación económica que representa la empresa en la actualidad y cuál es su comportamiento de acuerdo a los diversos trimestres del año.

Este análisis debe de realizarse de forma detallada tomando en cuenta todo lo relacionado con el capital de la empresa procurando tomar información veraz para que los resultados sean lo más exactos posibles.

Luego de finalizar con el análisis de acuerdo a los instrumentos utilizados se realizará las recomendaciones y ajustes necesarios para que la empresa genere una estabilidad económica.

- A) El alcance de esta investigación, tiene como objetivo principal proponer una herramienta interna en la organización, la cual se podrá utilizar en el área administrativa y financiera de la empresa.

CAPITULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 Generalidad de la institución y/o empresa, y desarrollo específico del área o departamento de investigación.

2.1.1 Historia de la Empresa:

La empresa Lavacar el roble nació hace aproximadamente 3 años en la mente de un adolescente Felipe Díaz , el cual laboraba para un Lavacar vecino a la zona de Rio Frio, Este mismo observó como la demanda del servicio de Lavado de autos crecía cada vez más y como la oferta del servicio era limitada a un establecimiento presente en la zona, este joven a los pocos meses tomo la decisión de dejar de laborar para un patrono y empezó a formar y a creer en la idea de un Lavacar distinguido por un buen servicio al cliente. Aunque la idea era muy buena se enfrentaba al principal obstáculo para poner en marcha un nuevo proyecto, financiamiento. Al ser tan joven no podía optar por un préstamo por si solo para poder poner sobre ruedas su idea, es ahí en donde surge el apoyo de sus progenitores, los cuales se enamoran de la idea de ver su hijo en crecimiento y desarrollando el proyecto, Empiezan a gestionar apoyo y logran adquirir financiamiento mediante una entidad bancaria, por lo cual deciden luchar y apoyar a su hijo durante el desarrollo de la travesía.

Lavacar El roble S.A; abre sus puertas a la clientela en el año 2015, La estrategia y el éxito de la organización se basa en el buen servicio al cliente y en el carisma del personal que laboran para la organización, Actualmente laboran un total de 7 personas distribuidas en funciones varias y dirigidas por Felipe Díaz Mora, el cual lucha cada día para crecer y ser la empresa posicionarse en el mercado de la zona de finca cuatro, Rio Frio, Sarapiquí.

2.1.2 Área Geográfica:

Ubicación: Costa Rica, Heredia, Sarapiquí, Horquetas, Rio Frio, Finca # 4, 1 km Norte de las instalaciones Banco Nacional de Costa Rica.

2.1.3 Descripción de la planta física y espacios.

La organización cuenta con un terreno de 275 m², En el mismo se encuentra la instalación principal de la operación la cual es la planta física destinada al proceso de lavado de autos y motocicletas, El tamaño de la estructura es de aproximadamente 200 metros cuadrados. Al mismo tiempo se cuenta con un parqueo destinado al acomodo de autos una vez finalizada la labor y el proceso de lavado, este parqueo abarca un área específica de 75 metros cuadrados.

La planta física cuenta la capacidad para desarrollar el lavado de 1 automóvil y 2 motocicletas al mismo tiempo, Para ello se cuenta con 2 máquinas de lavado manual ubicadas de manera estratégica dentro de la estructura, la cual ha sido construida a base de Perlen y metal. La planta cuenta con un espacio destinado a la reparación de llantas, Además de ello existe un área destinada y amueblada con sillas y mesas para que el cliente pueda sentirse cómodo mientras se le brinda el servicio de lavado o mientras espera su turno en el proceso, Al mismo tiempo se cuenta con un espacio para un servicio sanitario para los clientes y personal de la organización, las oficinas de la empresa se encuentran en una segunda planta ubicada dentro de las instalaciones de la planta principal.

2.1.4 Análisis de la Competencia:

La existencia de una competencia efectiva entre las empresas constituye uno de los elementos definatorios de la economía del mercado, disciplina la actuación de las empresas y reasigna los recursos productivos en favor de los operadores o las técnicas más eficientes. Ésta eficiencia productiva se traslada al consumidor en la forma de menores precios o de un aumento de la calidad ofrecida de los productos, de su variedad y calidad, con el consiguiente incremento del bienestar del conjunto de la sociedad.

(Veleiro, B., 2010, p.11).

Análisis del negocio de Auto Lavado

Para incursionar en el mercado de Auto Lavado de Autos, es importante tener en cuenta varios factores que ayuden a que el negocio logre adaptarse tanto a la competencia como a la demanda que exista y después de un determinado tiempo sostenerse y empezar a generar utilidad para que sea una empresa rentable.

Para esto se analizaran varios aspectos relevantes de esta empresa, para determinar cuál ha sido el impacto y alcance que ha tenido en la región donde se localiza.

- 1. Localización:** La empresa Lavacar El Roble se localiza en Rio Frio Finca 4, cerca de la pista lo que ayuda con el fácil acceso por parte de los clientes a contar con los servicios de esta empresa, esto es una ventaja con que cuenta ya que permite ser competitiva y atractiva a los clientes.
- 2. Competencia:** La empresa cuenta con un competidor fuerte, al frente de donde se localiza la empresa El Roble S.A, la empresa se debe de diferenciar a su competidor, para esto la empresa se enfoca en la atención al cliente, de acuerdo a los servicios que llegan a realizar y con la frecuencia que lo hacen se les realiza descuentos, también cuenta con el servicio de chofer, esto se basa a que si un cliente por cuestiones de trabajo no puede llevar el vehículo a lavar una persona encargada o el administrador llega a recogerlo para lavarlo y se lo llega a dejar cuando terminen el trabajo haciéndose responsable la empresa de cualquier accidente o circunstancia que se presenten, por lo general lo realiza la persona más responsable y de confianza que se encuentran en la empresa, en la mayoría de los casos el administrador hace ese tipo de trabajo, y para el cliente esto no genera ningún tipo de costos siendo atractivo este tipo de servicios.

- 3. Calidad de servicio al cliente:** Un punto a resaltar por parte de la empresa El Roble es la atención al cliente, donde se les da un buen trato, además de contar con todos los elementos necesarios para el lavado de autos donde el cliente se siente satisfecho y así estén dispuestos a regresar.

- 4. Promoción del negocio:** El Lavacar El Roble S.A, no cuenta con un plan específico como volantes, o páginas de internet para hacer conocer al negocio, el método a utilizar es por medio de un programa de referidos, esto quiere decir que los clientes fieles se les realizan descuentos, y así se sientan valorados y sigan utilizando sus servicios.

Este tipo de beneficios en la mayoría de los casos son descuentos de acuerdo al servicio que requieren, esto con la finalidad que estos mismos clientes recomienden a otros usuarios y así empiece a mostrarse y posicionarse cada vez más en este mercado de lavado de autos.

2. 1 Aspectos legales/ legislación que afecta la investigación en forma directa y/o indirectamente

2.1.1 CÓDIGO DE COMERCIO, Ley N° 3284. Publicada en el Alcance N° 17 a La Gaceta N° 119 de 30 de abril de 1964.

CAPÍTULO III De las Sociedades

ARTÍCULO 17.- Es mercantil, independientemente de su finalidad: a) La sociedad en nombre colectivo; b) La sociedad en comandita simple; c) La sociedad de responsabilidad limitada; y d) La sociedad anónima.

CAPITULO VII

De las Sociedades Anónimas

SECCION I

Disposiciones Generales

ARTÍCULO 104.- La formación de una sociedad anónima requerirá: a) Que haya dos socios como mínimo y que cada uno de ellos suscriba por lo menos una acción; b) Que del valor de cada una de las acciones suscritas a cubrir en efectivo, quede pagado cuando menos el veinticinco por ciento en el acto de la constitución; y c) Que en acto de la constitución quede pagado íntegramente el valor de cada acción suscrita que haya de satisfacerse, en todo o en parte, con bienes distintos del numerario

(costaricaeregulationscodigocomercio, s.f.)

2.2.2. Normativa Tributaria:

Declaración D.140: Formulario denominado para la Inscripción en el Registro Único Tributario”, se utiliza para comunicar a la Administración Tributaria el inicio de actividades económicas.

- I. Identificación del contribuyente
- II. Domicilio fiscal
- III. Datos de la actividad económica a realizar (Para registrar más de una actividad económica, sucursales, agencias, etc., adjunte la hoja detalle respectiva)
- IV. IV. Domicilio exacto del negocio o lugar donde realiza la actividad económica
- V. Información del representante legal (En caso de más representantes, adjunte la hoja detalle respectiva)
- VI. Información de apoderado(s) (En caso de más apoderados, adjunte la hoja detalle respectiva)
- VII. IX. Obligaciones Tributarias o Impuestos

(MinisterioHacienda, s.f.)

CÓDIGO DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS TRIBUTARIOS**(CÓDIGO TRIBUTARIO)****Ley No. 4755****TÍTULO I****DISPOSICIONES PRELIMINARES****CAPÍTULO ÚNICO****Normas Tributarias**

ARTÍCULO 1.- Campo de aplicación Las disposiciones de este Código son aplicables a todos los tributos y las relaciones jurídicas derivadas de ellos, excepto lo regulado por la legislación especial. No obstante lo indicado en el párrafo anterior, las disposiciones del presente Código son de aplicación supletoria, en defecto de norma expresa. (Así reformado por el artículo 1 de la Ley No. 7900 del 3 de agosto de 1999.)

ARTÍCULO 4.- Definiciones Son tributos las prestaciones en dinero (impuestos, tasas y contribuciones especiales), que el Estado, en ejercicio de su poder de imperio, exige con el objeto de obtener recursos para el cumplimiento de sus fines. Impuesto es el tributo cuya obligación tiene como hecho generador una situación independiente de toda actividad estatal relativa al contribuyente. Tasa es el tributo cuya obligación tiene como hecho generador la prestación efectiva o potencial de un servicio público individualizado en el contribuyente; y cuyo producto no debe tener un destino ajeno al servicio que constituye la razón de ser de la obligación. No es tasa la contraprestación recibida del usuario en pago de servicios no inherentes al Estado. Contribución especial es el tributo cuya obligación tiene como hecho generador beneficios derivados de la realización de obras públicas o de actividades estatales, ejercidas en forma descentralizada o no; y cuyo producto no debe tener

un destino ajeno a la financiación de las obras o de las actividades que constituyen la razón de ser de la obligación.

SECCIÓN SEGUNDA

Contribuyentes

ARTÍCULO 17.- Obligados por deuda propia (contribuyentes) Son contribuyentes las personas respecto de las cuales se verifica el hecho generador de la obligación tributaria. Tribunal Supremo de Elecciones www.tse.go.cr Dicha condición puede recaer: a) En las personas naturales, prescindiendo de su capacidad, según el Derecho Civil o Comercial; b) En las personas jurídicas, en los fideicomisos y en los demás entes colectivos a los cuales otras ramas jurídicas atribuyen calidad de sujeto de derecho; y c) En las entidades o colectividades que constituyan una unidad económica, dispongan de patrimonio y tengan autonomía funcional.

(costaricaeregulationscodigotributario, s.f.)

2.2.3. Permiso Sanitario.

De acuerdo a la Ley General de Salud y el Reglamento General para Autorizaciones y Permisos Sanitarios de Funcionamiento otorgados por el Ministerio de Salud, todos los establecimientos industriales, comerciales y de servicio deben contar la autorización o permiso sanitario de Funcionamiento para operar en el territorio nacional, según sea la actividad.

(Salud, 2016)

Reglamento General para Autorizaciones y Permisos Sanitarios de Funcionamiento otorgados por el Ministerio de Salud.

Nº 39472-S

Disposiciones generales

Artículo 1º-Objeto, alcance y ámbito de aplicación. El presente reglamento tiene como objeto establecer los requisitos y trámites que deben cumplir los establecimientos que desarrollan actividades industriales, comerciales y de servicios, contemplados en el anexo No.1 del presente reglamento, a fin obtener el Permiso Sanitario de Funcionamiento por parte del Ministerio de Salud. Asimismo, se establecen los requisitos de aquellas actividades temporales que por disposición de la Ley N º 5395 del 30 de octubre de 1973 "Ley General de Salud", requieran de una autorización sanitaria para operar en el territorio nacional.

2.2.4 Seguro de riesgos laborales con el Instituto Nacional de Seguros (INS).⁵

El Título IV del Código de Trabajo en su artículo 193, establece como una obligación de los patronos la suscripción de este seguro para proteger a sus trabajadores, tanto aquellos que trabajan directamente para él, como aquellos que trabajan para sus intermediarios.

“Artículo 193.- Todo patrono, sea persona de Derecho Público o de Derecho Privado, está obligado a asegurar a sus trabajadores contra riesgos del trabajo, por medio del Instituto Nacional de Seguros, según los artículos 4º y 18 del Código de Trabajo.

La responsabilidad del patrono, en cuanto a asegurar contra riesgos del trabajo, subsiste aun en el caso de que el trabajador esté bajo la dirección de intermediarios, de quienes el patrono se valga para la ejecución o realización de los trabajos.”

⁵ Ver Anexo 1.2 “Requisitos para el Permiso Sanitario”

La póliza de Riesgos del Trabajo protege a los trabajadores que sufren un riesgo de trabajo brindándoles la asistencia médico quirúrgica, hospitalaria, farmacéutica y de rehabilitación que necesitan para reincorporarse a la sociedad, además le brinda un subsidio económico durante el periodo de incapacidad temporal y una indemnización en caso de incapacidad permanente o muerte por un riesgo de trabajo.

(Institucionalesdeseguros, 2014)

2.2.5. Registrar la compañía como empleador con la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS)

Requisitos:

1. Solicitud de inscripción ante CCSS como patrono jurídico (original)
2. Escritura de constitución (copia simple)
3. Certificación de personería jurídica (original)
4. Factura de electricidad (original + copia simple)
del lugar donde se va a recibir la planilla
5. Documento de identidad (copia simple)
cédula identidad, cédula de residencia o pasaporte, del patrono y sus empleados.

Normas que justifican dicho trámite:

Constitución política de la República de Costa Rica

Artículo 73. Se establecen los seguros sociales en beneficio de los trabajadores manuales e intelectuales, regulados por el sistema de contribución forzosa del estado, patronos y trabajadores, a fin de proteger a éstos contra los riesgos de enfermedad, invalidez, maternidad, vejez, muerte y demás contingencias que la ley determine.

La administración y el gobierno de los seguros sociales estarán a cargo de una institución autónoma, denominada Caja Costarricense de Seguro Social.

No podrán ser transferidos ni empleados en finalidades distintas a las que motivaron su creación, los fondos y las reservas de los seguros sociales.

Los seguros contra riesgos profesionales serán de exclusiva cuenta de los patronos y se regirán por disposiciones especiales.

(Constitución Política de la Republica de Costa Rica, 2013)

Ley constitutiva de la caja costarricense de seguro social

Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social N° 17 del 22 de Octubre, 1943

Artículo 1.- La institución creada para aplicar los seguros sociales obligatorios se llamará Caja Costarricense de Seguro Social y, para los efectos de esta ley y sus reglamentos, CAJA. La Caja es una institución autónoma a la cual le corresponde el gobierno y la administración de los seguros sociales. Los fondos y las reservas de estos seguros no podrán ser transferidos ni empleados en finalidades distintas de las que motivaron su creación. Esto último se prohíbe expresamente. Excepto la materia relativa a empleo público y salarios, la Caja no está sometida ni podrá

estarlo a órdenes, instrucciones, circulares ni directrices emanadas del Poder Ejecutivo o la Autoridad Presupuestaria, en materia de gobierno y administración de dichos seguros, sus fondos ni reservas. (Así reformado por el artículo 85 de la Ley N° 7983 del 16 de febrero de 2000).

Artículo 3: Las coberturas del Seguro Social -y el ingreso al mismo- son obligatorias para todos los trabajadores manuales e intelectuales que perciban sueldo o salario. El monto de las cuotas que por esta ley se deban pagar, se calculará sobre el total de las remuneraciones que bajo cualquier denominación se paguen, con motivo o derivados de la relación obrero-patronal. La Junta Directiva fijará la fecha en que entrará en vigencia el Seguro Social de los trabajadores independientes y las condiciones de este seguro; sin embargo, todos aquellos trabajadores independientes que en forma voluntaria desearan asegurarse antes de entrar en vigencia el Seguro Social en forma general para ese sector, podrán hacerlo mediante la solicitud correspondiente a la Caja Costarricense de Seguro Social, la cual, para tales efectos dictará la reglamentación pertinente. Los trabajadores independientes estarán exentos de pago de la cuota patronal. La posibilidad de reingreso de aquellos trabajadores independientes que voluntariamente se hubieren afiliado al amparo del párrafo segundo de este artículo, y que posteriormente se desafilieren, será reglamentada por la Caja. La Junta Directiva queda autorizada para tomar las medidas tendientes a coadyuvar en la atención médica a los indigentes, en los riesgos y accidentes profesionales, y en la campaña de medicina preventiva. La Caja determinará reglamentariamente los requisitos de ingreso a cada régimen de protección, así como los beneficios y condiciones en que estos se otorgarán. La Junta Directiva tomará los acuerdos necesarios para extender progresivamente sus servicios a todo el país conforme lo permitan sus recursos materiales y humanos. Para los trabajadores independientes cuyo ingreso neto sea inferior al salario mínimo legal y que soliciten su afiliación al Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte de la CCSS, la cuota del Estado se incrementará con el fin de subsanar parcialmente la ausencia de la cuota patronal. Para tales efectos, se creará un programa especial permanente a cargo del Fondo de Desarrollo Social y

Asignaciones Familiares. (Así reformado por el artículo 1º de la Ley N° 4750 del 26 de abril de 1971 y 1º de la N° 6914 del 28 de noviembre de 1983). (El último párrafo fue adicionado por el artículo 87 de la Ley N° 7983 del 16 de febrero de 2000).

Artículo 4: -No se consideran asegurados obligatorios: a. Los miembros de la familia del patrono que vivan con él, trabajen a su servicio y no perciban salario en dinero; b. Los trabajadores que reciban una pensión o jubilación del Estado, sus Instituciones o las Municipalidades. Sin embargo, continuarán en el seguro obligatorio de Enfermedad y Maternidad aquellos que llenen los requisitos que exija el Reglamento respectivo; c. Los trabajadores que a juicio de la Junta Directiva no deban figurar en el seguro obligatorio. Los casos comprendidos en los anteriores incisos serán excluidos de oficio o por gestión de parte interesada en su caso. (Así reformado por el artículo 1º de la ley No. 2353 del 21 de mayo de 1959).

SECCIÓN IV - De la inscripción de los Asegurados

Artículo 37: - Iniciado el funcionamiento del seguro social, los patronos deberán empadronar en la Caja a sus trabajadores dentro del plazo y condiciones que establezca la Junta Directiva.

SECCIÓN VI - De las sanciones y de las resoluciones de los conflictos

Artículo 44: Las siguientes transgresiones a esta ley serán sancionadas en la siguiente forma: a. Será sancionado con multa equivalente al cinco por ciento (5%) del total de los salarios, remuneraciones o ingresos omitidos, quien no inicie el proceso de empadronamiento previsto por el artículo 37 de esta ley, dentro de los ocho días hábiles siguientes al inicio de la actividad. b. Será sancionado con multa equivalente al monto de tres salarios base, quien: 1. Con el propósito de cubrir a costa de sus trabajadores la cuota que como patrono debe satisfacer, les rebaje sus salarios o remuneraciones. 2. No acate las resoluciones de la Caja relativas a la obligación de corregir transgresiones a la presente ley o sus reglamentos,

constatadas por sus inspectores en el ejercicio de sus funciones. Las resoluciones deberán expresar los motivos que las sustentan, el plazo concedido para enmendar el defecto y la advertencia de la sanción a que se haría acreedor el interesado, de no acatarlas. 3. No deduzca la cuota obrera mencionada en el artículo 30 de esta ley, no pague la cuota patronal o que le corresponde como trabajador independiente. c. Será sancionado con multa de cinco salarios base quien no incluya, en las planillas respectivas, a uno o varios de sus trabajadores o incurra en falsedades en cuanto al monto de sus salarios, remuneraciones, ingresos netos o la información que sirva para calcular el monto de sus contribuciones a la seguridad social. De existir morosidad patronal comprobada o no haber sido asegurado oportunamente el trabajador, el patrono responderá íntegramente ante la Caja por todas las prestaciones y los beneficios otorgados a los trabajadores en aplicación de esta ley. En la misma forma responderán quienes se dediquen a actividades por cuenta propia o no asalariada, cuando se encuentren en estas mismas situaciones. Sin perjuicio de lo dicho en el párrafo anterior, la Caja estará obligada a otorgar la pensión y proceder directamente contra los patronos responsables, para reclamar el monto de la pensión y los daños y perjuicios causados a la Institución. El hecho de que no se hayan deducidos las cuotas del trabajador no exime de responsabilidad a los patronos. La acción para reclamar el monto de la pensión es imprescriptible e independiente de aquella que se establezca para demandar el reintegro de las cuotas atrasadas y otros daños y perjuicios ocasionados. (Así reformado por el artículo 1 de la Ley N° 5844 del 21 de noviembre de 1975 y por el artículo 85 de la Ley N° 7983 del 16 de febrero de 2000).

(LeyconstitutivaCCSS, s.f.)

REGLAMENTO DEL SEGURO DE SALUD CAPITULO I PRINCIPIOS GENERALES Y CAMPO DE APLICACIÓN

Artículo 7º De la Obligatoriedad. La afiliación al Seguro de Salud es obligatoria para todos los trabajadores asalariados, los trabajadores independientes y para los pensionados de los regímenes nacionales de pensión, en el territorio nacional, sin perjuicio de lo que dispone el artículo N° 4 de la Ley Constitutiva de la Caja. (Así reformado en el artículo 36º de la sesión número 8061 del 30 de mayo del año 2006). (Reglamentosegurosalud, s.f.)

REGLAMENTO DEL SEGURO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y MUERTE

La Junta Directiva, con fundamento en el artículo 14º, inciso f), en relación con el artículo 3º, ambos de la Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social (Ley N°17 del 22 de octubre de 1943), dicta el presente Reglamento del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte.

CAPÍTULO I Del Régimen y sus Modalidades

Artículo 2º El Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte es obligatorio para los trabajadores asalariados de los sectores público y privado, con las excepciones hechas en los artículos 4º y 65º de la Ley Constitutiva de la Caja y voluntario para todos los habitantes no asalariados del país, según las condiciones que dicte el reglamento respectivo. Para todos los efectos del presente Reglamento, los trabajadores de ambos sexos, que cotizan o se encuentran pensionados en el Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte, se denominan asegurados. La cotización o aporte que se efectúa mensualmente a este Seguro se denomina cuota. Se registrará una sola cuota por cada mes, ya sea que el aporte provenga de uno o varios patronos.

2.2.6. Patente Municipal. ⁶

Para el funcionamiento de una actividad lucrativa se requiere cumplir ciertos trámites para establecerse en un determinado lugar, para ello existe el trámite de

⁶ Ver anexo 1.3. Formulario para patentes

los permisos municipales, es así como se encuentra que en Costa Rica no hay una ley común de patentes municipales que regulen de forma general todos los comercios o actividades que se dan dentro del país, sino que se rigen según la ley dictada y aprobada por el Concejo Municipal de cada municipalidad, ley que puede variar de una institución a otro, esto según el desarrollo y de la ubicación geográfica del cantón.

2. 2 Legislación para empresas Pymes:

Ley N° 8262: Ley de fortalecimiento de las pequeñas y medianas empresas

Decreto N° 39295: Reglamento a la Ley de fortalecimiento de las pequeñas y medianas empresas, Ley N°8262 del 02 de mayo de 2002

Decreto N° 37168: Reglamento para el Programa de Fortalecimiento para la Innovación y Desarrollo Tecnológico de las PYME (Fondo PROPYME)

Ley N° 8634: Sistema de Banca para el Desarrollo

Decreto N° 34901: Reglamento a la Ley del Sistema de Banca para el Desarrollo

Decreto N° 39278: Reglamento al fondo especial para el desarrollo de las Micro, Pequeñas y Medianas empresas (FODEPYME)

Decreto N° 33305: Reglamento especial para la promoción de las pymes en las compras de bienes y servicios de la administración

Decreto N° 32448: Reglamento al artículo 12 del anexo 3 de la Ley 7017 Ley de incentivos para la producción de industrial anexo A del Arancel Centroamericano de importación

N°39296 –MEIC-COMEX Reforma al Reglamento 32448 (Art. 12 Anexo 3, Ley 7017) y Reglamento 33305 (art. 20, Ley 8262)

Decreto N° 36343: Reglamento de creación del Sistema Nacional de Emprendimiento
CIIU (Revisión 4)
(economía, s.f.)

CAPITULO III

MARCO TEORICO

En esta parte de la investigación, se desarrollarán los conceptos importantes sobre el progreso de la investigación. Esto ayudará de una forma ordenada mostrar mediante un mapa conceptual los conceptos que se desarrollaran en el marco teórico de la presente investigación, permitiendo el análisis de las variables.

El siguiente esquema muestra de manera resumida los conceptos a desarrollar en el presente marco teórico.



3.1 PYME:

Se entiende por pequeñas y medianas empresas (PYMES) toda unidad productiva de carácter permanente que disponga de los recursos humanos, los maneje y opere, bajo las figuras de persona física o de persona jurídica, en actividades industriales, comerciales, de servicios o agropecuarias que desarrollen actividades de agricultura orgánica.

Las empresas se clasifican según actividad empresarial como industriales, comerciales y de servicios, utilizando la Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las Actividades Económicas (CIIU).

El tamaño se determina mediante la ponderación matemática de una fórmula que las clasifica según actividad empresarial, y que contempla el personal promedio contratado en un período fiscal, el valor de los activos, el valor de ventas anuales netas y el valor de los activos totales netos.

Dependiendo del resultado de dicha fórmula, la empresa se clasifica como:

- Microempresa si el resultado es igual o menor a 10.
- Pequeña Empresa si el resultado es mayor que 10 pero menor o igual a 35.
- Mediana Empresa si el resultado es mayor que 35 pero menor o igual a 100.

Clasificación de PYME ⁷

Sector de la Empresa	
# Personal Promedio Empleado	
Valor de Ventas Anuales Netas (¢)	
Valor de los Activos* (¢)	

*Para el Sector Industrial colocar el valor de los Activos Fijos.

*Para los Sectores Comercio, Servicios y TIC colocar el valor de los Activos Totales

⁷ Ver Anexo 1.4. Clasificación de la empresa el Roble S.A según fórmula del ministerio de hacienda.

(economía, 2016)

Para determinar la clasificación de la empresa el Lavacar El Roble S.A, colocamos los datos que se nos solicitó en la página del ministerio de hacienda, en el sector se eligió servicios, tienen como empleados 6 colaboradores dentro de la empresa, sus ventas anuales netas, se tomó el dato del balance de comprobación del periodo fiscal 2016, para un total de ventas anuales de 2,259,660.44 colones y el valor de los activos igual tomados en el periodo fiscal 2016 para un total de 2,828,801.86 colones. Dándonos como resultado que la empresa se determina como una pequeña empresa.

3.2 Finanzas:

Es el estudio de la circulación del dinero entre los individuos, las empresas o los distintos Estados. Así, las finanzas aparecen como una rama de la economía que se dedica a analizar cómo se obtienen y gestionan los fondos. En otras palabras, las finanzas se encargan de la administración del dinero (Porto J. P., 2009).

3.3 Estados Financieros:

Los estados financieros o estados contables se pueden definir como un registro formal de las actividades financieras de una empresa, persona o entidad, son una herramienta de gestión que ayudara a tener una mejor visión de la situación financiera, los recursos con los que se cuenta, los resultados obtenidos, las entradas y salidas de efectivo que se han presentado, la rentabilidad generada, entre otros aspectos de gran relevancia para la operación y administración de la organización. En el caso de la empresa, los estados financieros básicos son toda la información financiera pertinente, presentada de una manera estructurada y en una forma fácil de entender, en el cual se presentan 4 estados financieros: balance de situación, cuenta de resultados, estado de flujos de efectivo y el informe de gestión (Estrada J. , 2017).

3.4 Análisis Financiero:

Es considerada una de las ramas de la administración general, que tiene por objetivo maximizar el patrimonio de los accionistas, mediante la captación de recursos provenientes de aportes de capital y concertación de créditos, los que deben ser controlados y aplicados correctamente debiendo coordinar en forma eficiente el capital de trabajo, las inversiones los compromisos financieros y el resultado de operación, con base en la información enfocada a una forma de decisiones inteligentes, ponderada y razonada. (Paniagua, V.et al., 2004, p.21).

El Análisis Financiero forma parte de un sistema o proceso de información cuya misión es la de aportar datos que permitan conocer la situación actual de la empresa y pronosticar su futuro, lo cual resulta de gran interés para gran parte de la sociedad actual ya que los individuos son empleados por las empresas, adquieren sus bienes y servicios, invierten en ellas, obtienen información de ellas, sufren su contaminación y se benefician de los impuestos que las empresas pagan.

Los distintos agentes participantes en los mercados financieros necesitan Información para tomar sus decisiones de inversión o de financiación. Las tareas de búsqueda, obtención, transformación e interpretación de la información disponible pueden ser realizadas por el mismo decisor. Sin embargo, por razones económicas o de capacidad suele ser frecuente delegar dichas tareas en un especialista: el analista financiero. De este modo, el analista se convierte en un agente que actúa como intermediario entre el decisor y la información financiera.

El analista financiero recoge toda la información disponible acerca de la empresa objeto de análisis, evalúa su fiabilidad y validez, selecciona los datos que considera relevantes y los transforma en ratios, indicadores económicos, etc.

Posteriormente interpretará esa información dependiendo del interés del agente a la que vaya destinada (accionista, empleado, banco, etc.) En función de ese interés,

el analista se centrará fundamentalmente en la rentabilidad, solvencia o liquidez de la empresa sometida a análisis.

Con carácter general, podemos establecer como notas características del Análisis Financiero las siguientes:

a) Se trata de un proceso de valoración crítica ya que todo proceso de análisis debe concluir con la formulación de una opinión sobre la situación actual y futura de la empresa analizada o de los derechos sobre ella.

b) La base de estudio es la información financiera, entendiéndose por tal toda información capaz de generar, modificar o confirmar las expectativas del analista sobre la situación financiera actual y futura de una empresa o de un derecho sobre ella.

c) Dentro del análisis financiero podemos distinguir tres áreas de estudio fundamentales: rentabilidad, solvencia y liquidez. El estudio de la rentabilidad tiene como finalidad determinar la capacidad de la empresa para generar resultados en el futuro. Con el análisis de la solvencia, el analista pretende estimar la capacidad de la empresa para hacer frente a sus obligaciones a largo plazo. Por último, si se estudia esa capacidad de pago a corto plazo se está midiendo la liquidez de la empresa.

d) La herramienta tradicional en el análisis financiero es el ratio. Se pueden tomar los ratios de uno en uno para establecer comparaciones (análisis en sección cruzada), estudiar la trayectoria de cada ratio a lo largo del tiempo con el objetivo de realizar predicciones en una sola dimensión (análisis de series temporales), o bien tomando un conjunto de ellos para construir modelos multivariantes (modelos de predicción del fracaso empresarial).

(Alvarez A. G., págs. 10,11)

3.5 Balance General:

El balance es una instantánea de la empresa. Es un medio conveniente de organizar y resumir lo que posee una empresa (sus activos), lo que adeuda (sus pasivos) y la diferencia entre los dos (el capital de la empresa) en un punto determinado del tiempo. La figura 2.1 ilustra cómo se elabora el balance. Como se muestra, en el lado izquierdo aparecen los activos de la empresa y en el derecho aparecen los pasivos y el capital.

3.6 -Activos:

Los activos de una empresa se clasifican en corriente o no corriente, en donde el activo corriente es aquel activo que puede hacerse efectivo antes de doce meses. Además este tipo de activos son de suma importancia para la empresa donde se utilizan para realizar las actividades que se requieren en el día a día, en otras palabras todo lo que dentro de la empresa se mantiene en movimiento ya sea por venta, por utilidad entre otros.

Por ejemplo, el inventario por lo general se compra y se vende en el transcurso de un año y, por consiguiente, se clasifica como un activo corriente. Por supuesto, el efectivo mismo es un activo corriente. Las cuentas por cobrar (dinero adeudado a la empresa por sus clientes) también es un activo corriente.

En cambio en activo no corriente son aquellos bienes que pertenecen a la empresa que no se convierten en efectivo en 12 meses, por lo general son bienes poco líquidos y duraderos mas no eternos, como por ejemplo, edificio entre otros.

3.7-Pasivos y Capital de propietarios:

Los pasivos de la empresa son lo primero que se lista en el lado derecho del balance. Se clasifican como corriente o de largo plazo. Los pasivos corriente, lo mismo que los activos corriente, tienen una vida menor de un año (lo cual significa que deben pagarse en el transcurso del año) y se listan antes que los pasivos de

largo plazo. Las cuentas por pagar (el dinero que la empresa les adeuda a sus proveedores) son un ejemplo de un pasivo corriente.

Una deuda que no vence durante el próximo año se clasifica como un pasivo de largo plazo.

Un préstamo que la empresa pagará en cinco años es una de esas deudas a largo plazo. Las empresas piden dinero prestado a largo plazo a una variedad de fuentes. En este texto se tiende a utilizar de manera genérica los términos bono y tenedores de bonos para hacer referencia a la deuda y a los acreedores de largo plazo, respectivamente.

(Jordan R. w., pág. 20)

3.8-Liquidez:

La liquidez se refiere a la rapidez y facilidad con que un activo se convierte en efectivo.

La liquidez es valiosa. Cuanto más líquida sea una empresa, será menos probable que experimente dificultades financieras (es decir, aprietos para pagar sus deudas o para comprar los activos necesarios).

Por desgracia, los activos líquidos son menos rentables cuando se retienen. Por ejemplo, las retenciones de efectivo son las más líquidas de todas las inversiones, pero en ocasiones no ganan ningún rendimiento, sólo están allí. Por consiguiente, hay un trueque entre las ventajas de la liquidez y las utilidades potenciales perdidas.

(Jordan R. W., pág. 22)

3.9 Estado Resultados:

El estado de resultados mide el desempeño durante cierto periodo, por lo común un trimestre o un año. La ecuación del estado de resultados es:

$$\text{Ingresos} - \text{gastos} = \text{utilidad}$$

Por lo general, lo primero que se informa en un estado de resultados son los ingresos o entradas y los gastos de las principales operaciones de la empresa. Las partes subsiguientes incluyen, entre otras cosas, gastos financieros, como el interés pagado. Los impuestos pagados se dan a conocer por separado. La última partida es la utilidad neta. La utilidad neta a menudo se expresa sobre la base de una acción y se llama utilidades por acción, o simplemente UPA (EPS, siglas de earnings per share).

(Jordan R. W., págs. 24 - 25)

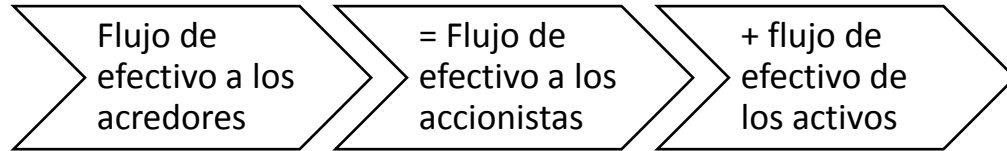
3.10 Flujo de efectivo

En este punto ya se está preparado para hablar de lo que quizá sea una de las partes más importantes de la información financiera que se puede extraer de los estados financieros: el flujo de efectivo.

Por flujo de efectivo tan sólo se quiere expresar la diferencia entre el número de unidades monetarias que entró y la cantidad que salió. Por ejemplo, si usted fuera el propietario de una empresa, tal vez estaría muy interesado en saber cuánto efectivo sacó en realidad de su empresa en un año determinado.

No hay ningún estado financiero estándar que presente esta información en la forma deseada.

A partir de la identidad del balance se sabe que el valor de los activos de una empresa es igual al valor de los pasivos más el valor del capital. De manera similar, el flujo de efectivo de los activos de la empresa debe ser igual a la suma del flujo de efectivo a los acreedores y el flujo de efectivo a los accionistas (o propietarios).



Ésta es la identidad del flujo de efectivo. Indica que el flujo de efectivo de los activos de la empresa es igual al flujo de efectivo pagado a los proveedores de capital para la empresa. Esto refleja el hecho de que una empresa genera efectivo mediante sus diversas actividades y que ese efectivo se utiliza ya sea para pagarles a los acreedores o a los propietarios de la empresa.

(Jordan R. W., págs. 30-31)

3.11 Punto de Equilibrio:

En términos de contabilidad de costos, el punto de equilibrio es aquel punto de actividad (volumen de ventas) en donde los ingresos son iguales a los costos, es decir, es el punto de actividad en donde no existe utilidad ni pérdida. Hallar y analizar el punto de equilibrio nos permite obtener una primera simulación que nos permita saber a partir de que cantidad de ventas empezaremos a generar utilidades (Gallardo L. , 2016).

3.12 Inversión Inicial:

Se denomina inversión inicial a la cantidad de dinero que es necesario invertir para poner en marcha un proyecto de negocio. Con la cual se conseguirán aquellos recursos necesarios para mantener en funcionamiento dicho negocio. Se espera que luego de haber realizado esta inversión, en los periodos posteriores el negocio nos retorne una cantidad de dinero suficiente como para justificar la inversión inicial (Matamoros A. , 2016).

3.13 Periodo de recuperación de la inversión:

El periodo de recuperación de la inversión es el tiempo requerido para que la empresa recupere su inversión inicial en un proyecto, calculado a partir de las entradas de efectivo (Trujillo E. , 2014).

3.14 Riesgo:

El término hace referencia a la proximidad o contingencia de un posible daño. El riesgo financiero está relacionado a la solvencia monetaria de una persona, una empresa o un país. Esta noción se refiere a la capacidad de pago de una deuda contraída (Porto J. P., 2009).

3.15. Rentabilidad:

La rentabilidad es la capacidad que tiene algo para generar suficiente utilidad o ganancia; es la proporción de un índice que mide la relación entre la utilidad o la ganancia obtenida, y la inversión o los recursos que se utilizaron para obtenerla (Hernandez A. , 2012).

3.16. Análisis Administrativo:

Se define como análisis administrativo, como el examen exhaustivo de los planos: organizativo, dinámico, funcional, estructural y comportamental de una empresa u organización, para detectar situaciones anómalas y proponer las soluciones que sean necesarias.

(Restrepo L. , 2014)

3.17. Razones Financieras

Las razones financieras son indicadores utilizados en el mundo de las finanzas para medir o cuantificar la realidad económica y financiera de una empresa o unidad evaluada, y su capacidad para asumir las diferentes obligaciones a que se haga cargo para poder desarrollar su objeto social.

La información que genera la contabilidad y que se resume en los estados financieros, debe ser interpretada y analizada para poder comprender el estado de la empresa al momento de generar dicha información, y una forma de hacerlo es mediante una serie de indicadores que permiten analizar las partes que componen la estructura financiera de la empresa.

Las razones financieras permiten hacer comparativas entre los diferentes periodos contables o económicos de la empresa para conocer cuál ha sido el comportamiento de esta durante el tiempo y así poder hacer por ejemplo proyecciones a corto, mediano y largo plazo, simplemente hacer evaluaciones sobre resultados pasados para tomar correctivos si a ello hubiere lugar. (gerencie.com, 2015)

Clasificación de las razones financieras.

Las razones financieras se pueden clasificar en los siguientes grupos y cada grupo pretende evaluar en elemento de la estructura financiera de la empresa:

1. Razones de liquidez
2. Razones de endeudamiento
3. Razones de rentabilidad
4. Razones de cobertura

1. Razones de liquidez.

Las razones de liquidez permiten identificar el grado o índice de liquidez con que cuenta la empresa y para ello se utilizan los siguientes indicadores:

Capital neto de trabajo.

Se determina restando los activos corrientes al pasivo corriente. Se supone que en la medida en que los pasivos corrientes sean menores a los activos corrientes la salud financiera de la empresa para hacer frente a las obligaciones al corto plazo es mayor. Si fuera necesario cubrir pasivos a corto plazo, la empresa debería tener los activos corrientes necesarios para hacerlo.

Índice de solvencia.

Se determina por el cociente resultante de dividir el activo corriente entre el pasivo corriente (activo corriente/pasivo corriente). Entre más alto (mayor a 1) sea el resultado, más solvente es la empresa, tiene mayor capacidad de hacer frente a sus obligaciones o mejorar su capacidad operativa si fuere necesario.

Prueba ácida.

Es un índice de solvencia más exigente en la medida en que se excluyen los inventarios del activo corriente. $(\text{Activo corriente} - \text{Inventarios})/\text{pasivo corriente}$.

Rotación de inventarios.

Indicador que mide cuánto tiempo le toma a la empresa rotar sus inventarios. Recordemos que los inventarios son recursos que la empresa tiene inmovilizados y que representan un costo de oportunidad.

Rotación de cartera.

Es el mismo indicador conocido como rotación de cuentas por cobrar que busca identificar el tiempo que le toma a la empresa convertir en efectivo las cuentas por cobrar que hacen parte del activo corriente. Las cuentas por cobrar son más recursos inmovilizados que están en poder de terceros y que representan algún costo de oportunidad.

Rotación de cuentas por pagar.

Identifica el número de veces que en un periodo la empresa debe dedicar su efectivo en pagar dichos pasivos (Compras anuales a crédito/Promedio de cuentas por pagar)

2. Razones de endeudamiento.

Las razones de endeudamiento permiten identificar el grado de endeudamiento que tiene la empresa y su capacidad para asumir sus pasivos. Entre los indicadores que se utilizan tenemos:

Razón de endeudamiento.

Mide la proporción de los activos que están financiados por terceros. Recordemos que los activos de una empresa son financiados o bien por los socios o bien por terceros (proveedores o acreedores). Se determina dividiendo el pasivo total entre el activo total.

Razón pasivo capital.

Mide la relación o proporción que hay entre los activos financiados por los socios y los financiados por terceros y se determina dividiendo el pasivo a largo plazo entre el capital contable.

3. Razones de rentabilidad.

Con estas razones se pretende medir el nivel o grado de rentabilidad que obtiene la empresa ya sea con respecto a las ventas, con respecto al monto de los activos de la empresa o respecto al capital aportado por los socios. Los indicadores más comunes son los siguientes:

Margen bruto de utilidad.

Mide el porcentaje de utilidad logrado por la empresa después de haber cancelado las mercancías o existencias: $(Ventas - Costo de ventas) / Ventas$.

Margen de utilidades operacionales.

Indica o mide el porcentaje de utilidad que se obtiene con cada venta y para ello se resta además del costo de venta, los gastos financieros incurridos.

Margen neto de utilidades.

Al valor de las ventas se restan todos los gastos imputables operacionales incluyendo los impuestos a que haya lugar.

Rotación de activos.

Mide la eficiencia de la empresa en la utilización de los activos. Los activos se utilizan para generar ventas, ingresos y entre más altos sean estos, más eficiente

es la gestión de los activos. Este indicador se determina dividiendo las ventas totales entre activos totales.

Rendimiento de la inversión.

Determina la rentabilidad obtenida por los activos de la empresa y en lugar de tomar como referencia las ventas totales, se toma como referencia la utilidad neta después de impuestos (Utilidad neta después de impuestos/activos totales).

4. Razones de cobertura.

Las razones de cobertura miden la capacidad de la empresa para cubrir sus obligaciones o determinados cargos que pueden comprometer la salud financiera de la empresa. Entre los indicadores a utilizar tenemos:

Cobertura total del pasivo.

Determina la capacidad que tiene la empresa para cubrir el costo financiero de sus pasivos (intereses) y el abono del capital de sus deudas y se determina dividiendo la utilidad antes de impuestos e intereses entre los intereses y abonos a capital del pasivo.

Razón de cobertura total.

Este indicador busca determinar la capacidad que tiene la empresa para cubrir con las utilidades los costos totales de sus pasivos y otros gastos como arrendamientos. Para ello se divide la utilidad antes de intereses impuestos y otra erogación importante que se quiera incluir entre los intereses, abonos a capital y el monto de la erogación sustraída del dividendo, como por ejemplo el arrendamiento.

Rendimiento del capital común.

Mide la rentabilidad obtenida por el capital contable y se toma como referencia las utilidades después de impuestos restando los dividendos preferentes. (Utilidades netas después de impuestos - Dividendos preferentes/ Capital contable - Capital preferente).

Utilidad por acción.

Indica la rentabilidad que genera cada acción o cuota parte de la empresa. (Utilidad para acciones ordinarias/número de acciones ordinarias).

(gerencie.com, 2015)

3.18 Administración:

“Es una práctica social que se esquematiza como el manejo de los recursos de una organización a través del proceso administrativo de planeación, coordinación, dirección, organización y control”. (Dávila, C., 1985 según citado en Ramírez, C., 2007, p.4).

El conjunto de las operaciones que las empresas puede dividirse en seis grupos, a saber:

1° Operaciones Técnicas (producción, fabricación, transformación).

2° Operaciones comerciales: (Compras, ventas, permutas).

3° Operaciones Financieras (búsqueda y administración de capitales).

4° Operaciones de Seguridad: (protección de bienes y de personas).

5° Operaciones de Contabilidad: (inventario, balance, precio de costo, estadística).

5° Operaciones administrativas: (previsión, organización, mando, coordinación y control).

Estos seis grupos de operaciones o funciones esenciales existen siempre en toda empresa, sea esta simple o compleja, pequeña o grande. (Fayol, 1987)

3.19. El Plano Organizativo Dinámico:

Este plano proviene de los postulados que hiciera acertadamente el tratadista Luther Gullick, uno de los pioneros de la Escuela Clásica de la Administración. Gullick sostiene que en una organización debe haber ciertos principios administrativos, a saber: Planeación, Organización, Staff o Dotación de Personal y Asesoría, Dirección, Control, Reporte, y Presupuesto. En el momento en que realizamos una investigación específica de lo que corresponde al Plano Organizativo Dinámico, nos enfocamos en el cumplimiento eficiente y eficaz de cada uno de tales postulados.

(Gestiopolis, 2000)

3.20. El Plano Funcional:

En este plano se investiga cómo y de qué forma realiza la organización sus actividades productivas, para lo cual el Analista se puede valer de herramientas tales como los organigramas, socio gramas, cuadros de distribución de trabajo, diagramas de flujo, cuadros estadísticos, entre otros. Uno de los fines más importantes de la investigación de este plano, es el determinar cómo poder mejorar y hacer más efectivos los procesos productivos de la organización.

3.21. El Plano Estructural:

Las estructuras organizacionales deben investigarse con el fin de mejorarlas cada vez, y así brindar al cliente un servicio que llene sus expectativas. Por tanto en se debe desarrollar un organigrama en la empresa.

3.22. El Plano Comportamental:

Las organizaciones ya han aceptado que su recurso más valioso y preciado es el Humano.

Los investigadores actuales prestan una especial atención a este factor como uno de los más críticos en la gestión de una empresa. Las relaciones interpersonales, tanto formales como informales, son las que se investigan en este plano; ya no observando al humano como una simple máquina productiva, sino como una de las partes más importantes de la empresa a la cual hay que mantener, desarrollar y potencializar. Las empresas actuales, conscientes de la importancia del recurso humano, han implementado programas de Desarrollo Organizacional con el fin de preparar para el cambio a sus apreciados colaboradores, concomitantemente con una efectiva capacitación técnica.

3.23 Organigrama:

Es la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas, en la que se muestran las relaciones que guardan entre sí los órganos que la componen (Franklin E. B., 2017).

3.24 Estructura Organizacional:

La estructura organizacional es una disposición intencional de roles, en la que cada persona asume un papel que se espera que cumpla con el mayor rendimiento posible. La finalidad de una estructura organizacional es establecer un sistema de papeles que han de desarrollar los miembros de una entidad para trabajar juntos de forma óptima y que se alcancen las metas fijadas en la planificación.

- **Mintzberg:** (1984) Estructura organizacional es el conjunto de todas las formas en que se divide el trabajo en tareas distintas y la posterior coordinación de las mismas.
- **Strategor:** (1988) Estructura organizacional es el conjunto de las funciones y de las relaciones que determinan formalmente las funciones que cada unidad deber cumplir y el modo de comunicación entre cada unidad.

(organizacional, 2000)

3.25. Control Interno:

El control interno comprende el plan de organización, todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adaptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de su información financiera, promover la eficacia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas por la administración (Luna O. F., Sistemas de Control Interno para Organizaciones, 2011).

El sistema de control interno comprende todas las acciones y actividades procedimientos entre otros que comprende una empresa, donde se evalúan

distintos componente que comprende el control de una empresa, entre los cuales podemos mencionar:

- Ambiente empresarial
- Riesgos
- Información
- Actividades de control
- Supervisión

Para gestionar un control interno exitoso en una empresa es importante implementarla conforme al rol o funcionamiento que contiene la empresa para lograr obtener los resultados esperados por parte de la empresa.

Para implementar el sistema de control dentro de una empresa es importante realizarla en tres fases:

- 1. Planificación:** en una empresa la planificación se debe de realizar en la parte de gerencia o administración una estructura específica que una persona o personas encargadas sean capaces de implementar y darle seguimiento a este proceso. Abarcara todo el diagnóstico para conocer de primera mano cual es la situación real de una empresa y de ahí que planes implementar para dar un mejor énfasis y dirección a la empresa de acuerdo a los objetivos y metas que se desean alcanzar en el mediano y largo plazo.
- 2. Ejecución:** es la puesta en marcha de las acciones a tomar por parte de la empresa, donde se dejaran claro a las personas involucradas en el proceso cuales son las políticas y normas y cuál es el mejor método a seguir para lograr los resultados esperados por parte de la empresa.

- 3. Evaluación:** en esta etapa comprende la evaluación de los resultados obtenidos en la empresa conforme a los métodos implementados para alcanzar los objetivos propuestos por esta. Esto se realiza en un tiempo estipulado por parte de la empresa donde se mide la eficiencia y eficacia del control interno implementado y el funcionamiento que se obtuvo.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA

INFORMACIÓN

Para el desarrollo de esta investigación, la información necesaria se recopiló mediante los instrumentos que a continuación se detallan.

Para la aplicación del método de observación como parte de la exploración de la empresa el Lavacar El Roble S.A, se visitó en varias ocasiones para prestar atención a los procesos internos de la organización en relación al área administrativa y financiera de la empresa nos presentamos los días 18 y 25 de marzo, 11 de abril y 20 de mayo del presente año.

Los cuestionarios fueron elaborados con una técnica de recopilación de datos, mediante la información escrita por medio de una serie de preguntas enfocadas en las variables de la investigación. La recolección de la información se realizó por medio de un cuestionario. El cuestionario fue dirigido a los dueños del Lavacar El Roble S.A, esta constaba con un total de 10 preguntas semi estructuradas. Dicho instrumento se aplicó el día martes 11 de abril del 2017.

Para el análisis documental; se realizó una visita al contador de la empresa El Lavacar El Roble S.A el día 15 de abril de 2017, para que nos facilitara la información financiera de la empresa, y de este modo empezar con la comparación financiera de los dos años que lleva operando la empresa.

Colaboradores Lavacar El Roble S.A

SUJETOS	POBLACION	%
ADMINISTRADOR	1	14,29
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	1	14,29
EMPLEADOS	3	42,86
SOCIO	1	14,29
ASESOR	1	14,29
TOTAL	7	100%

Fuente: Elaboración propia.

Descripción, análisis e interpretación de resultados

En este apartado se presenta el análisis de toda la información obtenida por medio de la aplicación de los instrumentos, efectuada en el entorno de la empresa El Lavacar El Roble S.A.

INSTRUMENTO:

4.1 CUESTIONARIO.⁸

4.1 Respuestas por parte de la parte Administrativa y Socios.

4.1.1 A continuación se presenta los resultados que ofrecieron las personas entrevistadas en el Lavacar El Roble S.A, de la región de Finca Cuatro, Rio Frio, Sarapiquí, de acuerdo a la siguiente pregunta: **¿Conoce usted lo que ingresa y lo que se gasta en su empresa en un mes?**

CUADRO 1: CONOCIMIENTO EN RELACION A LOS INGRESOS Y SALIDAS DEL LAVACAR EL ROBLE S.A

Respuesta	Valor Absoluto Lavacar El Roble S.A	Valor Relativo Lavacar El Roble S.A
SI	0/ 4	0%
NO	4 /4	100%

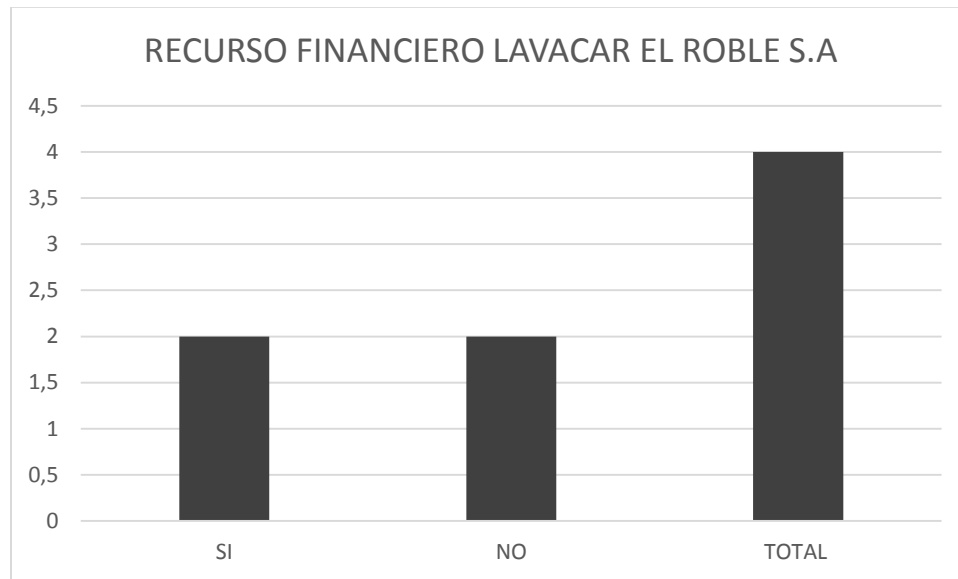
FUENTE: Elaboración propia, según formulario de entrevista.

⁸ Ver Anexo 1.1, Cuestionario aplicado como instrumento de recolección de datos.

En relación al cuadro 1 notamos que en el Lavacar El Roble S.A, el 100% de las personas entrevistadas que conforman la estructura organizativa de la empresa (4 personas); respondieron que no poseen el conocimiento necesario sobre los ingresos y salidas del negocio. Con esta respuesta, podemos denotar que el conocimiento financiero y administrativo por parte del plano estructural es empírico, no se posee el conocimiento necesario para poder realizar un análisis financiero de la empresa, para darse cuenta en que condición se encuentra, es imprescindible poder interpretar el balance general de la empresa así como el estado de resultados al final de cada periodo, para llevar una noción sobre cuantas entradas y salidas genera la operación, por otro lado, saber cuánta utilidad se genera por periodo y de este modo tener una proyección del crecimiento de la empresa. Siendo esto muy importante, ya que una vez que se pueda entender la importancia de llevar un orden y disciplina financiera, nos va a generar crecimiento escalonadamente e ir cumpliendo de manera efectiva cada proyecto nuevo en nuestra empresa, es decir si estamos trabajando de momento con el lavado de vehículos y nos genera ganancias , iniciar con la reparación de llantas y realizar una proyección financiera para que este nuevo servicio nos genere utilidades también, y así sucesivamente con lo que se trabaje.

4.1.2 A continuación se presenta los resultados que ofrecieron las personas entrevistadas en el Lavacar El Roble S.A, de la región de Finca Cuatro, Río Frio, Sarapiquí, de acuerdo a la siguiente pregunta: **¿Cómo dueño de la empresa el Lavacar el Roble S.A cree usted que se necesitan más fondos para que la empresa alcance una mayor utilidad?**

GRAFICO 1: EI LAVACAR EL ROBLE S.A. NECESITA MAS RECURSOS PARA QUE LA EMPRESA ALCANCE MAYOR UTILIDAD.



FUENTE: Elaboración propia, según formulario de entrevista.

En el gráfico 1 se demuestra que en El Lavacar El Roble S.A, el 50% respondieron que si necesitan una fuente financiera para poder acrecentar el negocio, sin embargo el otro 50% de los entrevistados dijeron que no se necesita un endeudamiento para poder surgir.

Como parte esencial de un negocio, es importante analizar la empresa desde el punto de vista financiero para determinar si es necesario el endeudamiento con alguna entidad bancaria, realizando un análisis del estado de resultados de la empresa de los años 2015-2016, se puede determinar que la empresa cubre sus gastos operativos y genera utilidades, sin embargo si se piensa expandir el negocio para ofrecer otros servicios, si se podría utilizar una fuente de financiamiento para que haya un apalancamiento financiero y dar marcha a nuevos proyectos para generar crecimiento al negocio y por ende mayores utilidades.

4.1.3 A continuación se presenta los resultados que ofrecieron las personas entrevistadas en el Lavacar El Roble S.A, de la región de Finca Cuatro, Rio Frio, Sarapiquí, de acuerdo a la siguiente pregunta: **¿Qué limitantes cree usted, que tiene su negocio?**

CUADRO 2: LIMITANTES DEL LAVACAR EL ROBLE S.A

Respuesta	Valor Absoluto Lavacar El Roble S.A	Valor Relativo Lavacar El Roble S.A
FALTA DE RECURSOS	2/ 4	50%
FALTA DE LIDERAZGO	2 /4	50%

FUENTE: Elaboración propia, según formulario de entrevista.

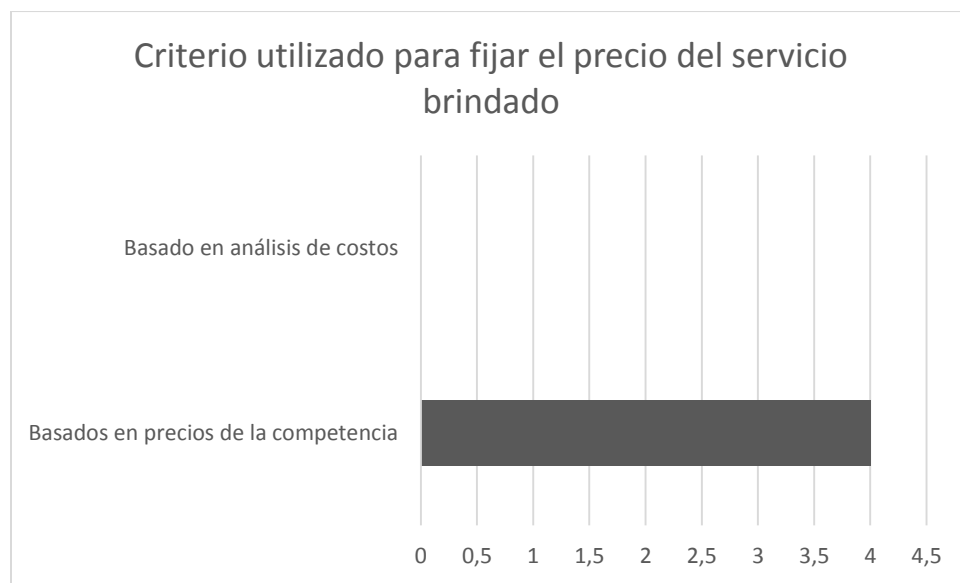
En relación al cuadro 2 notamos que en el Lavacar El Roble S.A, el 50% de las personas entrevistadas que conforman la estructura organizativa de la empresa (4 personas); respondieron que uno de los limitantes que presenta la empresa es la falta de recursos para poder expandir el negocio a líneas alternativas, mientras que el 50% restante opina que la limitante es básicamente la falta de liderazgo.

De acuerdo a lo observado se llega a la conclusión de que la empresa el Lavacar el Roble presenta limitaciones en ambos aspectos, el de falta de recursos ya que no cuenta con mayor respaldo que las ventas diarias que haga la empresa para hacerle frente a los gastos y deudas que presenta, y el de falta de liderazgo donde no se manejan decisiones acertadas ni analizadas, además de no tener una dirección específica donde los empleados tengan una meta que alcanzar, y carece de un orden específico en los departamentos administrativos y financieros donde el administrador debe de otorgarle mayor relevancia en estos aspectos fomentando el crecimiento de la empresa.

4.1.4 A continuación se presenta los resultados que ofrecieron las personas entrevistadas en el Lavacar El Roble S.A, de la región de Finca Cuatro, Rio Frio, Sarapiquí, de acuerdo a la siguiente pregunta: **¿Cuál es el criterio que usted utiliza para fijar el precio del servicio brindado?**

- a) **Basados en precios de la competencia**
- b) **Basado en análisis de costos**

GRAFICO 2. CRITERIO QUE SE UTILIZA PARA FIJAR EL PRECIO AL SERVICIO DE LAVADO.



FUENTE: Elaboración propia, según formulario de entrevista.

En el gráfico 2 se demuestra que en El Lavacar El Roble S.A, el 100% respondieron que como criterio a utilizar para fijar el precio del lavado de un automóvil, prestando atención a los precios de la competencia, sin embargo están pasando por alto analizar el precio que establecen para cada unidad, desde el punto de vista “costos”.

Lo cual se llega a la conclusión de que la empresa presenta una falta de información de acuerdo a las ganancias que presenta en los servicios brindados, siendo este una limitante a la hora de competir en el mercado donde no poseen el conocimiento necesario para hacerle frente a cambios en los precios para elevar utilidades o en cuales servicios realizar descuento y promociones sin necesidad de disminuir considerablemente la utilidad.

4.1.5 A continuación se presenta los resultados que ofrecieron las personas entrevistadas en el Lavacar El Roble S.A, de la región de Finca Cuatro, Rio Frio, Sarapiquí, de acuerdo a la siguiente pregunta: **¿Cuál es el servicio que más vende la empresa?**

- a. Lavado de Vehículos pesados
- b. Lavado de Automóvil
- c. Lavado de Motocicleta
- d. Otros

CUADRO 3: SERVICIO QUE MÁS VENDE LA EMPRESA

Respuesta	Valor Absoluto	Valor Relativo
	Lavacar El Roble S.A	Lavacar El Roble S.A
Lavado de Vehículos pesados	0/4	0%
Lavado de Automóvil	4/ 4	100%
Lavado Motocicleta	0 /4	0%
Otros	0/4	0%

FUENTE: Elaboración propia, según formulario de entrevista.

En relación al cuadro 3 notamos que en el Lavacar El Roble S.A, el 100% de las personas entrevistadas que conforman la estructura organizativa de la empresa (4 personas); concordaron en que el servicio que más vende la empresa es el lavado de automóviles.

Por lo cual es el servicio al que más enfoque y esmero otorgan sin descuidar los demás servicios, los cuales se realizan con la mayor eficacia y eficiente otorgando una grata satisfacción al cliente para que vuelva a consumir el servicio que se brinda.

4.1.6 A continuación se presenta los resultados que ofrecieron las personas entrevistadas en el Lavacar El Roble S.A, de la región de Finca Cuatro, Rio Frio, Sarapiquí, de acuerdo a la siguiente pregunta: **¿Qué calificación le daría usted a la gestión administrativa de su empresa? a. Excelente b. Muy bueno Regular D. Malo E. Muy malo**

CUADRO 4: QUE CALIFICACIÓN LE DARÍA USTED A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE SU EMPRESA.

Respuesta	Valor Absoluto	Valor Relativo
	Lavacar El Roble S.A	Lavacar El Roble S.A
EXCELENTE	0/4	0%
MUY BUENO	2/4	50%
REGULAR	2/ 4	50%
MALO	0/4	0%
MUY MALO	0/4	0%

FUENTE: Elaboración propia, según formulario de entrevista.

En relación al cuadro 4 notamos que en el Lavacar El Roble S.A, el 50% de las personas entrevistadas que conforman la estructura organizativa de la empresa (4 personas); respondieron que la gestión administrativa que se lleva en la empresa es muy buena, y el 50% restante respondieron que es regular.

De lo cual se llega a la conclusión de que la empresa el roble está enfocada en el crecimiento estructural, organizacional, administrativo entre otros departamentos que se debe abarcar en mejor forma.

Además la empresa necesita realizar mejoras y un reajuste en su estructura administrativa donde esta gestión se realice de una forma más eficiente mejorando de esta manera tanto la productividad de sus empleados como los procesos y la dirección que lleva la empresa, enfocándose en implementar objetivos y metas a corto y mediano plazo para de esta forma buscar la mejora continua de la empresa tal como se muestra en el cuadro 4.

4.1.7 A continuación se presenta los resultados que ofrecieron las personas entrevistadas en el Lavacar El Roble S.A, de la región de Finca Cuatro, Rio Frio, Sarapiquí, de acuerdo a la siguiente pregunta: **¿Qué controles se aplica dentro de su empresa?**

La respuesta por parte de las cuatro personas entrevistadas del área administrativa; fue que no se realiza ningún tipo de control dentro de la empresa tanto en la parte administrativa y financiera.

Este debe de ser un punto primordial para la empresa lo cual debe de mejorar e implementar un control interno que le ofrezca información valida que necesitan la parte administrativa de la empresa como por ejemplo el rendimiento de los empleados en los procesos que realicen en el Lavado de Autos, conocimiento de las entradas y salidas de capital, permisos de empleados, préstamos a empleados, horas extras entre muchas situaciones más que una buena gestión de control interno ofrece lo cual ayuda para una asertiva toma de decisiones siempre en búsqueda de la mejora continua de la empresa el Lavacar el Roble S.A.

4.1.8 A continuación se presenta los resultados que ofrecieron las personas entrevistadas en el Lavacar El Roble S.A, de la región de Finca Cuatro, Rio Frio, Sarapiquí, de acuerdo a la siguiente pregunta: **¿Con que frecuencia revisan el**

trabajo de cada operario? A) Siempre B) Casi Siempre C) Algunas Veces D) Casi Nunca E) Nunca

CUADRO 5. FRECUENCIA EN QUE SE REvisa EL TRABAJO DE CADA OPERARIO.

Respuesta	Valor Absoluto	Valor Relativo
	Lavacar El Roble S.A	Lavacar El Roble S.A
SIEMPRE	1/4	25%
CASI SIEMPRE	0/0	0%
ALGUNAS VECES	1/ 4	25%
CASI NUNCA	0/0	0%
NUNCA	2 /4	50%

FUENTE: Elaboración propia, según formulario de entrevista.

En relación al cuadro 5 notamos que en el Lavacar El Roble S.A, el 50%; respondió que nunca se revisa el trabajo de cada operario, por otro lado un 25% respondió que la revisión se realiza siempre, y el otro 25% respondió que algunas veces.

De acuerdo con la información que proporciona el cuadro 6 se observa como la supervisión a empleados es muy escasa, un porcentaje que puede producir una desventaja a la empresa, ya que los empleados no poseen un monitoreo específico de los métodos y acciones que los empleados de la empresa realizan lo cual se descuida al trabajador el cual en ciertos casos pueden perder el compromiso que tengan hacia la empresa ya que ellos no tienen una exigencia ni críticas constructivas que hagan que el empleados se proponga mejorar en el trabajo específico al cual se desempeña.

La respuesta a esta pregunta, aplicada a los cuatro administrativos del Lavacar El Roble S.A, fue que el encargado de aplicar las evaluaciones de desempeño al

personal recae sobre el Felipe Díaz Mora quien cumple dentro de la estructura organizacional como dueño del negocio y a su vez el administrador.

4.1.9 A continuación se presenta los resultados que ofrecieron las personas entrevistadas en el Lavacar El Roble S.A, de la región de Finca Cuatro, Rio Frio, Sarapiquí, de acuerdo a la siguiente pregunta: **¿Posee la empresa puestos de trabajo definidos?**

a. Sí b. No

CUADRO 6. POSEE LA EMPRESA PUESTOS DE TRABAJO DEFINIDOS.

Respuesta	Valor Absoluto Lavacar El Roble S.A	Valor Relativo Lavacar El Roble S.A
SI	0/4	0%
NO	4/ 4	100%

FUENTE: Elaboración propia, según formulario de entrevista.

En relación al cuadro 6 notamos que en el Lavacar El Roble S.A, el 100%; respondió que la empresa no posee puestos definidos.

Con esto concluimos que la persona no se enfoca en especializarse en el trabajo que le corresponde lo cual no es favorable dentro de la empresa que los empleados no posean un puesto que lo logre desarrollar de la mejor forma posible lo cual busque en el empleado el perfeccionismo y por ende incrementa la eficiencia, algo que se debe implementar así como se muestra de acuerdo al cuadro 6.

4.1.10 A continuación se presenta los resultados que ofrecieron las personas entrevistadas en el Lavacar El Roble S.A, de la región de Finca Cuatro, Rio Frio, Sarapiquí, de acuerdo a la siguiente pregunta: **¿Existe algún tipo de control sobre los activos de la empresa?**

CUADRO 7. POSEE EL LAVACAR EL ROBLE S.A CONTROL SOBRE LOS ACTIVOS DE LA EMPRESA

Respuesta	Valor Absoluto	Valor Relativo
	Lavacar El Roble S.A	Lavacar El Roble S.A
SI	0/4	0%
NO	4/ 4	100%

FUENTE: Elaboración propia, según formulario de entrevista.

En relación al cuadro 7 notamos que en el Lavacar El Roble S.A, el 100% de las personas entrevistadas que conforman la estructura organizativa de la empresa (4 personas); respondieron que la empresa no posee un control sobre los activos de la empresa.

El control de inventario en la empresa es de suma importancia ya que se debe asegurar los activos de la empresa, como por ejemplos los líquidos de limpieza, paños, aceites, maquinaria, bomba entre otros, ya que si no se cuida o se pierde va a afectar directamente a la empresa en los procesos que esta realiza además de producir un gasto al reponer un producto que no estaba contemplado por parte de la empresa, además de que se le puede sacar el máximo provecho a los activos de la empresa generando de ellas rentabilidad ya que son los responsables directos a

la hora de ofrecer el servicio de lavado de vehículos sin dejar de un lado que da más valor a la empresa ante sus demás competidores.

INSTRUMENTO:

4.2 Análisis Documental

Para la interpretación del análisis documental de la empresa El Lavacar El Roble S.A, se solicitó la información financiera al contador de la empresa, para ello nos proporcionaron el balance de situación y el balance de comprobación de los periodos 2015-2016. Esta información se analizó mediante el instrumento análisis documental, aplicando razones financieras, un análisis vertical y horizontal tanto al balance de comprobación y al balance de situación de ambo periodos.

Por otro lado, se realizó un flujo de caja proyectado del año 2017, reflejándose a partir del mes de junio hasta el mes de diciembre del presente año, con el fin de proyectar en el periodo de estos seis meses posteriores de la entrega de tesis, cuanto será el margen de utilidad que presentara la organización, y dar un panorama más claro a los dueños de la empresa sobre la información contable de su negocio.

**4.2.1 Balance de Comprobación Lavacar El Roble S.A para los periodos 2015-
2016.**

ACTIVO Activo Corriente	PERIODO				Análisis de tendencia Horizontal	
	2015	%	2016	%	ABSOLUTA	RELATIVA
Caja y Bancos	₡ 410.549,08	100%	₡ 290.901,67	11%	₡ (119.647,41)	-29%
Inventario	₡ -		₡ 2.263.965,00	89%	₡ 2.263.965,00	
Total de activo Circulante	₡ 410.549,08	100%	₡ 2.554.866,67	100%	₡ 2.144.317,59	522%

Activo No Corriente

Maquinaria y Equipo	₡ -		₡ 305.000,00	111%	₡ 305.000,00	0%
Depreciación	₡ -		₡ 31.064,81	11%	₡ 31.064,81	0%
Total de activo fijo	₡ -		₡ 273.935,19	100%	₡ 273.935,19	0%
TOTAL DEL ACTIVO	₡ 410.549,08		₡ 2.828.801,86		₡ 2.418.252,78	589%

**MAQUINARIA,
PLANTA Y EQUIPO**

Impuesto S/ Ventas	₡ (15.291,89)	100%	₡ (20.833,80)	11%	₡ (5.541,91)	36%
Documentos P/ Pagar L.P.	₡ -		₡ (173.200,55)	89%	₡ (173.200,55)	
TOTAL DE PASIVO	₡ (15.291,89)	100%	₡ (194.034,35)	100%	₡ (178.742,46)	1169%

PATRIMONIO

Capital Social	₡ 1.000.000,00	100%	₡ 2.925.840,97	100%	₡ 1.925.840,97	193%
Pérdida del Período	₡ 574.159,03	57 %	₡ -	0%	₡ (574.159,03)	-100%
Utilidad del Periodo	₡ -		₡ 96.994,24	3%	₡ 96.994,24	0%
Superávit Por Revaluación	₡ 425.840,97	43%	₡ 3.022.835,21	103%	₡ 2.596.994,24	610%
TOTAL DE PASIVO Y PATRIMONIO	₡ 410.549,08		₡ 2.828.800,86		₡ 2.418.251,78	589%

ANALISIS VERTICAL DEL BALANCE DE COMPROBACIÓN DEL LAVACAR EL ROBLE EN EL PERIODO 2015 -2016.

- En el rubro de caja y bancos vemos como para el año 2015 representa el 100% del total de activo de la empresa el Lavacar el Roble, esto se deriva a que en el primer año la empresa estaba iniciando en el mercado de lavado de autos donde el capital es de suma importancia para la inversión en las necesidades que la empresa requiere al corto plazo, algo muy diferente se denota en el segundo año donde caja y bancos representa solamente un 11% del total del activo, siendo para este año el rubro de inventarios el que represente la mayoría de los activos, lo que se puede concluir que para el año 2016 la empresa realizo una fuerte inversión en activos debido al crecimiento en la demanda de servicios que la empresa, obligando a la empresa a invertir en materiales que faciliten la eficiencia en el servicio que brinda para no perder competitividad en la línea de mercado a la que se dedica.
- En los activos no corrientes el punto a destacar es como se refleja la inversión en maquinaria y equipo para el segundo año, dando más valor a la empresa en búsqueda de una mayor eficiencia en sus servicios, algo muy distinto para el primer año donde la empresa no refleja ningún movimiento en este punto.
- En el rubro de los pasivos se observa como en el impuesto por pagar es mayor para el segundo año al igual que los documentos por pagar, esto nos dice que la empresa para invertir en su crecimiento y estructura tuvo que endeudarse más para el segundo año algo necesario si la empresa no cuenta con una alta liquidez ni efectivo en su caja y bancos. Este tipo de

endeudamiento al no ser elevado la empresa pueda afrontar sin problema este nivel de deuda, cuidando siempre y cuando cumplir con los objetivos y metas propuestas en las ventas que ayude a afrontar los pasivos de la empresa el Lavacar el Roble S.A.

- En el patrimonio cabe destacar como la empresa el Lavacar el Roble S.A en el primer año realizo una inversión de un capital de apertura equivalente a la suma de ₡1 000 000 (Un millón de colones), obteniendo al final del periodo una pérdida de un 57% del capital invertido, algo entendible ya que la mayoría de la empresas cuando incursionan en un nuevo mercado los primeros semestres trabajan con margen de perdidas tratando al mediano plazo lograr llegar al punto de equilibrio para obtener una balance favorable en la situación financiera de la empresa tanto en sus ganancias como en sus gastos. A diferencia en el segundo año donde el capital social fue de una inversión que alcanza la suma de ₡2 925 840.97 (Dos millones novecientos veinticinco mil ochocientos cuarenta colones con noventa y siete centavos), donde la empresa logro obtener una utilidad de un 3% del total de capital invertido lo que podemos concluir como para el segundo año la empresa comenzó a ser autosuficiente tanto en sus deudas como en sus gastos, generando una mejora en su situación financiera con respecto al año anterior, este rubro es importante ya que la empresa a pesar de la inversión considerable que se dio para el segundo año y el aumento en los pasivos la empresa no presento perdidas al final del periodo, al contrario, da más valor a la empresa con el incremento en sus inventarios y presentando un margen de ganancia al final del año 2016 en la empresa el Lavacar el Roble S.A.

ANALISIS HORIZONTAL DEL BALANCE DE COMPROBACIÓN DEL LAVACAR EL ROBLE S.A EN LOS PERIODOS 2015-2016.

- En el análisis financiero de un año a otro se observa como en caja y bancos el porcentaje relativo que se refleja es de un -29% de lo cual podemos concluir como el efectivo en la empresa el Lavacar el roble decreció en comparación de un año otro, esto se puede considerar normal tomando en cuenta que no es rentable tener en una empresa gran cantidad de efectivo y no invertirlo donde a largo plazo esto puede ser una desventaja en su desarrollo y crecimiento, donde por ejemplo puede afectar en la producción de la empresa al no contar con la maquinaria especializada para el servicio que ofrecen ocasionando procesos lentos, que termine con un disgusto por mal servicio por parte del cliente, lo que a mediano y corto plazo afecte la cartera de clientes y por ende los ingresos.
- En el total de activo se observa como aumento considerablemente el valor de la empresa en sus activos esto se debe a la fuerte inversión que se realizó en la compra de inventario, esto es una ventaja para la empresa ya que el incremento en sus inventarios es motivo del crecimiento y demanda que la empresa el Lavacar el Roble está presentando en los diversos periodos.
- Es importante analizar el rubro de los pasivos ya que se nota una diferencia considerable en las deudas que la empresa para el segundo año presenta donde se puede estimar que el aumento en sus pasivos se derivan a la importante inversión que se realizó en los activos de la empresa más detalladamente al inventario donde parte de la compra de este se realizó por préstamos a terceros y sin dejar por un lado que el inventario y las ventas

generan un impuesto que se va a ver reflejado en los pasivos lo cual para el primer año este movimiento no se realizó.

- En el patrimonio se logra observar como para el segundo año la inversión de capital por parte de los socios fue 3 veces más que el primer año lo cual se puede derivar a que para el segundo año los socios estaban tratando de equilibrar las cuentas de la empresa donde al final del primer año se obtuvieron pérdidas considerables, lo cual para el segundo año se corrigió y se logró al final de este periodo obtener una utilidad mínima que al final para los socios y encargados de la administración de esta empresa es importante donde los resultados avalan el buen funcionamiento que se le dio a la empresa el Lavacar el Roble para el segundo año, lo que no cabe duda que para los años posteriores si se sigue esta tendencia la empresa logre alcanzar la rentabilidad y el punto de equilibrio que los dueños y socios de la empresa se han propuesto como meta tanto al corto como a mediano plazo viéndolo reflejado el aumento en la utilidad neta al final de cada periodo siendo este cinco veces más en comparación al año anterior.

ESTADO DE RESULTADOS DEL LAVACAR EL ROBLE S.A 2016-2017.

En miles de colones

	PERIODO				Análisis de tendencia Horizontal	
	2015	%	2016	%	ABSOLUTA	RELATIVA
Ventas	₡ 403.242,72		₡ 2.259.660,44			
Costos de Ventas	₡ -		₡ -			
TOTAL INGRESOS	₡ 403.242,72	100%	₡ 2.259.660,44	100%	₡ 1.856.417,72	460%

Costos

Compras	₡ 570.952,98		₡ 2.334.888,63			
INVENTARIO FINAL	₡ -		₡ 2.263.965,00			
TOTAL COSTOS	₡ 570.952,98	142%	₡ 70.923,63	3%	₡ (500.029,35)	-88%

UTILIDAD BRUTA	₡ (167.710,26)	-42%	₡ 2.188.736,81	97%	₡ 2.356.447,07	-1405%
-----------------------	----------------	------	----------------	-----	----------------	--------

Gastos

GASTOS GENERALES Y ADMINISTRATIVOS	₡ 406.448,77	100%	₡ 1.988.242,12	95%	₡ 1.581.793,35	389%
GASTOS DE VENTA	₡ -		₡ -			
GASTOS FINANCIEROS	₡ -		₡ 103.499,45	5%	₡ 103.499,45	
TOTAL GASTOS	₡ 406.448,77	100%	₡ 2.091.741,57	100%	₡ 1.685.292,80	415%
UTILIDAD ANTE IMPUESTO	₡ (574.159,03)	-142%	₡ 96.995,24	-3%	₡ 671.154,27	-117%

4.2.1.1 ANALISIS VERTICAL DEL ESTADO DE RESULTADOS LAVACAR EL ROBLE EN EL PERIODO 2015 -2016.

- En el estado de resultados se observa como los ingresos de un periodo a otro incrementa el cual para el segundo año presenta un mayor margen de ingresos, beneficiando a la empresa en las finanzas otorgándole mayor liquidez lo cual les ayuda a poder afrontar deudas, permite compras de mercadería entre otro.
- En el inventario inicial se observa como en las compras hubo un aumento significativo en el segundo periodo donde al poseer un margen más amplio de ingresos se logró invertir en inventario para la empresa lo cual se ve reflejado en los totales de utilidad donde en la comparación de un año a otro se observa como en el primer año no se obtuvo utilidad al contrario se reflejan pérdidas y para el segundo año la empresa logro obtener una utilidad de ₡ 2 188 736. 81 (Dos millones ciento ochenta y ocho mil setecientos treinta y seis con ochenta y un centavos) lo cual representa un 97% del total de ingreso lo que al final genera una mejoría en las finanzas de la empresa en el periodo 2016.
- En los totales de gastos en comparación de un año a otro se observa como el total de gastos para el segundo año incrementa es algo lógico ya que los ingresos aumentaron como consecuencia de esto la productividad incrementa y por ende los gastos de la empresa siendo para el segundo periodo los gastos administrativos mayores representando un 95% del total de gastos donde los gastos financieros representan el restante 5%.
- En el rubro de utilidad bruta se observa una leve mejoría para el segundo año dando una ganancia de ₡96 955.24 (Noventa y seis mil novecientos

cincuenta y cinco colones con veinte cuatro céntimos), dando una utilidad positiva, lo contrario pasa en el periodo 2015 donde no se obtiene un margen de utilidad en positivo lo cual al final del periodo la empresa cierra con pérdidas, algo entendible ya que fue el año de apertura de la empresa en el mercado del lavado de Vehículos.

4.2.1.2 ANALISIS HORIZONTAL DEL ESTADO DE RESULTADOS DEL LAVACAR EL ROBLE EN EL PERIODO 2015-2016.

- Como se logra apreciar en la tendencia que tiene la empresa de un año a otro en los activos aumento más de un 400% para el periodo 2016, algo que beneficia ampliamente a la empresa ya que sus ingresos son mayores y le permiten de esta manera obtener el equilibrio que se busca, sin olvidar que la empresa para el final del periodo 2015 obtuvo márgenes de perdidas, esto ayuda para hacerle frente a los gastos que afronta la empresa en el periodo.
- Observamos como la utilidad bruta al final del periodo entre ambos años se refleja una diferencia muy considerable algo entendible ya que la inversión para el segundo periodo fue mayor, lo cual puede determinar que la empresa invirtió en inventario para su crecimiento y en busca de rentabilidad en el segundo periodo algo aprovechable ya que los ingresos fueron mayores para el segundo año, donde estos ingresos se aprovecharon re la misma empresa realizando una reinversión.
- Se logra observar como en el total de gastos para el segundo año es mayor lo cual se concluye como si los ingresos aumentaron y aumento la producción es algo entendible que los gastos aumenten, siempre y cuando para los próximos periodos este margen de costos no aumenten ya que puede afectar la liquidez de la empresa y la utilidad.

Lo cual este margen de utilidad ofreció un mejor porcentaje que el año anterior, sin embargo sigue siendo un margen de utilidad muy bajo para las metas y que la empresa desea alcanzar.

4.2.2 RAZONES FINANCIERAS LAVACAR EL ROBLE EN EL PERIODO 2015-2016.

- **Razón de Liquidez:**

	Periodos		
	2015	2016	Promedio
Activo Corriente	410.549,08	2.828.801,86	
Pasivo Corriente	(15.291,89)	(194.034,35)	
Resultado	-26,85	-14,58	-20,71

Fuente: propia

Interpretaciones:

- Como se logra observar en el cuadro anterior la empresa no presenta deudas en los distintos periodos, al contrario posee un saldo a favor en la razón de liquidez donde de acuerdo al resultado los activos de la empresa se encuentran disponibles para que puedan utilizarlos o invertirlo en lo que la empresa considere conveniente para su funcionalidad.

Esto es una ventaja por parte de la empresa donde su valor se incrementa debido a los bajos niveles de deudas que en los distintos periodos posee, y así podrá reinvertir los activos que posee para un mayor crecimiento y eficacia en los procesos de servicios que la empresa ofrece.

- **Prueba del Ácido:**

	Periodos		
	2015	2016	Promedio
Activo Corriente	410.549,08	2.828.801,86	
Pasivo Corriente	(15.291,89)	(194.034,35)	
Inventario	-	2.263.965,00	
Resultado	-26,85	-2,91	-14,88

Fuente: propia

Interpretaciones:

- La prueba del ácido es la forma de medir la capacidad de la compañía para pagar sus deudas a corto plazo.

Por lo cual se observa de acuerdo al cuadro anterior que la empresa se encuentra en condiciones de pagar sus deudas en el presente momento ya que se cuenta con márgenes de pasivos mínimos lo cual hace que pueda cubrir sin ningún inconveniente este rubro.

Es importante para la empresa contar con este tipo de promedio para los futuros periodos donde al aumentar las ventas generara mayor capacidad de pago y así poder hacerle frente a futuras deudas.

- **Razón de Rentabilidad:**

	Periodos		
	2015	2016	Promedio
Utilidad Neta	(574.159,03)	96.995,24	
Ventas	403.242,72	2.828.801,86	
Resultado	-1.42%	3,43%	-69,48%

Fuente: propia

Interpretaciones:

- Según la razón de rentabilidad, para el periodo 2015, el resultado se muestra de manera negativa, debido a que es una empresa que venía iniciando, para el segundo año, el Lavacar el Roble S.A, obtiene utilidades por ende su resultado es de manera positiva.
- Como resultado se obtiene que la empresa en el periodo actual genera mayores ingresos que egresos, donde la capacidad de pago es suficiente para generar utilidades dentro de la empresa.

- **Razón de endeudamiento:**

	Periodos		
	2015	2016	Promedio
Total pasivo	(15.291,89)	(194.034,35)	
Total Activo	410.549,80	2.828.801,86	

Resultado	-3,72%	-6,86%	-5,29%
------------------	--------	--------	--------

Fuente: propia

Interpretaciones:

De acuerdo con lo analizado en el cuadro de endeudamiento, la empresa en el periodo actual no presenta deudas, resultando ventajoso con el capital que ingrese a la empresa donde podrá ser utilizado para beneficio de la misma.

4.2.3 FLUJO DE CAJA PROYECTADO AÑO 2017

Flujo de Caja Proyectado Año 2017 Lavacar El Roble S.A								
	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Saldo Inicial	₡ 1.000.000,00	₡ 700.000,00	₡ 525.000,00	₡ 443.750,00	₡ 479.690,00	₡ 662.115,00	₡ 1.027.645,00	
Ingreso de efectivo								
Ventas en efectivo (25%)	₡ 300.000,00	₡ 375.000,00	₡ 468.750,00	₡ 585.940,00	₡ 732.425,00	₡ 915.530,00	₡ 1.144.415,00	
Cuentas por cobrar		₡ 50.000,00	₡ 50.000,00	₡ 50.000,00	₡ 50.000,00	₡ 50.000,00	₡ 50.000,00	
Total ingreso	₡ 1.300.000,00	₡ 1.125.000,00	₡ 1.043.750,00	₡ 1.079.690,00	₡ 1.262.115,00	₡ 1.627.645,00	₡ 2.222.060,00	
Egresos de Efectivo								
Compra de Mercaderia	₡ 50.000,00	₡ 50.000,00	₡ 50.000,00	₡ 50.000,00	₡ 50.000,00	₡ 50.000,00	₡ 50.000,00	
Salarios	₡ 250.000,00	₡ 250.000,00	₡ 250.000,00	₡ 250.000,00	₡ 250.000,00	₡ 250.000,00	₡ 250.000,00	
Pago de servicios Publicos	₡ 50.000,00	₡ 50.000,00	₡ 50.000,00	₡ 50.000,00	₡ 50.000,00	₡ 50.000,00	₡ 50.000,00	
Pago de alquiler	₡ 250.000,00	₡ 250.000,00	₡ 250.000,00	₡ 250.000,00	₡ 250.000,00	₡ 250.000,00	₡ 250.000,00	
Total de Egresos	₡ 600.000,00	₡ 600.000,00	₡ 600.000,00	₡ 600.000,00	₡ 600.000,00	₡ 600.000,00	₡ 600.000,00	
Saldo Final	₡ 700.000,00	₡ 525.000,00	₡ 443.750,00	₡ 479.690,00	₡ 662.115,00	₡ 1.027.645,00	₡ 1.622.060,00	

4.2.3.1 Interpretación del Flujo de caja proyectado para el año 2017

En el cuadro del flujo de efectivo realizado a petición de la empresa el Lavacar el Roble S.A, le sugerimos el anterior flujo de caja proyectado para que la empresa en un semestre y un mes logre obtener una guía financiera que la lleve a una meta de ventas exigentes, donde logre alcanzar una rentabilidad y equilibrio financiero al final del semestre del presente año.

Este flujo de efectivo se va a tomar como referencia un capital inicial por parte de los socios de ₡1 000 000 (Un millón de colones), donde las ventas en el primer mes serán de ₡300 000 (Trecientos mil colones) como objetivo propuesto.

Además se sacó un aproximado de los gastos que sufre la empresa mensualmente lo cual alcanza la cifra de ₡600 000 (Seiscientos mil colones) netos, donde al restarle esta cantidad al total de ingresos recibido en el primer año deja un saldo de ₡700 000 (setecientos mil colones), este será el ingreso para el próximo año.

El objetivo de la empresa en las ventas será de un 25% más de acuerdo a la cifra de ventas alcanzadas o estipuladas en el mes anterior, como base para alcanzar utilidades al final del periodo, un ejemplo de esto es que para el mes de Julio las ventas en efectivo alcanzaron la cifra de ₡375 000 lo cual representan un 25% más que el mes anterior el cual sería Junio y los otros meses representados de la misma forma con un 25% más a las ventas en efectivo realizadas en comparación al mes anterior.

Es importante recalcar como la empresa en los primeros cinco meses presente pérdidas significativas en concordancia con el saldo inicial invertido por los socios, pero ya para el sexto mes presenta un aumento lo que hace que la línea de utilidad al final del mes presente una leve alza en comparación a meses anteriores, y para el mes séptimo la empresa empieza a obtener un crecimiento considerable en comparación al semestre anterior dando así una tendencia a la alza.

Cabe mencionar que la empresa el Lavacar el Roble va a trabajar con cuentas por cobrar fijas de ₡50 000 colones en el segundo semestre del año 2017 este rubro se empieza a reflejar para el segundo mes el cual sería Julio, además es importante para la empresa poseer cuentas por cobrar el cual represente ingresos fijos cada mes que ayuden con el objetivo que la empresa se propone de buscar la estabilidad en sus ventas.

De acuerdo a este flujo de caja proyectado para la empresa se llega a la conclusión de que para el último mes del año 2017 la empresa llegue a alcanzar los objetivos propuestos de ventas considerando que para los próximos semestres aumenten considerablemente la productividad de la misma.

INSTRUMENTO:

4.3 Observación

El tercer instrumento aplicado corresponde al método de observación, la cual se pretende prestar atención a lo que sucede a lo interno de la empresa y posteriormente desarrollarlo en el presente capítulo, el Lavacar El Roble S.A, fue visitado por los integrantes de esta investigación para estudiar el comportamiento del área administrativa de la empresa, así como determinar qué tipo de controles internos se llevan a cabo.

La información obtenida mediante el método de observación, enriquece la investigación ya que los puntos antes descritos van a generar conocimiento del funcionamiento del entorno interno de la organización.

Durante las visitas realizadas al Lavacar El Roble S.A, se les explica la finalidad que tenemos como grupo de investigación, realizar el proyecto en su empresa, para beneficio de ellos mismos posteriormente se les solicita autorización para estar en la empresa y explorar el trabajo que realizan.

La primera observación que realizamos fue con respecto a la parte de ventas, carece de un control en las ventas, puesto que cuando el cliente final va a cancelar el servicio de lavado del vehículo, no existe un lugar donde este rotulado como la caja de la empresa, otro punto importante es que no poseen una caja general para dar vueltos, no existe un encargado de cajas, algunas veces el cliente le cancela el servicio a Felipe Díaz, y si este se encuentra ocupado apoyando a los operarios a lavar autos, su madre Angélica Mora se encarga de cobrar y en últimas instancias hasta los operarios cobran los servicios. Una vez cobrado el dinero Felipe Díaz lo guarda en la billetera personal.

La segunda observación que se realizó, es con respecto al control de inventarios de la empresa, notamos que se mantiene descuido con respecto a la herramienta y material de la empresa, muchas veces el cliente solicita que le presten alguna herramienta y al final el cliente se la lleva, esto afectara en la perdida de materiales y nuevamente la empresa debe incurrir en el gasto de esa herramienta o materiales de forma innecesaria.

La tercera observación que notamos es con respecto a la comodidad del cliente, notamos la sala de espera es estrecha y poco confortable para el cliente, no hay adicionales para que el cliente se pueda entretener como por ejemplo, televisión, revistas, libros, el periódico. Por otro lado, la empresa no cuenta con valores agregados para el cliente como lo es un enfriador de agua.

La cuarta observación, fue que la empresa necesita modernizarse para poder cumplir las exigencias del mercado, esto porque algunos clientes no contaban con efectivo para realizar su pago sin embargo la empresa no contaba con datafonos para hacer efectiva su cancelación.

La quinta observación que se pudo presencia en la empresa, fue que los clientes le preguntaban al administrador por servicios adicionales al lavado de autos, como por ejemplo el cambio de aceite, accesorios para vehículos.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones:

5.1.1 De acuerdo con la investigación realizada en la empresa el Lavacar el Roble S.A, se logra concluir como en la infraestructura de la empresa es importante añadir un área de mayor comodidad en la sala de espera que permita al cliente estar cómodo mientras recibe el servicio, además de ayudarlo en la competitividad del mismo, ayudando al crecimiento estructural de la empresa y diversificación de la misma sin exigir una fuerte inversión de capital, algo que se puede incorporar. Esto debido a que actualmente solo cuenta con sillas plásticas y banca de metal donde la persona en el tiempo de espera que puede llegar a ser de más de media hora de acuerdo a los pedidos y tipo de vehículo no tiene un tipo de entretenimiento algo que pierde atractivo en el consumidor, por lo cual no se sentirá identificado por la empresa lo que puede provocar a que busque el servicio en la competencia donde el cliente logre encontrar este tipo de opciones.

5.1.2 Con respecto al área administrativa del Lavacar El Roble SA, la empresa carece de controles internos, como se detalla en el cuarto capítulo en el método de observación y el cuestionario utilizado como instrumento de la investigación, se puede observar que la empresa necesita controles internos para poder trabajar de una manera ordenada tanto en el área administrativa como financiera.

5.1.3 En el análisis financiero realizado se descubrió que la empresa no posee un sistema de caja manual ni tecnológico esto presenta una grave desventaja para el capital de la empresa donde carece de un control financiero, lo cual da como resultado que no tengan el conocimiento exacto de cuáles son las ventas diarias, los gastos, las compras entre otras más.

Basado en esta problemática se llega a la conclusión de que la empresa el Lavacar el Roble S.A necesita un fondo de caja donde se lleve un control y monitoreo diario con supervisión del administrador lo cual al final del día

cuando se haga el cierre de caja logre obtener datos exactos del comportamiento que tiene la empresa.

5.1.4 Conforme a la investigación realizada se obtuvo la información de que la empresa no posee un control sobre los préstamos que realiza a los empleados por lo que al final de la semana cuando se realiza el pago correspondiente a los empleados algunas veces no se realizan los rebajos correspondiente por descuido, por lo que un sistema de vales es importante incorporar dentro de la empresa donde logre llegar un mejor control sobre la planilla donde eliminando que se realicen pagos indebidos que aumenten los gastos dentro de la empresa.

5.1.5 Con respecto a los inventarios la empresa no cuenta con un control específicos del mismo, lo cual es una desventaja ya que permite que haya errores con los activos de la empresa y pueden exponerse a hurtos o se extravíen y se pierdan ocasionando gastos innecesarios hacia la empresa, por lo cual es indispensable contar con un control en los inventarios donde sean monitoreados cada día al cierre del día y cuando se abre el local.

5.1.6 La empresa carece de un sistema en los controles de horarios donde lleve un monitoreo de manera ordenada en los horarios de los empleados, además de días o permisos que se otorgan lo cual permita realizar los debidos rebajos el día de pago o el pago correspondientes por horas extras, esto permite que la empresa de una imagen excelente, además de exigir un mayor compromiso por parte de los trabajadores de la empresa el Lavacar El Roble S.A.

5.1.7 En el plano funcional de la empresa, se debe realizar un organigrama para definir los puestos de la organización, ya que la integra un grupo familiar y carece de una estructura administrativa.

5.1.8 Conforme a la investigación realizada dentro de la empresa es importante tomar en cuenta que la empresa necesita expandirse en el mercado y por ellos llegamos a la conclusión de que es necesario fusionar el

lavado de autos con otros tipos de servicios como el cambio de aceite, llantera, entre otros.

5.1.9 El dueño de la empresa no tiene una noción clara sobre su proyección de crecimiento a mediano y largo plazo, por otro lado, desconoce muy minuciosamente el estado financiero de su propio negocio.

5.2 Recomendaciones:

5.2.1 De acuerdo con nuestra investigación es de suma importancia realizar un pequeño cambio en cuanto al diseño de infraestructura del negocio por ejemplo contar con una pequeña sala de espera agradable, cómoda, acogedora y si es posible incorporar un enfriador de agua para ofrecer al cliente. se debe tener en cuenta que esta es una inversión para lograr que el negocio sea de los preferidos de los clientes ya que actualmente la competencia tampoco cuenta con este tipo de infraestructura esto le podría generar un excelente prestigio y mejorar la eficiencia en cuanto servicio brindado además que la capacidad de atención al cliente sea de excelente categoría. Esta recomendación propuesta busca diversificar y otorgar un plus que la empresa puede aprovechar para su crecimiento en la línea del lavado de autos, algo que no significaría una alta inversión por lo que no afecta el capital de la empresa. Por otro lado en pro del orden, es importante establecer un punto en la empresa para agregar la caja del local debidamente rotulada. Con respecto a la publicidad del local, se recomienda buscar nuevas opciones para hacer difundir los servicios que brindad el Lavacar, así como promociones y descuentos para captar nuevos clientes.

5.2.2 Como debilidades de la empresa se observó que carece de controles internos, Por ello, se recomienda a corto plazo utilizar un sistema de facturación manual para que se lleve un historial del servicio que se vende

diariamente y por ende tener una noción al final de cada día de cuantas ventas se realizaron, a largo plazo es importante modernizar la operación y presupuestar dentro del inventario de la empresa la compra de una computadora y una impresora para agregar un sistema de facturación, esto con el fin de ser más oportuno y preciso a la hora de contabilizar las ventas netas diarias. Por otro lado, sería importante agregar como mínimo un datafono para atender la demanda de clientes envueltos dentro de un mundo más modernizado y globalizado.

5.2.3 Se recomienda agregar un sistema de caja con un fondo de 25,000 colones para dar vueltos y que se asigne solo una persona del cobro. Como control del flujo de efectivo que ingresa diariamente, se creó un arqueo para la caja general de la empresa El Roble S.A, en la cual se detalla la denominación de billetes y monedas con que cuenta la empresa aparte del fondo de caja que se asignó, este arqueo detalla la fecha y hora en que se realiza el recuento del dinero que ingresa, al final del arqueo es importante que lo firme el custodio de la caja , como también el ejecutor del arqueo, asegurando que concuerde las entradas con el fondo de caja asignado. ⁹

5.2.4 Una recomendación del grupo de trabajo para este establecimiento sería incorporar los vales de caja, ya que actualmente la empresa no cuenta con este sistema tan útil. Esto le va permitir tener la comprobación de gastos menores o prestamos que solicitan los empleados, llevar un control con este tipo de documentos administrativos le será de mucha ayuda para eventualmente realizar los respectivos rebajos y de esta manera evitar inconvenientes y afectación en el capital de la empresa. ¹⁰

⁹ Ver anexo 1.5 “Arqueo de Caja General del Lavacar El Roble S.A”.

¹⁰ Ver Anexo 1.6, Vales de Caja

5.2.5 Una de las recomendaciones más importantes que como grupo le brindamos a este negocio es la implementación de controles de inventarios, esta herramienta es primordial en cualquier empresa, tener un debido conocimiento de entradas y salidas de inventario, qué se tiene, qué falta, qué excedente hay se vuelve indispensable para que pueda fluir la empresa sin retrasos indeseados y sobre todo, sin pérdidas de capital. Y por medio de la investigación realizada logramos identificar que este es uno del déficit con los que cuenta este negocio. ¹¹

Por lo que recomendamos llevar en un documento los códigos, cantidad y fecha de cuando se realiza la compra de mercadería, y también agregar cuando se agotan, este con el fin de conocer los gastos que la empresa realizan semanalmente o mensualmente esto con el fin de darle un mayor aprovechamiento de los recursos que se utilizan dentro de la empresa, aumentando la eficiencia en sus recursos.

5.2.6 También recomendamos implementar una nueva política en la empresa donde se pueda visualizar un excelente control de horarios de los empleados esto con el fin de lograr el cumplimiento del horario laboral y la productividad en la empresa, además esta política servirá para sancionar a todo aquel que no cumple con sus respectivas funciones. Cada empleado tendrá claro su rol dentro de la empresa y que se espera de su compromiso con la misma, también tendrá claro que sus incumplimientos deberán estar debidamente justificados.

¹¹ Ver Anexo 1.7 Control de inventarios

Además que esto fomentara en sus empleados una mejor estructura organizacional y les dará una mejor dirección al sentirse en la obligación de cumplir cabalmente con los horarios funciones y demás.

5.2.7 Una propuesta a realizar es la creación de un reglamento interno en la empresa algo que ayude para las funciones administrativas proceder de la forma más adecuada posible, también en el reglamento deberá de incluir los derechos de los empleados aumentando el compromiso al empleado al conocer que la empresa se preocupa por el bienestar de cada miembro y que el trabajo se ve recompensado de la mejor forma, obteniendo con esto un mejor ambiente laboral y una mejor estructuración en la organización de la empresa.

5.2.8 Refiriéndonos al método de observación aplicado en el cuarto capítulo de esta investigación, es importante tomar en cuenta muchas de las recomendaciones realizadas por los clientes y otras que por observar el comportamiento de la demanda de servicios en la empresa pudimos enterarnos que es importante implementar nuevos servicios. Para que una empresa sea lo suficientemente sólida siempre debe vender servicios complementarios a los que ofrece, por ello recomendamos agregar a la empresa el Lavacar el Roble S.A, cambio de aceite, venta de accesorios para vehículos, venta de productos para el embellecimiento de vehículos, tales como ceras, abrillantadores de llantas, renovadores de interiores, pulidores entre otros.

5.2.9 Para fortalecer el área administrativa con respecto al plano estructural de la empresa, se propone un organigrama para la empresa, a continuación se describe la jerarquía del organigrama, como sus puestos.

Organigrama para el Lavacar El Roble S.A

En el organigrama se pueden observar cuatro niveles operacionales, distinguidos por colores:¹²

- **Administrador:**
Se encarga de las exigencias del cliente, de la parte administrativa y financiera de la empresa, del control de inventarios, servicio al cliente, manejo de empleados, compras a proveedores.
- **Asesor:**
Dentro de sus funciones se encuentra asesorar al administrador con respecto a la toma de decisiones dentro de la empresa.
- **Jefe de operaciones:**
Es quien se encarga de supervisar el proceso de los operarios, que realicen de una manera correcta sus funciones, para poder brindar un servicio de calidad.
- **Trabajadores de planta:**
Quienes operan las maquinas en el servicio de lavado.
- **Financiero:**
. Es la encargada de llevar un control de entradas y salidas de los gastos del negocio a diario, debe dar soporte al servicio al cliente y encargada de cajas.

El organigrama cumple con el fin de identificar los jefes directos y brindad mayor comprensión de la operación.

¹² Ver anexo 1.8 "Organigrama de la empresa Lavacar El Roble S.A".

5.2.10. En el área contable de la empresa, como es una empresa pymes, la empresa contrata un servicio externo para lleve sus registros contables, sin embargo después del desarrollo de la presente investigación, la información financiera brindada por parte del contador de la empresa, no es muy clara, esto nos dificulto a la hora de poder analizar la información financiera, por tanto se recomienda asesorarse con el contador, si la información presentada es correcta.

Bibliografía

(13 de diciembre de 2016). Obtenido de <https://www.ecured.cu/Investigaci%C3%B3n>

Academia. (16 de Enero de 2012). Recuperado el 28 de Noviembre de 2016, de Academia: http://www.academia.edu/4646164/Tipos_de_Investigaci%C3%B3n.

Academia. (27 de Enero de 2015). Recuperado el 15 de Marzo de 2017, de Academia: http://www.academia.edu/4646164/Tipos_de_Investigaci%C3%B3n

Academia, T. d. (s.f.). *Academia, Tipos de Investigación* . Obtenido de Academia, Tipos de Investigación : http://www.academia.edu/4646164/Tipos_de_Investigaci%C3%B3n

Alvarez, A. G. (2011). *Introducción al Análisis Financiero*. España: Club Universitario.

Alvarez, A. G. (s.f.). *Introducción al Análisis Financiero 3ª Ed*. España: Editorial Club Universitario,/. Cottolengo, 25 - San Vicente (Alicante).

Blogspot. (14 de Abril de 2012). Recuperado el 14 de Noviembre de 2016, de Blogspot: <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/04/poblacion-y-muestra-ejemplo.html>

Blogspot. (14 de noviembre de 2016). Obtenido de Blogspot: <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/04/poblacion-y-muestra-ejemplo.html>

Castellanos, M. Á. (s.f.). *Fundamentos de la administración Financiera*.

Castellanos, M. Á. (s.f.). *Fundamentos de la Administración Financiera*.

Castro, J. (22 de Junio de 2015). *corponet*. Obtenido de corponet: <http://blog.corponet.com.mx/que-es-el-estado-de-resultados-y-cuales-son-sus-objetivos>

Castro, J. (22 de Junio de 2015). *corponet*. Recuperado el 18 de Diciembre de 2016, de corponet: <http://blog.corponet.com.mx/que-es-el-estado-de-resultados-y-cuales-son-sus-objetivos>

codigo comercio. (s.f.). Recuperado el 14 de Marzo de 2017, de codigo comercio: <https://costarica.eregulations.org/media/codigo%20de%20comercio.pdf>

codigo tributario. (s.f.). Recuperado el 17 de Marzo de 2017, de codigo tributario: <https://costarica.eregulations.org/media/c%C3%B3digo%20tributario.pdf>

Constitucion Politica de Costa Rica. (2013). San Jose: Imprenta Nacional.

Constitución Política de la Republica de Costa Rica. (2013). San Jose,,: Imprenta Nacional.

costaricaeregulationscodigocomercio. (s.f.). *costaricaeregulationscodigocomercio*. Recuperado el marzo de 2017, de *costaricaeregulationscodigocomercio*: <https://costarica.eregulations.org/media/codigo%20de%20comercio.pdf>

costaricaeregulationscodigotributario. (s.f.). *costaricaeregulationscodigotributario*. Recuperado el marzo de 2017, de *costaricaeregulationscodigotributario*: <https://costarica.eregulations.org/media/c%C3%B3digo%20tributario.pdf>

Definicionabc. (24 de Noviembre de 2007). Recuperado el 8 de Marzo de 2017, de Definicionabc: <http://www.definicionabc.com/economia/pyme.php>

definicionabc. (s.f.). *definicionabc*. Obtenido de *definicionabc*: <http://www.definicionabc.com/economia/pyme.php>

Definicionesabc. (28 de Noviembre de 2007). Recuperado el 8 de Marzo de 2017, de Definicionesabc: <http://www.definicionabc.com/economia/pyme.php>

Definicionesabc. (2007). *definicionesabc*. Recuperado el 8 de marzo de 2017, de definicionesabc: <http://www.definicionabc.com/economia/pyme.php>

Ecured. (18 de Marzo de 2001). Recuperado el 13 de Diciembre de 2016, de Ecured: <https://www.ecured.cu/Investigaci%C3%B3n>

Estrada, J. (14 de Julio de 2010). *Enciclopedia Financiera*. Recuperado el 3 de Enero de 2017, de Enciclopedia Financiera: <http://www.encyclopediafinanciera.com/estados-financieros.html>

Estrada, J. (03 de Enero de 2017). *encyclopedia financiera*. Obtenido de enciclopedia financiera: <http://www.encyclopediafinanciera.com/estados-financieros.htm>

Fayol, H. (1987). *Administracion idustrial y general*. Argentina: El Ateneo.

Fayol, H. (1987). *Administración industrial y General*. Argentina : " El Ateneo".

Franklin, E. B. (11 de Octubre de 2009). *promonegocios*. Recuperado el 3 de Enero de 2017, de promonegocios: <http://www.promonegocios.net/organigramas/definicion-organigramas.html>

Franklin, E. B. (03 de Enero de 2017). *promonegocios*. Obtenido de promonegocios: <http://www.promonegocios.net/organigramas/definicion-organigramas.html>

Gallardo, L. (2003). *crecenegocios*. Recuperado el 21 de Octubre de 2016, de crecenegocios: <http://crecenegocios.com/el-punto-de-equilibrio/>

Gallardo, L. (21 de Octubre de 2016). *crecenegocios*. Obtenido de crecenegocios: <http://www.crecenegocios.com/el-punto-de-equilibrio/>

Galvez, I. (15 de Agosto de 2013). *promonegocios*. Recuperado el 19 de Diciembre de 2016, de promonegocios: <http://www.promonegocios.net/administracion/definicion-administracion.html>

Galvez, I. (19 de Diciembre de 2016). *promonegocios*. Obtenido de promonegocios: <http://www.promonegocios.net/administracion/definicion-administracion.html>

Gerencie. (2010). Recuperado el 03 de Enero de 2017, de Gerencie:
<http://www.gerencie.com/analisis-de-estados-financieros.html>

gerencie.com. (21 de Abril de 2010). Recuperado el 03 de Enero de 2017, de gerencie.com: <http://www.gerencie.com/analisis-de-estados-financieros.html>

gerencie.com. (21 de Abril de 2010). Recuperado el 03 de Enero de 2017, de gerencie.com.

gerencie.com. (21 de Abril de 2010). Recuperado el 03 de Enero de 2017, de gerencie.com: <http://www.gerencie.com/analisis-de-estados-financieros.html>

gerencie.com. (02 de Diciembre de 2015). Recuperado el 22 de Junio de 2017, de gerencie.com: <https://www.gerencie.com/razones-financieras.html>

gestiopolis. (10 de Octubre de 2000). Recuperado el 6 de Abril de 2017, de gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/la-estructura-organizacional/>

Gestiopolis. (2000). Recuperado el 19 de Marzo de 2017, de Gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/analisis-administrativo-para-la-reingenieria-y-el-cambio-organizacional/>

Gestiopolis. (2000). *Gestiopolis.* Recuperado el Marzo de 2017, de Gestiopolis : <https://www.gestiopolis.com/analisis-administrativo-para-la-reingenieria-y-el-cambio-organizacional/>

Gitman, J. L. (1978). *Fundamentos de Administracion Financiera.* Mexico: Harper and Row.

Hernandez, A. (07 de Noviembre de 2012). *crecenegocios.* Obtenido de crecenegocios: <http://www.crecenegocios.com/definicion-de-rentabilidad/>

Hernandez, A. (7 de Noviembre de 2012). *crecenegocios.* Recuperado el 9 de Diciembre de 2016, de crecenegocios: <http://www.crecenegocios.com/definicion-de-rentabilidad/>

http://recursos.udgvirtual.udg.mx/biblioteca/bitstream/20050101/1103/2/Metodos_y_tecnicas_de_investigacion_cuantitativa_y_cualitativa.swf. (31 de agosto de 2016).

http://recursos.udgvirtual.udg.mx/biblioteca/bitstream/20050101/1103/2/Metodos_y_tecnicas_de_investigacion_cuantitativa_y_cualitativa.swf. Obtenido de

http://recursos.udgvirtual.udg.mx/biblioteca/bitstream/20050101/1103/2/Metodos_y_tecnicas_de_investigacion_cuantitativa_y_cualitativa.swf:

http://recursos.udgvirtual.udg.mx/biblioteca/bitstream/20050101/1103/2/Metodos_y_tecnicas_de_investigacion_cuantitativa_y_cualitativa.swf

http://www.academia.edu/4646164/Tipos_de_Investigaci%C3%B3n. (s.f.).

http://www.academia.edu/4646164/Tipos_de_Investigaci%C3%B3n.

Obtenido de

http://www.academia.edu/4646164/Tipos_de_Investigaci%C3%B3n.

http://www.ugr.es/~rescate/practicum/el_m_todo_de_observaci_n.htm. (s.f.).

http://www.ugr.es/~rescate/practicum/el_m_todo_de_observaci_n.htm.

<http://www.uv.es/macas/T5.pdf>. (2017). Obtenido de

<http://www.uv.es/macas/T5.pdf>: <http://www.uv.es/macas/T5.pdf>

Instituto Nacional Seguros. (2014). Recuperado el 27 de Febrero de 2017, de Instituto Nacional Seguros: <http://portal.ins-cr.com/portal.ins-cr.com/empresas7segurosco/riesgostrabajo/>

Institucionaldeseuros. (2014). *Institucionaldeseuros*. Recuperado el 2017, de Institucionaldeseuros: <http://portal.ins-cr.com/portal.ins-cr.com/empresas/segurosco/riesgostrabajo/>

Jofré, A. (2002). Enfoques Gerenciales Modernos. En J. Arturo, *Enfoques Gerenciales Modernos* (págs. 301-351). San Jose: Delphi.

Jordan, R. W. (1960). *Fundamentos de Finanzas Corporativas*. Mexico: The McGraw-Hill.

Jordan, R. W. (s.f.). *Fundamentos de Finanzas Cooperativas, novena edición*. Mexico : The McGraw-Hill.

Jordan, R. W. (s.f.). *Fundamentos de finanzas cooperativas, novena edicion* . Mexico : The McGraw-Hill.

Jordan, R. w. (s.f.). *Fundamentos de finanzas cooperativas, novenda edición*. Mexico: The McGraw-Hill.

Jordan, R. W. (s.f.). *Fundamentos de Finzanzas Cooperativas, novena edicion* . Mexico : The McGraw Hill.

Ley constitutiva CCSS. (2001). Recuperado el 18 de Abril de 2017, de Ley constitutiva CCSS:
<https://costarica.eregulations.org/media/Ley%20Constitutiva%20de%20la%20Caja%20Costarricense%20de%20Seguro%20Social.pdf>

LeyconstitutivaCCSS. (s.f.). *LeyconstitutivaCCSS*. Recuperado el 2017, de <https://costarica.eregulations.org/media/Ley%20Constitutiva%20de%20la%20Caja%20Costarricense%20de%20Seguro%20Social.pdf>

Luna, O. F. (2011). *Sistemas de Control Interno para Organizaciones*. lima, Perú: Publicidad & Matiz.

Luna, O. F. (2011). *Sistemas de Control Interno para Organizaciones*. Lima, Peru: Publicidad & Matiz.

Luna, O. F. (2011). *Sistemas de Control Interno Para Organizaciones*. Lima Perú: Publicidad & Matiz.

macas. (10 de Julio de 2016). Recuperado el 27 de Marzo de 2017, de macas: <http://www.uv.es/macass/T5.pdf>: <http://www.uv.es/macass/T5.pdf>

Matamoros, A. (24 de Mayo de 2014). *Wikipedia*. Recuperado el 4 de Septiembre de 2016, de Wikipedia: https://es.wikipedia.org/wiki/Inversi%C3%B3n_inicial

Matamoros, A. (4 de septiembre de 2016). *wikipedia*. Obtenido de wikipedia:
https://es.wikipedia.org/wiki/Inversi%C3%B3n_inicial

Merino, M. (07 de Febrero de 2009). *definicion.de*. Obtenido de definicion.de:
<http://definicion.de/balance-general/>

Merino, M. (7 de Febrero de 2009). *definicion.de*. Recuperado el 10 de Junio de
 2017, de definicion.de: <http://definicion.de/balance-general/>

Ministerio Hacienda. (2010). Recuperado el 27 de Mayo de 2017, de Ministerio
 Hacienda: http://www.hacienda.go.cr/docs/5449214e3ac01_i4.pdf

Ministerio Salud. (2007). Recuperado el 20 de Diciembre de 2016, de Ministerio
 Salud: <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/tramites-ms/permisos-a-establecimientos-ms>

MinisterioHacienda. (s.f.). *MinisterioHacienda*. Recuperado el 2017, de
 MinisterioHacienda: http://www.hacienda.go.cr/docs/5449214e3ac01_i4.pdf

Muñoz, T. G. (2003). *Etapas del Proceso Investigador: INSTRUMENTACIÓN*.
 Almendralejo,.

organizacional, G. e. (2000). Recuperado el 2017, de Gestipolis estructura
 organizacional: <https://www.gestipolis.com/la-estructura-organizacional/>

Porto, J. P. (03 de Enero de 2009). *definicion.de*. Obtenido de definicion.de:
<http://definicion.de/finanzas/>

Porto, P. J. (3 de Enero de 2009). *definicion.de*. Recuperado el 27 de Noviembre de
 2016, de definicion.de: <http://definicion.de/finanzas/>

Reglamento seguro salud. (2003). Recuperado el 25 de Mayo de 2017, de
 Reglamento seguro salud:
<https://costarica.eregulations.org/media/reglamento%20del%20seguro%20de%20salud.pdf>

Reglamentoseguros salud. (s.f.). *Reglamentoseguros salud*. Recuperado el 2017, de Reglamentoseguros salud:

<https://costarica.eregulations.org/media/reglamento%20del%20seguro%20de%20salud.pdf>

Restrepo, L. (13 de Julio de 2014). *calameo*. Recuperado el 29 de Marzo de 2017, de calameo: <http://es.calameo.com/books/003714035e2df508d265c>

Restrepo, L. (2014). <http://es.calameo.com/books/003714035e2df508d265c>. Recuperado el Marzo de 2017, de <http://es.calameo.com/books/003714035e2df508d265c>: <http://es.calameo.com/books/003714035e2df508d265c>

Roman, C. L. (2012). *Fundamentos de Administracion Financiera*. Mexico: Red Tercer Milenio.

Sallenave, J. P. (1993). Gerencia y Planeacion estrategica. En J. P. Sallenave, *Gerencia y Planeacion estrategica* (págs. 15-33). Colombia: Grupo Editorial Norma.

Salud, M. d. (20 de Diciembre de 2016). *Ministerio de Salud* . Obtenido de <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/tramites-ms/permisos-a-establecimientos-ms>

Sánchez, E. M.-S. (31 de Agosto de 2016). *cine.educacion/didactica*. Obtenido de [cine.educacion/didactica](http://www.uhu.es/cine.educacion/didactica): <http://www.uhu.es/cine.educacion/didactica/0093instrumentosrecabardatos.htm>

Sanchez, M. E. (19 de Enero de 2012). *cine.educacion*. Recuperado el 31 de Agosto de 2016, de [cine.educacion](http://www.uhu.es/cine.educacion/didactica/0093instrumentosrecabardatos.htm): <http://www.uhu.es/cine.educacion/didactica/0093instrumentosrecabardatos.htm>

Tareas de Marketing. (s.f.). Recuperado el 03 de 01 de 2017, de <https://tareasdemarketing.wordpress.com/analisis-administrativo-3/>

Tareas de Marketing. (17 de Agosto de 2013). Recuperado el 3 de Enero de 2017, de Tareas de Marketing: <https://tareasdemarketing.wordpress.com/analisis-administrativo-3/>

Trujillo, E. (17 de julio de 2014). *slideshare*. Obtenido de slideshare: <http://es.slideshare.net/eveliatrujillo/periodo-de-recuperacin-de-la-inversin-van>

Trujillo, E. (17 de Julio de 2014). *slideshare*. Recuperado el 12 de Marzo de 2017, de slideshare: <http://es.slideshare.net/eveliatrujillo/periodo-de-recuperacin-de-la-inversin-van>

ugr. (20 de Noviembre de 2009). Recuperado el 19 de Enero de 2017, de ugr: http://www.ugr.es/~rescate/practicum/el_m_todo_de_observaci_n.htm

urg. (2009). *urg metodo observación*. Obtenido de urg metodo observación: http://www.ugr.es/~rescate/practicum/el_m_todo_de_observaci_n.htm

Wikipedia. (s.f.). Recuperado el 15 de Diciembre de 2016, de Wikipedia: https://es.wikipedia.org/wiki/Investigaci%C3%B3n_descriptiva

Wikipedia. (15 de Diciembre de 2016). Obtenido de Wikipedia: https://es.wikipedia.org/wiki/Investigaci%C3%B3n_descriptiva

economía, M. d. (2016). *pyme*. Obtenido de pyme: <http://www.pyme.go.cr/cuadro5.php?id=1>

economía, M. d. (s.f.). *meic*. Obtenido de meic: <http://www.meic.go.cr/web/127/pymes/legislacion.php>

Anexo.

ANEXO 1.1

Universidad Nacional
Facultad de Ciencias Económicas
Escuela de Administración de Empresas.

Estimable Entrevistado:

Con la intención de realizar acciones de mejora continua en el Lavacar El Roble S.A, le solicitamos colaborar con la investigación titulada ***Análisis de la situación financiero y administrativo de la empresa Lavacar El Roble S.A. durante el período 2015-2016 para su mejoramiento en la gestión empresarial.***

La información obtenida será tratada de forma confidencial y utilizada únicamente para efectos académicos.

I. ORIENTACION SOBRE LA EMPRESA Y EXPECTATIVAS LABORLES

Instrucciones: Complete o marque con X, según la pregunta.

A) Persona entrevistada:

a) Masculino b) Femenino

1. ¿Conoce usted lo que ingresa y lo que se gasta en su empresa en un mes?

a. Sí b. No

2. ¿Cómo dueño de la empresa el Lavacar el Roble S.A cree usted que se necesitan más fondos para que la empresa alcance una mayor utilidad?

a. Sí b. No

3. ¿Qué limitantes cree usted, que tiene su negocio?

- a) Falta de Recursos**
- b) Falta de Liderazgo**

4. ¿Cuál es el criterio que usted utiliza para fijar el precio del servicio brindado?

- c) Basados en precios de la competencia**
- d) Basado en análisis de costos**

5. ¿Cuál es el servicio que más vende la empresa?

- a. Lavado de Vehículos pesados**
 - b. Lavado de Automóvil**
 - c. Lavado de Motocicleta**
 - d. Otros** _____
- _____

6. ¿Qué calificación le daría usted a la gestión administrativa de su empresa?

- a. Excelente**
- b. Muy bueno**
- c. Regular**
- d. Malo**
- e. Muy malo**

7. ¿Qué controles se aplica dentro de su empresa?

8. ¿Con que frecuencia revisan el trabajo de cada operario?


- A) Siempre
- B) Casi Siempre
- C) Algunas Veces
- D) Casi Nunca
- E) Nunca

9. ¿Posee la empresa puestos de trabajo definidos?

- a. Sí
- b. No

10. ¿Existe algún tipo de control sobre los activos de la empresa

1.2. PERMISO SANITARIO

		FORMULARIO UNIFICADO DE SOLICITUD DE PERMISO SANITARIO DE FUNCIONAMIENTO									
A. INFORMACION RELATIVA AL ESTABLECIMIENTO Y ACTIVIDAD PARA LA CUAL SOLICITA PERMISO SANITARIO DE FUNCIONAMIENTO: <i>(No dejar espacios en blanco, escribir claro de preferencia letra imprenta o de molde libre de tachaduras)</i>											
1	MOTIVO DE PRESENTACIÓN		2	GRUPO DE RIESGO			3	CÓDIGO(S) CIU:		4	TIPO DE ACTIVIDAD O SERVICIO
	1 ERA VEZ			A	B	C		♦PRINCIPAL :			
	RENOVACION							♦ACCESORIA (S):			
5 NOMBRE COMERCIAL DEL ESTABLECIMIENTO, EMPRESA O NEGOCIO QUE SOLICITA PSF:											
6 PROVINCIA:				7 CANTON:		8		DISTRICTO:			
9 DIRECCIÓN EXACTA DEL ESTABLECIMIENTO (CALLE/AVENIDA Y OTRAS SEÑAS ESPECIFICAS):											
10 TELÉFONOS:			11 N° DE FAX:		12 APDO. POSTAL:		13 CORREO ELECTRÓNICO:				
14 NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LA ACTIVIDAD O ESTABLECIMIENTO:								15 N° DOCUMENTO DE IDENTIDAD:			
16 TELÉFONOS:			17 N° DE FAX :			18 APDO. POSTAL:		19 CORREO ELECTRÓNICO:			
20 LUGAR O MEDIO DE NOTIFICACIÓN DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LA ACTIVIDAD O ESTABLECIMIENTO:											
21 RAZÓN SOCIAL DE LA ACTIVIDAD O ESTABLECIMIENTO:								22 CÉDULA JURIDICA:			
23 NOMBRE DEL RERESANTANTE LEGAL DEL INMUEBLE								24 N° DOCUMENTO DE IDENTIDAD:			
25 TELÉFONO:		26 N° DE FAX :		27 APDO. POSTAL:		28 CORREO ELECTRÓNICO:					
29 LUGAR O MEDIO DE NOTIFICACION DEL REPRESENTANTE LEGAL DEL INMUEBLE:											
30 N° TOTAL DE EMPLEADOS:			31 N° HOMBRES:		N° MUJERES:		32		No .TOTAL DE OCUPANTES:		
33 HORARIO DE TRABAJO (APERTURA Y CIERRE):					34 HORARIO DE ATENCIÓN DE USUARIOS:						
35 AREA DE TRABAJO EN METROS CUADRADOS :											
36 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS OFERTADOS : (Ver instrucciones al dorso usar hojas adicionales si es necesario):											
37 FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LA ACTIVIDAD O ESTABLECIMIENTO:						AUTENTICACION:					
B. LOS SIGUIENTES ESPACIOS SON DE USO EXCLUSIVO DEL MINISTERIO DE SALUD (Deben llenarse conforme lo señala el instructivo).											
38 FECHA DE RECIBIDO DE SOLICITUD:				39 NOMBRE DEL FUNCIONARIO QUE RECIBE LA SOLICITUD:							
40 SELLO				41 N° DE SOLICITUD:							
C. REQUERIMIENTOS DE LA SOLICITUD											
1. DECLARACIÓN JURADA, SOLO EN CASO DE SOLICITUD POR PRIMERA VEZ ()											
2. COPIA COMPROBANTE DE PAGO DE SERVICIOS ()											
3. COPIA DEL DOCUMENTO DE IDENTIDAD, SOLO EN CASO DE SOLICITUD POR PRIMERA VEZ O PARA RENOVACIÓN EN CASO DE HABER VENCIDO ()											
4. CERTIFICACIÓN REGISTRAL O NOTARIAL DE LA PERSONERÍA JURÍDICA VIGENTE, SOLO EN CASO DE SOLICITUD POR PRIMERA VEZ ()											

D. USO EXCLUSIVO PARA ACTIVIDADES DEL GRUPO C:	
<p>Para las actividades del Grupo C, el presente formulario con la debida firma del funcionario que recibe la solicitud y sello de la DARS, constituirá el Certificado de Permiso de Funcionamiento.</p>	<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: flex-start;"> <div style="text-align: center;">  <p>MINISTERIO DE SALUD COSTA RICA SANTAR PARA TODOS</p> </div> <div style="text-align: right;"> <p>PERMISO SANITARIO DE FUNCIONAMIENTO:</p> <p>FECHA: _____</p> <p>Tiene validez de _____ años.</p> <p>Fecha vencimiento: _____</p> <p>NOMBRE Y FIRMA : _____ / _____ (Funcionario que recibe la solicitud)</p> </div> </div> <div style="text-align: right; margin-top: 20px;"> <p>SELLO</p> </div>

1.3 PATENTE MUNICIPAL



MUNICIPALIDAD DE SARAPIQUÍ
ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

INFORMACIÓN SOBRE EL TRÁMITE:	
Nombre del trámite:	Licencia de actividad lucrativa (nueva).
Institución:	Municipalidad de Sarapiquí.
Dependencia:	Administración Tributaria (Sección de Gestión).
Dirección de la dependencia, sus sucursales y horarios:	Edificio Municipal en Puerto Viejo Sarapiquí. Horario: 8 a.m. - 4 p.m. (jornada continua).
Licencia, autorización o permiso que se obtiene en el trámite:	Licencia de actividad lucrativa.
Requisitos:	Fundamento Legal:
1 Formulario de solicitud completo (sin borrones ni tachaduras).	Decreto Ejecutivo N° 32565-MEIC, art. 10.
2 Presentar cédula o documento oficial de identidad.	Ley Orgánica del Tribunal Supremo de Elecciones en Registro Civil, N° 3504, art. 95, inc. c.
3 Certificación de personería vigente (máximo un mes de emitida). Si el solicitante es persona jurídica.	Código de Normas y Procedimientos tributarios, art. 133.
4 Informe registral literal del inmueble y copia simple del plano catastrado. En caso de Inmuebles no inscritos, presentar declaración jurada en escritura pública o justo título que acredite la posesión. Si el usufructo sobre el inmueble es compartido, todos los titulares de los derechos deberán otorgar autorización al solicitante. Si la licencia es para actividad ambulante con vehículos automotores deberá presentar informe registral literal de los mismos.	Código Civil, arts. 267, 268, 854.
5 Cancelar \$2.000 (dos mil colones) para expedición de certificado, \$100 (cien colones de timbre fiscal) y monto determinado por inspección del local o sitio de acuerdo a tabla.	Acuerdo Concejo Municipal, artículo ___ Sesión Ordinaria N° del ___ de ___ de 2012. Código Fiscal, art. 273 inc. 18. Código Municipal, art. 74.
6 Copia certificada de permiso sanitario de funcionamiento expedido por el Ministerio de Salud (o en su defecto de SENASA cuando corresponda) u original y copia simple para su confrontación.	Decreto Ejecutivo, N° 34728-S, Reglamento General para el Otorgamiento de Permisos de Funcionamiento del Ministerio de Salud, arts. 1, 44, 56.
7 Copia certificada de póliza de riesgos del trabajo del I.N.S. o documento en el que conste su exoneración, o documento original y copia simple para su confrontación.	Código de Trabajo N° 2, art. 193.
8 Constancia de inscripción como contribuyente ante la Dirección General de Tributación Directa para la actividad de que se trate.	Ley de Impuesto Sobre la Renta, N° 7092, art. 2.
9 Solicitante debe estar al día en el pago de tributos municipales y ante la C.C.S.S en el cumplimiento de la obligación de pago de las cuotas obrero - patronales. Si el solicitante no es patrono deberá estar inscrito como trabajador independiente.	Ley de Tarifa de Impuestos Municipal del Cantón de Sarapiquí, N° 7321, art. 2. Ley Constitutiva de la C.C.S.S. N° 17, art. 74.
10 Certificado de uso de suelo y resolución de ubicación emitidos por la Municipalidad de Sarapiquí.	Ley de Planificación urbana N° 4240, art. 28. Decreto Ejecutivo N° 34728-S, arts. 8 y 63.
11 Resolución de conformidad del local con el ordenamiento jurídico emitida por el Departamento de Ingeniería (TRAMITE INTERNO).	Código Municipal, art. 81.
Si desea revisar leyes y decretos los puede encontrar en la página de la Procuraduría General de la República http://www.pgr.go.cr/Scij/ o si es alguna otra disposición o manual lo puede hacer en la página del Diario Oficial La Gaceta http://www.gaceta.go.cr/ Puede consultar la página oficial de la Municipalidad de Sarapiquí http://www.sarapiqui.go.cr/ para conocer el estado de su trámite.	
Plazo de resolución:	30 días naturales.
Vigencia máxima de la licencia, autorización o permiso:	2 años.
Costo del trámite:	\$2.000 (dos mil colones) expedición de certificado. \$___ (___ mil colones) inspección del local.

Si desea revisar leyes y decretos los puede encontrar en la página de la Procuraduría General de la República <http://www.pgr.go.cr/Scij/> o si es alguna otra disposición o manual lo puede hacer en la página del Diario Oficial La Gaceta <http://www.gaceta.go.cr/> Puede consultar la página oficial de la Municipalidad de Sarapiquí <http://www.sarapiqui.go.cr/> para conocer el estado de su trámite.

Plazo de resolución:	30 días naturales.
Vigencia máxima de la licencia, autorización o permiso:	2 años.
Costo del trámite:	\$2.000 (dos mil colones) expedición de certificado. \$___ (___ mil colones) inspección del local.

Formulario que se debe presentar:	Formulario de solicitud.
Número telefónico y funcionarios de contacto:	Teléfono Central: 2766-6744. Andrea López Rodríguez. Ext. 104 Wendy Osés Zamora. Ext. 105 Tatiana Duarte Gamboa. Ext. 106
Oficina tramitadora:	Sección de Plataforma de Servicios.
Funcionario resolutor:	Director Financiero - Tributario.
Correo Electrónico:	info@sarapiqui.go.cr
Fax:	2766-5433

AVISO IMPORTANTE:

- Actividades especiales reguladas por normas jurídicas especiales deberán cumplir con los requisitos establecidos en éstas en cada caso concreto.
- Si no se solicita por escrito la renovación de la licencia antes del vencimiento del plazo, se deberá cumplir con la totalidad de los requisitos correspondientes al trámite de licencia nueva.
- La licencia quedará sujeta a las condiciones de explotación que se indiquen en la resolución de otorgamiento.
- La licencia para la venta de licores únicamente podrá ser otorgada a favor del propietario de licencia especial de bebidas con contenido alcohólico.
- En caso de que la actividad lucrativa autorizada cese voluntariamente, se deberá presentar de inmediato renuncia escrita y expresa sobre la licencia respectiva; en caso contrario, subsistirá el deber de pago del impuesto de patente. (Código Municipal, art. 79)
- Si se cambia el nombre del negocio o actividad deberá comunicarlo a la Municipalidad. Deberá aportar copia del Permiso Sanitario de Funcionamiento con el nombre nuevo para la expedición del certificado de licencia rectificado.

1.4 Clasificación del Lavacar El Roble S.A, según ministerio de hacienda.

Clasificación de PYME

Sector de la Empresa	Servicios ▼
# Personal Promedio Empleado	6
Valor de Ventas Anuales Netas (¢)	2259660
Valor de los Activos* (¢)	2828801

**Para el Sector Industrial colocar el valor de los Activos Fijos.*

**Para los Sectores Comercio, Servicios y TIC colocar el valor de los Activos Totales.*

CalcularLimpiar

Valor de P	12
Tamaño	PEQUEÑA Empresa

ANEXO 1.5 Arqueo Caja General

LAVAR Y LLANTERA EL ROBLE S.A
ARQUEO DE CAJA GENERAL

FECHA: 07/05/2017
00:00

LAVACAR: EL ROBLE S.A
 CUSTODIO: FELIPE

	Denominación	Denominación	Cantidad	Monto	Totales
Billetes		50.000,00	0	-	
		20.000,00	0	-	
		10.000,00	0	-	
		5.000,00	0	-	
		2.000,00	0	-	
		1.000,00	0	-	
Monedas		500,00	0		
		100,00	0		
		50,00	0		
		25,00	0		
		10,00	0		
		5,00	0		
	Total Efectivo en Moneda Nac.				0
T.C. \$	-	Dólares convertidos Moneda Nac.		-	-
				TOTAL EFECTIVO	0 A
	Banco	Cheque No.	Monto		
	_____	_____			
	_____	_____			
	_____	_____			
	_____	_____			
			Total Cheques		- B
	TOTAL EFECTIVO (Colones y Dólares) + CHEQUES				0 A+B
					1

CUADRE DE INGRESOS AL LAVACAR EL ROBLE S.A

Ventas de Contado

Recibos por dinero

FONDO DE CAJA

	A
	B
	C

TOTAL DE LAS OPERACIONES

	A+B+C
2	

Menos:

Depósitos Parciales (Colones)

Pagos con Tarjeta de Crédito o Débito

Transferencias

	D
	E
	F

TOTAL DE REBAJOS

-	D+E+F
3	

TOTAL GENERADO POR LAS OPERACIONES

	2-3
4	

DIFERENCIA

-	1-4
---	-----

Nombre y Firma Custodio de Caja

Nombre y Firma Ejecutor del Arqueo

1.7 Control de Inventarios

CONTROL DE INVENTARIO DEL LAVACAR EL ROBLE S.A.					
CODIGO	ARTICULO	CANTIDAD	COMPRAS	FECHA	ACTUAL EN BODEGA

1.8 Organigrama de la Empresa Lavacar El Roble S.A.

