



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

OCTUBRE 2019 – MARZO 2020

EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE CARÁCTER COMPLEXIVO

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

Sostenibilidad económica de la empresa de servicios de limpieza SERVIPLUS FLUMINENSE.

EGRESADA:

Evelyn Nathaly Sandoval Colina

TUTOR:

CPA. Julio Ernesto Mora Aristega, MsC.

AÑO 2020

INTRODUCCIÓN

La Asociación de Servicios de Limpieza SERVIPLUS FLUMINENSE es una empresa pequeña que se dedica a ofertar servicios de limpieza tal como constan en su RUC, como tal tiene obligaciones con los organismos de control del país, esta empresa trabaja con empresas públicas y privadas; el problema principal que tiene es que las entidades que contratan sus servicios no cancelan sus obligaciones a tiempo, lo que ha limitado en gran parte la inversión y la capacidad de crecimiento de la misma y por ende ha provocado que se estanquen los niveles de competitividad en el mercado dentro del ramo industrial.

El presente trabajo surge como una necesidad de conocer los mecanismos que se han aplicado para mitigar la situación problemática, el objetivo del mismo es conocer la opinión que tienen los socios y el gerente respecto al crecimiento de la empresa y las posibilidades de sustentabilidad económica en el tiempo; por ello se enmarca en las dos sublíneas de investigación de la carrera de Ingeniería Comercial, en modelos de gestión administrativa debido a que el problema de gestión y efectivización de los ingresos le atañe directamente, y producción y competitividad porque la empresa se encuentra en un nivel de competitividad plano dado que no ha invertido por falta de efectivo.

Para obtener resultados se aplicaron técnicas de recolección de información tales como la encuesta y la entrevista, las que permitieron conocer que los socios y el gerente

descartan en primera instancia un financiamiento externo y determinan que lo más importante es establecer estrategias para hacer efectivo los ingresos.

DESARROLLO

La Asociación de Servicios de Limpieza SERVIPLUS FLUMINENSE, surge condicionada por una serie de supuestos, costumbres, hábitos y valores que los socios o emprendedores asimilan de su medio, sea de manera consciente o inconsciente; en cada comunidad económica estos supuestos y valores adquieren un perfil diferenciado con respecto a los de otras. Claramente, no todas las formas de entender la actividad empresarial resultan en iguales niveles de competitividad, aquellas que denoten mayor compromiso con el aprendizaje y desarrollo de nuevas capacidades empresariales, las que demuestren mayor agresividad para incursionar en nuevos mercados, conducirán a culturas empresariales, más competitivas y más capaces de generar riquezas. (Vargas, 2015).

La Asociación de Servicios de Limpieza SERVIPLUS FLUMINENSE, es una empresa cuyo representante legal es la Sra. Karla Paola Cortez Yáñez y su contador el Ing. Pablo Joel Macías León; se dedica a proveer de servicios de limpieza para hogares y empresas tanto públicas como privadas, debido a la necesidad imperiosa que tienen estas entidades de mantener limpio el lugar donde realizan sus tareas diarias; estos servicios son pagados en el caso de las empresas públicas con el presupuesto asignado por el Estado y en el caso de las empresas privadas con sus fondos propios contemplados

también en su presupuesto de ingresos y gastos; se encuentra ubicada en la ciudad de Babahoyo, en el Viaducto 2 y Calle Cuarta; fue creada en el año 2016 y se mantiene en el mercado hasta la actualidad, trabajando con clientes de ambos sectores.

En los últimos años los servicios de limpieza han tomado auge originalmente en las organizaciones locales, las tareas de aseo eran realizadas por el propio personal, o se acudía a la contratación de personal doméstico independiente, si bien hoy ésta sistemática subsiste, el presupuesto de las empresas públicas, por su monto en la partida de Aseo y Limpieza, permite una nueva modalidad de trabajo, donde la tercerización de ciertos servicios puede resultar práctica para los directivos, fue creando una tendencia de cambio en el sector de servicios. (Puerta, 2015).

Conociendo el mercado, sus principales competidores y las conductas de compra de cada sector e identificado el mercado objetivo, SERVIPLUS FLUMINENSE está en condiciones de establecer una estrategia de comercialización, entendiéndose como tal a todas las acciones realizadas a fin de cumplir con los objetivos preestablecidos por una empresa, creyendo adecuado implementar las siguientes estrategias: marketing concentrado y diferenciación de servicios; preservando y creando empleo, pagando salarios justos, y ayudando a lograr el grado de confianza necesario para el correcto funcionamiento de una economía de mercado. (García, 2013), es lo que se pretende, pero que es difícil de cumplir.

SERVIPLUS FLUMINENSE ha realizado inversión económica en: carritos de limpieza, trapeadores y baldes, con su respectiva señalización de precaución, aspiradoras, bolsas de basura, cepillos, escobas y mopas, máquinas de limpieza, productos químicos específicos que van a profundizar la limpieza de las superficies, si se cuenta con cristales, es necesario un palo telescópico para llegar a las zonas más altas, algunos considerados como activos y otros como suministros, los cuales deben ser recuperados con el cobro de las facturas por estos servicios.

SERVIPLUS FLUMINENSE brinda a sus clientes un servicio que consta de la limpieza y desinfección de áreas administrativas, comerciales residenciales en forma periódica, ya sea diaria o semanal, este servicio es realizado por personal contratado por la empresa, provisto con indumentaria, calzado y demás elementos de seguridad e higiene adecuados y consiste en:

- ✓ Limpieza y desinfección de superficies verticales y horizontales y recolección de residuos.
- ✓ Limpieza de mobiliario, equipamiento específico y metales con la utilización de productos y procedimientos adecuados.
- ✓ Higiene y limpieza de sanitarios y toilettes de acuerdo a las pautas generales de limpieza y desinfección.

- ✓ Limpieza de superficies vidriadas siguiendo los procedimientos adecuados para la acción y considerando medidas de seguridad adecuadas.
- ✓ Limpiar y desinfectar grandes superficies utilizando máquinas y equipos.

Aprovechando los criterios de evaluación instaurados en las empresas del estado, en los que la limpieza juega un papel muy importante

Como toda empresa esta asociación surge con el objeto de obtener una rentabilidad por las actividades que realiza, entendiéndose como tal: al beneficio de la inversión o también la recompensa por invertir (Gitman & Joehnk, 2015); pero los clientes no son puntuales en los pagos, lo que ha generado que la empresa no pueda recuperar la inversión conforme a lo ha planificado, acarreando problemas de índole financieros bastantes fuertes como para poner en riesgo la sustentabilidad económica de la organización y su subsistencia en el tiempo.

Desde que la empresa se creó su objetivo principal ha sido obtener una utilidad por las actividades prestadas, para ello ha realizado inversiones en las maquinarias necesarias para brindar un servicio de calidad a la entidades contratantes que por lo general pertenecen al sector público, entre estas resaltan el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Ministerio de Inclusión Económica y Social; Universidad Técnica de Babahoyo; Fiscalía General del Estado y Ministerio de Salud Pública; se considera como entidad contratante a toda aquella empresa pública o privada que requiera la contratación de los servicios que alguna empresa ofrezca a fin de cubrir alguna necesidad (Ley de

Contratación Pública, 2015) las cuales cuenta con el presupuesto requerido para emprender esta acción.

Cuando las entidades contratantes incumplen el pago que tienen que realizar a la empresa, es allí cuando se presenta en mayor de los problemas, porque la empresa coloca personal a trabajar en cada una de estas entidades, mismas que a través de sus administradores exigen un servicio de óptima calidad, el cual no se ve recompensado el pago oportuno de los emolumentos convenidos en los contratos firmados en el que estipula que la Empresa Serviplus debe entregar los servicios de limpieza en forma puntual y calidad y la entidad contratante debe realizar la cancelación de los valores pertinentes, pero es allí donde las entidades contratantes no cumplen con el contrato; poniendo en riesgo la estabilidad empresarial de esta organización; considerándose en este contexto a la estabilidad empresarial como el ingreso constante de flujos de efectivo que le permiten cubrir las obligaciones a corto y mediano plazo y que le permiten sustentarse en el tiempo (Calva, 2017); por esta razón la sostenibilidad económica de la empresa se encuentra en peligro.

La empresa ha basado la entrega de sus servicios utilizando una mercadotecnia sustentable debido a la naturaleza de sus servicios, entendiéndose como tal, según Vega a aquella que cubre las necesidades de los consumidores sin generar daños a la sociedad o al ambiente, deberá agregar valor a los consumidores en los productos y servicios que ofrece.(Vega, 2017); a pesar de ello los clientes no han considerado esto y en su mayoría son ellos los que generan un gran problema cuando no cancelan las

facturas a tiempo ya que no hay el suficiente ingreso de efectivo para cubrir los costos esenciales del servicio correspondientes a materia prima, mano de obra y costos indirectos.

Toda empresa corre riesgo, en SERVIPLUS FLUMINENSE el mayor riesgo es el económico financiero, debido a la falta de recuperación de los ingresos que generan la entrega de sus servicios, para este trabajo se entiende por riesgo, a la posibilidad de que la empresa no pueda cubrir sus costos operativos (Gitman & Joehnk, 2015), que es lo que está sucediendo en la empresa objeto de este estudio de caso, el hecho de no efectivizar sus ingresos puede llevar a la organización a declive apresurado.

Teniendo en consideración que el riesgo es la contingencia, posibilidad o proximidad de un daño; una sana práctica corporativa consiste en que la empresa cuente con un plan de administración de riesgos, en el que se prevean estos, se estimen los impactos de que ocurran posibles daños y cuáles serían las respuestas de la empresa para reducir o eliminar tales impactos desfavorables. (Purón, 2015).

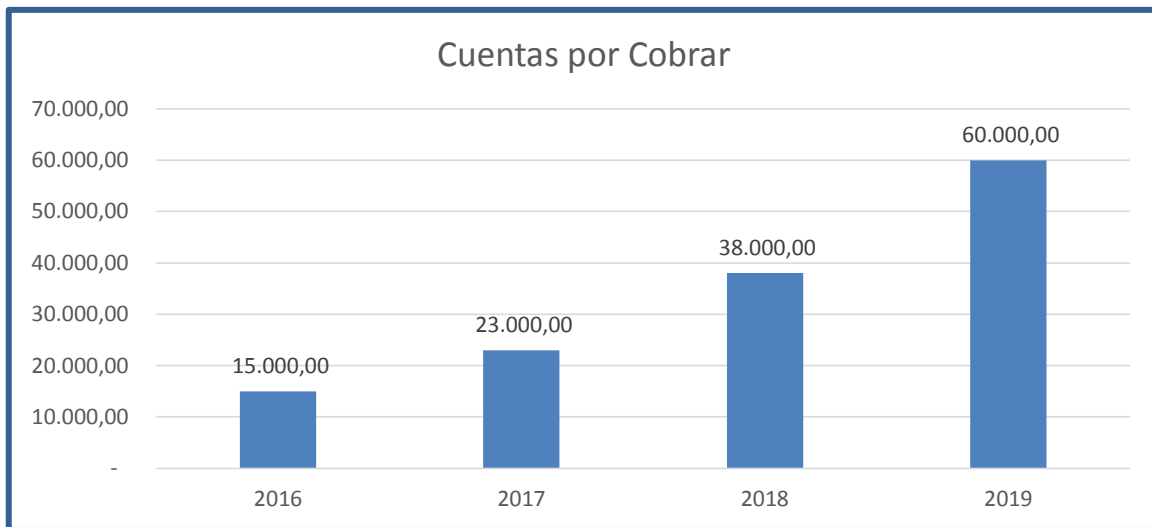
En el escenario empresarial de SERVIPLUS FLUMINENSE se padece de riesgo financiero, el cual es considerado como aquel que concierne a la variación en los rendimientos que es inducida por el apalancamiento lo que significa la proporción de una compañía financiada por deuda. (Paul G. Keat, 2011), deuda que la empresa tiene con los proveedores de los materiales necesarios para la entrega del servicio., que no puede

pagar debido a que los ingresos no se cristalizan, con este ritmo económico es difícil sostenerse en el mercado.

Otro problema grave es la falta de interés de los funcionarios de las empresas públicas, en la cancelación de los servicios a la Asociación SERVIPLUS FLUMINENSE; ya que ellas presupuestariamente si disponen de los recursos necesarios, pero la burocracia que manejan en estas entidades es muy amplia, el trámite debe de pasar un sinnúmero de instancias hasta que por fin se haga efectivo, hasta que esto se da la empresa ya ha contraído nuevas deuda y no logra salir de un bache económico cuando ya ha incurionado en otro.

La Asociación SERVIPLUS FLUMINENSE tiene difícil la relación entre costos y gastos con ingreso, la doble dimensión de la estructura contable de la unidad económica es básica para su comprensión y relación con otras entidades, la dualidad se constituye, por una parte con los recursos con que cuenta el ente económico para la realización de sus fines y, por la otra, con la fuente de esos recursos. (Fernández, 2018); es decir que para esta empresa pensar en expansión es lujo porque sus cuentas por cobrar están en altos niveles como se aprecia en el gráfico detallado a continuación:

Gráfico N° 1: Cuentas por cobrar aproximadas y redondeadas.



Fuente: Registros Contables de la Asociación SERVIPLUS FLUMINENSE

Elaboración: Autora

Las empresas privadas tienden a no contratar estos servicios debido a los costos que les generan y como en este sector se cuidan los ingresos económicos la contratación este campo tiende a reducirse, quedando como mercado las empresas públicas (Martabit, 2018), el problema de estas es que a pesar de contar con un presupuesto el trámite para ejecutarlo es sumamente largo; se entiende por presupuesto de gastos e ingresos al instrumento directo y más poderoso del cual dispone el Estado para influir en la economía y en buena medida refleja un plan económico del gobierno, además es la expresión contable de los programas de gastos e ingresos públicos para un ejercicio económico, generalmente de un año de duración. (Ayala, 2015), la dificultad mayor es efectivizarla para la cancelación del servicio y que con este ingreso se pueda realizar la reinversión.

Siendo Babahoyo una ciudad pequeña, el mercado es reducido, a pesar de que la Empresa SERVIPLUS FLUMINENSE tiene cobertura a nivel provincial y por qué no

nacional; sin embargo los cambios en la economía han hecho que los socios modifiquen su pensamiento hacia una mente más abierta, en la que se tenga en cuenta la competencia interna y externa, la industria y la economía del país y del exterior; donde no se considere al competidor nacional como un enemigo que les quita el mercado, sino como una persona de las cuales se pueden realizar acuerdos y convenios para hacer más competitivo su propio producto; que traten de abrir los mercados internacionales y aprovechen la misma macroeconomía en la administración de su empresa mediante:

- ✓ El manejo de los elementos económicos básicos, como el trabajo, el capital y la información tecnológica, como entes productivos.
- ✓ El manejo de la organización, utilizando los conceptos modernos de gestión, habilidad, gerencial y empresarial como factores económicos y productores de riquezas. Etc. (Berghe, 2016)

En los últimos periodos la economía de la organización no ha sido la mejor, sin embargo se ha subsistido porque se ha alcanzado a cubrir los costos operativos, se entiende por economía de la empresa a la disciplina científica que versa sobre la administración y dirección de los negocios empresariales. (Gorostegui, 2017), en este contexto la empresa puede seguir, pero el nivel de rentabilidad que es medio, sin embargo la efectivización de los ingresos se cuestiona, para ello se presenta a continuación la siguiente tabla que describe mejor esta afirmación:

Tabla Nº 1: Resumen contable anual de Cuentas por cobrar aproximadas y redondeadas.

FECHA	DETALLE	DEBE	HABER
2019	Cuenta por Cobrar	28.000,00	
	Ingresos por servicios		28.000,00
	P/R Cuentas por cobrar del periodo 2019.		
	TOTAL	28.000,00	28.000,00

Fuente: Registros Contables de la Asociación SERVIPLUS FLUMINENSE

Elaboración: Autora

Como se observa en el registro anterior las cuentas por cobrar en el último año asciende a 60.000,00; de un total de ventas anuales de 130.000,00 aproximadamente, lo que representa un 46% que no se ha hecho efectivo, lo que afecta la estabilidad empresarial, así como su índice de liquidez, por no haber recibido en efectivo el pago de los servicios, el registro económico de ventas se encuentra en niveles aceptables, pero el nivel de liquidez que describe el poder monetario que tienen las empresas para enfrentar las deudas se encuentra en declive.

A pesar de estar fortalecidos con empleados que cumplen sus tareas en un nivel aceptable en el ramo empresarial, el problema sigue siendo el ingreso que permita la expansión y mejorar la cadena de valor; la cual se define como el conjunto de tareas que lleva a cabo está, desde que accede a las materias primas hasta que presta el servicio postventa; es decir forman parte de la cadena de valor tanto las tareas relacionadas con la producción, como las de transporte, ventas y atención al

consumidor. (Muñoz, 2016); esta organización posee una excelente cadena de valor que le permite entrar en el mercado, el problema sería mantenerse en el mismo.

SERVIPLUS FLUMINENSE se conceptualiza a sí misma como una empresa competitiva dentro del entorno de la ciudad de Babahoyo, lo cual hace referencia a la capacidad que tiene la organización para mantener, incrementar o consolidar su participación en el mercado. (Álvarez, 2007), con políticas empresariales definidas, las cuales le permiten otorgar créditos a las empresas contratantes, se entiende por políticas empresariales según Alles, a aquellos preceptos, normas o reglas internas de funcionamiento que deberán cumplir todos los integrantes de la organización, mismas que son definidas por cada empresa en función de su cultura y costumbres, respetando las leyes de cada país y/o región, según corresponda. (Alles, Dirección estratégica de RR.HH. Vol I - (3a ed.): Gestión por competencias, 2015), la aplicación de estas políticas ha llevado a la empresa a tener un índice del 46% en cuenta por cobrar.

La estabilidad o inestabilidad del contexto macroeconómico es un determinante clave de las decisiones que toma una organización, (Ocaña, 2012); sea esta pública o privada, se debe tener en cuenta, en este sentido, que los ciclos económicos no son neutrales sino que siempre hay ganadores y perdedores, en este sentido, es posible identificar grupos de gran poder económico que pueden beneficiarse mucho ante un contexto recesivo, variables tales como la posibilidad de acceder a créditos, la estabilidad de la moneda, las restricciones a las importaciones o las exportaciones, los incentivos a

determinados sectores considerados estratégicos, el nivel de concentración, etc., determinan contextos más o menos favorables. (Loguzzo, 2016)

El desempeño por competencias hace referencia a la medición del desempeño del ente en su conjunto y de los colaboradores en particular, sobre la base del modelo de competencias de la organización, implica la medición del desempeño de una persona considerando las competencias requeridas para el puesto y a través de la observación de su comportamiento, durante un determinado periodo. (Alles, Desempeño por competencias (3ra edición): Estrategia, evaluación de personas: desarrollo 360º, 2017).

SERVIPLUS FLUMINENSE como toda empresa en tiene metas de inversiones de crecimiento dirigidas a incrementar la producción de la empresa, bien sea desarrollando nuevos servicios o mejorando los existentes, o a ampliar sus canales de distribución, con el objeto de reafirmar a la empresa en el mercado. (Santiago Garrido Buj, 2019); pero mientras se mantenga este ritmo de entregar servicios a créditos, con contratos que no se cumplen en sus plazos, esos anhelos quedarán como proyectos solamente o en su defecto deberá recurrir a un financiamiento externo el cual sería difícil de cumplir por el nivel de captación de efectivo. (Juan Manuel Soriano Llobera, Economía de la empresa, 2012).

Al aplicar los instrumentos de recolección de la información, entrevista al gerente de la Asociación, para este caso se obtiene la siguiente información, la cual es relevante para poder comprender la temática investigada:

Tabla Nº 2: Resumen de entrevista aplicada al Gerente de la Asociación SERVIPLUS FLUMINENSE.

ORDEN	CUESTIONAMIENTO	ASPECTOS RELEVANTES
1	¿Cómo considera el crecimiento de la Asociación?	Es lento debido a que no se han realizado mayores inversiones que permitan tener más cobertura.
2	¿Cuál es su criterio respecto a que la empresa pueda mantenerse en el mercado?	Creo que la empresa debe emprender acciones que le permitan captar efectivo, tales como cobrar con métodos más efectivos el valor por sus servicios prestados.
3	¿Cuáles son las razones por las cuales cree usted que la empresa pueda sostenerse o no en el mercado?	Creo que es una buena empresa que con mayores ingresos se puede expandir más allá de Babahoyo y puede sostenerse.
4	¿Cómo ve usted la posibilidad de buscar financiamiento externo para el crecimiento empresarial?	No ha sido descartada.
5	¿Qué acciones cree usted pertinente aplicar para mejorar el ingreso de efectivo de la organización?	Aplicar los criterios legales para el cobro de los valores adeudados.

Fuente: Entrevista aplicada al Gerente de la Asociación SERVIPLUS FLUMINENSE.

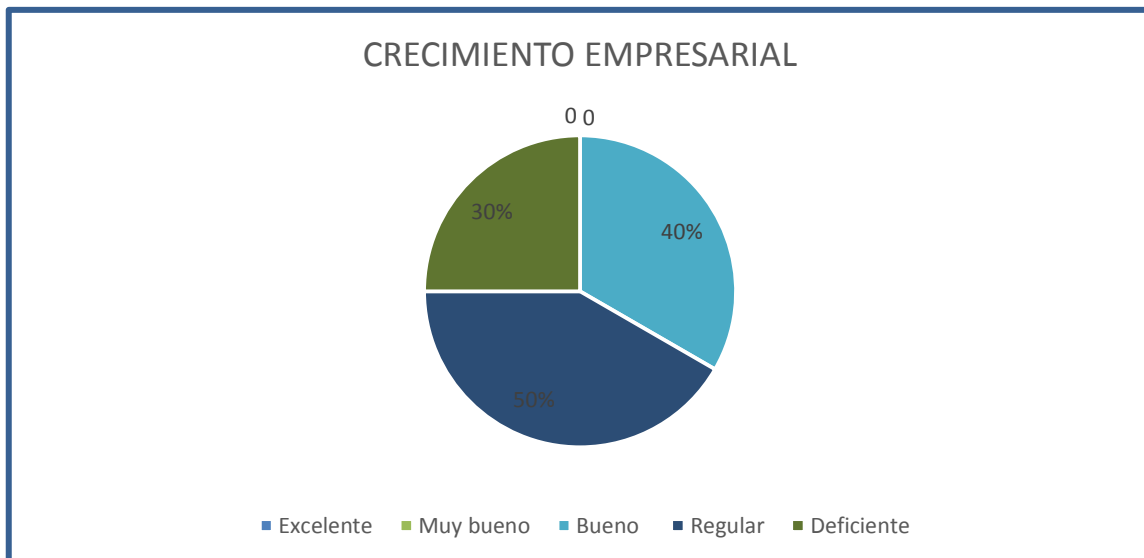
Elaboración: Autora

De acuerdo a la opinión del gerente de la Asociación el negocio de entrega de servicios no es malo, si se tienen ingresos que son redituables de acuerdo a la inversión y que representan un beneficio económico, sin embargo el problema se da cuando estas

ventas son a crédito y la cancelación tarda, lo que retrasa la inversión en la expansión a fin de tener mayor cobertura; se considera pertinente fortalecer los métodos de negociación que actualmente posee ya que estos no son efectivos al momento de cobrar, puesto que las entidades contratantes se tardan bastante en cancelar las facturas por los servicios recibidos; al hacer efectivas las cuentas por cobrar con el dinero recibido por estas se puede invertir en maquinaria y materiales que permitan brindar mayor servicios a los clientes y por ende crecer; bajo estas premisas no se descarta un financiamiento externo que vendría a oxigenar económicamente a la organización.

Con la aplicación del segundo instrumento de recolección de la información aplicado a los socios de la empresa se obtiene información que coadyuva a entender el entorno y la posibilidad de sustentabilidad económica en el mercado, de tal forma que la empresa continúe sus operaciones:

Gráfico N° 2: Apreciación de los socios sobre el crecimiento empresarial.

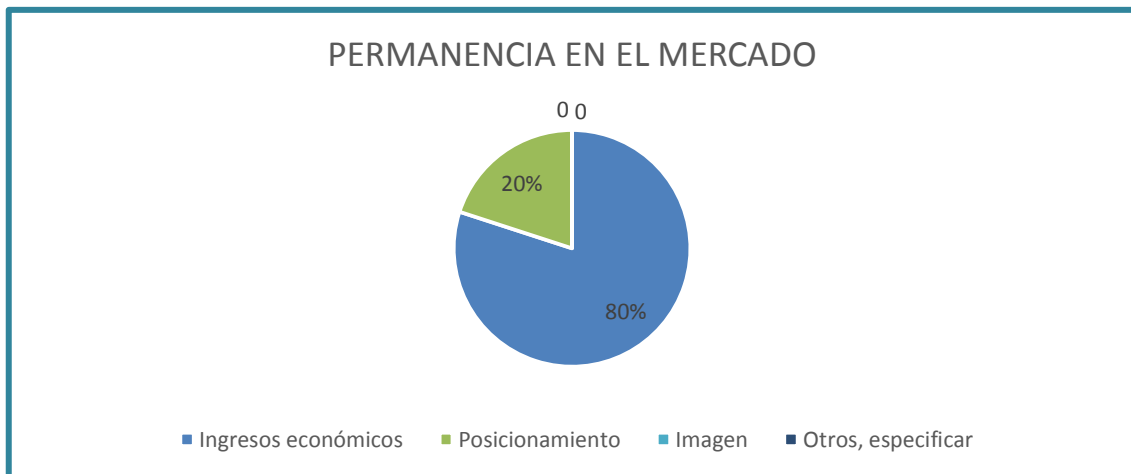


Fuente: Encuesta aplicada a los miembros de la Asociación SERVIPLUS FLUMINENSE.

Elaboración: Autora

De acuerdo a los resultados plasmados en el gráfico N° 2 se determina que los socios consideran que el crecimiento de la empresa no es el óptimo que este se podría mejorar y sobre todo que aunque no tenga mayores índices de crecimiento empresarial se mantenga en el mercado, pero que para ello se deben establecer estrategias que le permitan permanecer, crecer y competir con empresas del mismo ramo industrial, sin desmerecer el nivel de calidad de los servicios que se ofertan a los clientes y por los cuales aún están en el mercado.

Gráfico N° 3: Apreciación de los socios sobre los factores que condicionan la permanencia de la empresa en el mercado.



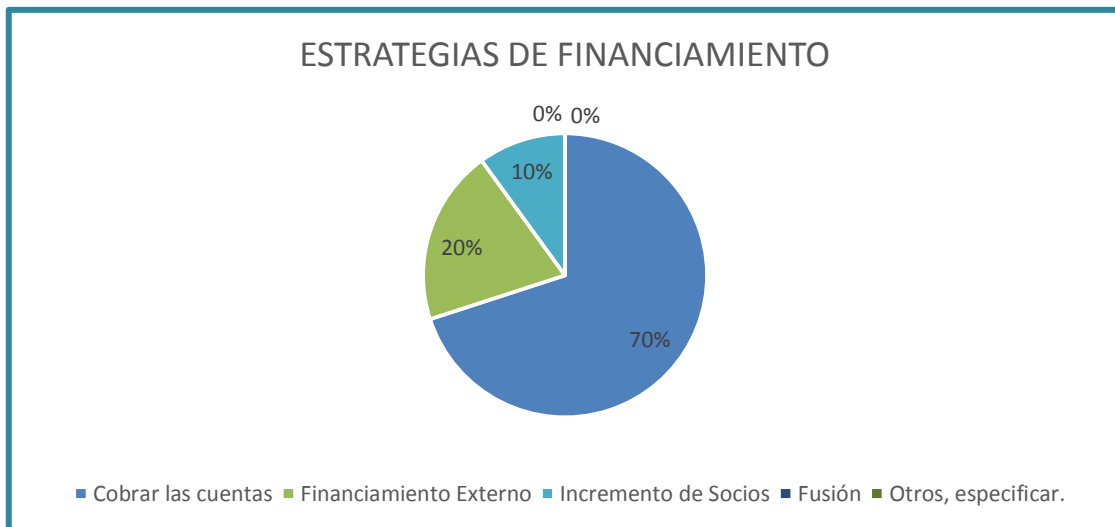
Fuente: Encuesta aplicada a los miembros de la Asociación SERVIPLUS FLUMINENSE.

Elaboración: Autora

Los socios estiman que la permanencia de la empresa en el mercado se encuentra condicionada debido a muchos factores, pero distinguen que los ingresos económicos no efectivizados son aquellos que pueden afectar la sustentabilidad de la misma, ya que son la fuente principal para cumplir con los compromisos económicos, la inversión y la entrega de servicios y sobre todo para contemplar la posibilidad de crecimiento y mejora del nivel de competitividad.

A pesar de que la empresa goza de un posicionamiento en el mercado y que el mercado de Babahoyo es muy reducido para operar, la asociación obtiene ingresos que podrían de ser efectivos asegurar la inversión y expansión hacia otras plazas, pero de seguir así como socios ellos estiman que la ruta de crecimiento no es la adecuada y que se deben tomar medidas urgentes para efectivizar las cuentas por cobrar y elevar el índice de liquidez de la empresa.

Gráfico N° 4: Apreciación de los socios sobre las posibles estrategias de financiamiento.



Fuente: Encuesta aplicada a los miembros de la Asociación SERVIPLUS FLUMINENSE.

Elaboración: Autora

Si la empresa crece también podría asegurar su permanencia en el mercado y un mayor nivel de competencia, para ello tiene que implementar alternativas de financiamiento, pero sobre todo efectivizar las cuenta por cobrar, así tenga que agotar todos los mecanismo posibles y hacer efectivas las multas que consignan los contratos en lo que hacer referencia al cumplimiento de obligaciones de cada una de las partes que lo suscriben.

Considerar un financiamiento externo es una posibilidad que puede hacer posible la captación de capital, el cual debe ser destinado a la inversión, pero hay que considerar que también genera obligaciones, al igual que el incremento de socios, por ello los socios creen que lo más factible para fortalecerse económicamente es mejorar el sistema de cobro.

CONCLUSIONES:

La Asociación SERVIPLUS FLUMINENSE, tiene una buena imagen en el mercado, entrega servicios de calidad a sus clientes, a pesar del mercado pequeño en el que se desenvuelve, pero todos estos factores positivos no le han permitido crecer como empresa debido a que no puede captar el ingreso de manera oportuna, lo que limita su capacidad de operación y la posibilidad de crecimiento en el mercado y de ser más competitiva.

El nivel de crecimiento que tiene la Asociación SERVIPLUS FLUMINENSE es bajo y solo se ha convertido en una organización cíclica, que opera, cubre compromisos, pero no crece y esto hace que los socios no tengan una buena opinión de la situación económica de la misma, sin embargo el nivel de operación local es aceptable, lo que no es aceptable es grado de efectivización de las obligaciones que tienen las entidades contratantes con la empresa.

La empresa no ha efectivizado las cuentas por cobrar lo que afecta directamente a varios factores importantes dentro de la organización y los que limitan sus crecimiento y condicionan su estabilidad y sustentabilidad en el mercado cada día más competente y antes de considerar un financiamiento externo que le permita expandirse los socios consideran que es necesario presionar a los clientes para poder cobrar y asegurar el ingreso de efectivo a la asociación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alles, M. A. (2015). *Dirección estratégica de RR.HH. Vol I - (3a ed.): Gestión por competencias*. Buenos Aires: Ediciones Granica.

Alles, M. A. (2017). *Desempeño por competencias (3ra edición): Estrategia, evaluación de personas: desarrollo 360º*. Buenos Aires: Ediciones Granica.

Alvarez, M. (2007). *La 3ra. llamada del éxito empresarial*. Mexico: Panorama Editorial.

Ayala, J. E. (2015). *Economía del Sector Público*. México: Esfinge.

Berghe, É. V. (2016). *Gestión gerencial y empresarial aplicadas al siglo XXI*. Bogota: Ecoe Ediciones.

Calva, J. L. (2017). *Sustentabilidad y desarrollo ambiental*. Mexico: UNAM.

Fernandez, J. A. (2018). *Prontuario de finanzas empresariales*. Mexico: Patria Educación.

Garcia, R. F. (2013). *La dimensión económica del desarrollo sostenible*. San Vicente: Editorial Club Universitario.

Gitman, L., & Joehnk, M. (2015). *Fundamento de Inversiones*. Madrid: Pearson.

Gorostegui, E. P. (2017). *Curso de Economía de la Empresa. Introducción*. Madrid: Editorial Centro de Estudios Ramon Areces SA.

Juan Manuel Soriano Llobera, J. V. (2012). *Economía de la empresa*. Barcelona: Universitat Politècnica de Catalunya. Iniciativa Digital Politècnica.

Juan Manuel Soriano Llobera, J. V. (2012). *Economía de la empresa*. Barcelona: Universitat Politècnica de Catalunya. Iniciativa Digital Politècnica.

Ley de Contratación Pública. (2015). Quito, Pichincha, Ecuador: Registro Oficial.

Loguzzo, F. M. (2016). *Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones*. Florencio Varela: Universidad Nacional Arturo Jauretche.

Martabit, J. T. (2018). *Fundamentos de estrategia empresarial: Quinta edición*. Santiago: Ediciones UC.

Muñoz, M. d. (2016). *Economía de la Empresa 2º Bachillerato (LOMCE) 2016*. Valladolid: Editex.

Ocaña, H. R. (2012). *Dirección estratégica de los negocios*. Buenos Aires: Editorial Dunken.

Paul G. Keat, P. K. (2011). *Economía de empresa*. Mexico: Pearson Educación.

Puerta, P. C. (2015). *Gestión administrativa de la actividad comercial. Manual teórico*. Madrid: EDITORIAL CEP.

Purón, R. T. (2015). *Derecho corporativo empresarial*. Mexico: Grupo Editorial Patria.

Santiago Garrido Buj, M. R. (2019). *Fundamentos de gestión de empresas*. Madrid:

Editorial Centro de Estudios Ramon Areces SA.

Vargas, R. A. (2015). *Veinte años de cultura empresarial en el Occidente de México:*

¿Hacia dónde vamos? Guadalajara: Editorial Universitaria.

Vega, L. E. (2017). *Mercadotecnia Sustentable y su aplicación en México y*

Latinoamérica. Mexico: UNAM, Facultad de Contaduría y Administración.

ANEXOS

ANEXO Nº 1

ENTREVISTA APLICADA AL GERENTE DE LA ASOCIACIÓN SERVIPLUS FLUMINENSE

OBJETIVO: Conocer la opinión del Gerente de la Asociación SERVIPLUS FLUMINENSE respecto al comportamiento económico de la organización.

1. ¿Cómo considera el crecimiento de la Asociación?
2. ¿Cuál es su criterio respecto a que la empresa pueda mantenerse en el mercado?
3. ¿Cuáles son las razones por las cuales cree usted que la empresa pueda sostenerse o no en el mercado?
4. ¿Cómo ve usted la posibilidad de buscar financiamiento externo para el crecimiento empresarial?
5. ¿Qué acciones cree usted pertinente aplicar para mejorar el ingreso de efectivo de la organización?

ANEXO Nº 2

ENCUESTA APLICADA A LOS SOCIOS DE LA ASOCIACIÓN SERVIPLUS FLUMINENSE

OBJETIVO: Conocer la el criterio de los miembros de la Asociación SERVIPLUS FLUMINENSE respecto al comportamiento económico de la organización.

1. ¿Cómo considera el crecimiento de la Asociación?

Excelente

Muy bueno

Bueno

Regular

Deficiente

2. ¿Cree usted que la empresa pueda mantenerse en el mercado?

Si

No

3. ¿Cuáles son las razones por las cuales cree usted que la empresa no pueda sostenerse o no en el mercado?

Ingresos económicos

Posicionamiento

Imagen

Otros, especificar

4. ¿Cómo considera usted la posibilidad de buscar financiamiento externo para el crecimiento empresarial?

Excelente

Muy bueno

Bueno

Regular

Deficiente

5. ¿Qué acciones cree usted pertinente aplicar para mejorar el ingreso de efectivo de la organización?

Cobrar las cuentas

Financiamiento Externo
Incremento de Socios
Fusión
Otros, especificar.

ANEXO N° 3
REGISTRO ÚNICO DEL CONTRIBUYENTE

	REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES		
NUMERO RUC:	1291763681001		
RAZON SOCIAL:	ASOCIACION DE SERVICIOS LIMPIEZA SERVIPLUS FLUMINENSE ASOSERLIMSERFLU		
NOMBRE COMERCIAL:			
CLASE CONTRIBUYENTE:	OTROS		
TIPO DE CONTRIBUYENTE:	POPULAR Y SOLIDARIO; SECTOR DE LA ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA; ASOCIATIVOS		
REPRESENTANTE LEGAL:	CORTEZ YANEZ KARLA PAOLA		
CONTADOR:	MACIAS LEON PABLO JOEL		
FEC. INICIO ACTIVIDADES:	17/08/2017	FEC. CONSTITUCION:	17/08/2017
FEC. INSCRIPCION:	17/08/2017	FECHA DE ACTUALIZACION:	10/10/2019
ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:			
LIMPIEZA GENERAL (NO ESPECIALIZADA) DE TODO TIPO DE EDIFICIOS, ESTUDIOS			
DOMICILIO TRIBUTARIO:			
Provincia: LOS RIOS Cantón: BABAHYOYO Parroquia: BABAHYOYO Calle: VIADUCTO 2 Número: S/N Intersección: CALLE CUARTA Referencia ubicación: ATRAS DEL GRAN ANI Celular: 0988201555 Email: karlacortez85@hotmail.com			
DOMICILIO ESPECIAL:			
OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:			
<ul style="list-style-type: none"> * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA 			
<p><small>Son derechos de los contribuyentes: Derechos de trato y confidencialidad, Derechos de asistencia e instalación, Derechos académicos, Derechos de información, Derechos procedimentales, para mayor información consulte en www.sri.gub.ec. Las personas naturales con capital, ingresos anuales o costo y gastos anuales según sujeción a los tributos establecidos en el Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno están obligados a llevar contabilidad, contabilizándose en agencias de retención. No podrán acceder al Régimen Simplificado (RUSE) y sus declaraciones de IVA deberán ser presentadas de manera mensual. Recuerde que sus declaraciones de IVA podrán presentarse de manera semestral siempre y cuando no se encuentre obligado a llevar contabilidad, transfiera bienes o preste servicios anualmente con tarifa 0% de IVA por sus ventas con tarifa diferente de 0% sean objeto de impuesto del 100% del IVA.</small></p>			
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:	del 001 al 001	ABIERTOS:	1
JURISDICCION:	1.ZONA SI LOS RIOS	CERRADOS:	0
FIRMA DEL CONTRIBUYENTE		SERVICIO DE RENTAS INTERNAS	
<p><small>Declaro que los datos contenidos en este documento son ciertos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ello se derivan (Art. 87 Código Tributario, Art. 8 Ley del RUC y Art. 8 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).</small></p>			
Usuario:	DRAM160707	Lugar de emisión:	BABAHYOYAV ENRIQUE
		Fecha y hora:	10/10/2019 10:39:40
Página 1 de 2			

ANEXO N° 4
AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA



Bahahoyo 03 de enero del 2020

Licenciado

Eduardo Galeas Gujarro

DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACION FINANZAS E INFORMATICA

En su despacho. -

Señor Decano,

Yo **Karla Paola Cortez Yáñez** Representante Legal de la Asociación de Servicios de Limpieza Serviplus Fluminense (Asoserlimserflu), autorizo a la Srta. **Nathaly Evelyn Sandoval Colina** con cédula de identidad N: 120435874-9, inscrita en el proceso de titulación en el periodo octubre 2019 - marzo 2020 requisito de graduación para **Ingeniera Comercial** a que realice su investigación en la empresa a la cual represento, con el estudio de caso **SOSTENIBILIDAD ECONOMICA DE LA EMPRESA DE SERVICIOS SERVIPLUS FLUMINENSE**, otorgándole la información necesaria para los fines pertinentes.

Atentamente;


Karla Cortez Yáñez



REPRESENTANTE LEGAL DE LA ASOCIACION DE SERVICIOS DE LIMPIEZA SERVIPLUS FLUMINENSE (ASOSERLIMSERFLU)

