

Universidad Hispanoamericana

Facultad de Ciencias Económicas

**Administración de negocios con énfasis en banca
y finanzas**

*Tesis para optar por el grado académico de
Licenciatura en Banca y Finanzas*

**Evaluación de los procesos operativos y la
proyección financiera con base en el cálculo de
financiamiento de la empresa Verdes Selectos
del Valle S.A. en Tibás, San José el I
cuatrimestre del año 2024.**

Daniel Solano Elías

Febrero, 2024

ÍNDICE DE CONTENIDO

Contenido

| | |
|--|----|
| ÍNDICE DE CONTENIDO | 1 |
| ÍNDICE DE TABLAS | 5 |
| ÍNDICE DE FIGURAS..... | 6 |
| AGRADECIMIENTOS | 7 |
| DEDICATORIA | 8 |
| RESUMEN | 9 |
| ABSTRACT..... | 10 |
| CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN | 11 |
| 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 12 |
| 1.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES Y NACIONALES | 13 |
| 1.1.2 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA..... | 22 |
| 1.1.3 JUSTIFICACIÓN | 22 |
| 1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN | 23 |
| 1.3 OBJETIVOS | 23 |
| 1.3.1 OBJETIVO GENERAL | 23 |
| 1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 23 |
| CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL | 25 |
| 2.1 MARCO TEÓRICO | 27 |
| 2.1.1 PROCESO ADMINISTRATIVO | 27 |
| 2.1.2 FUNCIONES ADMINISTRATIVAS | 28 |
| 2.1.3 PLANEACIÓN | 29 |
| 2.1.4 ORGANIZACIÓN..... | 29 |
| 2.1.5 INTEGRACIÓN DE PERSONAL | 31 |
| 2.1.6 DIRECCIÓN | 32 |
| 2.1.7 CONTROL..... | 32 |
| 2.1.8 OBJETIVOS..... | 33 |
| 2.1.9 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA | 34 |
| 2.1.10 SERVICIO BRINDADO AL CLIENTE..... | 35 |

| | |
|--|----|
| 2.1.11 PRODUCTOS | 37 |
| 2.1.12 VENTA DEL PRODUCTO | 38 |
| 2.1.13 CALIDAD DEL PRODUCTO | 39 |
| 2.1.14 FINANZAS | 40 |
| 2.1.15 INSTRUMENTOS FINANCIEROS | 42 |
| 2.1.16 ACTIVOS FINANCIEROS | 43 |
| 2.1.17 PASIVOS FINANCIEROS..... | 44 |
| 2.1.18 EFECTIVO | 46 |
| 2.1.19 PYME | 46 |
| 2.2 MARCO CONCEPTUAL..... | 49 |
| 2.2.1 PROCESO ADMINISTRATIVO | 49 |
| 2.2.2 ADMINISTRAR | 49 |
| 2.2.3 LA EFICACIA | 50 |
| 2.2.4 LA EFICIENCIA..... | 50 |
| 2.2.5 LA PRODUCTIVIDAD: | 51 |
| 2.2.6 LA PRODUCCIÓN | 51 |
| 2.2.7 EL CONSUMO | 51 |
| 2.2.8 CONSUMO PRIVADO | 52 |
| 2.2.9 CONSUMO PÚBLICO..... | 52 |
| 2.2.10 DEMANDA | 52 |
| 2.2.11 COMERCIO EXTERIOR..... | 53 |
| 2.2.12 OFERTA..... | 53 |
| 2.2.13 INNOVACIÓN..... | 54 |
| 2.2.14 CAMBIO..... | 54 |
| 2.2.15 ESTADOS FINANCIEROS..... | 54 |
| 2.2.16 RATIOS O RAZONES FINANCIERAS: | 55 |
| 2.3 MARCO CONTEXTUAL..... | 55 |
| 2.3.1 MISIÓN | 55 |
| 2.3.2 VISIÓN | 55 |
| 2.3.3 VALORES..... | 56 |
| 2.3.4 HISTORIA DE LA EMPRESA VERDES SELECTOS DEL VALLE S.A. | 56 |
| CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO | 59 |
| 3.1 ENFOQUE..... | 60 |

| | | |
|-----------------------------------|--|-----|
| 3.2 | ALCANCE | 61 |
| 3.3 | DISEÑO..... | 62 |
| 3.4 | UNIDAD DE ANÁLISIS U OBJETO DE ESTUDIO | 64 |
| 3.4.1 | POBLACIÓN | 64 |
| 3.4.2 | TIPO DE MUESTRA | 64 |
| 3.4.3 | Criterios de inclusión y exclusión | 66 |
| 3.4.4 | Consideraciones éticas | 67 |
| 3.5 | INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN | 68 |
| 3.6 | VARIABLES O CATEGORÍAS | 70 |
| 3.7 | ESTRATEGIA DE ANÁLISIS DE LOS DATOS | 71 |
| CAPÍTULO IV: RESULTADOS | | 74 |
| 4.1 | IDENTIFICAR LOS PROCESOS OPERATIVOS DE LA EMPRESA VERDES SELECTOS EN EL I CUATRIMESTRE DEL AÑO 2024:..... | 75 |
| 4.2 | ESTUDIAR LOS RESULTADOS PRESENTADOS POR LOS PROCESOS OPERATIVOS DE LA EMPRESA VERDES SELECTOS EN EL I CUATRIMESTRE DEL AÑO 2024..... | 76 |
| 4.3 | REALIZAR UNA PROYECCIÓN FINANCIERA CON BASE EN EL CÁLCULO DE FINANCIAMIENTO | 87 |
| CAPÍTULO V: DISCUSIÓN | | 92 |
| CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES | | 106 |
| Y RECOMENDACIONES | | 106 |
| 6.1 | CONCLUSIONES..... | 107 |
| 6.2 | LIMITACIONES..... | 109 |
| 6.3 | RECOMENDACIONES | 110 |
| CAPÍTULO VII: PROPUESTA | | 112 |
| 7.1 | NOMBRE DE LA PROPUESTA..... | 112 |
| 7.2 | INSTITUCIÓN, ORGANIZACIÓN O POBLACIÓN EN LA CUAL SE DESARROLLARÁ..... | 112 |
| 7.3 | OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS DE LA PROPUESTA | 112 |
| 7.4 | CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES..... | 112 |
| 7.5 | PRESUPUESTO NECESARIO PARA SU IMPLEMENTACIÓN..... | 113 |
| 7.6 | FASES DE LA PROPUESTA..... | 113 |
| 7.7 | REFERENCIAS | 115 |
| REFERENCIAS..... | | 116 |
| ANEXOS | | 119 |
| Lista de Anexos..... | | 120 |
| Anexo 1. Declaración Jurada | | 121 |

| | |
|---|-----|
| Anexo 2. Consentimiento Informado..... | 122 |
| Anexo 3. Carta de autorización de la entidad | 127 |
| Anexo 4. Carta de aprobación del Tutor/de la Tutora..... | 128 |
| Anexo 5. Carta de aprobación del Lector/de la Lectora..... | 129 |
| Anexo 6. Carta de aprobación del/la profesional en Filología..... | 130 |
| Anexo 7. Licencia y autorización al CENIT..... | 131 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--------------|----|
| Tabla 1..... | 66 |
| Tabla 2..... | 70 |
| Tabla 3..... | 77 |
| Tabla 4..... | 79 |
| Tabla 5..... | 80 |
| Tabla 6..... | 82 |
| Tabla 7..... | 83 |
| Tabla 8..... | 86 |
| Tabla 9..... | 87 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|----------------|-----|
| Figura 1..... | 26 |
| Figura 2..... | 75 |
| Figura 3..... | 76 |
| Figura 4..... | 77 |
| Figura 5..... | 78 |
| Figura 6..... | 79 |
| Figura 7..... | 80 |
| Figura 8..... | 81 |
| Figura 9..... | 81 |
| Figura 10..... | 82 |
| Figura 11..... | 83 |
| Figura 12..... | 84 |
| Figura 13..... | 85 |
| Figura 14..... | 86 |
| Figura 15..... | 89 |
| Figura 16..... | 89 |
| Figura 17..... | 90 |
| Figura 18..... | 90 |
| Figura 19..... | 103 |
| Figura 20..... | 103 |
| Figura 21..... | 104 |
| Figura 22..... | 104 |
| Figura 23..... | 113 |

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por darme la fuerza para levantarme cada día, a mis amigos por sacarme de la casa para no perder la sanidad, a mi computadora vieja por aguantar todo el material de la universidad, hasta que no pudo, a la computadora nueva por tomar el cargo de la vieja y aguantarlo, a mi Abuelo por acompañarme cada vez que ocupo hacer un mandado u a hacer algún proyecto, a mi Abuela por recordarme que tengo que descansar y comer cada vez que me ve pegado a la pantalla del monitor, a mi Padre por impulsarme a buscar un nivel más alto de estudio y financiarlo, a la Universidad Hispanoamericana por darme una educación además de la oportunidad de tener un trabajo bien remunerado, al Profesor Rodolfo Núñez Bonilla por tenerme paciencia a la hora de explicarme sobre un tema en específico y a mi Madre por ayudarme de todas las maneras posibles que una madre podría ayudarle a su hijo entre ellas recordándole fechas importantes sobre la tesis o simplemente limpiando su escritorio.

DEDICATORIA

Dedicado a todos los estudiantes de administración de negocios y otros estudiantes a los que les falte un poco de inspiración para hacer sus tesis en el futuro

RESUMEN

En este proyecto de investigación se contemplan los aspectos requeridos para analizar los procesos y la proyección financiera de una empresa llamada Verdes Selectos del Valle S.A. denominado como: Evaluación de los procesos operativos y la proyección financiera con base en el cálculo de financiamiento de la empresa Verdes Selectos en Tibás, San José el I cuatrimestre del año 2024. En esta investigación se consideran 7 capítulos distribuidos de la siguiente forma:

En el capítulo 1 se presentan los antecedentes nacionales e internacionales, la delimitación del problema, justificación del problema, los objetivos, los alcances y limitaciones; el capítulo 2 esta abarcado por el marco teórico, conceptual y contextual; el capítulo 3 es donde se describe la metodología y los pasos que se llevan a cabo para la recopilación y análisis de información. En el capítulo 4 se muestran los resultados de la investigación en el orden en que se plantearon los objetivos específicos. En el capítulo 5 se lleva a cabo la interpretación de los resultados descritos en el capítulo 4 dando mayor prioridad a los datos más relevantes para comprender mejor el estudio y vinculando los resultados con aspectos teóricos descritos en capítulos anteriores.

En el capítulo 6 es donde se dan las conclusiones, recomendaciones y limitaciones de la investigación; por último, en el capítulo 7, se define la propuesta

Palabras clave: proyección, procesos, cálculo, financiamiento

ABSTRACT

In this reaserch proyect its contemplated the aspects required for the analysis of processes and the financial proyeci3n of a company call Verdes Selectos del Valle S.A. denominated has: assessment of the operational processes and the financial proyeci3n with base on the financing calculation of the company Verdes Selectos in Tib3s, San Jose the I four-month period of the year 2024. In this reaserch are considered 7 chapters distributed in the following way:

In the chapter 1 are presented the national and international background the delimitation of the problem, justification of the problem, the objectives the reaches and limitations, the chapter 2 is covered by the theoretical framework, conceptual and contextual; chapter 3 is where is described the methodology and the steps that carry through,for the copliation and an3lysis of information. In the chapter 4 the results of the reaserch are shown in the order in which the specific objectives where planned. In the chapter 5 the interpretation of the results described in chapter 4 takes place giving greather priority to the more relevant data in order to understand better the study and linking the results with teorical aspects described in past chapters.

In the chapter 6 is where the conclusions, recomendations and limitations of the reaserch are given; and lastly, in chapter 7 the proporsal is define.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El estudio se realizará con la información de la empresa Verdes Selectos del Valle S.A. del sector de Costa Rica, ubicada en la provincia de San José Tibás. El desarrollo de este trabajo está hecho con el propósito de evaluar los procesos operativos y la proyección financiera con base en el cálculo de financiamiento de la empresa con la intención de confirmar que las actividades productivas, de distribución de los productos o servicios para los consumidores y finanzas de la empresa estén siendo aplicadas de una manera correcta.

Estos servicios ayudan a empresas a reducir costos para ser más competitivos y tener medios para protegerse de las fluctuaciones de los precios de los productos y al tipo de cambio.

Al ser las verduras un producto perecedero, es decir, que no se mantiene en su estado original, sino que se deteriora con el tiempo al igual que las comidas que se preparan, los precios de la compra y venta de las verduras suele variar cada día dependiendo del mercado agricultor.

Ante esta situación, la empresa Verdes Selectos del Valle S.A. busca analizar cuál es el impacto de las estrategias que la empresa está utilizando para vender productos analizando los procesos operativos y realizando una proyección financiera con base en el cálculo de financiamiento con el propósito de proveer y observar si se está dando un adecuado servicio a los consumidores, lo cual constituye el tema de estudio del trabajo final de graduación.

1.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES Y NACIONALES

ANTECEDENTES EN ESPAÑOL.

En su proyecto Pompeyo Gabriel Asca Agama, Martín Albino Solís Tipian, Olga María del Carmen Ramos Huamán y Rogelio Espinoza Gálvez (2020) estudiantes de la universidad Cesar Vallejo Perú y Norbert Weiner llamado “Gestión administrativa análisis del proceso de adquisiciones en el Instituto Nacional de Estadística e Informática período 2013-2018”.

Se utilizaron como métodos de recolección de datos las entrevistas estructuradas en profundidad y el análisis documental de las leyes de contrataciones y el presupuesto de cada año del período del estudio. Se trabajó con una muestra de siete personas entre las que se encontraban funcionarios del INEI y expertos en compras públicas, sus respuestas permitieron evidencias la falta de coordinación entre las áreas, así como deficiencias en el diseño de objetivos y estrategias para las compras, falta de motivación al personal y retrasos en procesos. Se recomienda hacer seguimiento a los procesos de fiscalización posteriores, además de dar retroalimentación y capacitación permanentemente a los trabajadores; según los estudiantes en cuestión se esperaba que con su estudio se pudieran aportar herramientas para que los encargados pudieran actualizar normas, manuales de funciones y revisar los requerimientos para que se puedan realizar estudios de mercados de acuerdo con lo que se define en la ley de contrataciones públicas

En este estudio Harold Ore Quiroz, Edson Jair Olórtegui López y Dora Ponce Yactayo (2023) estudiantes de la universidad Cesar Vallejo Chimbote Perú llamado “Planeamiento estratégico como instrumento de gestión en las empresas: Revisión bibliográfica”.

La planificación estratégica es una herramienta con mucha utilidad en la dirección de empresas. En la actualidad los negocios, fueron afectado por escenarios adversos no tomados de forma correcta. El objetivo general de esta investigación fue realizar una revisión sobre la Planificación estratégica como instrumento de gestión en las empresas y su rentabilidad. Los resultados mostraron que el planeamiento estratégico es una herramienta de gestión en las empresas; apoya en las adecuadas tomas de decisiones y funciona como una guía estructurada con estrategias para afrontar futuros escenarios. Y considera cuatro dimensiones de análisis: Planeación, organización, dirección y Control. Además, se determinó que el planteamiento estratégico tiene relación con la rentabilidad, la cual, está basada en la relación entre los beneficios netos de un ejercicio y la inversión generada o patrimonio neto. No se obtuvieron datos relacionados a investigaciones experimentales, dando espacios a desarrollar investigaciones en la determinación de la influencia de la planeación estratégica en la rentabilidad de las empresas.

En este Análisis Luis Arturo Castellón Zelaya (2017) Docente en Universidad de Costa Rica llamado “Análisis del proceso de medición de cargas de trabajo en el Instituto Nacional de aprendizaje de Costa Rica”.

Este documento describe los principales resultados de un proyecto de investigación en el que se llevó a cabo un análisis del diseño metodológico para la medición de cargas de trabajo, en el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA). El estudio se elaboró como parte del requisito académico para obtener el grado de Magister en Administración de Recursos Humanos de la Universidad Nacional de Costa Rica.

A partir de la información obtenida, se demostró la necesidad de ajustar variables como tiempo mínimo, tiempo promedio y tiempo máximo asignado a las tareas analizadas. Posteriormente, se elaboró un producto que consistió en el desarrollo de un procedimiento estandarizado, un instructivo y la mejora del instrumento existente, lo que permitió determinar paso a paso las actividades para medir las cargas de trabajo en la institución que fue objeto de estudio.

En este Análisis Harry Alexander Vite Cevallos, Wilton Eduardo Romero Black y Johanna Del Rosario Vargas Collaguazo (2018) de la Universidad técnica de Machala llamado “Análisis de procesos en unidades de atención al usuario en instituciones públicas caso de estudio: dirección provincial IESS el Oro”.

Las unidades administrativas de atención al usuario se están convirtiendo en la línea de entrada de toda organización que busca posicionarse en el mercado, ofreciendo atención de calidad, solventando las inquietudes referentes al servicio que se ofrece. Las instituciones públicas en el país han implementado a lo largo de estos 10 últimos años diferentes canales de atención al público, evidenciando grandes avances en la forma de atender a los ciudadanos, mejorando el canal de comunicación entre las organizaciones y los usuarios, sin embargo, en muchas dependencias públicas los tiempos de espera de atención son excesivos, generando descontento y malestar en los ciudadanos que acuden con la finalidad de resolver sus inquietudes. Actualmente, en el sector público, las unidades administrativas de atención no han implementado estándares de atención al público, por lo cual, se estableció como objetivo, evaluar los procesos administrativos de atención al afiliado, del Centro de Atención Universal de la Dirección Provincial IESS El Oro, a fin de proponer estrategias de atención, que faciliten disminuir los tiempos en las actividades que realizan, brindando un servicio de calidad y calidez

a los afiliados de la provincia y el país, logrando una vez implementada la propuesta, disminuir significativamente la espera y agilizar la atención a los afiliados.

En este Análisis Judith Molina, Jessica Oña, Mayra Tipán y Sharon Topa (2018) de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE llamado “Análisis financiero en las empresas comerciales de Ecuador”.

El análisis financiero es una herramienta indispensable en las organizaciones sin importar el tipo de actividad que desarrollen, puesto que mediante el cálculo de los indicadores financieros se puede conocer la situación real en la que se encuentra la entidad además es útil para tomar decisiones que permitan el cumplimiento de los objetivos de manera eficaz y eficiente.

El objetivo de la investigación es analizar la situación financiera del sector comercial del Ecuador en relación con el análisis de los indicadores financieros, realizado a partir de la consolidación de estados financieros a través de una muestra de ciertas entidades comerciales del país.

La metodología aplicada dentro del presente trabajo es descriptiva puesto que se llevará a cabo un análisis de las características que poseen los diagnósticos financieros y los diferentes indicadores además se efectuará un muestreo por cuotas en el cual se escogió un número de datos concretos de estudio que cumplan con los requerimientos, puesto que la información de las entidades comerciales subidas a la Superintendencia de Compañías son confidenciales y poseen cierto grado de dificultad de acceso

En este Análisis Nataly Belén Barreto Granada (2020) de la Universidad Cesar Vallejo Perú llamado “Análisis financiero: factor sustancial para la toma de decisiones en una empresa del sector comercial”.

La presente investigación tuvo como objetivo, fundamentar el análisis financiero como factor sustancial en la toma de decisiones en una empresa del sector comercial para lo cual se analizaron los estados financieros, se calcularon sus principales ratios de liquidez, gestión, rentabilidad y endeudamiento, así como identificar la realidad actual en la toma de decisiones de la Empresa Comercial. El estudio fue de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo y tipo transversal donde se utilizó como instrumentos la entrevista y ficha de análisis documental para extraer los valores de los estados financieros que permitieron realizar el análisis horizontal y calcular las ratios. Se llega a la conclusión que la rentabilidad de la empresa es muy baja pues no alcanza a ser el 2% de las ventas, debido a un exceso costo de ventas, sin embargo, la liquidez se ha incrementado de 2.3 a 14.51 veces su pasivo corriente, la actividad se ha duplicado y endeudamiento de largo plazo se ha eliminado es por esto que el capital de trabajo de la empresa disminuyo. Todo esto ha obligado a la empresa a postergar sus proyectos de expansión en espera de una mejor situación financiera de la empresa.

En este Análisis Ángela Agripina Cevallos Ponce (2019) Docente de la Universidad Laica Eloy de Manabí, Manta, Ecuador. “Evaluación financiera de proyectos de inversión para la PYMES”.

Una vez efectuada la evaluación y teniendo un panorama financiero al estar determinando el balance general, se puede verificar la capacidad monetaria de las nacientes empresas donde se pueden contemplar algunas opciones, por ejemplo la obtención de un préstamo o aportaciones de

capital por parte de los socios o en su caso una disminución de inversiones (compra de activos), si por el contrario nos refleja que tienen excedentes de efectivo, se puede tomar en cuenta la opción de invertir en diferentes instrumentos, como pueden ser los fondos de inversión o algún otro instrumento, para así calcular los intereses que se ganen o en caso que se tengan que pagar. Por otra parte, El flujo de efectivo es uno de los documentos financieros más importantes en las organizaciones que jamás se deben de descuidar. En relación a esto grandes empresas han tenido enormes tropiezos no solo financieros sino organizacionales que incluso los ha llevado prácticamente a la quiebra y en la que desgraciadamente estuvieron maquillando sus cifras principalmente sus Balances y sus Estados de Resultados que son sumamente fáciles de modificar, alterar o como le llaman algunas personas tener “contabilidad creativa”, los auditores por una razón o por otra no fueron capaces de avisar al mundo empresarial, a los llamados gerentes que estas empresas estaban teniendo graves problemas financieros y que sus cifras que reportaban no correspondían a la realidad. El revisar adecuadamente el flujo de efectivo tanto en los reportes como en la práctica ayuda a detectar infinidad de problemas, ya que un vencimiento y la exigibilidad de un préstamo es algo muy difícil de disfrazar, de ahí la importancia del estudio y análisis de este reporte tan importante, en el que parten de los ingresos y le disminuyen las salidas de efectivo operativas así como la depreciación para obtener primeramente la Utilidad operativa y de ahí iniciar para restarle los impuestos, aumentar la depreciación, restar algebraicamente los cambios en el capital de trabajo así como las inversiones de activo fijo para obtener lo que se denomina Flujo de caja libre. Se estima que todas las grandes empresas hacen planeación estratégica y financiera y sobre todo que cuentan con los recursos necesarios, pero las PYMES usualmente carecen de posibilidades económicas para obtener los beneficios que significa tener una buena dirección estratégica y financiera, el presente instrumento está dirigido

principalmente a este gran sector, que en la mayoría de los casos es una empresa familiar y que debido a su importancia y cantidad es un motor económico de México, considero que la presente herramienta puede ser de gran utilidad para que las organizaciones logren tener éxito en los negocios. El que los directivos, gerentes, administradores conozcan el modelo propuesto, aprendiendo algunos y repasando otros los conceptos investigados y comentados, ayudan de una manera relevante en el proceso administrativo de las organizaciones tanto en la planeación, organización, dirección y control siendo un apoyo sumamente útil e importante a la vez que puede ser clave en el crecimiento de las empresas. Se ve con tristeza que gran parte de los negocios en el mundo fracasan, los investigadores debemos de colaborar para mejorar las condiciones de vida de la humanidad. Al repasar los resultados obtenidos, se considera que el presente trabajo cumple con las expectativas propuestas en el objetivo planteado.

En este estudio Soto González, C. O., Ollague Valarezo, J. K., Arias Montero, V., & Sarmiento, C. B. (2017). Perspectivas de los criterios de evaluación financiera, una selfie al presupuesto de proyectos de inversión.

La presente investigación permite concluir que el conocimiento para elaborar el presupuesto de capital, y aplicar los criterios de evaluación financiera, son fundamentales para determinar si un proyecto de inversión es viable o factible financieramente; y también es importante que el personal docente cuente con una guía que le sirva como procedimiento idóneo para su aprendizaje, y no solo el estudiantes sino el profesional en el ámbito empresarial que necesite de herramientas financieras para su adecuada aplicación. Por ello se ha propuesto en esta investigación un proceso factible y amigable para la correcta aplicación de los criterios de evaluación financiera.

ANTECEDENTES EN INGLES.

In this report Francisco Xavier Alarcón Espinosa and María de los Ángeles Torres Paredes of Universidad Técnica del Norte (2017). Evaluation of internal control and risk management applying the report coso i, ii, iii; In the administrative and financial processes of public entities.

Within public institutions, it is considered a global scope of Administrative and Financial management, projected in the constant improvement in their processes; Internal Control represents the backbone of them and must be established in assigned work activities under responsibility of each worker to determine the shortcomings caused by negative impacts that jeopardize the effective and efficient administrative and financial management, avoiding risks of loss of assets, uncertainty regarding to the veracity of financial statements and failure to comply with the current legal framework, which consequently triggers innumerable responsibilities in the future. The present analytical research proposed a periodic evaluation by means of the application, execution and monitoring of the control system in the public management, regardless the size of the entity, allowing the administration to provide a reasonable security of the achievement of objectives related to efficiency, effectiveness of operations and activities, reliability of financial information and compliance with the current legal framework considering the highest authority as responsible for establishing mechanisms or tools for identifying, analyzing and treating risks within the institution, through management strategies. As a result, an analysis of the components of COSO I, II, III was obtained, depending on the institutional need and the legal scope, with the premise of improving administrative and financial management, creating a TOOL that allowed, through the evaluation and management to identify negative

impacts (RISKS) as well as activities, managers, management and performance indicators that helped the public administration to mitigate these negative impacts and achieve institutional objectives obtaining the Management, Evaluation and Risk Mitigation Plan for Administrative and Financial Management. It was applied in Ecuador; In the Autonomous Decentralized Rural Parochial Governments in zone 1, specifically in the cantons Ibarra, Otavalo, and Antonio Ante. In the year 2015 a clear vision was obtained of the actions from public workers and legal representatives of the institutions regarding the different changes experienced in the management and its normative environment concluding that these institutions require tools or mechanisms for the evaluation of institutional management that allow the issuance of comprehensive periodic evaluation reports on compliance with legal provisions applicable to their activity, since they did not have a clear, correct and complete definition regarding the performance of their management, and decision making

In this report Jaime Eduardo Machado Guamantario, Cecilia Ivonne Narváez Zurita and Juan Carlos Erazo Álvarez of Universidad Católica de Cuenca (2020) Evaluation and measurement of the accrual principle in the non financial public sector of Ecuador

This investigation tries to evaluate the principle of the accrual of the transactions or economic facts of the Autonomous Decentralized Municipal Government (DMG) of Ambato. Given the non-experimental nature of this article, the data was collected through surveys and interviews applied to the personnel of the financial department, in addition to the revision of the regulations, texts and narratives. The results show that the DMG Municipal Ambato does not have instruments to evaluate the execution of the budgets under the accrual criteria, therefore it cannot be specified if the information reflected in the financial statements really presents the

economic results achieved. Based on the foregoing, it is considered that the design and implementation of efficiency, effectiveness and effectiveness indicators are relevant for decision-making, since knowing the degree of compliance and fulfillment of the planned activities will improve the quality of public management.

1.1.2 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

- Delimitación temporal:

El proyecto de investigación se realiza en el periodo comprendido del primer cuatrimestre del 2024

- Delimitación geográfica:

La investigación se llevará a cabo con la información de Verdes Selectos del Valle S.A. ubicada en Tibás San José

1.1.3 JUSTIFICACIÓN

Una investigación financiera resulta importante para la organización para evaluar la situación y el desempeño económico, entender los problemas financieros que se presentan y que como se ven afectados los activos, los ingresos, y la situación de la empresa en el caso de que incurriera en una deuda; dejar en claro tampoco se deben dejar de lado los pasivos de los que se encarga la organización. Todo lo anterior, para que la empresa se mantenga en el tiempo que es unos de los objetivos de cualquier organización con fines de lucro, tomando en cuenta la misión y la visión de la Empresa Verdes Selectos del Valle S.A.

1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Como evaluar los procesos operativos y la proyección financiera de la empresa Verdes Selectos del Valle S.A. en Tibás, San José el 1 cuatrimestre del año 2024?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Analizar los procesos operativos y la proyección financiera con base en el cálculo de financiamiento para la empresa Verdes Selectos del Valle S.A. en Tibás, San José el 1 cuatrimestre del año 2024

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los procesos operativos de la empresa Verdes Selectos en el I cuatrimestre del año 2024
- Estudiar los resultados presentados por los procesos operativos de la empresa Verdes Selectos en el I cuatrimestre del año 2024
- Realizar una proyección financiera con base en el cálculo de financiamiento

1.3.3 ALCANCES Y LIMITACIONES

Relacionado con los alcances de esta investigación, como ya se mencionó, se realiza en Tibás San José y comprende el análisis de los procesos operativos y la realización de una proyección financiera con base en el cálculo de financiamiento, para una empresa que se dedica a la venta de comidas envasadas entre otras cosas. El alcance que se da a este es descriptivo, el tema a investigar se está desarrollando de manera donde se pueda determinar una vez analizados, si los procesos operativos de la empresa Verdes Selectos del Valle S.A. son viables además de

los resultados que puede presentar una proyección financiera con base en el cálculo de financiamiento para determinar si el precio y tasa actual que maneja la empresa con uno de sus productos es viable y puede asumir una inversión de 5,000,000 además de pagarla en menos de 5 años.

En cuanto a las limitaciones, una de estas es de naturaleza metodológica en el entendido de que, al no existir muchas investigaciones hechas en la empresa no es tan fácil encontrar suficiente información similar a lo que es necesario para la realización de este trabajo aun así el esfuerzo que se pondrá por parte del investigador puede superar esta limitación sin embargo la comunicación con áreas en específico de la empresa requiere de su tiempo y procedimiento por lo que no se podrán recolectar todos los datos de una vez sino a través de reuniones programadas con antelación.

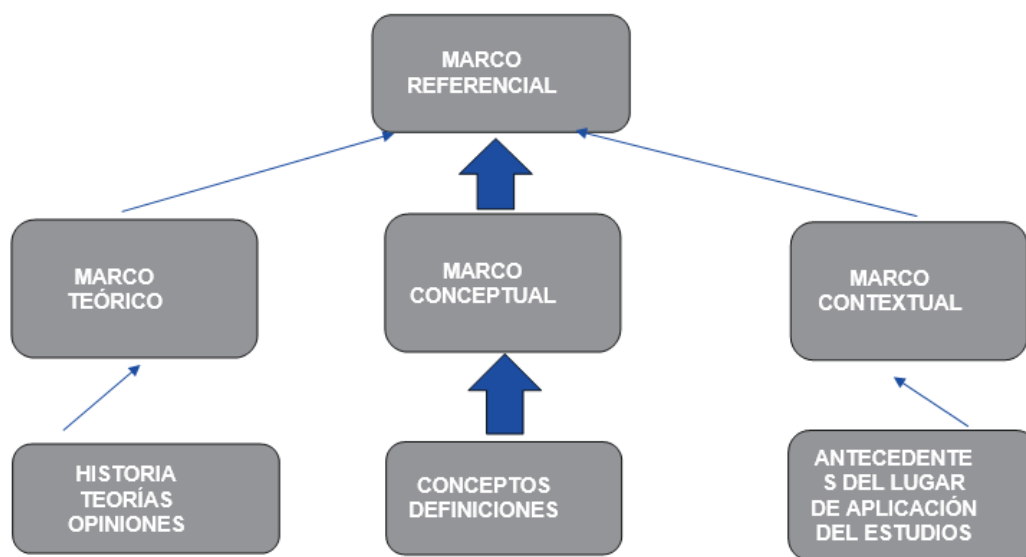
CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL

El marco referencial sirve de guía y base teórica, conceptual y contextual, para buscar información veraz en fuentes y fundamentos que colabores con el desarrollo de la presente investigación y se encontrará constituido por: el marco teórico, conceptual y contextual y ayuda a organizar las fuentes consultadas

De esta manera, en la Figura N° 1 se muestra un mapa conceptual como guía de desarrollo de este capítulo.

Figura 1

Marco Referencial.



Fuente: Elaboración propia

2.1 MARCO TEÓRICO

La Revolución industrial y la integración del tren al comercio, cambio la forma de realizar procesos dentro de las organizaciones, desde la forma en realizar las tareas, hasta la forma de tratar a los colaboradores. Lo anterior, trajo consigo muchos beneficios para la humanidad, consecuencias que pueden ser no tan buenas y pueden afectar inclusive hasta la salud y beneficios que como los que podemos ver el día de hoy en las empresas en los procesos y en las tecnologías.

2.1.1 PROCESO ADMINISTRATIVO

Según Muños Jaime, L. P., Napa Molina, Y. M., Pazmiño Barragán, W. M., & Posligua Pérez, M. L. en la revista científica “el proceso administrativo es un flujo continuo que permite la correcta administración de cualquier organización con la meta fundamental de conseguir los objetivos generales planteados por la empresa”. Muños Jaime, L. P., Napa Molina, Y. M., Pazmiño Barragán, W. M., & Posligua Pérez, M. L. (2020).

Por lo tanto, Los procesos operativos son los inicios con los con los que las empresas realizan todas las actividades y tareas para el cumplimiento de los objetivos, que, además, se cumplen de forma escalonada y ordenada en tareas y actividades para obtener los productos requeridos.

2.1.2 FUNCIONES ADMINISTRATIVAS

Para los autores Nelly G. Salguero Barba, Christian P. García Salguero, las funciones administrativas son importantes por los siguientes aspectos.

Propiciar una administración eficiente es estudiar la manera en que las empresas adquieren y utilizan sus recursos para cumplir objetivos y obtener beneficios. Debemos tomar en cuenta que, para llevar a cabo un proceso administrativo eficiente, es necesario trazar metas, planificar estrategias y establecer políticas, de la mano de un proceso lógico y ordenado que permita cumplir planes, plazos y evidenciar resultados, cuyo propósito es disminuir el riesgo al fracaso, evitando errores y asegurando el éxito empresarial, integrando controles de gestión organizacionales, sin descuidar el rol fundamental que juega el recurso humano.

(Nelly G. Salguero Barba, Christian P. García Salguero, 2018, pág. 2)

De lo descrito, anteriormente, se despliegan las funciones administrativas, que en conjunto sirven para que las empresas cumplan con sus objetivos organizacionales, en ligado a la función de los colaboradores.

Las funciones administrativas son un conjunto de actividades, que se refieren a la planificación, que son las tareas que se van a realizar, a organizar que son los colaboradores que van a realizar estas tareas, integración de personal, importante para la contratación y capacitación de los colaboradores, dirección para la motivación del personal y por último el control para la supervisión y revisión de los planes.

2.1.3 PLANEACIÓN

Para la planeación los autores del libro manual práctico de planeación estratégica opinan lo siguiente sobre la planeación.

La planeación se caracteriza por involucrar el futuro, es decir, que permite de manera prospectiva anticiparse a aquellos posibles eventos empresariales que puedan suceder, pero teniendo en cuenta aspectos propios como los de la retrospectiva. (Gonzales Millán, et al, 2019, pág. 3)

Y los autores del libro planificación y control de proyectos mencionan que sobre la planeación.

Es concebir como debe ser realizado el trabajo, en que orden y con que recursos; dividiendo el proyecto y tomando partes de él, en un conjunto de actividades manejables.

(Alfredo Serpell Bley, Luis F. Alarcón Cárdenas, 2019, pág. 17)

Para el presente trabajos de graduación, se vuelve importante la planeación, porque este es el principio de todas las tareas que se van a realizar dentro de la organización, fijando el curso de acción, los objetivos, los planes, las tareas y las actividades, a corto, a mediano y a largo plazo.

2.1.4 ORGANIZACIÓN

Significativo, también la organización ya que se va a estimar las tareas que se van a realizar, por los colaboradores de todas las organizaciones.

En el artículo La gestión administrativa y financiera y su influencia en el desarrollo empresarial los autores indican lo siguiente sobre la organización.

En la actualidad, a nivel mundial, las empresas tienen la necesidad de mantener una organización correcta en el área administrativa y financiera, por lo que las empresas deben tener un modelo de gestión que permita mejorar el rendimiento del personal con una organización estructural, funcional y operativa de manera que se vea reflejado el desempeño del personal en el rendimiento financiero, estableciendo políticas y procesos que lleven a cabo un manejo correcto de los recursos financieros y administrativos, una gestión financiera y administrativa sólida son elementos vitales de toda organización que afecta a todas las operaciones comerciales, las organizaciones requieren tales sistemas para utilizar sus recursos financieros disponibles de manera óptima y cumplir mejor con los requisitos de las obligaciones de su organización

(Jenny Susana Valle Bombón, et al, 2021, pág. 2)

Por lo tanto, la organización es de acuerdo con lo leído, estudiado y analizado la manera en la que se refiere a cuatro elementos importantes, las personas, las tareas, las organizaciones y las relaciones entre el personal, donde se descomponen las tareas, para asignarlas por departamento y por último se entregan a los colaboradores correspondientes para su debida ejecución. No hay que dejar de lado el organigrama y los manuales de procesos.

2.1.5 INTEGRACIÓN DE PERSONAL

La autora Aredo Rojas Judy Marivel, indica que “Para desarrollar ventajas competitivas dentro de la nueva economía, el capital humano es la parte fundamental que toda empresa u organización se debe tener en cuenta que en el futuro esta pueda aumentar su competitividad, considerando que los mejores trabajadores serán retenidos por la gestión de recursos humanos por considerarse los mejores, diferenciando sus capacidades, competencias y sus contribuciones dentro de la empresa, además de poder desarrollar nuevas capacidades productiva.

(Aredo Rojas Judy Marivel, 2019, pág. 10)

En todas las actividades que se desarrollan diariamente, están involucradas las personas, siendo el eje fundamental del desarrollo y existencia del mundo, por ende, se vuelven indispensables en toda toma de decisiones. Ahora bien, dentro de las organizaciones, el talento humano es la clave para poder alcanzar los objetivos y metas, debido a que son ellos los encargados de realizar las actividades necesarias para poder cumplir los requerimientos y objetivos de la organización. (Caro, B. N. 2021, pág. 7)

Para las organizaciones, integrar al personal pasa por muchas acciones que se deben de realizar desde las jefaturas o desde las cupulas de las empresas para que el nuevo personal y el antiguo se una de forma que puedan trabajar para el cumplimiento de los objetivos, con una buena comunicación, tomando en cuenta la personal, por ejemplo, por medio de APO (Administración por objetivos) y por medio de los líderes de la organización.

2.1.6 DIRECCIÓN

Si bien es cierto, la dirección se refiere al liderazgo que tienen las personas entre los colaboradores de una empresa, que al líder se escoge, que él no escoge al personal que quiere que lo siga, que un líder dirige las acciones de los colaboradores de las organizaciones. Pero también, es trascendente porque se ejecutan las acciones programadas en las funciones administrativas anteriores.

Carlos Evelio Ramírez Cardona et al, mencionan en su libro fundamentos de administración 5 edición que “la palabra dirección se refiere al proceso de señalar el camino o rumbo, de orientar, de motivar a otros, de estimular el amor y la pasión por la realización de un trabajo y el entusiasmo, porque ese trabajo llegue a unos resultados de alta calidad y utilidad en procurar de unos objetivos”.

(Carlos Evelio Ramírez Cardona et al, 2022, p. 23)

2.1.7 CONTROL

Rosella Urdanegui menciona que “El objetivo principal de toda empresa con fines de lucro es generar resultados positivos en la gestión o maximizar el beneficio de los accionistas. De esto se desprende que los retos más importantes que tienen las empresas son los de resguardar sus recursos y por medio de medidas de control evitar pérdidas, las que en muchos casos se generan por negligencia y en otros deliberadamente, ocasionando fraude. Esto también aplica a las organizaciones sin fines de lucro, porque también tienen objetivos

y propósitos, por lo que también deben resguardar sus activos y contar con medidas de control”.

(Rosella Urdanegui, 2019 pág. 1)

El control, igual de fundamental que las otras funciones administrativas, tienen su participación en el aprovechamiento para el seguimiento de las acciones y si llegarán a cumplirse. Con un control preventivo se evitará que algún elemento de riesgo suceda y o se materialice. Si la empresa es reactiva se dará un control permanente y se da la acción cuando el hecho suceda y por último está el control de retroalimentación, que es aquel que permite analizar lo sucedido para no volver a cometer el mismo error.

Lo anterior menciones colabora con las organizaciones de distinta forma para el cumplimiento de los objetivos, trazar las tareas y actividades para su cumplimiento y muy importante, darse cuenta cuando no se está cumpliendo y poder cambiar el rumbo de forma correcta para conseguir dichos objetivos.

2.1.8 OBJETIVOS

Se ha mencionado en varias ocasiones el cumplimiento de los objetivos para el cumplimiento de estos y los réditos en las organizaciones.

Daniel Palacios, comentan sobre los objetivos.

El crecimiento de cualquier empresa se basa en su capacidad para aumentar su rentabilidad y generar una marca de valor. Para que esto sea posible, es necesario que fijen correctamente

sus objetivos, pues sin esta preparación previa es imposible que el negocio logre mantenerse en el mercado por mucho tiempo.

(Daniel Palacios, 2023, pág. 1)

La importancia de los objetivos radica para las organizaciones en que, es lo que quiere lograr la organización en un tiempo determinado. Se caracterizan por ser el propósito de un proyecto o un plan de trabajo. Deben de ser específicos, que indiquen que es lo que se quiere conseguir, medibles para vigilar su cumplimiento, alcanzables, que sean factibles de cumplir para los colaboradores de la organización, realista, diseñarlos de acuerdo con las posibilidades de recursos y tiempo específico para su cumplimiento.

2.1.9 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

La planeación estratégica ya comprende o trata a más elementos, de igual forma para el cumplimiento de los objetivos.

Para la planeación estratégica los autores del libro manual práctico de planeación estratégica opinan lo siguiente sobre la planeación estratégica.

La planeación estratégica es “una herramienta de la planeación que cíclicamente inicia con el planeamiento de los objetivos corporativos, los cuales se alcanzarían por medio de las estrategias utilizando de la mejor manera los recursos organizacionales para facilitar el proceso de toma de decisiones de la gerencia”

(Gonzales Millán, et al, 2019, pág. 3)

Y los autores del libro planeación estratégica fundamentos y aplicaciones tercera edición mencionan.

El proceso de planeación estratégica es una propuesta de desarrollo competitivo de mediano y largo plazo, para definir objetivos, elaborar estrategias y determinar acciones que resulten en un aumento de la competitividad, asegurando la sostenibilidad de la organización. (Idalberto Chiavenato y Arão sapiro, 2017, pág. 22)

La planificación estratégica, es trazar el curso de acción por medio de la misión, visión, valores de la empresa, con las metas a largo plazo. Comprende la planeación, táctica y operativa para gestionar un plan, revisarlo y modificarlo en caso de que sea necesario.

Por medio de ésta, se toman las decisiones de cómo se asigna los recursos para el cumplimiento de los objetivos organizacionales, para los años futuros y necesita metas, acciones para alcanzar dichas tareas a futuro.

Para la presente investigación la planificación estratégica tiene que ver con el servicio al cliente o afecta el servicio al cliente, ya que en la planificación se define el proceso de crear un producto o servicio que se va a dar al cliente y de qué forma se le va a ofrecer y hay, una línea delgada que determina si el cliente lo acepta o no y tiene que ver con el servicio al cliente.

2.1.10 SERVICIO BRINDADO AL CLIENTE

El servicio al cliente es el asesoramiento que se brinda desde las organizaciones a sus clientes, que va desde la calidad del producto que se entrega hasta la atención que se ofrece para que el cliente se lleve el mejor producto y el que realmente necesita.

Los autores Ferrer y Ruiz, tienen una opinión sobre el servicio al cliente.

Vemos que es importante establecer de forma clara qué clase de servicio o producto quiere el cliente, de acuerdo con sus necesidades, no a las que nosotros suponemos son sus necesidades. Una vez identificadas las necesidades, el objetivo es evaluar si nuestro producto o servicio satisface dichas necesidades del cliente.

(Ferrer y Ruiz, 2022, pág. 26)

También resulta importante, el comentario que también realizan los autores antes mencionados.

Existe una estadística que dice por qué se pierden los clientes (Rockefeller Corporation, citado en Gómez, 2017). Sólo un 1% se mueren. Sólo un 3% se mudan a otro lugar. Sólo un 5% se hacen amigos de otros establecimientos. Sólo un 9% se va a la competencia porque ésta tiene los precios más bajos. Sólo un 14% se pierde por mala calidad de los productos o servicios que ofrecemos. Sin embargo, alrededor del 68% se pierden por el trato indiferente que se reciben y la pésima atención por parte del personal de ventas y servicio.

(Ferrer y Ruiz, 2022, pág. 17)

Una empresa que desea mantener sus clientes debe dar un acompañamiento a sus compradores, antes de la compra, durante la compra y después de dicha compra y todavía mejor, dar un seguimiento para a compra futura de productos de acuerdo con la organización, se vuelven un insumo importante para la comercialización de los productos de la organización. Una empresa con un buen servicio al cliente mantiene sus clientes a lo largo

del tiempo, con lo que las organizaciones se mantienen en el mercado y colaboran con el ciclo económico, con la fuerza de trabajo, con la compra de materia prima y claramente con la venta de productos.

2.1.11 PRODUCTOS

El autor Carlos Ernesto Custodia, tiene la siguiente definición para la palabra producto.

En términos generales podemos definir el producto como el punto central de la oferta que realiza la empresa u organización a su mercado objetivo, con la finalidad de satisfacer necesidades y deseo, y a la vez lograr sus propios objetivos.

(Custodio, 2020, pág. 1)

También Custodio, en el mismo libro habla sobre la mercadotecnia y como afecta la adquisición de los productos.

El estatus se considera una parte importante de la Mercadotecnia emocional, y es el responsable en gran medida de que los productos adquieran un valor muy superior al de su costo de fabricación, los materiales y procesos que se usan para elaborarlos, y en muchas ocasiones es el responsable de que el producto no se aceptado y está condenado a desaparecer.

(Custodio, 2020, pág. 3)

De acuerdo con las lecturas realizadas y a la opinión del autor, se puede indicar que los productos son la materia prima, que se convierte en aquello que prefiere el consumidor, que se encuentra en el mercado a disposición de la oferta y la demanda, que se van a consumir en preferencia por los que sean de mejor calidad, los que brinden mejores precios, garantías y que estén al alcance de todos por medio de la venta de los productos.

2.1.12 VENTA DEL PRODUCTO

En los inicios de la humanidad, no existía la venta de productos a cambio de dinero, las personas solían realizar tipos de intercambios, por ejemplo, cambiaban un alimento por otro o por algún otro producto que le fuera necesario. Con el pasar del tiempo nace la venta de los productos o servicios por la obtención de dinero, que al final es uno de los objetivos de las organizaciones con fines de lucro, obtener dinero, ser solvente y mantenerse en el tiempo.

En el libro gestión de productos y promociones en el punto de venta, se expresa el siguiente concepto sobre el producto.

El producto es el punto de partida del proceso comercial, es decir, es lo que ofrece el mercado con objeto de satisfacer las necesidades y los deseos de los clientes.

(Carrasco Fernández, Soledad, García Prado, Enrique, 2018 pág. 2).

Además, Carrasco, revisa otra perspectiva interesante que ayuda a definir el concepto de ventas de productos.

Podemos definir el proceso de venta como la sucesión de pasos que se producen desde que el vendedor conoce las necesidades de un cliente y capta su atención, hasta que se produce la venta efectiva, es decir, el intercambio de los productos por un precio.

(Carrasco Fernández, Soledad, García Prado, Enrique, 2018 pág. 2)

Se puede decir que la venta de productos son el intercambio de un bien o servicio a cambio de dinero. Las empresas que venden más productos son aquellas que hoy por el mercado tan cambiante, ofrecen al consumidor un mejor servicio al cliente, un acompañamiento antes, durante y después de la venta, la empresa que ofrece un producto de calidad, pero no solamente en la materia prima, si no que de forma global en toda la organización.

2.1.13 CALIDAD DEL PRODUCTO

En los inicios la calidad de producto pasaba por la revisión de los bienes de que estuvieran en buen estado para las ventas, refiriendo a las calidades de los productos y esto generaba un costo para las organizaciones.

Los autores, Gabriel Alejandro Diaz Muñoz y Diego Alfredo Salazar Duque mencionan sobre dos conceptos diferentes sobre calidad de los productos, tal vez en diferentes momentos del mercado que resulta en el concepto real de lo que es hoy calidad.

La conceptualización de la gestión de calidad conlleva grandes implicaciones para el bienestar de la industria. Los mercados cada vez más globalizados, el comercio internacional y la competitividad de las industrias del medio, han obligado a las organizaciones a plantearse el desafío de producir bienes o servicios que cumplan e inclusive superen las expectativas de sus públicos siendo la calidad un elemento determinante y una condición necesaria para cumplir con este reto. (Gabriel Alejandro Diaz Muñoz y Diego Alfredo Salazar, 2021, pág. 2).

La calidad ya se visualizaba desde hace algunos años atrás como un elemento indispensable para lograr la satisfacción del consumidor, debido a esta situación, a mediados de la década

de los años 50 en el siglo XX, varios entendidos en la temática tratada en este manuscrito emitieron teorías y puntos de vista respecto a lo que implica la calidad y la manera en que es posible alcanzarla. Dichas teorías se fundamentaron en la eficiencia y eficacia del trabajo ejecutado por los stakeholders y en la aplicación de políticas de calidad total direccionadas al control y estandarización de los procesos productivos, a fin de evitar que se produzcan errores con las respectivas pérdidas que estos acarrearán a la industria (Gabriel Alejandro Díaz Muñoz y Diego Alfredo Salazar, 2021, pág. 4).

En la actualidad la calidad como se mencionó anteriormente no pasa solamente porque un producto sea bueno o no, tenga una materia óptima o no, sino que es un conjunto de aristas que hacen que el producto sea de la mejor calidad y lo prefieran los consumidores, que satisfagan realmente las necesidades de los consumidores bajo ciertas reglas y parámetros, como por ejemplo las normas ISO que no solamente logran que ese producto sea bueno y de calidad, sino que el proceso de su construcción se optimiza para generar mejores ventas, de calidad para mejorar las finanzas de las organizaciones.

2.1.14 FINANZAS

Las finanzas son importantes para las organizaciones, ya que tienen que ver con la economía de las empresas, para el cumplimiento de los objetivos organizacionales, son actividades que deben mantener para tener sus activos para dicho cumplimiento.

Como lo indican los autores Oriol Amat y Xavier Puig en su libro Máster en Finanzas, la definición sobre finanzas.

Las finanzas estudian como obtener el mejor provecho de recursos financieros escasos y se dividen en finanzas personales, finanzas corporativas y finanzas públicas. Las finanzas corporativas se centran en como las empresas pueden obtener fondos para financiar sus actividades y en como invertir estos fondos para generar valor. La mayoría de las decisiones empresariales ya sean de producción, marketing, recursos humanos, etc., tienen implicaciones financieras y, por ello, afectan a las finanzas corporativas.

(Oriol Amat y Xavier Puig, 2018, pág.1.)

De igual forma la autora Paula Nicole Roldán, tiene otro concepto sobre finanzas, de forma importante para la presente investigación.

Las finanzas corresponden a un área de la economía que estudia la obtención y administración del dinero y el capital, es decir, los recursos financieros. Estudia tanto la obtención de esos recursos (financiación), así como la inversión y el ahorro de los mismos. Las finanzas estudian cómo los agentes económicos (empresas, familias o Estado) deben tomar decisiones de inversión, ahorro y gasto en condiciones de incertidumbre. Al momento de elegir, los agentes pueden optar por diversos tipos de recursos financieros tales como: dinero, bonos, acciones o derivados, incluyendo la compra de bienes de capital como maquinarias, edificios y otras infraestructuras.

(Paula Nicole Roldán, 2017, pág. 1)

Las finanzas sanas, primordiales para el manteniendo en el tiempo de las organizaciones, estudiando en parte el mercado en donde se encuentra la empresa, analizar las necesidades de sus cliente y posibles clientes, ya que se gestiona y se administran los recursos

financieros, para obtener los activos ya sea efectivo y poder pagar y mantener los pasivos. Con todo lo anterior llevado de la mejor manera se cumple con los objetivos de la empresa y se van a mantener en el mercado global y cambiante y necesario de su cumplimiento para la empresa Verdes Selectos de Tibás.

2.1.15 INSTRUMENTOS FINANCIEROS

Derivado de las finanzas, entre las teorías consultadas se encuentran los instrumentos financieros, que se realiza por medio de contratos por medio de los que se obtiene los activos y pasivos, entre empresas de un país e inclusive entre países.

Para la presente investigación se vuelve importante el concepto de Instrumentos financieros, por lo que la autora Patricia Torres Díaz, indica lo siguiente, respecto a la definición, “Se trata de los activos, pasivos y algunas cuentas de patrimonio que genera una entidad como producto de sus transacciones provenientes de contrato con otras entidades como, por ejemplo, clientes, socios, proveedores, empleados y terceras personas entre otros. (Torres, 2021, pág. 20).

Y en el libro Valoración de Instrumentos Financieros se indica lo siguiente.

Los instrumentos financieros surgen de los derechos y las obligaciones establecidas en un contrato, es decir se genera mediante cláusulas contractuales. El término contrato hace referencia a un acuerdo entre dos o más partes y se constituye en el eje de la contabilidad de los instrumentos financieros. Los contratos y, por lo tanto, los instrumentos financieros asociados, pueden adoptar una gran variedad de formas y o precisan ser fijados por escrito. Lo que importa es la naturaleza vinculante que da derecho a recibir los recursos monetarios

que genera el activo financiero y la obligación de restituir el capital más intereses del pasivo financiero. El asunto va más allá de la contabilización de las transacciones inherentes al instrumento financiero. Para que un contrato tenga validez, ambas partes deben dar su aprobación.

(Meza, 2018, pág. 77)

Los instrumentos financieros, le permite a las empresas y a sus administradores, colaborar con la capacidad de analizar los que poseen por llamarlo de alguna manera, tanto en, dinero con el que se tiene conocimiento para invertir, además, se tiene mapeado el efectivo, el dinero electrónico, es decir los activos, todo lo anterior para mejorar como empresa, cumplir con los objetivos y mantenerse en el tiempo, o mantener a la organización. Pero también, analizar los pasivos producto de contratos que se obtienen y su cumplimiento para no pagar intereses de más, en caso de ocuparse.

2.1.16 ACTIVOS FINANCIEROS

Los activos financieros representan para las organizaciones el derecho de obtener o tener algo en el presente o futuro y se registra contablemente, se puede tratar de dinero, efectivo, dinero electrónico, edificios, inclusive el mobiliario de oficina depende de la organización.

En el libro Valoración de Instrumentos Financieros, mencionado anteriormente, se indica lo siguiente sobre los activos

Son activos que otorgan, genéricamente, derecho a la empresa de recibir efectivo o bien otros activos financieros, aunque a veces se liquidan compensados pasivos financieros.

Como ejemplos de activos financieros podemos encontrar: efectivo, depósitos en cuentas

bancarias, inversiones en acciones, inversiones en bonos u otros títulos de deuda, cuentas comerciales por cobrar cuentas por cobrar a particulares.

(Meza, 2018, pág. 78).

Pero también el autor Joaquín Andrés Moreno Fernández tiene una opinión sobre los activos.

El activo puede definirse como el conjunto de bienes, derechos reales y personales sobre los que se tiene propiedad, así como cualquier costo o gasto incurrido antes de la fecha del estado de situación financiera, que debe ser aplicado a ingresos futuros.

(Joaquín Andrés Moreno Fernández, 2018, pág. 16).

Su importancia radica en que son parte del día a día de la organización, ya mencionado anteriormente los activos pueden ser por medio de un contrato que genere la obtención de tener algo a futuro, también pueden ser por ejemplo el equipo de oficina y sin éste la operación no se puede ser llevado a cabo día a día.

2.1.17 PASIVOS FINANCIEROS

Los pasivos financieros son todas las deudas y pendiente económicos, cuentas por pagar que tiene una organización y que en la medida que se administren de una forma incorrecta, genera problemas de liquidez, por los intereses.

También se va a mencionar de nuevo en autor Johnny Meza, en este párrafo e indica lo siguiente sobre los pasivos.

Los pasivos financieros son compromisos que implican una obligación contractual de entregar efectivo u otro activo financiero, o bien de intercambiar instrumentos financieros

con otra empresa, bajo condiciones que son potencialmente desfavorables (esto es, que el activo a entregar sea superior al activo a recibir). Por ejemplo, una cuenta a pagar a un proveedor supone una obligación de entrega de efectivo de un plazo determinado, de la misma forma que la emisión de obligaciones supone una deuda que se tiene que cancelar en la fecha fijada en las condiciones de emisión.

(Meza, 2018, pág. 79)

Además, se va a mencionar lo que indica el autor Joaquín Andrés Moreno Fernández, sobre pasivos.

El pasivo puede definirse como el grupo de obligaciones jurídicas por las que el deudor se obliga con el acreedor a pagar con bienes, dinero o servicios. Comprende obligaciones presentes que provengan de operaciones o transacciones pasadas.

(Joaquín Andrés Moreno Fernández, 2018, pág. 26).

Los pasivos financieros se encuentran en todas las organizaciones ya sean con fines de lucro o, al contrario, esto debido a que los pueden necesitar, por ejemplo, para invertir, para la compra de algún activo por medio de un contrato que debe de pagar la empresa. Como se dio a entender prácticamente nos sirve para expandir o emprender en algo nuevo para mantener la empresa, lo primordial es tenerlos bajo control, ya que en el momento de que los pasivos sean mayores que los activos, esto últimos se pueden ir consumiendo en el pago de los pasivos, hasta que la empresa quiebre.

2.1.18 EFECTIVO

El efectivo por su parte es prescindible para la empresa, este le permite realizar compras, pagar salarios, porque se ha hablado anteriormente, puede ser inclusive dinero electrónico.

Se menciona a continuación un párrafo del autor José Manuel González-Páramo.

El dinero es “cualquier cosa que los miembros de una comunidad estén dispuestos a aceptar en pago de bienes y deudas”. Su evolución a lo largo de la historia está unida a la evolución de la humanidad. El dinero aparece como consecuencia de la escasa eficiencia del trueque que empezó a producirse en el neolítico, cuando comenzaron los primeros asentamientos humanos y se impuso así la necesidad de comerciar. (José Manuel González-Páramo 2019, págs. 4 y 5).

El dinero les sirve a las organizaciones, ya que son el medio que respalda al intercambio de bienes o servicios y también colabora en el ciclo económico, ya esto se mencionó anteriormente por lo que le sirve a los consumidores a cubrir sus necesidades por ende a las organizaciones.

Además, el dinero es plástico, de metal y electrónico utilizado por medio de tarjetas de débito y representan liquidez para las organizaciones además de estabilidad.

2.1.19 PYME

Se puede decir con toda seguridad que las pymes son pequeñas y medianas empresas por ello ese nombre que se le da como un acrónimo de “pequeña y mediana empresa”

Por lo general las empresas suelen ser pequeñas y medianas empresas dependiendo de algunos requisitos entre ellos:

- El tamaño de la empresa
- Registro mercantil
- Cumplimiento tributario
- El seguro social
- Seguro de riesgos de trabajo

Se menciona a continuación un párrafo de Martínez, J., Acuña, M. y Navarro en el documento ¿Está el éxito exportador de las pymes relacionado a la gestión financiera de la empresa? El caso de las pymes exportadoras de costa rica

se entiende por pequeña y mediana empresa (pyme) a toda unidad productiva de carácter permanente que disponga de recursos humanos, los maneje y opere bajo las figuras de persona física o persona jurídica en actividades industriales, comerciales o de servicios”.

(Martínez, J., Acuña, M. y Navarro, 2018, pág. 3)

Dejar en claro se puede tener una pequeña mediana empresa que cumpla con la cantidad de trabajadores que se deben tener para ser una pyme, pero no se pueden llamar pymes hasta haberse registrado como tal. Por lo general es necesario que las empresas cuenten con al menos 2 de 3 requisitos para que esta se pueda catalogar como pyme claro habiendo hecho primero la inscripción formal en el ministerio de economía, industria y comercio (MEIC).

Entre los requisitos se encuentran:

- Estar inscrito en el ministerio de hacienda con la declaración de impuestos sobre la renta al día ya sea en el régimen tradicional o en el simplificado.

- Se necesita contar con una póliza de riesgos del trabajo que emite el INS (instituto nacional de seguros)
- Mostrar el comprobante de trabajador independiente o la platilla de la CCSS (caja costarricense de seguro social) con el propósito de presentar como constancia de que se está al día con las obligaciones ante esa institución.

En este párrafo siguiente el MEIC (Ministerio de economía industrial y comercial) nos indica el trámite necesario para obtener la certificación PYME

La certificación PYME se debe solicitar al correo siec@meic.go.cr; anotando el nombre de la empresa y cédula jurídica. El plazo es de 3 días hábiles para enviar la constancia por correo electrónico al solicitante, según lo establecido en el Decreto Ejecutivo N° 39295-MEIC, artículo N° 22. No tiene costo adicional.

¿QUÉ BENEFICIOS PUEDO OBTENER, SI MI PYME QUEDA REGISTRADA Y OBTIENE LA CONDICIÓN PYME?

- Participar como Proveedor PYME del Estado
- Financiamiento, avales y garantías Fodemipyme (Banco Popular)
- Fondos no reembolsables para innovación Propyme (MICITT)
- Servicios de Desarrollo Empresarial, charlas, capacitaciones
- Ferias empresariales y encuentros de negocio
- Sello PYME y Constancia de Condición PYME gratuitos
- Recursos financieros del Sistema de Banca para Desarrollo
- Exoneración impuesto personas jurídicas Micro y Pequeñas empresas
- Exoneración IVA alquiler micro y pequeñas, monto menor a ¢669,000
- Permiso sanitario de funcionamiento Microempresas \$20
- Tarifa diferenciada en registro sanitario (20%) para Microempresas

- Pago escalonado nuevas microempresas: Cargas Sociales CCSS – Impuesto Renta Ministerio de Hacienda

2.2 MARCO CONCEPTUAL

2.2.1 PROCESO ADMINISTRATIVO

Según los autores Jorge Martín Hernández Mendoza y Sandra Luz Hernández Mendoza opinan sobre el proceso administrativo.

El proceso administrativo es un modelo desarrollado por Henry Fayol, al cual se le ha identificado como la base primordial de la práctica administrativa otorgándole a ésta una capacidad de abstracción más amplia y la posibilidad de generar conceptos teóricos cada vez más particularizados a las necesidades de las empresas, siendo también un modelo con el cual se estandariza la función del administrador. (Jorge Martín Hernández Mendoza y Sandra Luz Hernández Mendoza, 2019, pág. 1).

De igual forma Jorge Martín Hernández Mendoza y Sandra Luz Hernández Mendoza, definen el proceso administrativo de forma importante para la presente investigación.

“El proceso administrativo se define como una consecución de fases o etapas a través de las cuales se lleva a cabo la práctica administrativa. Por eso, en la actualidad, la división cuatripartita, es la más aceptada universalmente: planeación, organización, dirección y control.”. (Jorge Martín Hernández Mendoza y Sandra Luz Hernández Mendoza, 2019, pág. 1).

2.2.2 ADMINISTRAR

Quiere decir también regir o gobernar. Significa dirigir los destinos de una empresa, de una organización, de una comunidad, de una ciudad, de un pueblo, de tal manera que se alcancen sus

objetivos o propósitos y su progreso y bienestar (Carlos Evelio Ramírez Cardona et al, 2022, p. 3)

Equipo de trabajo: Se define como la agrupación de dos o más personas que interactúan en forma dinámica (cara a cara o virtual), interdependiente y adaptativa, en el que cada integrante tiene un rol específico y comparten la responsabilidad de sus resultados en un ámbito organizacional. (María Valencia,2018, p. 11)

2.2.3 LA EFICACIA

Se define como “la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera”. Es decir, es un concepto que está relacionado con el resultado que se obtiene de un proceso. En este sentido, si hacemos una aproximación de su significado en entornos profesionales, podríamos calificar como eficaz a aquella persona que es capaz de alcanzar unas metas u objetivos, ya sean autoimpuestos o marcados por un superior, en un tiempo determinado. (Santander Universidades, 2022)

2.2.4 LA EFICIENCIA

Se define como “la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado” como “la capacidad de lograr los resultados deseados con el mínimo posible de recursos”. Es decir, se refiere a los medios que se disponen para desarrollar un proceso. (Santander Universidades, 2022)

2.2.5 LA PRODUCTIVIDAD:

Entiende ésta como la manera como se utilizan los factores de producción durante la elaboración de productos y servicios para satisfacer las necesidades de la sociedad y agrega que es un elemento estratégico en las organizaciones ya que los productos y los servicios no pueden ser competitivos si no se elaboran con altos estándares de productividad. (Fontalvo Herrera, Tomás, De La Hoz Granadillo, Efraín, & Morelos Gómez José. ,2018, pag.4).

Se puede describir la productividad como la conexión que hay entre el volumen total de producción y los recursos que se han utilizado para alcanzar cierto nivel de producción establecido.

2.2.6 LA PRODUCCIÓN

En relación con el tema José Antonio Buzón Quijada opina sobre la producción.

El sistema de producción de una empresa es el encargado de transformar en valor los productos o servicios que la empresa vende a sus clientes, normalmente a través del proceso de algún tipo de materia prima. (José Antonio Buzón Quijada,2019, pag.11)

La producción es el proceso en el cual se utilizan los recursos disponibles y servicios a la mano con el propósito de crear bienes y servicios.

2.2.7 EL CONSUMO

Consumo es la acción de utilizar y/o gastar un producto, un bien o un servicio para atender necesidades humanas tanto primarias como secundarias. En economía, se considera el consumo como la fase final del proceso productivo, cuando el bien obtenido es capaz de servir de utilidad al consumidor. (economipedia, 2020)

2.2.8 CONSUMO PRIVADO

Gasto que es hecho por organizadores, empresas, familias e individuos en un lapso determinado de tiempo. El consumo privado tiene todos los gastos realizados tanto para la compra de bienes como para la compra de servicios estos son llevados a cabo por las instituciones privadas de un país. Dicho de una manera más simple, este se encuentra apartado de todo el gasto público. “El consumo privado es el gasto realizado por las unidades familiares, las empresas y las instituciones privadas sin ánimo de lucro residentes en un país. En el cálculo se excluyen las compras de tierra y edificios para viviendas, que se contemplan como una forma de inversión (en bienes inmuebles)”. (Wikipedia, 2024)

2.2.9 CONSUMO PÚBLICO

Gasto realizado por el Estado en sus diferentes instituciones en el ejercicio de sus actividades corrientes. En el cálculo se excluyen las compras de tierra y edificios para viviendas, que se contemplan como una forma de inversión (en bienes inmuebles). (Wikipedia, 2019)

2.2.10 DEMANDA

Los economistas suelen decir que el término demanda se refiere a la cantidad de algún objeto, servicio o bien que los consumidores u clientes están dispuestos y poseen las capacidades económicas de comprar a cada precio. “la demanda puede ser definida como la cantidad de bienes y servicios que son adquiridos por consumidores a diferentes precios en una unidad de tiempo específica (un día, un mes, un año, etc.) ya que, sin un parámetro temporal no podemos decir si de una cantidad de demanda crece o decrece.” (Wikipedia, 2024)

2.2.11 COMERCIO EXTERIOR

En mi opinión el comercio exterior es el trueque o cambio de bienes y servicios existentes entre dos o mas naciones con la intención de que cada participante pueda satisfacer sus necesidades de mercado tanto de manera interna como externas, busca cubrir la demanda interna que no es posible atender por la producción nacional.

Rafael Apolinario Quintana, et al en el libro introducción al comercio exterior nos da una definición diferente sobre el comercio exterior.

Es una parte del comercio internacional, donde sus semejanzas son mas que sus diferencias y están en la relación y cuantificación que tiene un país con los países del resto del mundo

(Rafael Apolinario Quintana, et al, 2021, p3)

2.2.12 OFERTA

La oferta se puede describir también como la cantidad de bienes y servicios que se encuentran disponibles para ser comprados en el mercado a unos precios específicos por los consumidores esta posee algunas reglas específicas como, por ejemplo: entre más grande sea la oferta más bajos serán los precios y al revés, es posible que la oferta este influenciada no solo por el mercado sino también por instituciones como el estado estas son capaces de imponer la oferta con el propósito de satisfacer necesidades específicas sin que exista en el radar algún tipo de demanda.

2.2.13 INNOVACIÓN

Tiene que ver con el descubrimiento o la creación de nuevas ideas u objetos para la ejecución de tareas que tengan que ver con los procesos internos de las instituciones u otras áreas.

Para los autores Nelly G. Salguero Barba, Christian P. García Salguero, la innovación es importante por los siguientes aspectos.

Es necesario seleccionar indicadores que permitan monitorear, controlar y mejorar los ingresos del negocio, todo esto debe ir en función de alcanzar la satisfacción del cliente, que, por supuesto dependerá de la eficiencia del talento humano y el buen uso de los recursos técnicos, humanos, financieros. Lo ideal es innovar constantemente, tomando en cuenta que la competencia podría ganar mercado a través de los nuevos productos ofertados, adelántese siempre al futuro, venciendo miedos e incertidumbres. (Nelly G. Salguero Barba, Christian P. García Salguero, 2018, pág. 2)

2.2.14 CAMBIO

Guardan relación con cualquier modificación que se realice de un proceso que se estaba realizando con anterioridad. Un cambio es la acción de transformar una cosa en otra abandonar una cosa o situación por otra o intercambiar alguna cosa por otra que se considera de un valor semejante (Equipo editorial, Etecé. De Argentina, 2020)

2.2.15 ESTADOS FINANCIEROS

Son estados financieros consolidados aquellos que presentan la situación financiera, los resultados de las operaciones, los cambios en el patrimonio y en la situación financiera, así como

los flujos de efectivo, de un ente matriz y sus subordinados, o un ente dominante y los dominados.

2.2.16 RATIOS O RAZONES FINANCIERAS:

Los analistas y gerentes financieros consideran bastante útil calcular razones financieras al interpretar los estados financieros de la compañía.

Andrade Pinelo y Antonio Miguel consideran sobre las ratios o razones financieras lo siguiente.

Un ratio financiero no es otra cosa que el resultado de la comparación entre 2 cuentas de los estados financieros, lo cual nos brindara justamente la información relativa de una cuenta con respecto a otra, dependiendo de lo que se quiera medir, el ratio puede interpretarse en unidades monetarias o en términos porcentuales.

(Andrade Pinelo, Antonio Miguel, et al,2017, pág. 2)

2.3 MARCO CONTEXTUAL

A continuación, se describen las características de la empresa en la cual se desarrollará la investigación, así como la reseña histórica de la misma.

2.3.1 MISIÓN

“Ofrecer los productos de mayor calidad y precio en el mercado agrícola de Centroamérica”

2.3.2 VISIÓN

“Ser la empresa líder en el mercado en la comercialización de productos agrícolas clase mundial de la mano del agricultor y para beneficio de nuestro cliente.”

2.3.3 VALORES

- Calidad.

Insistir en los procesos hasta que el producto o servicio obtenido sea el mejor posible.

- Orientación al cliente.

La actitud de servicio, el respeto y la escucha activa.

- Trabajo en Equipo.

El trabajo en equipo se convierte en un valor altamente demandado, que sirve para ejercer la tolerancia, el respeto y la consideración.

- Colaboración.

Permite a los empleados de una organización compartir información entre sí y trabajar juntos en proyectos

- Diversidad.

Incorporar o gestionar la integración de personas de diferente origen socioeconómico, diferente raza, género, capacidades, edad, con el fin de que esa diversidad

2.3.4 HISTORIA DE LA EMPRESA VERDES SELECTOS DEL VALLE S.A.

Verdes Selectos nace a finales del 2020 principios del 2021 como una alternativa para sustituir el negocio de la importación que se venía manejando al verse afectado por la pandemia del Covid-19 esta causo que se vieran afectados los precios de importación de Asia a Costa Rica pasando de un valor de 2500 dólares a casi unos 25000 dólares por contenedor en un proceso que requirió una rápida reacción de invención o de viraje del negocio se dio la oportunidad dada la excelente relación comercial que se mantenía con una cadena de supermercados llamada maxi consumos

con unos 17 puntos de venta aproximados de empezar a suplirles frutas y verduras a los diferentes puntos.

La empresa entregaba 3 veces por semana y en promedio la facturación semanal era de entre 18 millones y 20 millones. Inicialmente se inició empacando en una planta procesadora que se ubicaba en Cartago posteriormente el sistema que se tenía de control y la distancia que había perjudicaba el proceso de control, la verificación de la cantidad de mermas habiendo varios robos hormiga y a pesar de que se intentó poner controles para evitar estas situaciones el personal siempre encontraba la manera de sacar beneficio y apropiarse de kilos llegando a llevarse cantidades perjudicaban a las entregas y a la empresa debido a que afectaban a las cantidades de frutas y verduras que se debían entregar debido a esto se tomó la decisión de trasladar la operación a Cenada donde se adquirió una bodega alquilada y se centralizó la operación para disminuir los costos de viaje a Cartago llevar la mercadería alistarla y volverá a traer hasta San José, durante el tiempo que se estuvo en Cenada si bien es cierto que hubo un mayor control de las pérdidas y las mermas empezaron a surgir otros problemas principalmente de proveedores poco honestos que intentaban burlar los controles para meter producto de mala calidad por lo cual la rotación de los proveedores fue muy alta hasta que se logró ubicar proveedores que daban producto con la calidad y el precio que se requería.

A finales del 2021 principios del 2022 la cadena de supermercados comienza a tener una disminución de entrada debido a la pandemia del COVID-19 esto sucedió debido a que las personas optaban por las entregas a domicilio(deliveries) o compras por vía internet donde una persona nada más requería de su teléfono, poner la dirección de su domicilio y le hacían la entrega de lo que necesitara en su hogar debido a esto las ventas de la cadena de supermercado fueron disminuyendo y por ende los volúmenes también fueron afectados llegando a disminuir

hasta llegar a un punto donde la operación no era rentable, por eso se toma la decisión de abandonar el negocio con este cliente debido a esta disminución y el cliente había decidido disminuir la suplencia de los proveedores dejando a la empresa muy afectada llegando únicamente a entregar en los puntos más pequeños dejando a la empresa con un costo operativo muy alto debido a esta situación se pensaron alternativas como: desarrollar otro tipo de clientes por medio de las redes sociales y de otros medios.

Lamentablemente, no se logró implementar alguna de estas estrategias otro problema que tenía la empresa era que el personal que se poseía era muy empírico por lo que toda la carga administrativa de compra, de venta y de administración estaba recargada en una sola persona lo que hacía imposible planificar porque la persona en lugar de estar buscando desarrollar estaba inmersa en la parte operativa y control de las mercancías para evitar los robos y otros problemas debido a todas estas situaciones fue que se decidió salir de la suplencia del supermercado y se quedaron con una cadena de restaurantes que tiene un margen de utilidad rentable debido a esto se decidió migrar a otra oportunidad financiera preparando comidas recalentadas para una cadena de tiendas de conveniencias estas están ubicadas en unas gasolineras empezando a desarrollar platos y comidas preparadas entre ellas desayunos, almuerzos, cenas y frutas preparadas como ensaladas de frutas y contenedores con mango y salsa Lizano en su comienzo.

El negocio de los platos preparados empieza a dar un giro, en la actualidad la empresa se está recuperando, integrando nuevas líneas de producto con el propósito de tener una mayor variedad de productos para vender y al mismo tiempo buscando nuevos clientes a quienes vender los productos uno de los mayores problemas que presenta la empresa es la falta de recurso humano para poder hacer una búsqueda más exhaustiva de clientes.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico se define como:

“El conjunto de procedimientos lógicos, tecno operacionales implícitos en todo proceso de investigación, con el objetivo de ponerlos de manifiesto y sistematizarlos, a propósito de permitir descubrir y analizar los supuestos del estudio y de reconstruir los datos, a partir de los conceptos teóricos convencionalmente operacionalizados” (Balestrini, 2006, p. 125).

3.1 ENFOQUE

Cuando hablamos de enfoque de investigación nos referimos a la naturaleza del estudio la cual se clasifica como cualitativa, cuantitativa y mixta; y abarca el proceso investigativo en todas sus etapas: desde la definición del tema y el planteamiento del problema de investigación, hasta el desarrollo de la perspectiva teórica, la definición de la estrategia metodológica, y la recolección, análisis e interpretación de los datos. (diego mata solis,2019)

Al seleccionar el tipo de enfoque que se utilizara en una investigación no tomamos o utilizamos un enfoque aleatorio, sino que por medio del análisis del investigadore en función se escoge el enfoque en base a las metas de estudio y la construcción del problema que se desea resolver

Aunque con frecuencia la atención se concentra en la metodología y el denominado marco metodológico, la definición del enfoque de investigación debe ser asumida de forma integral, comprendiendo que responde también a criterios epistemológicos; es decir, a perspectivas amplias respecto a la labor científica y a cómo se asume el proceso investigativo. (diego mata solis,2019)

Para este proceso investigativo se puede encontrar tres tipos de enfoque:

- Cualitativo
- Cuantitativo
- Mixto

Cuando hablamos de enfoques de investigación científica, claramente logramos identificar que existen dos: el enfoque cuantitativo de investigación y el enfoque cualitativo de investigación; pero también es necesario hacer referencia a un tercer enfoque conocido como mixto, el cual ha cobrado relevancia en las últimas décadas y consiste en el uso de los dos métodos el cualitativo y el cuantitativo.

La investigación cuantitativa considera que el conocimiento debe ser objetivo, y que este se genera a partir de un proceso deductivo en el que, a través de la medición numérica y el análisis estadístico inferencial, se prueban hipótesis previamente formuladas. En cambio, el análisis cualitativo se basa en un proceso inductivo, utilizando la recolección de datos a través de preguntas de investigación. Entonces, a diferencia de la investigación cuantitativa, que se fundamenta en una hipótesis, la investigación cualitativa se fundamenta a partir de una pregunta de investigación. (Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P.,2014.)

Mixto

De acuerdo con lo comentado anteriormente, este trabajo investigativo se desarrollará en un enfoque mixto, dado a los datos y procesos de recolección de datos y al trabajo que se realizará además del análisis de resultados, obteniendo conclusiones, producto de toda la información obtenida esto con el propósito de lograr un mayor entendimiento del fenómeno en estudio.

Dicho lo anterior se combinará al menos un enfoque cuantitativo y uno cualitativo en la misma investigación.

3.2 ALCANCE

Aunque una investigación puede tener diferentes alcances, es vital tener los alcances de la investigación bien definidos para un desarrollo fluido del trabajo. Los alcances pueden ser:

- Exploratorio: son aquellos estudios que indagan un tema poco conocido o de reciente descubrimiento. También se emplean para identificar una problemática en casos donde el contexto está poco claro o escasamente explorado.
- Descriptivo: profundiza más que en el alcance anterior, pues el estudio se centra en una temática que ha sido más explorada y en la cual pueden determinarse sus dimensiones específicas.
- Correlacional: aplica solamente para estudios cuantitativos. En este caso, se analizan las relaciones entre variables involucradas en el fenómeno de interés.
- Explicativo: este estudio cuantitativo busca el porqué de los hechos, estableciendo de relaciones de causa-efecto entre las variables estudiadas.

De acuerdo con lo mencionado anteriormente, se determina que esta investigación será del tipo descriptivo, el tema a investigar se está desarrollando de manera donde se pueda determinar si los procesos operativos de la empresa Verdes Selectos del Valle S.A. son viables además de la realización de una proyección financiera con base en el cálculo de financiamiento para determinar si el precio y tasa actual que maneja la empresa con uno de sus productos es viable para asumir una deuda de 5,000,000 además de pagarla en menos de 5 años y como partir al conocer los resultados.

3.3 DISEÑO

El diseño de la investigación será diseño no experimental transversal con enfoque cuantitativo esto debido a que los datos de recolección serán recolectados una única vez y en relación con los resultados que estos presenten se dará una respuesta correspondiente a los objetivos que posee la investigación

En el caso de los estudios no experimentales, se puede decir que no existe ningún tipo de acontecimiento, por parte de quien lleva a cabo la investigación, en relación con las variables

independientes; por tanto, contrario a la experimentación, se realizan análisis causa-efecto sin mediación alguna sobre las causas.

Dicho esto, se plantean dos tipos de diseños no experimentales, cada uno con diversos propósitos específicos:

- Diseños transversal: Son estudios que recolectan datos en un solo momento y sus propósitos pueden variar entre las siguientes opciones, analizar cuál es el nivel o modalidad de una o diversas variables en un momento dado; evaluar una situación, comunidad, evento, fenómeno o contexto en un punto del tiempo y/o; determinar o ubicar cuál es la relación entre un conjunto de variables en un momento.

- Diseños longitudinales: Son estudios que recogen datos en diferentes momentos del tiempo y pueden orientarse hacia los siguientes propósitos: estudiar cómo evolucionan una o más variables o las relaciones entre ellas, y/o analizar los cambios a través del tiempo de un evento, una comunidad, un fenómeno, una situación o un contexto

Cuantitativo: las investigaciones cuantitativas se llevan a cabo en los casos en los que un investigador tenga conclusiones estos utilizan la recolección de datos, con base en la medición numérica y el análisis estadístico (descriptivo e inferencial), para establecer patrones en los datos. El investigador mide las variables para obtener los datos en valores numéricos. Se da gran importancia a la validez y la confiabilidad de los instrumentos de recolección de la información en este trabajo se plantea hacer uso de herramientas para la recolección de datos para evaluar si los procesos de la empresa Verdes Selectos del Valle S.A. están siendo eficaces y no perjudiciales

3.4 UNIDAD DE ANÁLISIS U OBJETO DE ESTUDIO

Explicar los elementos del universo o conjunto de individuos a los que se les miden o estudian las variables o categorías de interés.

Las unidades de análisis constituyen los elementos del universo o conjunto de individuos a los que se les miden o estudian las variables o categorías de interés. Pueden ser: personas, instituciones, expedientes, bases de datos y poblaciones, entre otras. En aquellos casos en los que sea pertinente, se hablará de población.

3.4.1 POBLACIÓN

Se puede decir que la población en un marco metodológico indica la población de interés para la investigación y muestra de la cual se obtienen la información es la cantidad total de unidades de análisis. Y en estas deben evidenciarse en números absolutos.

Para la investigación de la población se tiene planeado utilizar a miembros y clientes de la empresa Verdes Selectos del Valle S.A. del sector de Costa Rica, ubicada en la provincia de San José Tibás.

3.4.2 TIPO DE MUESTRA

Ahora que se ha definido de una manera correcta la población es necesario identificar que personas se deben agregar a la muestra y que tamaño conforma este grupo de personas. Dicho lo anterior hay varios tipos de muestreo que se pueden utilizar entre ellos:

Muestreo probabilístico

En este caso, existe una posibilidad de acceder a la gran mayoría de los miembros de la población. Esto posibilita que todas las personas tengan las mismas probabilidades de formar parte de tu muestra. Lo cual puede derivar en 4 configuraciones posibles:

Muestreo aleatorio simple: en este caso, se elige por sorteo en el cual participan todos los miembros de la población. De esta forma, todos tienen las mismas chances de ser seleccionados. Aquí es imprescindible que la población sea, dentro de todo, homogénea.

Aleatorio sistemático: para llevar adelante este procedimiento, se enumeran los miembros de la población y se sortea un número aleatorio del 1 al 10. Así, el número sorteado,

por ejemplo, el 7, se tomará de referencia y se seleccionará a una persona cada 10. Es decir: 7, 17, 27, 37, y así sucesivamente.

Por conglomerados: esta configuración se utiliza cuando existe una división en la población. Retomando el ejemplo de la universidad, los estudiantes se pueden dividir por carreras y también por facultad. Luego se puede hacer la selección aplicando cualquiera de los métodos anteriores.

Estratificado: consiste en crear grupos dentro de la población, atendiendo a una variable específica, de manera tal que una persona solo pueda pertenecer a un solo grupo. Por ejemplo, hombres y mujeres, edades, entre otros. La elección de personas se realiza por sorteo, como en los casos vistos anteriormente.

Muestreo no probabilístico

Este tipo de muestreo se utiliza cuando no resulta fácil acceder a los miembros de la población. Se llama muestra no probabilística porque las posibilidades de selección varían según los recursos disponibles, es decir, que no son las mismas para todos. Esto anula el rigor de la aleatoriedad y la representatividad.

Este tipo de muestreo también puede adoptar 4 configuraciones:

Por conveniencia: aquí, los miembros de la muestra son elegidos según el criterio del investigador. Claramente, los resultados obtenidos estarán sujetos al sesgo. Sin embargo, puede ocurrir que esta sea la única forma de acceder a la información.

Por cuotas: es similar al muestreo estratificado, es decir, se selecciona a las personas de acuerdo a rasgos distintivos y únicos. La diferencia es que, aquí, la selección será por conveniencia del investigador.

Bola de nieve: consiste en conformar una muestra a partir de la referencia de un participante. A modo de ejemplo de este tipo de muestra, podemos pensar que quieres investigar lo de las clases virtuales, pero en época de vacaciones, por lo tanto, solo tienes contacto con tus

compañeros de clase. En ese caso, puedes pedirles que te brinden información sobre otros estudiantes que tú no conoces, y continuar hasta conformar la muestra del tamaño deseado.

Discrecional: esta configuración alcanza el máximo grado de subjetividad, ya que el investigador decide quien es apto para conformar la muestra. Por supuesto, para lograr buenos resultados, el investigador debe contar con mucha experiencia en el área.

Esta selección estará dada en función de características que representen al conjunto poblacional. Si bien es una elección subjetiva, debe atender a las necesidades de la investigación.

Para efectos de la presente investigación se ha tomado la decisión de utilizar la muestra no probabilística, ya que para los efectos de la facilidad de acceso a la información fue seleccionada de forma conveniente y de manera arbitraria el participante.

3.4.3 Criterios de inclusión y exclusión

Tabla 1

Criterios de inclusión y de exclusión

| Criterios de inclusión | Criterios de exclusión |
|---|--|
| Gerentes de empresas relacionadas con la empresa Verdes Selectos del Valle S.A. | Gerentes de empresas no relacionadas con la empresa Verdes Selectos del Valle S.A. |
| Trabajadores de la empresa Verdes Selectos del Valle S. A | Trabajadores de empresas no relacionadas con Verdes Selectos del Valle S. A |

Fuente: Elaboración propia.

3.4.4 Consideraciones éticas

La ética forma una parte importante de lo que es la toma de decisiones, en base a ellas debemos actuar, asumir consecuencias y efectos de éstas, también lo debemos relacionar con valores y normas en la organización.

Es importante tener en cuenta que dentro de la recolección de la información indistintamente de las técnicas utilizadas es fundamental tener en alto el respeto a otros e imparcialidad de las respuestas dadas por los participantes, sean estas correctas o incorrectas, además de si cambian o no de parecer al suministrar sus respuestas, mantener los datos de manera íntegra e impoluta hace que la investigación no se desvíe o se desoriente del objetivo principal, conocer la problemática para poder plantear una propuesta que aporte positivamente al sector que se está estudiando.

Dicho lo anterior y habiendo aclarado la importancia de la ética e de mencionar valores éticos que toda persona debe tener en cuenta en su día a día:

Honestidad: Este es un valor que todos debemos utilizar en nuestro día a día ya que es muy clara la diferencia entre una persona honesta y una persona deshonesto, en el mundo de los negocios la persona que es deshonesto siempre será mal vista y por ende no se le tendrá mucha confianza mientras que una persona que sea honesto y que tenga como imagen la de una persona honesto será vista de mejor manera.

en lo que al trabajo de investigación abarca la honestidad es un valor que será necesario para crear confianza entre el investigador y el grupo de personas a las que se les planea dar una encuesta esto con el propósito de obtener información lo más sincera posible para tener resultados más directos en lugar de resultados alterados independientemente de si la información que se desea no es la deseada

Respeto: este es un valor que tiene como propósito ayudar a que las técnicas de recolección de datos fluyan de una manera mucho más fluida ya que gracias a que ambas partes se respetan es posible que se relacionen con mayor facilidad y se comprendan mejor entre ellas claro teniendo en cuenta que el respeto debe ser mutuo

Lealtad: La lealtad es un valor de suma importancia en toda investigación pues es un valor bastante ligado a lo que es la confidencialidad la compañía en cuestión y a quienes se deben revelar los datos de esta es necesario siempre mantener la discreción del tema que se esté tratando o se investigue con el propósito de no afectar o mejor dicho perjudicar de alguna manera a la empresa y su imagen que amablemente dieron paso al inicio y desarrollo de esta investigación.

3.5 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

La entrevista:

La entrevista es un método de investigación donde por medio de una conversación entre dos o más personas se obtiene información. Por medio de la entrevista "se logra la comunicación y construcción conjunta de significados respecto a un tema."

Por conocimiento general o historias que hemos escuchado, asociamos el concepto de "entrevista" con la actividad que realizan los periodistas o los presentadores de televisión u otros medios de comunicación. Pensando que eso es todo lo que la entrevista es, pero es una herramienta mucho más compleja que eso.

Características de la entrevista:

- Pueden ser cuantitativas o cualitativas.
- Deben ser grabadas: en video, en audio o a través de toma de notas.
- Las entrevistas se pueden realizar cara a cara, vía telefónica o por medios digitales.
- Siguen una secuencia de preguntas, desde las más sencillas hasta las que más se dificultan.
- Las preguntas deben ser neutras, cortas y puntuales.
- Normalmente son individuales, pero puede establecerse en grupos pequeños.
- Existe una relación interactiva entre entrevistado y entrevistador.

Tipos de entrevista:

Entrevista no estructurada o abierta: suelen llamarse o decirse en ocasiones historias de la vida, en esta entrevista el investigador trata de empatizar con el entrevistado con el propósito de comprender mejor la situación del entrevistado poniéndose en sus zapatos por así decirlo. Por ejemplo, si se quiere descubrir las experiencias de una profesora en una comunidad rural, lo ideal es entrevistarla directamente. El participante se expresa de forma libre, con pocas direcciones del entrevistador.

Entrevista semiestructurada: el entrevistador desea conocer una información en específico que este puede comparar y contrastar con información obtenida de otras entrevistas. Por ejemplo, si se quiere conocer la opinión de los maestros con respecto al uso de aparatos móviles como teléfonos celulares entre otros, en la escuela se realizaría una entrevista semiestructurada.

Entrevista estructurada: son usadas frecuentemente en la investigación de mercadeo. El entrevistador realiza un conjunto de preguntas predeterminadas que pueden ser realizadas en persona, telefónicamente o por medios digitales.

Para los efectos de esta investigación se utilizará la entrevista semiestructurada, para facilitar la recopilación de datos, facilitando así el análisis de los resultados y recomendaciones.

La encuesta:

Se le conoce a encuesta como la técnica que se lleva a cabo por medio del uso de cuestionarios a un grupo de personas. Estas proveen información sobre la opinión el actitud y comportamiento de los encuestados. De acuerdo con García Ferrando (1993), una encuesta es una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación, con el fin de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población.

Recomendaciones para realizar una encuesta:

- Dejar en claro cuáles van a ser los objetivos de tu investigación
- Escoger de una manera adecuada como se llevará a cabo la recolección de la información
- El diseño de la encuesta deberá ser acorde a la información que necesita ser medida

- Hacer que la encuesta sea clara y corta de otro modo está puede tener errores y causar el desinterés del encuestado debido a su extensión y confusión

El cálculo:

Se puede decir que el cálculo es la habilidad de medir y predecir cambios, dicho esto se puede notar claramente porque el cálculo es tan importante en la economía pues nos ayuda a predecir la situación en la que se puede encontrar una compañía en caso de que haya algún cambio en el mercado y cómo actuar ante él. De acuerdo con Guillermo Westreicher, el 08 de marzo, 2021 por medio de la página de. Economipedia.com el cálculo es una herramienta matemática que permite analizar cambios y resolver problemas complejos.

3.6 VARIABLES O CATEGORÍAS

Tabla 2

Operacionalización de las variables

| Objetivo específico | Variable | Definición conceptual | Definición operacional(enfoque) |
|--|-------------|---|---|
| Identificar los procesos operativos de la empresa Verdes Selectos en el I cuatrimestre del año 2024 | Entrevistas | Una entrevista suele ser definida como el intercambio de opiniones mediante una conversación que por lo general se da entre 2 o más personas dejar en claro que todas las personas que están presentes en la investigación hablan sobre un tema en específico | Que se busca de la entrevista- lo que se busca de la entrevista son los procesos operativos de la empresa Verdes Selectos del Valle S.A. con el propósito de poder identificarlos de una mejor manera |
| Estudiar los resultados (datos numéricos) presentados por los procesos operativos de la empresa Verdes Selectos en el I cuatrimestre del | La encuesta | La encuesta es una técnica que requiere del uso y aplicación de cuestionarios a un grupo en específico de personas el cuestionario es una herramienta utilizada por lo general en las ciencias sociales con el propósito de recolectar | Que se busca de la aplicación de la encuesta y los cuestionarios-lo que se busca de la realización de los cuestionarios es conocer si los trabajadores de la empresa en sus distintas áreas saben sobre los |

| | | | |
|--|----------------|--|--|
| año 2024 | | información por medio de un conjunto de preguntas las cuales pueden ser tanto cualitativas como cuantitativas | procesos operativos de esta además de cómo deben de actuar en el caso de un supuesto, por ejemplo: como proceder en el caso de que se vean alterados los tiempos en que se hacen los fusionados |
| Realizar una Proyección financiera con base en el cálculo de financiamiento | Calculo | Es un conjunto de técnicas que nos ayuda a hallar el resultado que estamos buscando con datos específicos por medio de uno o varios métodos matemáticos utilizando datos con o sin valor numérico | Que se busca de la aplicación de los cálculos- Se busca conocer si por medio de una tasa en específico y precios distintos es posible que la empresa pueda realizar una inversión de 5,000,000 y pagarla en menos de 5 años de una manera en que no perjudique a la empresa |

Fuente: Elaboración propia.

3.7 ESTRATEGIA DE ANÁLISIS DE LOS DATOS

- Identificar los procesos operativos de la empresa Verdes Selectos en el I cuatrimestre del año 2024

Tuvimos una entrevista con el director general de verdes selectos del valle en donde nos explicó con detalle cómo es que funciona la empresa paso a paso, utilizando una grabadora para poder tener un registro de la entrevista y como se llevó a cabo, dejar en claro en la entrevista se enfatizó en preguntar cuáles eran los procesos operativos de la empresa verdes selectos del valle y en base a la entrevista terminamos obteniendo varias respuestas de como funcionaban los procesos lo primero que hicimos fue preguntar:

¿cuál era el primer paso que debe de tomar la empresa para comenzar el proceso de creación de platillos? A lo que se nos contestó que lo primero que se debe hacer es realizar un inventario en bodega de etiquetas y envases con el fin de asegurarse de que haya existencia de materiales en inventarios para empaquetar las comidas después se procede a solicitar los

productos, hacer un fusionado y digitar las prefacturas a lo que procedimos a preguntar ¿no se hacía un inventario de ingredientes en bodega? A lo que se nos contestó que si se hacía una revisión de inventarios en bodega primero verificando sus cantidades y en el caso de que no haya suficientes ingredientes en bodega se procede a enviar las órdenes de compra a los respectivos proveedores para reabastecer las bodegas una vez verificado que se tengan todos los materiales se procede a realizar la fabricación de los platillos se emiten las facturas originales y luego se entregan los productos una vez obtenido los datos de cómo funcionaba la empresa procedimos a agradecer por el tiempo que se nos fue dado

- Estudiar los resultados presentados por los procesos operativos de la empresa Verdes Selectos en el I cuatrimestre del año 2024

Para aplicar la encuesta decidimos hablar con el director general para presentarle las preguntas que planeábamos poner en los cuestionarios de la encuesta que se presentarían en las diferentes áreas de la empresa, este nos comentó que las preguntas le parecían bien así que procedimos realizar los cuestionarios en la aplicación de Google forms y una vez que habíamos hecho los cuestionarios de la encuesta decidimos enviar los cuestionarios a los correos proveídos por las distintas áreas de la empresa para que estos fueran contestados y en base a estos se nos dieran diferentes respuestas y gráficos por medio de la aplicación Google forms para poder realizar una conclusión en base a estos

- Realizar una proyección financiera con base en el cálculo de financiamiento

Para poder realizar una proyección financiera con base en el cálculo de financiamiento se decidió que los cálculos se realizarían en la aplicación de Excel, con el propósito de que se viera de una manera más ordenada y que se facilitara el entendimiento de estos cálculos,

además de poder realizar los cálculos gracias al número de fórmulas que esta plataforma presenta, lo primero que fue necesario en esta parte de la investigación fue entender el mercado del pinto en otras palabras averiguar cuál era el precio del pinto en diferentes establecimiento llegando a encontrar un precio de 3,000 como el más caro y uno de 900 como el más barato, por lo que decidimos ver cómo se vería afectada la empresa si se tuvieran estos diferentes precios en la misma situación la cual era ver en cuanto tiempo se pagaría una inversión de 5,000,000 cuál sería su TIR, su VAN y su payback en meses con una tasa del 4%.

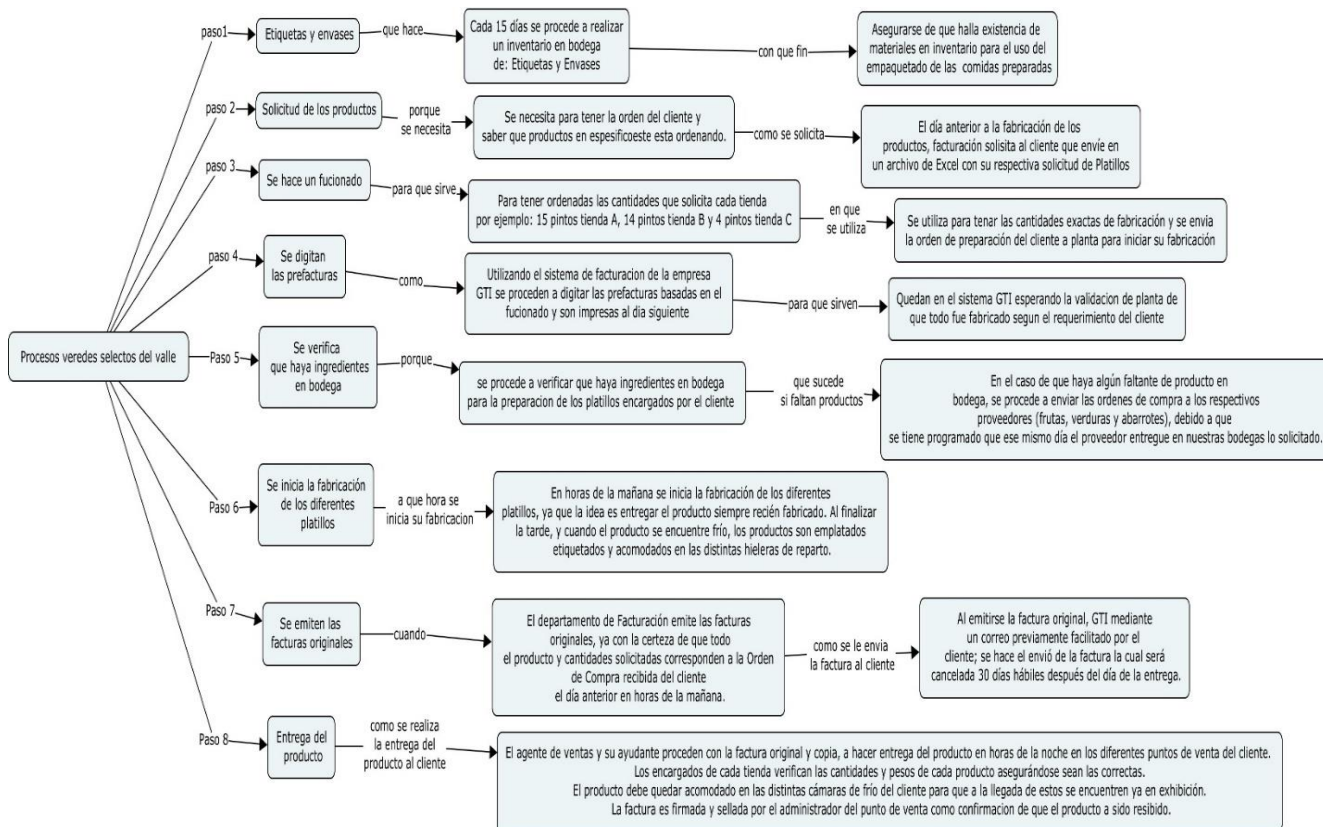
CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1 IDENTIFICAR LOS PROCESOS OPERATIVOS DE LA EMPRESA VERDES SELECTOS EN EL I CUATRIMESTRE DEL AÑO 2024:

Para identificar de una manera correcta los procesos operativos de la empresa Verdes Selectos del Valle S.A. y poder realizar de manera óptima el primer objetivo se procedió a hacerle una entrevista a el director general de la empresa Verdes Selectos del Valle S.A con el propósito de identificar cuáles eran los procesos operativos de la empresa, el director general después de acceder a una reunión en la que se podrían hacer varias preguntas, en esta procedió a explicar los procesos que realizaba la empresa por medio de una entrevista y en base a esta pudimos identificar cuáles eran los procesos operativos de la empresa Verdes Selectos del Valle S.A. dándonos la siguiente imagen como resultado.

Figura 2

Procesos operativos de la empresa Verdes Selectos del Valle S.A.



Fuente: Elaboración propia según los resultados de la encuesta de Google forms

4.2 ESTUDIAR LOS RESULTADOS PRESENTADOS POR LOS PROCESOS OPERATIVOS DE LA EMPRESA VERDES SELECTOS EN EL I CUATRIMESTRE DEL AÑO 2024

En relación con los resultados presentados por los procesos operativos de la empresa Verdes Selectos del Valle S.A. es fundamental mencionar como se recolectaron los datos de estos resultados; los datos fueron recolectados por medio de una encuesta realizada en la empresa Verdes Selectos del Valle S.A. por medio de *Google forms*, donde participaron varios trabajadores siendo autorizados por el director general de Verdes Selectos del Valle S.A. Estos datos consisten en un conjunto de preguntas que se le realizaron a los encuestados y que fueron recolectadas por medio de la aplicación *Google forms* en esta aplicación se realizaron un conjunto de preguntas las cuales fueron divididas en preguntas de respuesta larga, selección múltiple y con algunas preguntas de selección múltiple con continuación dando como respuesta las siguientes imágenes:

Figura 3

Metodología para la revisión de inventarios

| Cual es la metodología utilizada para la revisión de inventarios en bodegas de etiquetas y envases | | | |
|--|--|--|---|
| Se maneja un sistema de mínimos y máximos de materiales de empaques con revisiones semanales | Inspección semanal en bodega de materiales | Tomas físicas. Hoja de Excel. Con saldos mínimos máximos | Se lleva un control en Excel de ingresos, egreso y merma de envase. |

Fuente: Elaboración propia según los resultados de la encuesta de Google forms

Como puede verse según la imagen anterior que hace la pregunta ¿cuál es la metodología utilizada para la revisión de inventarios en bodegas de etiquetas y envases? se procede a manejarse un sistema de mínimos y máximos de materiales de empaques con revisiones semanales tanto para empaques como para materiales en bodega llevando un control en Excel de ingresos egresos y merma de envases con saldos máximos y mínimos

Tabla 3

Tiempo de realización de inventarios en bodegas

TIEMPO DE REALIZACIÓN DE INVENTARIOS EN BODEGAS
CADA CUANTO SE REALIZAN LOS INVENTARIOS EN BODEGAS

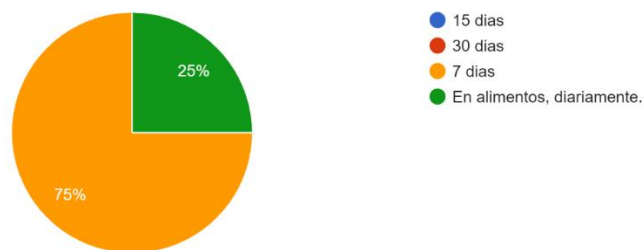
| | |
|---------------------------|---|
| 15 DIAS | 0 |
| 30 DIAS | 0 |
| 7 DIAS | 3 |
| EN ALIMENTOS, DIARIAMENTE | 1 |

Fuente: Elaboración propia según los resultados de la encuesta de Google forms

Figura 4

Tiempo de realización de inventarios en bodegas

Cada cuanto se realizan los inventarios en bodegas
4 respuestas



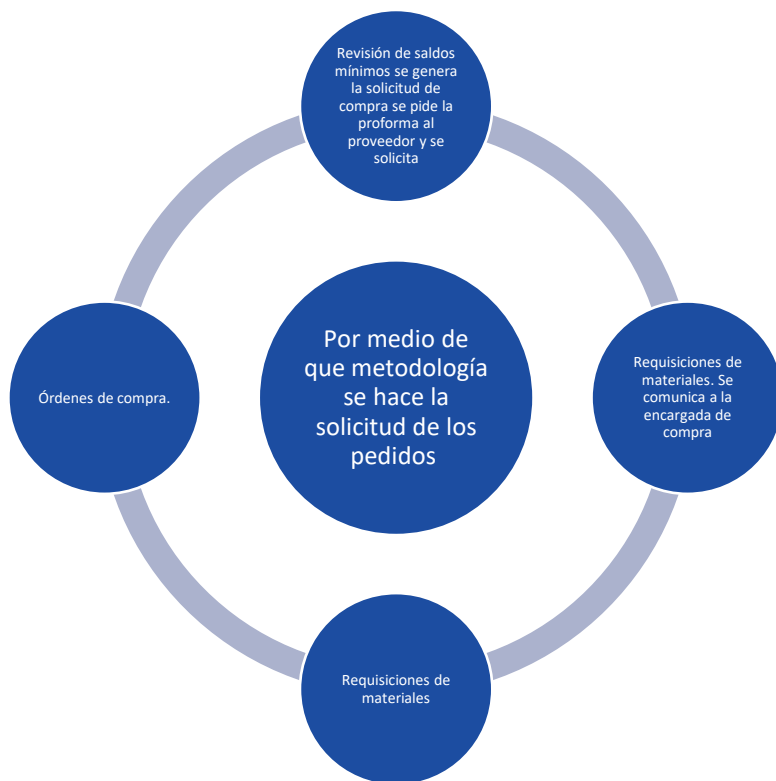
Fuente: Elaboración propia según los resultados de la encuesta de Google forms

Como puede observarse en el cuadro y gráfico anterior se pudo determinar que la frecuencia de cada cuánto se realizan los inventarios en las bodegas varía mucho dependiendo de los artículos en este caso la consulta indicó que el 75% de la realización de los inventarios en las bodegas se realiza cada 7 días, no

obstante, un 25% es decir uno de los entrevistados indicó que se realiza en el caso de los alimentos es de forma diaria

Figura 5

Metodología de solicitud de pedidos



Fuente: Elaboración propia según los resultados de la encuesta de Google forms

Como puede observarse en la gráfica anterior de la metodología de solicitud de pedidos se tiene que tomar en cuenta que se hace de acuerdo a la solicitud de los pedidos recibidos la cual va a llevar en el siguiente orden primero se establecen las órdenes de compra seguido de la revisión de saldos mínimos los cuales generan la solicitud de compra pidiendo la proforma al proveedor y se solicita una vez realizado esto se hace la requisición de materiales el cual se comunica a la encargada de compras para que realice la requisición de los materiales.

Tabla 4

En el procedimiento de elaboración está establecido el plazo máximo de recepción de solicitudes del cliente.

EN EL PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN ESTA ESTABLECIDO EL PLAZO MÁXIMO DE RECEPCIÓN DE SOLICITUDES DEL CLIENTE.

| | |
|----|---|
| Si | 4 |
| No | 0 |

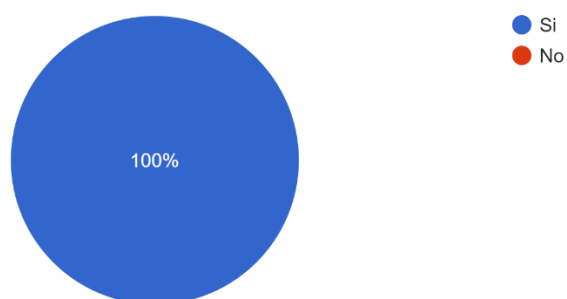
Fuente: Elaboración propia según los resultados de la encuesta de Google forms

Figura 6

¿Está establecido el plazo máximo de recepción de solicitud de los clientes?

En el procedimiento de elaboración esta establecido el plazo máximo de recepción de solicitudes del cliente

4 respuestas

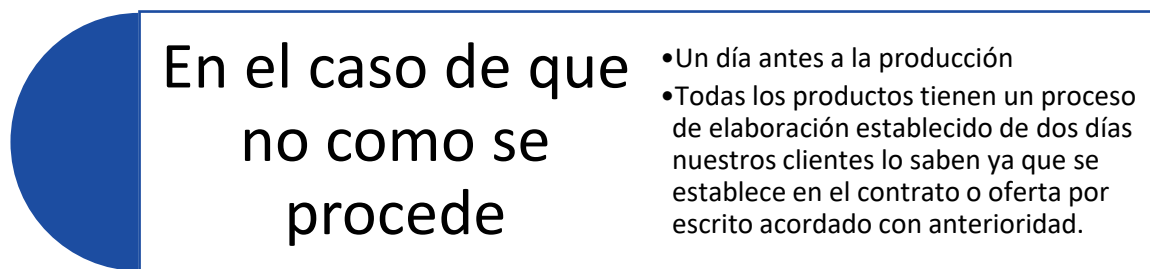


Fuente: Elaboración propia según los resultados de la encuesta de Google forms

Como puede observarse en el cuadro y gráfico anterior se pudo determinar que, en el procedimiento de elaboración está establecido el plazo máximo de recepción de solicitudes del cliente. El 100% de las respuestas fue Si dejándonos en claro que esta establecido el plazo máximo de recepción de solicitudes del cliente.

Figura 7

Como se procede en caso de no estar establecido el plazo de recepción de solicitudes



En el caso de que no como se procede

- Un día antes a la producción
- Todas los productos tienen un proceso de elaboración establecido de dos días nuestros clientes lo saben ya que se establece en el contrato o oferta por escrito acordado con anterioridad.

Fuente: Elaboración propia según los resultados de la encuesta de Google forms

Como puede verse según la imagen anterior que hace la pregunta ¿Como se procede en caso de no estar establecido el plazo de recepción de solicitudes? se deja en claro que todos los productos tienen un proceso de elaboración establecido de dos días esto ya es conocido por los clientes y es dejado en claro que esta establecido en el contrato o en la oferta por escrito acordada con anterioridad mientras que otra contesta que a veces se envían solicitudes un día antes a la producción.

Tabla 5

Los clientes suelen solicitar más productos después del tiempo establecido

LOS CLIENTES SUELEN SOLICITAR MÁS PRODUCTOS DESPUÉS DEL TIEMPO ESTABLECIDO

| | |
|----|---|
| Si | 4 |
| No | 0 |

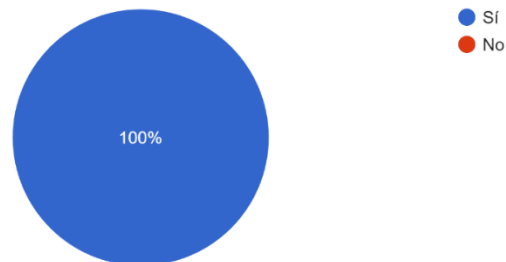
Fuente: Elaboración propia según los resultados de la encuesta de Google forms

Figura 8

¿Los clientes suelen solicitar más productos después del tiempo establecido?

Los clientes suelen solicitar mas productos después de el tiempo establecido

4 respuestas

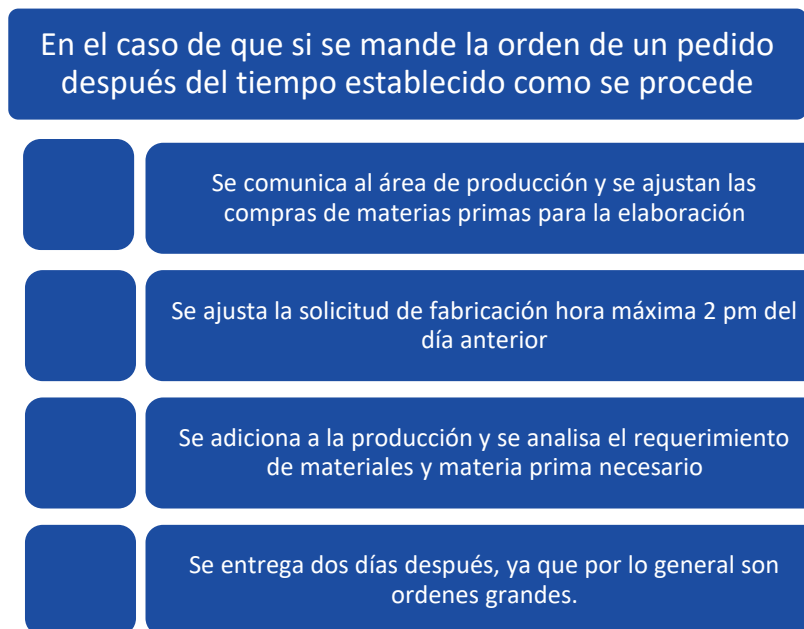


Fuente: Elaboración propia según los resultados de la encuesta de Google forms

Como puede observarse en el cuadro y gráfico anterior se pudo determinar que, el 100% de las respuestas fue Si dejándonos en claro que en efecto los clientes suelen solicitar más productos después del tiempo establecido

Figura 9

¿Como se procede en el caso de que se mande la orden de un pedido después del tiempo establecido?



Fuente: Elaboración propia según los resultados de la encuesta de Google forms

Como puede observarse en la gráfica anterior en el caso de que si se mande la orden de un pedido después del tiempo establecido se procede a comunicarse al área de producción y a ajustarse las ordenes de compras de materias primas para la elaboración, dejar en claro se ajusta la solicitud de fabricación, pero solo se puede hacer hora máxima 2 pm del día anterior entonces se adiciona a la producción y se analiza el requerimiento de materiales y materias primas necesario esta clase de pedidos suelen entregarse 2 días después pues por lo general solo se entregan ordenes de pedidos grandes

Tabla 6

¿Cuánto tiempo se tarda en hacer el fusionado (recopilación de ordenes de pedidos)?

¿Cuánto tiempo se tarda en hacer el fusionado (recopilación de ordenes de pedidos)?

| | |
|------------|---|
| 1 hora | 3 |
| 1 día | 0 |
| 12 horas | 0 |
| 10 minutos | 0 |
| 30 minutos | 1 |

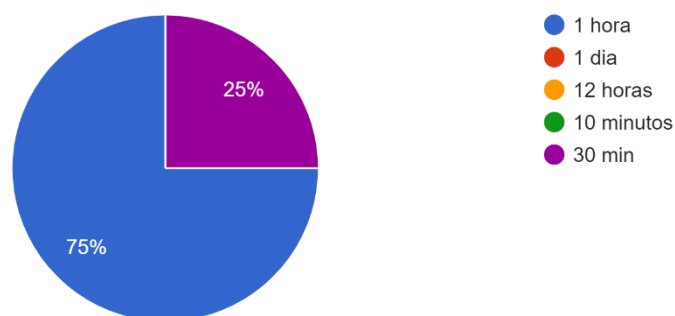
Fuente: Elaboración propia según los resultados de la encuesta de Google forms

Figura 10

¿Cuánto tiempo se tarda en hacer el fusionado (recopilación de ordenes de pedidos)?

Cuanto tiempo se tarda en hacer el fusionado (recopilación de ordenes de pedidos)

4 respuestas



Fuente: Elaboración propia según los resultados de la encuesta de Google forms

Como puede observarse en el cuadro y gráfico anterior se pudo determinar que el tiempo que se tarda en hacer el fusinado (recopilación de ordenes de pedidos) no varía mucho siendo indicado por el 75% de los encuestados que se suelen realizar los fusionados en 1 hora, no obstante, el 25% de los encuestados indicaron que estos se suelen realizar en 30 minutos.

Tabla 7

¿SE PUEDE VER ALTERADO DE ALGUNA MANERA EL TIEMPO EN EL QUE SE HACEN LOS FUSIONADOS?

¿SE PUEDE VER ALTERADO DE ALGUNA MANERA EL TIEMPO EN EL QUE SE HACEN LOS FUSIONADOS?

| | |
|----|---|
| Si | 4 |
| No | 0 |

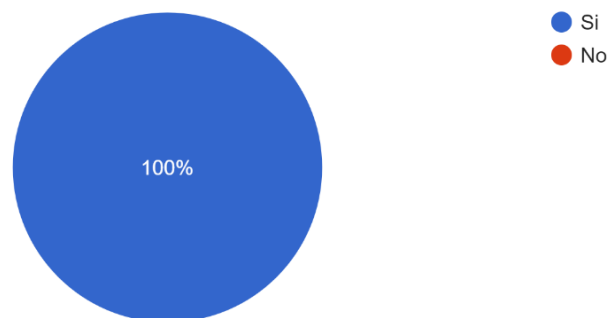
Fuente: Elaboración propia según los resultados de la encuesta de Google forms

Figura 11

¿Se puede ver alterado de alguna manera el tiempo en el que se hacen los fusionados?

Se puede ver alterado de alguna manera el tiempo en el que se hacen los fusionados

4 respuestas



Fuente: Elaboración propia según los resultados de la encuesta de Google forms

Como puede observarse en el cuadro y gráfico anterior se pudo determinar que, el 100% de las respuestas fue Si dejándonos en claro que en efecto se puede ver alterado de alguna manera el tiempo en el que se hacen los fusionados

Figura 12

¿Qué hacer en el caso de que se vea alterado el tiempo en el que se hacen los fusionados?

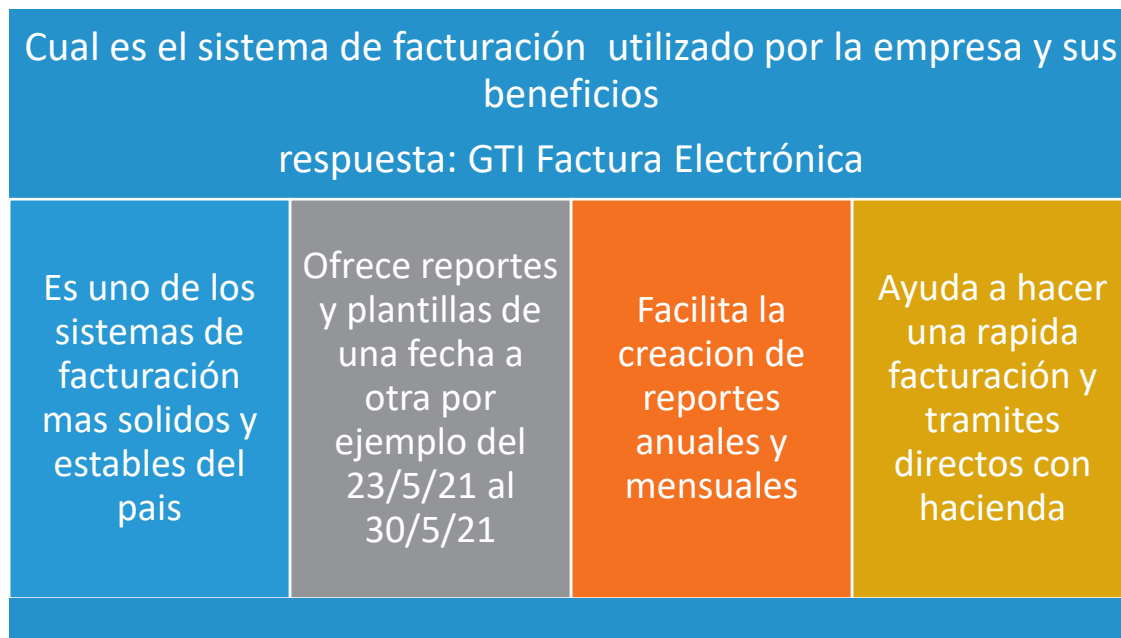
| En el caso de que si se vea alterado de alguna manera el tiempo en el que se hacen los fusionados como se procede | | | |
|---|---|---|---|
| El fusionado lo realiza la encargada administrativa puede tener algún tipo de trabajo que atrase pero nunca debe de exceder las 4 pm del día anterior | Se coordina con los diferentes puntos de venta para ver los días de atraso y en caso de fuerza mayor se proyecta la compra de materia prima para evitar demoras en el proceso | Se comunica el atraso pero el Mismo no puede exceder las 4 pm del día anterior a la preparación | Por lo general es el cliente el que atrasa el finalizar rápido el fusionado, ya que son varios puntos de venta y cada uno de ellos envía su pedido por separado. Se va formando el fusionado conforme van ingresando las Órdenes de Pedido. |

Fuente: Elaboración propia según los resultados de la encuesta de Google forms

Como puede verse según la imagen anterior en el caso de que se vea alterado de alguna manera el tiempo en el que se hacen los fusionados se procede mediante el procedimiento descrito en la figura anterior en donde la encargada puede tener algún tipo de trabajo que atrase la función, pero nunca debe excederse de las 4:00 pm del día anterior siendo por lo general el cliente el que atrasa el finalizar rápido el fusionado, ya que son varios puntos de venta y cada uno de ellos envía su pedido por separado. Dejar en claro se va formando el fusionado conforme van ingresando las Órdenes de Pedido coordinándose con los diferentes puntos de venta para ver los días de atraso y en caso de fuerza mayor se proyecta la compra de materia prima para evitar demoras en el proceso dejar en claro se comunica el atraso, pero el Mismo no puede exceder las 4 pm del día anterior a la preparación

Figura 13

¿Cuál es el sistema de facturación utilizado por la empresa y sus beneficios?



Fuente: Elaboración propia según los resultados de la encuesta de Google forms

Como puede verse según la imagen anterior que hace la pregunta ¿Cuál es el sistema de facturación utilizado por la empresa y sus beneficios? se puede decir fácilmente que la respuesta es GTI Factura Electrónica y en cuanto a sus beneficios siendo estos las razones por las cuales se utiliza este sistema se puede decir que es uno de los sistemas de facturación mas solidos y estables del país, ofrece reportes y plantillas de una fecha a otra por ejemplo del 23/5/21 al 30/5/21 esto facilita la creación de reportes anuales y mensuales lo cual ayuda a hacer una rápida facturación y tramites directos con hacienda.

Tabla 8

La empresa Verdes Selectos del Valle S.A. cuenta con algún seguro para accidentes

¿LA EMPRESA VERDES SELECTOS DEL VALLE S.A. CUENTA CON ALGÚN SEGURO PARA ACCIDENTES?

| | |
|----|---|
| Si | 3 |
| No | 1 |

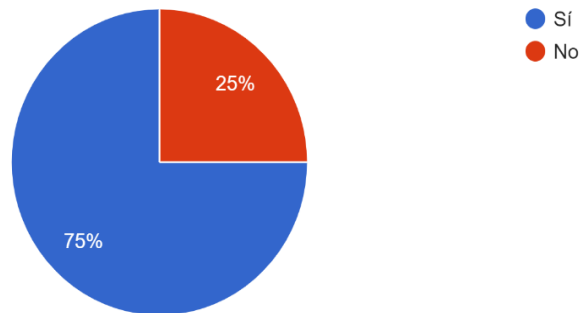
Fuente: Elaboración propia según los resultados de la encuesta de Google forms

Figura 14

¿La empresa Verdes Selectos del Valle S.A. cuenta con algún seguro para accidentes?

la empresa verdes selectos del valle S.A. cuanta con algún seguro para accidentes que puedan ocurrir en el futuro

4 respuestas



Fuente: Elaboración propia según los resultados de la encuesta de Google forms

Como puede observarse en el cuadro y gráfico anterior se pudo determinar que, el 75% de las respuestas fue Si dejándonos en claro que en efecto La empresa Verdes Selectos del Valle S.A. cuenta con algún seguro para accidentes, no obstante, el 25% de los encuestados indicaron que estos no poseen seguro

4.3 REALIZAR UNA PROYECCIÓN FINANCIERA CON BASE EN EL CÁLCULO DE FINANCIAMIENTO

A la hora de realizar la proyección financiera nos terminamos topando con varias opciones a la hora de escoger variables y nos terminamos dando cuenta de que la empresa Verdes Selectos del Valle S.A. cuenta con varias características que la clasifican como una empresa PYME y esto puede ayudar bastante a la empresa con sus negocios por ende se tomó la decisión de recolectar varios datos con el propósito de demostrar las ventajas y desventajas que podría tener la empresa Verdes Selectos del Valle S.A. en el futuro si esta decidiera transformarse en una empresa PYME dándonos como resultado la siguiente tabla:

Tabla 9

Pros y Contras de las PYMES

| Pros de las pymes en Costa Rica | Contras de las pymes en Costa Rica |
|--|--|
| Exoneración anual del pago de impuestos de las personas jurídicas | Menos recursos |
| Participar como un proveedor del estado | Menor margen de ganancias debido a una mayor capacidad de negociación |
| Acceder a recursos para el fondo de innovación PROPYME del MICIT | Capacidades limitadas debido a que en varios aspectos las pequeñas empresas no se pueden comparar con las grandes empresas |
| Tener acceso a recursos de financiamiento por medio del FONDEMIPYME del Banco Popular y el sistema de banca para el desarrollo | Menor posibilidad de expansión es posible |
| Tarifa diferenciada en el registro sanitario para | Prestaciones menos competitivas se explica en |

| | |
|--|--|
| microempresas más específicamente un 20% | que lo que pueden ofrecer las pymes puede ser poco competitivo en comparación con las grandes empresas |
| Pago escalonado para nuevas microempresas en las cargas sociales de la CCSS y el impuesto sobre la renta | |
| Permiso sanitario de funcionamiento de microempresas (valor de US 20 \$) | |

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la proyección financiera se decidió hacer simulaciones de una proyección de 5 años de lo que la empresa ganaría al vender pinto, utilizando el precio promedio en el mercado siendo unos 3000 colones el más caro que pudimos encontrar al realizar un análisis de mercado , 900 colones el más barato además de ser el que utiliza la empresa actualmente y 1500 que sería el precio promedio del pinto según el análisis de mercado, esto con el propósito de que la empresa pudiera ver el panorama de aquí a 5 años de cómo se vería la situación financiera si cambiaran el precio del pinto a un precio más distinto o si lo decidieran mantener al realizar una inversión de 5,000,000 con una tasa de descuento del 4% gracias a la alianza estratégica que el BAC tiene con el SBD (sistema de banca para el desarrollo) ,utilizando un crecimiento anual del 3,2%.

Figura 15

Proyección financiera de 5 años con el precio de 3000 por pinto

| proyeccion 5 años 3000 colones | | | | | | |
|--------------------------------|------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| descripcion | año 0 | año 1 | año 2 | año 3 | año 4 | año 5 |
| ingresos | | ¢ 39 000 000 | ¢ 40 248 000 | ¢ 41 535 936 | ¢ 42 865 086 | ¢ 44 236 769 |
| costos variables | | ¢ 7 020 000 | ¢ 7 244 640 | ¢ 7 476 468 | ¢ 7 715 715 | ¢ 7 962 618 |
| costos fijos | | ¢ 16 380 000 | ¢ 16 904 160 | ¢ 17 445 093 | ¢ 18 003 336 | ¢ 18 579 443 |
| depreciacion | | ¢ 710 848 | ¢ 710 848 | ¢ 710 848 | ¢ 710 848 | ¢ 710 848 |
| utilidad antes de impuestos | | ¢ 14 889 152 | ¢ 15 388 352 | ¢ 15 903 527 | ¢ 16 435 187 | ¢ 16 983 860 |
| impuestos | | ¢ 4 466 746 | ¢ 4 616 506 | ¢ 4 771 058 | ¢ 4 930 556 | ¢ 5 095 158 |
| utilidad despues de impuestos | | ¢ 10 422 407 | ¢ 10 771 847 | ¢ 11 132 469 | ¢ 11 504 631 | ¢ 11 888 702 |
| inversion | -5 000 000 | - | - | - | - | - |
| depreciación | | ¢ 710 848 | ¢ 710 848 | ¢ 710 848 | ¢ 710 848 | ¢ 710 848 |
| flujo neto | -5 000 000 | ¢ 11 133 254 | ¢ 11 482 694 | ¢ 11 843 316 | ¢ 12 215 478 | ¢ 12 599 550 |
| flujo neto acumulado | -5 000 000 | ¢ 6 133 254 | ¢ 17 615 949 | ¢ 29 459 265 | ¢ 41 674 743 | ¢ 54 274 293 |
| Van | | | | | | ¢ 47 647 867 |
| Tir | | | | | | 225% |
| payback (meses) | | | | | | 5,4 |
| tasa de descuento del | | 4% | | | | |

Fuente: Elaboración propia según los resultados del cálculo de Excel

Figura 16

Proyección financiera de 5 años con el precio de 1500 por pinto

| descripcion | año 0 | año 1 | año 2 | año 3 | año 4 | año 5 |
|-------------------------------|------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| ingresos | | ¢ 19 500 000 | ¢ 20 124 000 | ¢ 20 767 968 | ¢ 21 432 543 | ¢ 22 118 384 |
| costos variables | | ¢ 3 510 000 | ¢ 3 622 320 | ¢ 3 738 234 | ¢ 3 857 858 | ¢ 3 981 309 |
| costos fijos | | ¢ 8 190 000 | ¢ 8 452 080 | ¢ 8 722 547 | ¢ 9 001 668 | ¢ 9 289 721 |
| depreciacion | | ¢ 710 848 | ¢ 710 848 | ¢ 710 848 | ¢ 710 848 | ¢ 710 848 |
| utilidad antes de impuestos | | ¢ 7 089 152 | ¢ 7 338 752 | ¢ 7 596 339 | ¢ 7 862 169 | ¢ 8 136 506 |
| impuestos | | ¢ 2 126 746 | ¢ 2 201 626 | ¢ 2 278 902 | ¢ 2 358 651 | ¢ 2 440 952 |
| utilidad despues de impuestos | | ¢ 4 962 407 | ¢ 5 137 127 | ¢ 5 317 438 | ¢ 5 503 519 | ¢ 5 695 554 |
| inversion | -5 000 000 | - | - | - | - | - |
| depreciación | | ¢ 710 848 | ¢ 710 848 | ¢ 710 848 | ¢ 710 848 | ¢ 710 848 |
| flujo neto | -5 000 000 | ¢ 5 673 254 | ¢ 5 847 974 | ¢ 6 028 285 | ¢ 6 214 366 | ¢ 6 406 402 |
| flujo neto acumulado | -5 000 000 | ¢ 673 254 | ¢ 6 521 229 | ¢ 12 549 514 | ¢ 18 763 880 | ¢ 25 170 282 |
| Van | | | | | | ¢ 21 798 619 |
| Tir | | | | | | 114% |
| payback en meses | | | | | | 10,6 |
| tasa de descuento | | 4% | | | | |
| 1500 colones | | | | | | |

Fuente: Elaboración propia según los resultados del cálculo de Excel

Figura 17

Proyección financiera de 5 años con el precio de 900 por pinto

| 900 colones | | | | | | |
|-------------------------------|------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| descripcion | año 0 | año 1 | año 2 | año 3 | año 4 | año 5 |
| ingresos | | ₡ 11 700 000 | ₡ 12 074 400 | ₡ 12 460 781 | ₡ 12 859 526 | ₡ 13 271 031 |
| costos variables | | ₡ 2 106 000 | ₡ 2 173 392 | ₡ 2 242 941 | ₡ 2 314 715 | ₡ 2 388 786 |
| costos fijos | | ₡ 4 914 000 | ₡ 5 071 248 | ₡ 5 233 528 | ₡ 5 401 001 | ₡ 5 573 833 |
| depreciación | | ₡ 710 848 | ₡ 710 848 | ₡ 710 848 | ₡ 710 848 | ₡ 710 848 |
| utilidad antes de impuestos | | ₡ 3 969 152 | ₡ 4 118 912 | ₡ 4 273 465 | ₡ 4 432 963 | ₡ 4 597 564 |
| impuestos | | ₡ 1 190 746 | ₡ 1 235 674 | ₡ 1 282 039 | ₡ 1 329 889 | ₡ 1 379 269 |
| utilidad despues de impuestos | | ₡ 2 778 407 | ₡ 2 883 239 | ₡ 2 991 425 | ₡ 3 103 074 | ₡ 3 218 295 |
| inversion | -5 000 000 | | | | | |
| depreciación | | ₡ 710 848 | ₡ 710 848 | ₡ 710 848 | ₡ 710 848 | ₡ 710 848 |
| flujo neto | -5 000 000 | ₡ 3 489 254 | ₡ 3 594 086 | ₡ 3 702 273 | ₡ 3 813 922 | ₡ 3 929 143 |
| flujo neto acumulado | -5 000 000 | -₡ 1 510 746 | ₡ 2 083 341 | ₡ 5 785 614 | ₡ 9 599 535 | ₡ 13 528 678 |
| Van | | | | | | ₡ 11 458 919 |
| Tir | | | | | | 66% |
| payback(meses) | | | | | | 0,4 |
| tasa de decuento | | 4% | | | | |

Fuente: Elaboración propia según los resultados del cálculo de Excel

Figura 18

Proyección financiera de 14 años con el precio de 900 por pinto

| año 13 | año 14 |
|--------------|--------------|
| ₡ 17 074 273 | ₡ 17 620 650 |
| ₡ 3 073 369 | ₡ 3 171 717 |
| ₡ 7 171 195 | ₡ 7 400 673 |
| ₡ 710 848 | ₡ 710 848 |
| ₡ 6 118 862 | ₡ 6 337 412 |
| ₡ 1 835 658 | ₡ 1 901 224 |
| ₡ 4 283 203 | ₡ 4 436 189 |
| ₡ 710 848 | ₡ 710 848 |
| ₡ 4 994 051 | ₡ 5 147 036 |
| ₡ 49 577 994 | ₡ 54 725 031 |

Fuente: Elaboración propia según los resultados del cálculo de Excel

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

En el capítulo V se va a elaborar la interpretación de los resultados descritos en el capítulo anterior, vinculándolos con la teoría. Se analiza si los resultados concuerdan o no con lo esperado por quien investiga. Si el estudio lo permite, se pueden mostrar modelos teóricos desarrollados por la persona investigadora, generalizaciones a partir de los hallazgos o aplicaciones prácticas de lo interpretado.

- Identificar los procesos operativos de la empresa Verdes Selectos en el I cuatrimestre del año 2024

Con respecto al primer objetivo específico se procedió a hacerle una entrevista a el director general de la empresa Verdes Selectos del Valle S.A. con el propósito de identificar cuáles eran los procesos operativos de la empresa el director general procedió a explicar los procesos que realizaba la empresa en una entrevista y en base a esta pudimos identificar cuáles eran los procesos de la producción de alimentos de la empresa Verdes Selectos del Valle S.A.

Con el propósito de identificarlos de una manera más clara se procedió a investigar o mejor dicho a hacernos la pregunta que es lo primero que se debe hacer dándonos como conclusión que lo primero seria ordenar lo que se ha escuchado preguntado y consulado en la entrevista con el director general.

Dicho lo anterior se procedió a identificar como primer paso a la realización de inventarios en bodegas, según lo visto en la empresa con la entrevista al director general este menciono que los inventarios de los productos se realizan cada 15 días tanto para sellos como para los envases de las comidas, según mi entendimiento es necesario hacer una lista de los productos que se tiene en stock o inventarios cada cierto tiempo pero en mi opinión 15 días es demasiado tiempo y sería más eficiente hacer cada semana la revisión de los inventarios, después de averse realizado la revisión de inventarios se procede a solicitar los productos por medio de la aplicación de WhatsApp según lo que se tiene entendido la empresa utiliza esta aplicación para hablar con sus empleados y clientes con el propósito de facilitar la

comunicación el día anterior a la fabricación de los productos el área de facturación procede a utilizar la aplicación de WhatsApp para obtener la respectiva cantidad de platillos a realizar y se repite este proceso con cada local .

El siguiente paso a realizar cuando ya se poseen las ordenes de pedidos es la realización de un fusionado, este fusionado consiste en la unión de todos los pedidos para saber la cantidad de comida que se preparará en el área de cocina por ejemplo: tienda A 20 pintos tienda B 3 pintos tienda C 8 pintos y una vez realizado el fusionado este se le enviaría a cocina con el mensaje de que se deben preparar 31 pintos claro especificando la cantidad para cada local con el propósito de no confundir al área de cocina y que facilite su envío.

En un principio se tenía pensado que el fusionado solo tenía como función facilitar el trabajo del área de cocina y el área de transporte, pero este pensamiento termino siendo solo una parte de su función ya que estos fusionados son necesarios para la digitación de las prefacturas del sistema de facturación GTI estas prefacturas utilizan las cantidades que se especifican en los fusionados, a la hora de hacer las prefacturas se requieren de los fusionados con el propósito de tener listas y hechas las prefacturas para poder hacer las facturas una vez validadas.

Una vez hechas las prefacturas las cuales se encuentran pendientes para su validación en el caso de algún cambio de último minuto se procede a revisar si se tienen todos los ingredientes en bodega con el propósito de preparar los platillos y u agregados de último minuto para entregar el pedido en su totalidad mientras se nos daba la explicación de esto terminamos preguntando al director general como o mejor dicho que se debía hacer en el dicho caso de que no haya suficientes alimentos para preparar los platillos ordenados por los clientes con lo que se nos respondió que si bien es muy raro que este tipo de situaciones ocurran no son imposibles por lo que en el caso de que haya materiales faltantes para la creación de los platillos de los clientes se procederá a hacer las órdenes de compra a los respectivos proveedores entonces se hizo la pregunta : ¿no tienen problemas con los proveedores debido a este tipo de ordenes de un día para otro? A lo que nos respondió que no ya que se tiene programado que se entreguen

las órdenes de compra de productos con el propósito de que se utilicen abarrotes frutas y verduras en un buen estado.

Una vez comprobado que se tienen los fusionados las prefacturas y los materiales necesarios para la empaquetación y preparación de los platillos nos llegamos a preguntar cuál era el paso siguiente a lo que se nos contestó que era hora de iniciar la fabricación de los diferentes platillos y se hizo la pregunta de cómo es el procedimiento de la preparación de los platillos con el propósito de ver si había alguna manera de optimizar su proceso a lo que se nos contestó que la fabricación de los inicia sus procedimientos en horas tempranas de la mañana ya que la idea es entregar el producto lo más fresco posible y siguen en este proceso hasta la tarde una vez que ya se han terminado de preparar todos los platillos estos son empaquetados etiquetados y sellados en contenedores para comida asegurándose de que no vaya ninguno abierto y que las cantidades correctas se entreguen a los locales correspondientes separando los platillos y acomodados en diferentes hieleras de reparto para mantener la frescura.

Habiendo escuchado todo lo anterior terminamos preguntándole al director general en qué momento se emiten las facturas que solían ser prefacturas a lo que se nos dio la respuesta de que son emitidas cuando se tiene la certeza de que todo el producto y cantidades solicitadas corresponden a la orden de compra ha sido recibida por el cliente el día anterior en horas de la mañana el director general después procedió a explicar cómo se le envía la factura al cliente, una vez emitida la factura original GTI mediante un correo previamente facilitado por el cliente; se hace el envío de la factura la cual será cancelada 30 días hábiles después del día de la entrega habiendo escuchado esto logramos entender como fue el proceso necesario para el área de facturación a la hora de facturar pero aun nos quedaba la duda sobre el área de transporte por lo que procedimos a preguntar cómo era que se realizaban las entregas obteniendo como respuesta que una vez que se han empaquetado y pestos los alimentos en las hieleras se les hace entrega a los agentes de venta de las facturas que se les deben entregar a los clientes como una forma de recibo estos proceden con la factura original y la copia a hacer entrega del producto en horas de la noche en los diferentes puntos de venta del cliente una vez que el agente de ventas llega a un local procede a hacer entrega de los productos y una copia de la factura en esos momentos el encargado del local procede a

verificar las cantidades y pesos de cada producto asegurándose que sean las correctas una vez comprobado que todo está en orden la factura es firmada y sellada con la fecha por el administrador del punto de venta como una confirmación de recibido del producto.

- Estudiar los resultados presentados por los procesos operativos de la empresa Verdes Selectos en el I cuatrimestre del año 2024

Con respecto a los resultados presentados por los procesos operativos de la empresa Verdes Selectos del Valle S.A. es necesario mencionar que la recolección de los datos para la realización de este objetivo no fueron fáciles de conseguir se realizaron múltiples cuestionarios con preguntas diversas hasta que se decidió por uno en particular debido a que se mostraba de una mejor manera las preguntas que necesitábamos que se respondieran utilizando Google drive, se procedió a realizar las preguntas las cuales se dividieron en preguntas de respuesta larga y selección múltiple con algunas preguntas de selección múltiple con continuación ejemplo:

¿sientes que tu trabajo podría mejorar?

A) si

B) no

En el caso de que sientas que tu trabajo podría mejorar como podría mejorar

Habiendo explicado con anterioridad el tipo de preguntas que se hicieron en el cuestionario se optó por utilizar la plataforma de Google drive entre las variadas opciones que se tenían debido a su fácil comprensión y uso que se le dio en el pasado.

Ya habiendo escogido las preguntas y el medio por el cual se enviaría esta encuesta se proceden a enviar varios cuestionarios por medio de correos electrónicos suministrados por el director general y las diferentes áreas los cuales fueron enviados desde la aplicación de Google drive ya habiendo informado de la llegada de estos cuestionarios con antelación a las diversas áreas de la empresa entre ellas: el área financiera, facturación y administrativa.

Se tenía previsto la llegada de las respuestas a los cuestionarios una semana después de haber enviado estos cuestionarios, pero por alguna razón las respuestas terminaron llegando unas 3 semanas después al preguntar a que se había debido este retraso en la entrega de las respuestas estos nos terminaron respondiendo que este retraso se debía a que no se les habían enviado los cuestionarios lo que se comprobó como falso y se confirmó después de que revisaran el correo basura.

Una vez recibidos los resultados se procedería a realizar la interpretación de las respuestas recibidas.

En lo que a las preguntas recibidas por medio de la aplicación de Google drive recibimos un conjunto de respuestas que nos ayudaron a estudiar los procesos operativos, la primera pregunta que se decidió hacer era

¿Cuál es la metodología utilizada para la revisión de inventarios en bodegas de etiquetas y envases?

Con el propósito de identificar si se poseía conocimiento de esta área en otros sectores de la empresa si bien lo que se tendría esperado es que hubiera algún tipo de contradicción en las respuestas que se dieron lo que termino pasando fue que nos terminaron dando un panorama más completo de cómo es que funciona esta metodología en específico dándonos como respuesta que suelen tomarse tomas físicas y se introducen los datos en las hojas de Excel manejando un sistema de mínimos y máximos de materiales de empaques a los cuales se les hacen revisiones semanales además de llevar en este Excel sus ingresos egresos y mermas de envases en lo que a inventarios de bodegas se refiere.

Si bien nos dieron la respuesta en la anterior pregunta nuestro propósito es saber si las diversas áreas de la empresa tienen conocimientos de estas metodologías por lo que en la siguiente pregunta preguntamos

¿Cada cuanto se realizan los inventarios en bodegas?

A lo que nos dieron como respuesta la mayoría, que los inventarios se realizan cada 7 días en otras palabras cada semana. Mientras que esa respuesta era esperada teniendo en cuenta las respuestas que se dieron con anterioridad también terminamos obteniendo una respuesta que nos comenta que en cuanto a lo que inventarios de bodega se refiere a los alimentos el inventario de estos se realiza diariamente en otras palabras cada día dejando en claro su intención de que se mantengan los alimentos lo más fresco posibles.

Ahora si bien ya habíamos preguntado por la metodología que se utilizaba para la revisión de los inventarios hay más de un proceso involucrado evidenciado por las respuestas dadas con anterioridad en las que se comenta que se utiliza el Excel para realizar las revisiones semanales por lo que la siguiente pregunta que decidimos realizar es

¿Por medio de que metodología se hace la solicitud de los pedidos?

A los que se nos terminaron dando varias respuestas, entre ellas requisiciones de materiales en otras palabras la realización de un documento que será utilizado para realizar la solicitud de los materiales necesarios para la producción específica de los platillos; pero antes de ello se debe hacer una revisión de los saldos mínimos o productos faltantes en inventario y cocina.

En esta pregunta terminamos dándole un orden a la metodología de solicitud de los pedidos según las respuestas que nos terminaron dando por lo que podemos decir que lo primero que se hace en esta metodología de solicitud de los pedidos es la solicitud de órdenes de compra luego la revisión de los saldos mínimos para saber que producto está faltando después se comunica a la encargada de compra para que realice la requisición con los proveedores para abastecer la bodega y poder realizar los platillos para el comprador.

En esta pregunta que sigue se preguntó ¿En el procedimiento de elaboración está establecido el plazo máximo de recepción de solicitudes del cliente?

Dando como resultado un rotundo sí, pero como nos esperábamos que este pudiera ser un caso decidimos hacer otra pregunta relacionada a esta, la cual dice:

¿En el caso de que no cómo se procede? (refiriéndonos a la pregunta anterior)

Dándonos varias respuestas las que en conjunto dirían que:

Cada producto posee un proceso de elaboración establecido de 2 días dejando en claro que este conocimiento es conocido por los clientes ya que este es establecido con anterioridad en el contrato u oferta por escrito y que los pedidos son recibidos un día antes de la producción en algunos casos dejando en claro que se encuentra en el proceso establecido de 2 días.

Teniendo en cuenta la pregunta anterior se decidió presionar y preguntar:

¿Los clientes suelen solicitar más productos después del tiempo establecido?

Respondiéndonos que en efecto suele pasar bastante ya que respondieron que si en su totalidad

Por lo que surgió la interrogante:

¿Que se debía hacer en el caso de que se mande la orden de un pedido después del tiempo establecido y como se procede? dándonos un conjunto de respuestas que en su ordenadamente dirían

1. Se comunica al área de producción y se ajustan las compras de materias primas para la elaboración
2. Se hacen ajustes en la solicitud de fabricación dejando en claro que para esto se tiene como hora máxima las 2 p.m. del día anterior
3. Luego el producto se suma a la producción y se analiza el requerimiento de materiales y materia prima necesarios
4. A la hora de entregar se entrega el producto 2 días después ya que por lo general son ordenes grandes y sería un gasto de combustible entregar a un solo sitio

El fusionado consiste en la unión de todos los pedidos para saber la cantidad de comida que se preparará en el área de cocina siendo una parte fundamental a la hora de preparar los pedidos siendo la recopilación de las ordenes de pedidos y debido a su importancia nos surgió la pregunta:

¿Cuánto tiempo se tarda en hacer un fusionado?

Dándonos la mayoría con una respuesta del 75% en respuesta que se tarda 1 hora en hacer el fusionado, pero con un 25% de que solo se tarda 30% minutos en hacerlo estos resultados nos terminaron dando como interrogante si se pueden ver alterada de alguna manera la recopilación de ordenes de pedidos por lo que decidimos plantear la pregunta:

¿Se puede ver alterado de alguna manera el tiempo en el que hacemos el fusionado?

Pregunta que nos fue contestada con un 100% de aprobación al si por lo que precedimos a preguntar:

¿En el caso de que si se vea alterado de alguna manera el tiempo en el que se hacen los fusionados como se procede?

Terminamos recibiendo varias respuestas bastante extensas por lo que procedimos a ordenarlas para poder entender cómo se puede ver alterado el tiempo en el que se hacen los fusionados de una mejor manera y terminamos comprendiendo:

1. Se coordina con los diferentes puntos de venta para ver las causas de atraso y en caso de fuerza mayor se proyecta la compra de materia prima para evitar demoras en el proceso
2. Se notifica del atraso, pero este no puede exceder las 4 pm del día anterior a la preparación
3. El fusionado es realizado por la encargada administrativa pero el atraso nunca debe exceder las 4 pm del día anterior
4. Por lo general es el cliente el que atrasa el finalizar rápido el fusionado debido a que son varios puntos de venta que envían sus pedidos por separado y mientras se van enviando se van formando el fusionado
5. Según lo que entendimos de las respuestas en el caso de un atraso en el tiempo de realización de los fusionados es que las principales causas por lo que esto puede pasar son que la encargada administrativa se vea atrasada o en su mayoría que el cliente entregue los pedidos de entrega a diferentes horas dificultando la tarea de hacer el fusionado y una vez notificado el atraso se coordina con las diferentes causas de atraso y en caso de fuerza mayor se proyecta la compra de materia prima para evitar demoras en el proceso

Teniendo en cuenta todos los procesos por los que tiene que pasar la empresa y sus ventas terminamos preguntando ¿cuál es el sistema de facturación que utiliza y cuáles son sus beneficios?

A lo que recibimos una respuesta unánime: GTI (gestión en tecnología e información) y procedieron a darnos varias razones por las cuales lo usan entre ellas:

1. Es uno de los sistemas de facturación más sólidos y estables del país
2. Ofrece reportes y plantillas de una fecha específica a otra
3. Facilita la creación de reportes anuales y mensuales
4. Ayuda a hacer una rápida facturación y tramites directos con hacienda

Se puede ver clara mente que la empresa en cuestión tiene muchas razones por las que utiliza el sistema de facturación electrónica GTI

Hubo una última pregunta que decidimos hacer con el propósito de saber si la empresa se encuentra asegurada y por ello decidimos hacer la pregunta:

¿La empresa Verdes Selectos del valle S.A. cuenta con algún seguro para accidentes que puedan ocurrir en el futuro?

A lo que recibimos un 75% de respuestas de manera afirmativa y un 25% de respuestas negativas a lo que procedimos a preguntar al director general sobre esta situación a lo que se nos contestó que se contaba con seguro contra riesgos confirmando que en efecto la empresa está asegurada en esa área, pero los empleados no cuentan con seguro medico

- Realizar una Proyección financiera con base en el cálculo de financiamiento

A la hora de iniciar la proyección financiera de la empresa nos terminamos dando cuenta de que la empresa Verdes Selectos del Valle S.A. es una pequeña empresa en otras palabras califica como una pyme por lo que nos llamó bastante la atención darnos cuenta de que la empresa no está registrada como una pyme a pesar de cumplir con los requisitos que estas requieren como:

1. Estar inscrito en el ministerio de hacienda con la declaración de impuestos sobre la renta al día ya sea en el régimen tradicional o en el simplificado
2. Contar con una póliza de riesgos del trabajo que emite el INS (instituto nacional de seguros)

Debido al hecho de que no está inscrita como pyme a pesar de contar con todos los requisitos para registrarse como una nos pusimos a la tarea de enumerar las ventajas y desventajas que registrarse como una pyme podría traer a la empresa en cuestión para darle una mayor oportunidad de competencia en el mercado.

Una vez hecha la lista que establece los pros y los contras de ser una pyme nos percatamos que la cantidad de pros que ofrecen las pymes a las empresas es mayor a la que ofrecen los contras pero que aun así esta tenía contras que se debían tener en consideración, entre los pros y contras más destacables que encontramos tendríamos:

Pros

- Tener acceso a recursos de financiamiento por medio del FONDEMIPYME del banco popular y el sistema de banca para el desarrollo
- Tarifa diferenciada en el registro sanitario para microempresas más específicamente un 20%
- Exoneración anual del pago de impuestos de las personas jurídicas

Contras

- Menos recursos (normalmente las pymes carecen del musculo financiero que poseen otras empresas por lo que habitualmente requerirán de financiación externa)
- Menor posibilidad de expansión
- Menor margen de ganancia debido a una mayor capacidad de negociación por parte de proveedores y clientes

Ya habiendo mostrado el panorama de las pymes decidimos hacer una simulación de una proyección de 5 años de lo que la empresa gana vendiendo pinto en la empresa utilizando el precio promedio en el mercado siendo unos 3000 colones el más caro que pudimos encontrar y 900 colones el más barato además de el que maneja la empresa actualmente por lo que utilizamos el precio de 1500, 3000 y 900 para que la empresa pudiera ver el panorama de aquí a 5 años de cómo se vería la situación financiera si cambiaran el precio del pinto a un precio más distinto

Figura 19

Proyección financiera de 5 años con el precio de 3000 por pinto

| proyeccion 5 años 3000 colones | | | | | | |
|--------------------------------|------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| descripcion | año 0 | año 1 | año 2 | año 3 | año 4 | año 5 |
| ingresos | | ¢ 39 000 000 | ¢ 40 248 000 | ¢ 41 535 936 | ¢ 42 865 086 | ¢ 44 236 769 |
| costos variables | | ¢ 7 020 000 | ¢ 7 244 640 | ¢ 7 476 468 | ¢ 7 715 715 | ¢ 7 962 618 |
| costos fijos | | ¢ 16 380 000 | ¢ 16 904 160 | ¢ 17 445 093 | ¢ 18 003 336 | ¢ 18 579 443 |
| depreciación | | ¢ 710 848 | ¢ 710 848 | ¢ 710 848 | ¢ 710 848 | ¢ 710 848 |
| utilidad antes de impuestos | | ¢ 14 889 152 | ¢ 15 388 352 | ¢ 15 903 527 | ¢ 16 435 187 | ¢ 16 983 860 |
| impuestos | | ¢ 4 466 746 | ¢ 4 616 506 | ¢ 4 771 058 | ¢ 4 930 556 | ¢ 5 095 158 |
| utilidad despues de impuestos | | ¢ 10 422 407 | ¢ 10 771 847 | ¢ 11 132 469 | ¢ 11 504 631 | ¢ 11 888 702 |
| inversion | -5 000 000 | ¢ - | ¢ - | ¢ - | ¢ - | ¢ - |
| depreciación | | ¢ 710 848 | ¢ 710 848 | ¢ 710 848 | ¢ 710 848 | ¢ 710 848 |
| flujo neto | -5 000 000 | ¢ 11 133 254 | ¢ 11 482 694 | ¢ 11 843 316 | ¢ 12 215 478 | ¢ 12 599 550 |
| flujo neto acumulado | -5 000 000 | ¢ 6 133 254 | ¢ 17 615 949 | ¢ 29 459 265 | ¢ 41 674 743 | ¢ 54 274 293 |
| Van | | | | | | ¢ 47 647 867 |
| Tir | | | | | | 225% |
| payback (meses) | | | | | | 5,4 |
| tasa de descuento del | | 4% | | | | |

Fuente: Elaboración propia según los resultados del cálculo de Excel

En la imagen de arriba podemos ver que utilizamos una tasa de descuento del 4% esta tasa fue utilizada con el propósito de ejemplificar como se vería el VAN (valor actual neto) siendo unos ¢ 47 647 867 si la empresa utilizara la tasa del 4% gracias a la alianza estratégica que el BAC tiene con el SBD (sistema de banca para el desarrollo) con un crecimiento anual del 3,2% y una inversión de 5 000 000 que se terminara pagando en 5,4 meses según el cálculo del payback siendo esta tasa una de las mejores beneficiosas opciones que podría tomar la empresa a la hora de tomar ayuda financiera.

Figura 20

Proyección financiera de 5 años con el precio de 1500 por pinto

| descripcion | año 0 | año 1 | año 2 | año 3 | año 4 | año 5 |
|-------------------------------|------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| ingresos | | ¢ 19 500 000 | ¢ 20 124 000 | ¢ 20 767 968 | ¢ 21 432 543 | ¢ 22 118 384 |
| costos variables | | ¢ 3 510 000 | ¢ 3 622 320 | ¢ 3 738 234 | ¢ 3 857 858 | ¢ 3 981 309 |
| costos fijos | | ¢ 8 190 000 | ¢ 8 452 080 | ¢ 8 722 547 | ¢ 9 001 668 | ¢ 9 289 721 |
| depreciación | | ¢ 710 848 | ¢ 710 848 | ¢ 710 848 | ¢ 710 848 | ¢ 710 848 |
| utilidad antes de impuestos | | ¢ 7 089 152 | ¢ 7 338 752 | ¢ 7 596 339 | ¢ 7 862 169 | ¢ 8 136 506 |
| impuestos | | ¢ 2 126 746 | ¢ 2 201 626 | ¢ 2 278 902 | ¢ 2 358 651 | ¢ 2 440 952 |
| utilidad despues de impuestos | | ¢ 4 962 407 | ¢ 5 137 127 | ¢ 5 317 438 | ¢ 5 503 519 | ¢ 5 695 554 |
| inversion | -5 000 000 | ¢ - | ¢ - | ¢ - | ¢ - | ¢ - |
| depreciación | | ¢ 710 848 | ¢ 710 848 | ¢ 710 848 | ¢ 710 848 | ¢ 710 848 |
| flujo neto | -5 000 000 | ¢ 5 673 254 | ¢ 5 847 974 | ¢ 6 028 285 | ¢ 6 214 366 | ¢ 6 406 402 |
| flujo neto acumulado | -5 000 000 | ¢ 673 254 | ¢ 6 521 229 | ¢ 12 549 514 | ¢ 18 763 880 | ¢ 25 170 282 |
| Van | | | | | | ¢ 21 798 619 |
| Tir | | | | | | 114% |
| payback en meses | | | | | | 10,6 |
| tasa de descuento | | 4% | | | | |
| 1500 colones | | | | | | |

Fuente: Elaboración propia según los resultados del cálculo de Excel

En esta imagen podemos ver que utilizamos una tasa de descuento del 4% esta tasa fue utilizada con el propósito de ejemplificar como se vería el VAN (valor actual neto) al vender pintos al precio promedio de 1500 colones y dándonos como resultado un VAN de unos ₡21 798 619 si la empresa utilizara la tasa del 4% gracias a la alianza estratégica que el BAC tiene con el SBD (sistema de banca para el desarrollo) con un crecimiento anual del 3,2% y una inversión de 5 000 000 que se terminara pagando en 10,6 meses según el cálculo del payback siendo esta otra opción de venta que la empresa Verdes Selectos del Valle S.A. puede tomar en caso de que las otras opciones no sean viables que la empresa considere viable.

Figura 21

Proyección financiera de 5 años con el precio de 900 por pinto

| 900 colones | año 0 | año 1 | año 2 | año 3 | año 4 | año 5 |
|-------------------------------|------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| descripcion | | | | | | |
| ingresos | | ₡ 11 700 000 | ₡ 12 074 400 | ₡ 12 460 781 | ₡ 12 859 526 | ₡ 13 271 031 |
| costos variables | | ₡ 2 106 000 | ₡ 2 173 392 | ₡ 2 242 941 | ₡ 2 314 715 | ₡ 2 388 786 |
| costos fijos | | ₡ 4 914 000 | ₡ 5 071 248 | ₡ 5 233 528 | ₡ 5 401 001 | ₡ 5 573 833 |
| depreciación | | ₡ 710 848 | ₡ 710 848 | ₡ 710 848 | ₡ 710 848 | ₡ 710 848 |
| utilidad antes de impuestos | | ₡ 3 969 152 | ₡ 4 118 912 | ₡ 4 273 465 | ₡ 4 432 963 | ₡ 4 597 564 |
| impuestos | | ₡ 1 190 746 | ₡ 1 235 674 | ₡ 1 282 039 | ₡ 1 329 889 | ₡ 1 379 269 |
| utilidad despues de impuestos | | ₡ 2 778 407 | ₡ 2 883 239 | ₡ 2 991 425 | ₡ 3 103 074 | ₡ 3 218 295 |
| inversion | -5 000 000 | ₡ - | ₡ - | ₡ - | ₡ - | ₡ - |
| depreciación | | ₡ 710 848 | ₡ 710 848 | ₡ 710 848 | ₡ 710 848 | ₡ 710 848 |
| flujo neto | -5 000 000 | ₡ 3 489 254 | ₡ 3 594 086 | ₡ 3 702 273 | ₡ 3 813 922 | ₡ 3 929 143 |
| flujo neto acumulado | -5 000 000 | ₡ 1 510 746 | ₡ 2 083 341 | ₡ 5 785 614 | ₡ 9 599 535 | ₡ 13 528 678 |
| Van | | | | | | ₡ 11 458 919 |
| Tir | | | | | | 66% |
| payback(meses) | | | | | | 0,4 |
| tasa de decuento | | 4% | | | | |

Fuente: Elaboración propia según los resultados del cálculo de Excel

Figura 22

Proyección financiera de 14 años con el precio de 900 por pinto

| año 13 | año 14 |
|--------------|--------------|
| ₡ 17 074 273 | ₡ 17 620 650 |
| ₡ 3 073 369 | ₡ 3 171 717 |
| ₡ 7 171 195 | ₡ 7 400 673 |
| ₡ 710 848 | ₡ 710 848 |
| ₡ 6 118 862 | ₡ 6 337 412 |
| ₡ 1 835 658 | ₡ 1 901 224 |
| ₡ 4 283 203 | ₡ 4 436 189 |
| ₡ 710 848 | ₡ 710 848 |
| ₡ 4 994 051 | ₡ 5 147 036 |
| ₡ 49 577 994 | ₡ 54 725 031 |

Fuente: Elaboración propia según los resultados del cálculo de Excel

En esta imagen podemos ver que utilizamos una tasa de descuento del 4% esta tasa fue utilizada con el propósito de ejemplificar como se vería el VAN (valor actual neto) llegando a ser unos ¢11 458 919 colones con un crecimiento anual del 3,2% y una inversión de 5,000,000 que se terminara pagando en 13 años con 4 meses según el cálculo del payback y los datos mostrados en la proyección siendo esta otra opción de venta que la empresa Verdes Selectos del Valle S.A. puede tomar en caso de que las otras opciones como la de 3000 o la de 1500 por pinto no sean variables que la empresa considere como óptimas decisiones de venta que la empresa Verdes Selectos del Valle S.A. pueda tomar.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

Afirmaciones que responden a cada objetivo específico, sintetizan los resultados y la discusión. Por cada objetivo específico, debe existir al menos una conclusión. La conclusión final responde a la pregunta de investigación y al objetivo general. Redactar utilizando viñetas o párrafos breves.

Analizar los procesos operativos y la proyección financiera con base en el cálculo de financiamiento para la empresa Verdes Selectos del Valle S.A. en Tibás, San José el 1 cuatrimestre del año 2024

Referente a la pregunta de la investigación y al objetivo general:

En conclusión, la empresa verde selectos del valle si bien tiene una idea bastante clara de cuales son y como se manejan los procesos operativos, han fallado a la hora de dar a conocer en las múltiples áreas de la empresa y a algunos de sus empleados más importantes:

Cómo es que esta institución es manejada

Las acciones que sus empleados deben tomar en caso de algún accidente

el tiempo que la realización de algunos de sus procesos lleva pudiendo repercutir en confusión sobre los procesos.

Estos puntos a futuro podrían ser perjudicial en la empresa y se concluye que deben de ser tratado con atención. En cuanto a la proyección financiera con base en el cálculo de financiamiento después de analizar los resultados presentados se concluye que con los precios que maneja la empresa actualmente en el producto que más vende esta no sería capaz de tomar la responsabilidad de una inversión de 5,000,000 en lo que a un periodo de 5 años se refiere pudiendo pagarlo con el precio actual que esta maneja en unos 14 años, actualmente la empresa verdes selectos del valle cuenta con varios problemas que pueden terminar convirtiéndose en grandes catástrofes de no ser tratados con cuidado por lo que es necesario poner atención a estos y como resolverlos.

- Identificar los procesos operativos de la empresa Verdes Selectos en el I cuatrimestre del año 2024

Se concluye que el conocimiento e identificación de los procesos desempeñan un papel crucial tanto desde el punto de vista financiero como administrativo a la hora de manejar una empresa como lo es Verdes Selectos del Valle S.A. y es necesario tener bien identificados los procesos operativos y directrices que estos realizan para que no choquen de manera errónea con otras áreas de la compañía y asegurarse de que estos pasos sean óptimos para no estar realizando 10 pasos para algo que solo requiere 5 con su procedimiento de seguridad incluido

- Estudiar los resultados presentados por los procesos operativos de la empresa Verdes Selectos en el I cuatrimestre del año 2024

Se concluye que el realizar investigaciones para poder estudiar los resultados por los procesos operativos desempeñan un papel crucial tanto desde el punto de vista financiero como administrativo a la hora de manejar una empresa como lo es Verdes Selectos del Valle S.A. y que a partir del estudio de los resultados presentados en los cuestionarios a las áreas de la compañía que si bien la empresa está bien ubicada en los procesos que esta debe realizar no todas las áreas tienen el completo conocimiento sobre cómo funcionan otras áreas de estas llegando a presentar si bien pruebas de que conocen sobre cómo funciona la empresa y que se debe realizar en ciertas situaciones en algunos momentos no están de acuerdo en algunos puntos u desconocen sobre ello pudiendo llegar a perjudicar el procedimiento que otras áreas de la empresa realizan debido a la falta de comunicación que tienen unas áreas con otras estos dejar en claro no son muchos casos ni suelen ocurrir tan seguido pero el hecho de que pueden suceder es un poco alarmante

Realizar una Proyección financiera con base en el cálculo de financiamiento

Se concluye que de los resultados presentados en la proyección financiera el mejor resultado que podría tomar la empresa a la hora de cambiar o mantener el precio que posee si se hiciera una inversión de unos 5,000,000 es el de 1,500 por plato de pinto siendo este el precio promedio de un plato de pinto por qué se considera que esta es la elección más sabia es que un aumento abrupto del precio de un producto más que ayudar a la empresa podría ser contraproducente para esta por ejemplo si un día el café d pasara de valer 900 colones a 3,000 hay una gran posibilidad de que la mayoría de la clientela termine buscando una opción más económica que café d para satisfacer sus necesidades y termine abandonando el café d como opción, por lo que en conclusión la opción mejor opción que puede tomar la empresa Verdes Selectos S.A. es la opción de aumentar su precio a 1,500 pues si bien es un aumento de precio no es un aumento de precio tan drástico como la opción de 3,000 por plato de pinto y nos ayudaría a pagar en un menor tiempo la inversión de 5,000,000

6.2 LIMITACIONES

Imprevistos que alteraron lo planificado en el anteproyecto de investigación, referidos al objeto de estudio o aspectos metodológicos.

- Problemas técnicos:

En un punto de la investigación se presentaron problemas con el equipo que terminaron en una pérdida de datos que si bien pudo haber sido una perdida sustancial ya que la computadora en la que se estaba trabajando empezó a fallar si bien pudieron ser recuperada la tesis por medio de archivos que ya se tenían guardados en teams termino

siendo un problema lo suficientemente significativo como para haber significado la pérdida de 5 meses de trabajo en la tesis.

- No se encontraron los cuestionarios:

En un punto de la investigación se llevó a cabo un cuestionarios que varias áreas de la empresa debían de llenar en una fecha determinada pero estos no fueron llenados a la hora de consultar los datos del cuestionario por medio de la plataforma Google forms en la fecha límite estos no habían sido respondidos al preguntar al director general sobre esto este nos respondió que estos no habían sido enviados lo cual procedimos a reiterar que si habían sido enviados y a preguntarles que si de casualidad no habían sido catalogados como spam lo cual termino confirmando una semana después y terminados de responder otra semana después alargando un proceso que solo debía de tomar una semana a un mes

6.3 RECOMENDACIONES

Acciones que se sugieren para corregir las causas de las deficiencias o vacíos en el análisis de resultados. Deben ser prácticas y aplicables. Escribirlas en infinitivo y con viñetas.

- Se recomienda mantener las políticas empresariales con respecto a los procesos que maneja la empresa esto debido a que con la información que se recopilo se ve que la empresa Verdes Selectos del Valle S.A. tiene bien identificados sus procedimientos
- Se recomienda que la empresa realice reuniones para informar a los empleados sobre los funcionamientos y procedimientos con el propósito de mantenerlos informados sobre qué acciones se deben realizar en la empresa en casos de una mala realización de un proceso

- Se recomienda que la empresa adquiriera un endeudamiento por la suma de 5,000,000 colones con el fin de mejorar los procesos operativos y así poder alcanzar nuevos mercados y metas
- Se recomienda el apalancamiento anterior esto con el fin de poder aumentar el precio de venta de los artículos de 900 a 1500 colones
- Se recomienda que se realicen los procedimientos necesarios para registrarse como pyme ante el ministerio de economía, con el fin de acceder a los beneficios con los que cuenta la ley pyme para este tipo de organizaciones. (entre ellos acceso a créditos por medio del sistema banca para el desarrollo)

CAPÍTULO VII: PROPUESTA

7.1 NOMBRE DE LA PROPUESTA

Registro pyme ante el ministerio de economía industria y comercio

7.2 INSTITUCIÓN, ORGANIZACIÓN O POBLACIÓN EN LA CUAL SE DESARROLLARÁ

Se organizará en la empresa Verdes Selectos del Valle S.A.

7.3 OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS DE LA PROPUESTA

Objetivo general

Registrar la empresa Verdes Selectos del Valle S.A. como empresa pyme ante el MINISTERIO DE ECONOMÍA o MEIC

Objetivos específicos

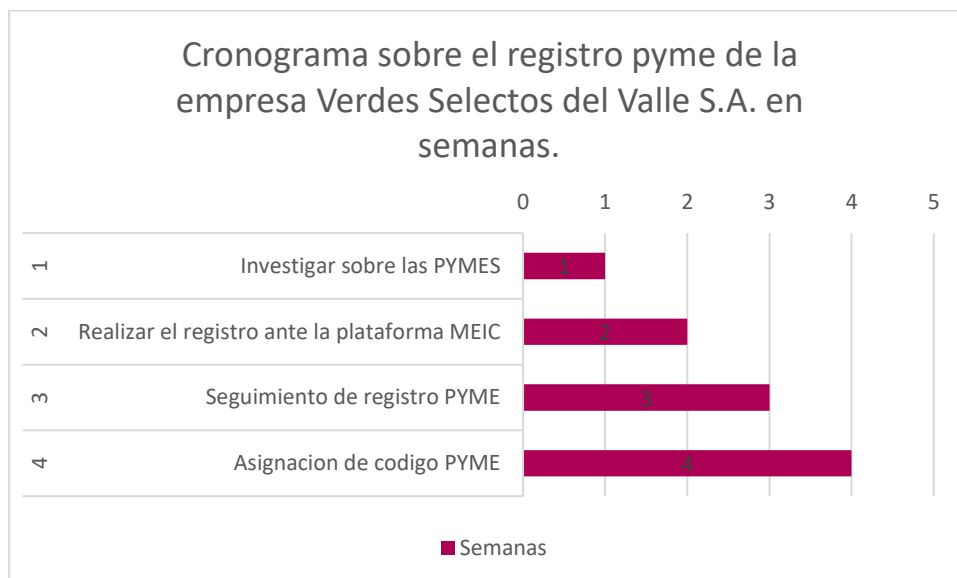
- Objetivo específico 1. Hacer un estudio integral de los pasos que debe realizar la empresa Verdes Selectos del Valle S.A. para registrarse como PYME
- Objetivo específico 2. Registrar en la plataforma del MEIC la información requerida por esta entidad para que la empresa Verdes Selectos del Valle S.A. sea registrada como PYME
- Objetivo específico 3. Realizar un seguimiento a la solicitud planteada ante el MEIC para que se le asigne el código de reconocimiento PYME registrada a solicitud de la empresa Verdes Selectos del Valle S.A.

7.4 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

Cronograma detallado. Se recomienda elaborarlo como un cuadro de Gantt. Se puede anexar como un archivo Excel.

Figura 23

Cronograma de GANTT



Fuente: Elaboración propia según los resultados del cálculo de Excel

7.5 PRESUPUESTO NECESARIO PARA SU IMPLEMENTACIÓN

El procedimiento para inscribir a una empresa en el MEIC como PYME es gratuito.

7.6 FASES DE LA PROPUESTA

- Investigar sobre las PYMES:

En esta semana se estuvo estudiando sobre las ventajas, desventajas, procedimientos de las PYMES, la visión, la misión de las PYMES y se compararon los requisitos de las PYMES con la empresa Verdes Selectos del Valle S.A. para doble confirmar si esta empresa posee todos los requisitos para ser una PYME

- Realizar el registro ante la plataforma MEIC:

A la hora de registrar la empresa ante la plataforma MEIC por primera vez vimos que se deberá de hacer entrega de 2 de los siguientes 3 requisitos:

1. El recibo de la póliza de riesgos del trabajo que emite el INS al día
2. El formulario de declaración de impuestos sobre la renta sea el formulario d101 del régimen tradicional o el formulario d105 del régimen simplificado, del último periodo fiscal
3. Planilla de la CCSS o el comprobante de trabajador independiente donde se demuestre que esta al día con las obligaciones ante esa institución dejar en claro es posible verificar en línea ante la CCSS.

Decidimos hacer entrega de los formularios de declaración de impuestos, la plantilla de la CCSS de manera digital y el formulario de inscripción registro pyme que opera como declaración jurada que se obtiene en la plataforma SEIC.

- Seguimiento de registro PYME:

Una vez ya realizado el registro de la pyme ante el MEIC por lo general el trámite suele durar unos 5 a 7 días siendo el 6 día en el que recibimos por medio del correo electrónico que se fue dado en el formulario de inscripción de registro un mensaje que estipulaba que la empresa ya había sido aprobada como pyme.

- Asignación de código PYME:

Ya habiendo obtenido la aprobación de que la empresa contaba como pyme procedimos a solicitar la certificación al correo siec@meic.go.cr. Actualmente se extienden que indican la condición aprobada de la pyme

7.7 REFERENCIAS

Referencias que fundamentan la propuesta. En este acápite, no son todas las referencias del TFG sino solamente de la propuesta.

Una de las mayores fuentes de información que tuvimos en este trabajo es la página del MEIC más específicamente: <https://www.meic.go.cr/web/45/pymes.php> . En esta página se nos dio una idea clara de cuál era la misión la visión muchos otros enlaces para consultar por preguntas específicas sobre las pymes <https://www.siec.go.cr/DIGEPYME/login.jsp>

REFERENCIAS

Listado de todas las fuentes citadas en el trabajo (incluye antecedentes, textos teóricos, documentos metodológicos y literatura adicional). Seguir los lineamientos de la Asociación Americana de Psicología (APA), en su última edición. Incluir al menos 20 referencias para las tesinas y 35 referencias para las tesis.

<https://es.studenta.com/content/131968408/dialnet-gestion-administrativa-analisis-del-proceso-de-adquisici-7878932>

<https://revistas.unj.edu.pe/index.php/pakamuros/article/view/119>

https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2215-24582017000200088

<https://revistasdigitales.upec.edu.ec/index.php/sathiri/article/view/510>

<https://journal.espe.edu.ec/ojs/index.php/Sigma/article/view/1202>

http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000300129&script=sci_arttext

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7154274>

<http://201.159.222.115/index.php/innova/article/view/357>

<https://core.ac.uk/download/pdf/236644232.pdf>

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7439106>

<https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/18390611.html#dos>

<https://www.santanderopenacademy.com/es/blog/diferencias-entre-eficaz-y-eficiente.html>

https://books.google.co.cr/books?hl=es&lr=&id=RGBjEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR19&dq=administraci%C3%B3n&ots=ErfXZ-A_I-&sig=MrfujiDGSBunj0jfWTyzvrhssTw&redir_esc=y#v=onepage&q=administraci%C3%B3n&f=false

http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=s1692-85632018000100047&script=sci_arttext

<https://economipedia.com/definiciones/consumo.html>

<demand#:~:text=Los%20economistas%20utilizan%20el%20t%C3%A9rmino,de%20comprar%20a%20cada%20precio.>

[https://es.wikipedia.org/wiki/Demanda_\(econom%C3%ADa\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Demanda_(econom%C3%ADa))

https://iberglobal.com/files/2021/que_es_la_globalizacion_B.pdf

<https://concepto.de/cambio-2/#:~:text=Cambio%20clim%C3%A1tico-,%C2%BFQu%C3%A9%20es%20el%20cambio%3F,considera%20de%20un%20valor%20semejante.>

<https://recursos.ucol.mx/tesis/investigacion.php#:~:text=Tradicionalmente%2C%20existen%20dos%20enfocajes%20de,la%20realidad%20y%20el%20conocimiento.>

Custodio Cadena Carlos Ernesto, 2020, Planeación del Producto, Editorial Ebbok.

Ferrer Bauza Luis Alfredo, Palomino Pablo Ruiz, 2022, Como Mejorar y Evaluar el Servicio al Cliente de su empresa, Editorial Ediciones de la Universidad de Castilla – La Mancha.

Meza Orozco Johnny de Jesús, 2018, Valoración de Instrumentos Financieros En Niff para Pymes, Ediciones de la U.

Román Juan Carlos, 2019, Estados Financieros Básicos, Ediciones Fiscales IDEF S. A.

Torres Díaz Patricia, Instrumentos Financieros Básicos, 2021, Editorial Ediciones de la U.

<https://metodos-comunicacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/219/2020/09/Garc%C3%ADa-Ferrando.pdf>

<https://www.meic.go.cr/web/137/pymes/preguntas-frecuentes.php#:~:text=La%20certificaci%C3%B3n%20PYME%20se%20debe,No%20tiene%20costo%20adicional.>

<https://economipedia.com/definiciones/calculo.html>

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9584287>

https://books.google.co.cr/books?hl=es&lr=&id=kGzWDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR9&dq=%22planeaci%C3%B3n%22&ots=aCf1hicKsh&sig=qS8tt2wCTsMK7it3X6IjFlmkykE&redir_esc=y#v=onepage&q=%22planeaci%C3%B3n%22&f=false

<https://dspace.itsjapon.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/3708/1/127-Planeacion-estrategica-fundamentos-chiavenato-idalberto%20%283%29.pdf>

<https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/480/837>

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31334/aredo_rj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

<https://repository.unimilitar.edu.co/server/api/core/bitstreams/b62ed2e9-d45e-4ad7-b69d-ef85db502b0e/content>

<https://revistas.upc.edu.pe/index.php/rgm/article/view/911>

https://books.google.co.cr/books?hl=es&lr=lang_es&id=Cn54EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA8&dq=control-&ots=0yGZk719vf&sig=yh6tkgsSKVcN1IMsJfewZmd_srM&redir_esc=y#v=onepage&q=control&f=false

<https://blog.hubspot.es/sales/objetivos-empresa>

https://books.google.co.cr/books?hl=es&lr=&id=LrlZDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=venta&ots=JzeeIRJQOb&sig=_DnHXmoOjC79dKkGBC6o2qFIp9w&redir_esc=y#v=onepage&q=venta&f=false

<http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/podium/n39/2588-0969-podium-39-19.pdf>

https://books.google.co.cr/books?hl=es&lr=&id=d0JqDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT1&dq=finanzas&ots=latYeW9FQP&sig=HCdvWxkcfqj96k5TdFMBSDDrQ4&redir_esc=y#v=onepage&q=finanzas&f=false

https://books.google.co.cr/books?hl=es&lr=&id=Q7IQDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT7&dq=finanzas&ots=dCrjO3Y0u-&sig=taKAN_w4Ui3OteZ3vbeeE-P5c7A&redir_esc=y#v=onepage&q=finanzas&f=false

https://iedjosemarti.edu.co/estudia_en_casa/Guia_8/Sede_A/10/A8SOCIALES10.pdf

https://www.boe.es/biblioteca_juridica/anuarios_derecho/abrir_pdf.php?id=ANU-M-2019-10025700278

<https://www.scielo.sa.cr/pdf/tec/v12n3/1659-3359-tec-12-03-17.pdf>

<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/atotonilco/article/view/3704/9512>

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6233008>

https://books.google.co.cr/books?hl=es&lr=&id=q3XIDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA8&dq=produccion&ots=2I_ppxmK0Q&sig=xaUMJCpy-1gh0qNUzzXO6MviJwA&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

https://books.google.co.cr/books?hl=es&lr=&id=dRIxEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=consumo+exterior&ots=P_5siCjOVF&sig=s7G45bJv-ZNsagf3bXTrSA-wHFU&redir_esc=y#v=onepage&q=consumo%20exterior&f=false

<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622323/Art%20c3%20adculo%20de%20ratios2.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

ANEXOS

Lista de Anexos

[**Elaborar el listado de toda la documentación que se aporta como Anexo.]**

a) Documentos importantes de la investigación

Incluir documentos como: instrumentos de recolección de la información, transcripciones de material discursivo, bitácoras de trabajo, fotografías, entre otros. Por ejemplo:

Anexo 1. Entrevista con el director general

Anexo 2. Guía de entrevista para personas colaboradoras

Anexo 3. Sistematización de las respuestas obtenidas

Anexo 4. Fotografía de la empresa “**Verdes Selectos del Valle S.A.**”

b) Documentación obligatoria establecida por la Universidad Hispanoamericana

Anexo 5. Declaración Jurada

Anexo 6. Consentimiento Informado (personas mayores de 18 años)

Anexo 7. Carta de autorización de la entidad donde se realizó la investigación

Anexo 8. Carta de aprobación del TFG por parte **del/ de la Tutor(a)**

Anexo 9. Carta de aprobación del TFG por parte **del/ de la Lector(a)**

Anexo 10. Carta de aprobación del TFG por parte **del/ de la Profesional en Filología**

Anexo 11. Licencia y autorización al CENIT para la utilización del TFG

En las siguientes páginas, se facilita las plantillas para estos anexos obligatorios. Deben estar completados y firmados, sea con firma autógrafa o digital. Se recomienda escanear cada documento y pegar la imagen del escaneo.

Anexo 1. Declaración Jurada

DECLARACIÓN JURADA

Yo Daniel Sobano Elias, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número 1-1740-0632 egresado de la carrera de administración de negocios con énfasis en banca y finanzas de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de éste acto y debidamente apercebido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesis para optar por el título de Licenciatura en banca y finanzas, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: Evaluación de los procesos operativos y la proyección financiera con base en el cálculo de financiamiento de la empresa Vender Jekdos del Valle S.A. en Tibás, San José el 30 de agosto del 2024 es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derecho Conexos número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte; artículo 70. Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original. Asimismo, quedo advertido que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público.

En fe de lo anterior, firmo en la ciudad de San José, a los 30 días del mes de agosto del año dos mil 24.

Daniel
Firma del estudiante
Cédula: 1-1740-0632

Anexo 2. Consentimiento Informado

FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA
ENTREVISTAS (PRESENCIALES Y VIRTUALES)
UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRACION DE NEGOCIOS CON ENFASIS EN BANCA Y FINANZAS



CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TESINAS Y TESIS

Evaluación de los procesos operativos y la proyección financiera con base en el cálculo de financiamiento de la empresa Verdes Selectos del Valle S.A. en Tibás, San José el I cuatrimestre del año 2024.

Nombre de la persona participante: Franc Solano Beer

Nombre de la persona investigadora: Daniel Solano Elías


Teléfono y correo para contactar a la persona investigadora en caso de dudas durante el proceso:

8497-1560

Nombre de la persona Tutora del trabajo: Rodolfo Bonilla Nuñez

PROPÓSITO DE LA INVESTIGACIÓN

El objetivo de la investigación es ayudar a la empresa Verdes Selectos del Valle S.A. a analizar los procesos operativos y la proyección financiera con base en el cálculo de financiamiento que esta realiza con el propósito de ver si estos están bien planteados, son eficientes y pueden mejorar para crecer como empresa la persona que estará participando en esta entrevista es una persona relacionada con la empresa Verdes Selectos del Valle S.A. siendo más específico una persona ubicada en un puesto alto en la empresa Verdes Selectos del Valle S.A.

Firma de la persona participante: 

La participación de el/la entrevistado/a en esta investigación es la de responder unas preguntas que se le harán en persona, el tiempo que durara la entrevista dependerá enteramente del entrevistado no se le obligara a estar en un lugar que no desea estar contra su voluntad el lugar en el que se grabara a la persona en cuestión, con el propósito de documentar la información y recordar lo dicho en la entrevista para poder plasmarlo en la tesis es en la empresa Verdes Selectos del Valle S.A. con el propósito de facilitar a ambas partes la reunión, dejar en claro que los datos que salgan de esta entrevista serán utilizados para identificar los resultados de los procesos operativos.

RIESGOS Y BENEFICIOS DE PARTICIPAR

De los riesgos que puede o mejor dicho molestias por las que puede pasar el/la participante es la de coordinar su tiempo con el del investigador para tener la entrevista pudiendo generar ansiedad o incomodidad en ambas partes además de poder perder la confidencialidad del entrevistado pues la entrevista y los datos que saldrán de ellas serán evaluados en la investigación. Si bien hay riesgos posibles de la participación en la encuesta también hay beneficios para la empresa Verdes Selectos del Valle S.A ayudando a la empresa y sus asociados a saber si están bien identificados los procesos de la empresa y potencialmente beneficiando a los trabajadores pudiendo mostrar errores en los procesos o dar nacimiento a nuevos procesos para mejorar la empresa Verdes Selectos del Valle S.A.

CARÁCTER VOLUNTARIO

Dejar en claro la participación en esta investigación es voluntaria nadie será obligado a tomar parte en la investigación contra su voluntad pudiendo negarse a tomar parte en ella o retirarse en cualquier momento sin que haya algún tipo de castigo por su retiro o falta de participación con la empresa Verdes Selectos del Valle S.A. ni será afectada su relación actual o eventual con la Universidad Hispanoamericana. Aclarando no se perderá ningún tipo de derecho, ni se le castigará de ninguna forma por retirarse.



Firma de la persona participante: _____

CONFIDENCIALIDAD

El investigador Daniel Solano Elías garantiza un estricto manejo y confidencialidad de la información la participación que se da en este estudio es completamente anónima y la información obtenida de esta entrevista es confidencial, a la hora de presentar los resultados de la entrevista en la tesis, no se presentaran los nombres de la persona que participo en la entrevista.

Aquellos que tendrán acceso a estos registros para verificar procedimientos y datos de la investigación son la Universidad Hispanoamericana y el investigador Daniel Solano Elías en el caso de que el entrevistado/a desee conocer sobre la información que surja de la investigación comunicarse con Daniel Solano Elías al número 8497-1560 y recordar que la confiabilidad de la información está limitada por lo dispuesto en la legislación costarricense.

Si antes de responder a la entrevista, quisiera que se le aclare cualquier elemento de la investigación, puede contactar al investigador Daniel Solano Elías mediante el correo daniel.solano.elias@uhispano.ac.cr o al teléfono 8497-1560

Firma de la persona participante: _____



**FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO
PARA CUESTIONARIOS**

**Evaluación de los procesos operativos y la proyección
financiera con base en el cálculo de financiamiento de
la empresa Verdes Selectos del Valle S.A. en Tibás,
San José el I cuatrimestre del año 2024.**

PROPÓSITO DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación es realizada por Daniel Solano Elías como trabajo final de graduación para obtener el título de Licenciatura en administración de negocios con énfasis en banca y finanzas, en la Universidad Hispanoamericana

El objetivo de la investigación es ayudar a la empresa Verdes Selectos del Valle S.A. a estudiar los procesos que esta realiza con el propósito de ver si estos están bien planteados, son eficientes y pueden mejorar con el propósito de hacer que la empresa crezca, las personas que estarán participando en esta encuesta son personas relacionadas con la empresa Verdes Selectos del Valle S.A. siendo más específica personas ubicadas en altos puestos en la empresa Verdes Selectos del Valle S.A.

La participación de los encuestados en esta investigación es la de responder unas preguntas que se le serán enviadas a sus correos empresariales a través de la aplicación de Google forms en el caso de haber aceptado participar en la encuesta, los encuestados solo deberán de llenar un cuestionario no se grabaran ni tomaran videos de los participantes y hay fecha límite hasta el 30 de junio del 2024 dejar en claro que los datos de este cuestionario serán utilizados para estudiar los resultados de los procesos operativos.

RIESGOS Y BENEFICIOS DE PARTICIPAR

En el caso de que usted desee participar en esta encuesta lo único que tendrá que hacer será responder el cuestionario que será enviado a su correo empresarial los cuestionarios serán enviados el 1 de junio del 2024 y la fecha límite para responderlos es el 30 de junio del 2024

De los riesgos que puede o mejor dicho molestias por las que pueden pasar los participantes es la de no poder contestar el cuestionario para la encuesta en la fecha límite esto pudiendo generar ansiedad o incomodidad en los participantes

Firma de la persona participante:



debido a que no serán recibidos más cuestionarios después del 30 de junio además de poder perder la confidencialidad de los participantes. Si bien hay riesgos posibles de la participación en la encuesta también hay beneficios para la empresa Verdes Selectos del Valle S.A. ayudando a la empresa y sus asociados a saber si están realizando bien los procesos de la empresa y potencialmente beneficiando a los trabajadores, en el caso de que algún proceso se esté realizando mal gracias a la encuesta estos procesos que se están realizando mal podrán ser corregidos u optimizados para facilitarle el trabajo a los trabajadores de la empresa Verdes Selectos del Valle S.A.

CARÁCTER VOLUNTARIO

La participación en esta investigación es voluntaria y usted puede dejar de responder el cuestionario en cualquier momento. Esto no le va a afectar de ninguna manera su vínculo con la empresa Verdes Selectos del Valle S.A., ni su relación actual o eventual con la Universidad Hispanoamericana. Tampoco perderá ningún tipo de derecho, ni se le castigará de ninguna forma por retirarse.

CONFIDENCIALIDAD

El investigador Daniel Solano Elías garantiza un estricto manejo y confidencialidad de la información la participación en este estudio es completamente anónima y la información obtenida de estos cuestionarios es confidencial, a la hora de presentar los resultados de la encuesta en la tesis, no se presentarán los nombres de aquellos que participaron en esta encuesta. Aquellos que tendrán acceso a estos registros para verificar procedimientos y datos de la investigación son la Universidad hispanoamericana y el investigador Daniel Solano Elías en el caso de que los participantes deseen conocer sobre la información que surja de la investigación comunicarse con Daniel Solano Elías al número 8497-1560 y recordar que la confiabilidad de la información está limitada por lo dispuesto en la legislación costarricense.

Si antes de responder el cuestionario, quisiera que se le aclare cualquier elemento de la investigación, puede contactar al investigador Daniel Solano Elías mediante el correo electrónico Daniel.solano.elias@uhispano.ac.cr o el teléfono 8497-1560.

CONCENTIMIENTO

Declaro que he leído y entiendo de qué trata la investigación y las condiciones de mi participación. Por tanto, accedo a participar como sujeto de investigación en este estudio.

¿Acepta participar en la investigación?

Sí

No

Firma de la persona participante:



Anexo 3. Carta de autorización de la entidad

Ciudad: Heredia, 7 de septiembre del 2024

Señoras y señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Hispanoamericana

Estimadas autoridades:

Por medio de la presente hago constar que, en mi condición de Directa General en/de Verdes Sellos del Valle brindo autorización para que el/la estudiante Daniel Salas Elías cédula de identidad I-1740-0632 desarrolle en esta empresa/organización/institución el trabajo de investigación titulado: Evaluación de los Procesos Operativos y la Proyección Financiera con base en el educt de Funcionamiento de la Empresa Verdes Sellos del Valle S.A. Apilado Soyase!
el I trimestre del año 2024
Además, indico que, en la presentación de los resultados, de manera escrita y oral, puede utilizarse públicamente el nombre de esta empresa/organización/institución.

Cualquier consulta, sírvanse contactarme al correo electrónico ventas.verdossellos@gmail.com o al teléfono 8568-8181.

Atentamente,

Firma: 
Nombre Apellido: Daniel Salas Elías
Puesto de la persona responsable: Directa General
Nombre de la entidad: VERDES SELLOS DEL VALLE

Anexo 4. Carta de aprobación del Tutor/de la Tutora

CARTA DEL TUTOR

San José, 06 de setiembre de 2024

Señores
Administración de Negocios
Universidad Hispanoamericana

Estimados señores:

El estudiante **Daniel Solano Elías**, cédula de identidad número 1-1740-0632, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **“Evaluación de los procesos operativos y la proyección financiera con base en el cálculo de financiamiento de la empresa Verdes Selectos del Valle Sociedad Anónima, en Tibás, San José en el I cuatrimestre del año 2024.”**, el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura en Administración de Empresas, con Énfasis en Banca y Finanzas.

En mi calidad de tutor, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

| | | | |
|----|---|------|------|
| a) | ORIGINAL DEL TEMA | 10% | 10% |
| b) | CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES | 20% | 20% |
| C) | COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION | 30% | 30% |
| d) | RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 20% | 20% |
| e) | CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO | 20% | 20% |
| | TOTAL | 100% | 100% |

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,

RODOLFO ANTONIO
BONILLA NUÑEZ (FIRMA)

Firmado digitalmente por
RODOLFO ANTONIO BONILLA
NUÑEZ (FIRMA)
Fecha: 2024.09.06 10:39:39 -0600'

Rodolfo Bonilla Núñez
Cédula identidad N° 501760902
Carné Colegio Profesional N° 1552

Anexo 5. Carta de aprobación del Lector/de la Lectora

CARTA DE LECTOR

San José, 17 de setiembre del 2024

Universidad Hispanoamericana
Sede Heredia
Carrera de Administración

Estimado señor

El estudiante Daniel Solano Elías, cédula de identidad 1-1740-0632 , me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado "*Evaluación de los procesos operativos y la proyección financiera con base en el cálculo de financiamiento de la empresa Verdes Selectos del Valle S.A. en Tibás, San José el I cuatrimestre del año 2024*", el cual ha elaborado para obtener su grado de Licenciatura.

He revisado y he hecho las observaciones relativas al contenido analizado, particularmente lo relativo a la coherencia entre el marco teórico y análisis de datos, la consistencia de los datos recopilados y la coherencia entre éstos y las conclusiones; asimismo, la aplicabilidad y originalidad de las recomendaciones, en términos de aporte de la investigación. He verificado que se han hecho las modificaciones correspondientes a las observaciones indicadas.

Por consiguiente, este trabajo cuenta con mi aval para ser presentado en la defensa pública.

Atte.

**Alexander
Cordero
Céspedes**
Firmado digitalmente
por Alexander
Cordero Céspedes
Fecha: 2024.09.17
17:09:01 -06'00'

MBA. Alexander Cordero Céspedes, lic.
Cédula 1-732-096
Carné 5813

Anexo 6. Carta de aprobación **del/la** profesional en Filología

[Este es el modelo. Pegar la imagen del documento debidamente completado y firmado.]

Ciudad, xx de Mes de 202x.

Señoras y señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Hispanoamericana

Departamento de Servicios Estudiantiles
Universidad Hispanoamericana

Estimadas personas:

El suscrito/La suscrita, en mi condición de profesional en Filología, hago constar que he revisado la tesis/tesina titulada “**Nombre del trabajo**”, la cual fue elaborada por el/la estudiante **Nombre Apellido Apellido**, cédula de identidad 0-0000-0000.

El documento responde a los requisitos exigidos para estos casos. Por tanto, apruebo que el/la sustentante presente su trabajo final de graduación ante el Tribunal Calificador nombrado para tales efectos.

Cualquier consulta, sírvanse contactarme al correo electrónico correo@correo.com, o al teléfono xxxx-xxxx.

Atentamente,

Firma
Nombre Apellido Apellido
Filólogo/Filóloga
Cédula 0-0000-0000

Anexo 7. Licencia y autorización al CENIT

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
CENTRO DE INFORMACION TECNOLOGICO (CENIT)
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA
REPRODUCCION PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA
DE LOS TRABAJOS FINALES DE GRADUACION**

San José, 2/9/2024

Señores:
Universidad Hispanoamericana
Centro de Información Tecnológico (CENIT)

Estimados Señores:

El suscrito (a) Daniel Sobino Elías con número de identificación 1-1740-0432 autor (a) del trabajo de graduación titulado Evaluación de los procesos operativos y la proyección financiera con base en el cálculo de financiamiento de la empresa Verdes Selectos del Valle S.A. en Liberia, San José, el 1 de febrero del año 2024 presentado y aprobado en el año 2024 como requisito para optar por el título de Licenciado en Banca y Finanzas; (SI) / (NO) autorizo al Centro de Información Tecnológico (CENIT) para que con fines académicos, muestre a la comunidad universitaria la producción intelectual contenida en este documento.

De conformidad con lo establecido en la Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos N° 6683, Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica.

Cordialmente,



Firma y Documento de Identidad

ANEXO 1
LICENCIA Y AUTORIZACIÓN DEL AUTOR/DE LA AUTORA
PARA PUBLICAR Y PERMITIR LA CONSULTA Y USO

Parte 1. Términos de la licencia general para publicación de obras en el repositorio institucional

Como titular del derecho de autor, confiero al Centro de Información Tecnológico (CENIT) una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

- a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, el autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito.
- b) Autoriza al Centro de Información Tecnológico (CENIT) a publicar la obra en digital, los usuarios puedan consultar el contenido de su Trabajo Final de Graduación en la página Web de la Biblioteca Digital de la Universidad Hispanoamericana
- c) **El autor/La autora** acepta que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncia a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.
- d) **El autor/La autora** manifiesta que se trata de una obra original sobre la que tiene los derechos que autorizan, y que es **él/ella** quien asumen total responsabilidad por el contenido de su obra ante el Centro de Información Tecnológico (CENIT) y ante terceros. En todo caso el Centro de Información Tecnológico (CENIT) se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre de la persona autora y la fecha de publicación.
- e) Autorizo al Centro de Información Tecnológica (CENIT) para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.
- f) Acepto que el Centro de Información Tecnológico (CENIT) pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.
- g) Autorizo que la obra sea puesta a disposición de la comunidad universitaria en los términos autorizados en los literales anteriores, bajo los límites definidos por la Universidad en las "Condiciones de uso de estricto cumplimiento" de los recursos publicados en Repositorio Institucional.

SI EL DOCUMENTO SE BASA EN UN TRABAJO QUE HA SIDO PATROCINADO O APOYADO POR UNA AGENCIA O UNA ORGANIZACIÓN, CON EXCEPCIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICO (CENIT), **EL AUTOR/LA AUTORA** GARANTIZA QUE SE HA CUMPLIDO CON LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES REQUERIDOS POR EL RESPECTIVO CONTRATO O ACUERDO.

Anexos de la investigación:

Anexo 1 entrevista con el director general

Narrativa:

Los procesos son los siguientes en el caso de las verduras: se reciben las ordenes de pedidos de cada una de las tiendas se confecciona un fusionado de orden de compra para los diferentes proveedores o para un proveedor en específico si se ha decidido trabajar la compra en forma total a un solo proveedor se transmite la orden del pedido fusionado que incluyen todos los requerimientos de cada una de las tiendas este se envía al proveedor vía correo electrónico vía wasap se verifica que el proveedor haya recibido el pedido y se coordina la recolección del mismo al día siguiente a la hora de la recepción se realiza una inspección de la mercadería el proveedor a separado por punto de venta o por tienda a la cual se deben entregar los diferentes productos se inspecciona la calidad peso frescura de los productos y se procede a cargar a los diferentes vehículos para transportar el producto a las tiendas el reparto o mejor dicho la recolección de la mercadería se realiza de 6 a 8 am y la distribución comienza de 10 en adelante a 4 pm se procede a entregar los productos en las diferentes tiendas los encargados de cada tienda verifican las cantidades peso calidades cualidades firmezas tonos tamaños calibres y si todo está bien se pone un sello la firma de recibido en la factura y se escanea el comprobante o la orden de pedido para posteriormente pasar la facturación unos 3 días 4 días antes se envía el desglose de los comprobantes de recibido con sus respectivas facturas para cobro y 2 días después se está recibiendo el cobro.

En el caso de las comidas preparadas funciona similar se reciben los pedidos se hace el fusionado de los pedidos para proceder a hacer las compras de los diferentes insumos que se requieren para preparar los platos preparados se verifica que haya envases etiquetas sellos al día siguiente en horas de la mañana se inicia la preparación de los diferentes platos el cual es un proceso que dura todo el día hora de la noche se emiten las facturas en base a los pedidos se reconecta el producto se hace la distribución en hora de la

noche tipo 12 o 1 am para que estén en los puntos de venta disponibles o exhibidos a las 5 o 6 am que los clientes llegan a disfrutar de desayunos y diferentes platos

Anexo 2:

1. Cuál es la metodología utilizada para la revisión de inventarios en bodegas de etiquetas y envases
2. Cada cuanto se realizan los inventarios en bodegas
3. Por medio de que metodología se hace la solicitud de los pedidos
4. En el procedimiento de elaboración está establecido el plazo máximo de recepción de solicitudes del cliente
5. En el caso de que no cómo se procede
6. Los clientes suelen solicitar más productos después del tiempo establecido
7. En el caso de que si cómo se procede
8. Cuanto tiempo se tarda en hacer el fusionado (recopilación de ordenes de pedido)
9. Se puede ver alterado de alguna manera el tiempo en el que se hacen los fusionados
10. En el caso de que se vea alterado de alguna manera el tiempo en el que se hacen los fusionados como se procede
11. Cuál es el sistema de facturación utilizado por la empresa
12. Cuáles son los beneficios del sistema de facturación agregados
13. La empresa verdes selectos S.A. cuenta con algún seguro para accidentes que puedan ocurrir en el futuro

Anexo 3:

Se utilizo la plataforma Google forms a la hora de realizar y enviar los cuestionarios para la encuesta a los encuestados

Anexo 4:

