

Plan estructural financiero para la empresa Shekarluz

Structural financial plan for the company Shekarluz

L. Rafael A, J. Ignacio M, S. Marcela P, H. Antonio S, Alexander T & H. Manuel M
latencia4, jmedina28,spacocha,hsalgado, atovar@unisimon.edu.co – hmadrid@unisimonbolivar.edu.co
Universidad Simón Bolívar, Barranquilla-Colombia

Resumen Este documento describe el desarrollo de un plan financiero que permita controlar los recursos económicos para la permanencia y crecimiento en el mercado del sector comercial, para la empresa shekarluz. Se describen los pasos a seguir, Diagnosticar el estado actual relacionado con los factores externos e internos de la empresa, Realizar un análisis y evaluación de los resultados, mediante proyecciones e indicadores financieros y realizar unas propuestas de mejora de un Plan Financiero para optimización de los recursos de la empresa.

Palabras clave: planeación, competitividad, estados financieros, indicadores financieros, estado de resultados, balance general.

Abstract This document describes the development of a financial plan that allows controlling the economic resources for the permanency and growth on the market of the commercial sector, for the company shekarluz. The steps are described to continuing, Diagnosing the current condition related to the external and internal factors of the company, Realizing an analysis and evaluation of the results, by means of projections and financial indicators and realizing a few offers of improvement of a Financial Plan for optimization of the resources of the company.

Key words: planning, competitiveness, financial statements, financial indicators, income statement, balance sheet

Introducción

En el siguiente proyecto se presenta el desarrollo de un plan financiero de una boutique llamada SHEKARLUZ, que le permita reunir información de tipo económica y financiera, con el fin de decretar de este modo el grado de su viabilidad económica, con este plan la empresa podrá analizar y controlar que el negocio cumpla las condiciones de liquidez, rentabilidad y solvencia que se necesitan para sobrevivir en el mercado nacional.

Desarrollo del artículo

A. *Diagnostico del estado financiero actual.*

Basándonos en las encuestas realizadas a través del grupo focal aplicado para la empresa “Tienda Shekarluz” y reflejando esos resultados a la situación actual de esta, se puede concluir que principalmente la empresa aún no cuenta con procesos estratégicos claramente definidos tales como (Misión, visión y valores), la contabilidad se realiza de manera informal, aun no se aplican las TIC a excepción de las redes sociales, ni se cuenta con un programa computarizado funcional y uniforme, no existen políticas de gastos, no se realizan constantemente controles internos ni se cuenta con la aplicación de indicadores financieros. No obstante, el 70% de los trabajadores desconocían la no implementación de un sistema o gestión de inventario en prendas, lo cual impide controlar la rotación de

prendas en la “TIENDA SHEKARLUZ”, trayendo como consecuencia la falta de diversidad en prendas para los clientes; esto ha ocasionado que en los últimos años hayan sufrido de una constante disminución en los ingresos debido a los bajos precios de venta de sus prendas para mitigar la falta de rotación en prendas. Sin embargo el 30% de los trabajadores restantes coinciden en que la empresa debe implementar políticas de gastos. Teniendo en cuenta este aspecto, la no inclusión de estas políticas trae consigo gastos excesivos o innecesarios para la empresa. Debido a esto se pretende primeramente establecer cada conjunto de regla o tipo de gasto y sus límites, que tienen como objetivo facilitar las tareas de revisión ejerciendo un análisis exhaustivo de cada gasto según las normas de la empresa.

Ya teniendo claro las problemáticas que presenta la empresa, hemos venido trabajando para aportar una mejora continua, esperando que todos los procesos que se realicen ayuden al logro de los objetivos propuestos trabajando además con todos aquellos recursos que la empresa nos está brindando.

B. *Análisis de resultados sobre los indicadores financieros.*

Los estados financieros son parte esencial de la información de una organización ya que reflejan la situación financiera general en el que se encuentra esta, además de ser de gran utilidad para la toma de decisiones en diferentes acciones como lo son las

inversiones, compras, estrategias de ventas, listas de precios, solicitudes de préstamos y planeación de pagos. Por esto es fundamental conocerlos y analizarlos de manera correcta.

A continuación se muestra la información acerca del estado de resultados y el balance general de la empresa SHEKARLUZ. De acuerdo a los resultados obtenidos en el diagnóstico e información financiera presente de la empresa, se analizan los indicadores financieros; los cuales nos brindan la relación entre cifras extractadas de los estados financieros y otros informes contables de una empresa con el propósito de reflejar en forma objetiva el comportamiento de la misma. Refleja, en forma numérica o porcentual, el comportamiento o el desempeño de toda una organización o una de sus partes. Al ser comparada con algún nivel de referencia en este caso de un año a otro, el análisis de estos indicadores puede estar señalando alguna desviación sobre la cual se podrán tomar acciones correctivas o preventivas según el caso.

Tabla 1. Estado de resultados

EST. RESULTADO	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017
INGRESOS OPERACIONALES	\$ 56.100.000	\$ 73.897.215	\$ 55.797.215
GASTOS OPERACIONALES	\$ 7.554.267	\$ 9.808.705	\$ 8.500.00
UTL. OPERACIONAL	\$ 35.615.733	\$ 44.919.345	\$ 32.797.215
UTL. NETA	\$ 28.424.000	\$ 33.694.009	\$ 24.547.388

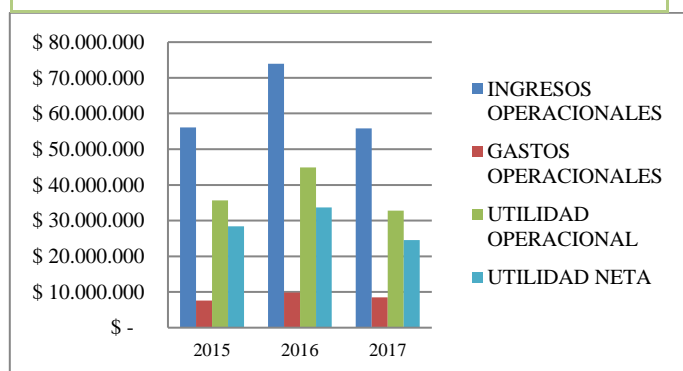


Figura 1. Estados de resultados.

Los siguientes indicadores financieros son los que se consideraran para implementar a la organización SHEKARLUZ, con el fin de logren obtener un mejor panorama de su situación actual: Razón corriente, Prueba acida, capital neto de trabajo, endeudamiento rotación de cartera, días cuentas por cobrar, rotación de inventario.

Razón corriente: Este indicador le permite a la empresa saber la capacidad de disponer del efectivo ante una eventualidad o contingencia que se lo exija, o cumplir con sus obligaciones financieras, deudas y pasivos a corto plazo. Analizando la tabla (tabla 1) y grafica (fig. 1) de indicadores financieros podemos considerar que la empresa obtuvo un resultado positivo en estos últimos años, debido a posibles causas, como un incremento del total de los activo corriente que le permiten cubrir con las obligaciones en caso de una posible eventualidad; y a su vez hay una disminución en el total de los pasivos corrientes

Prueba acida: Este indicador le otorga a la organización la disposición de cancelar sus obligaciones corrientes, sin contar con la venta de sus existencias, es decir, básicamente con los saldos de efectivo, sus cuentas por cobrar, sus inversiones temporales y algún otro activo de fácil liquidación y sin tocar los inventarios. En relación a la prueba acida es favorable para la empresa entre un año a otro, aunque este último año haya bajado con respecto al 2017, lo que le permite tener en general la capacidad para pagar sus obligaciones. (fig. 1).

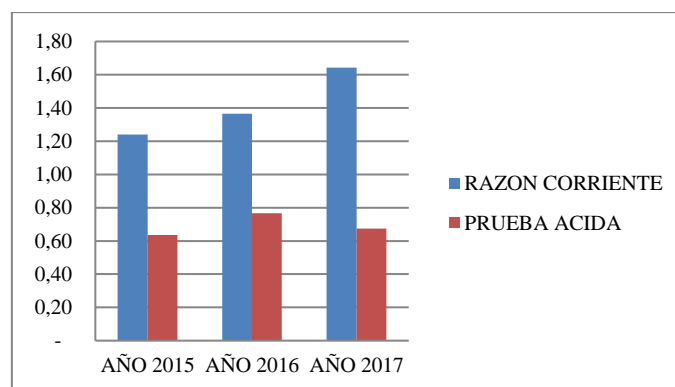


Figura 2. Razón corriente y prueba acida.

Capital neto de trabajo: Este indicador le muestra a la empresa el dinero con el que cuenta para llevar a cabo sus operaciones, Analizando el capital neto de trabajo vemos un incremento sustancioso para la empresa, esto debido al aumento total de activos corriente y la disminución en el total de pasivos corriente esto dos factores pudieron haber sido por mayores ventas, más inventario y un bajo valor en las cuentas por pagar.

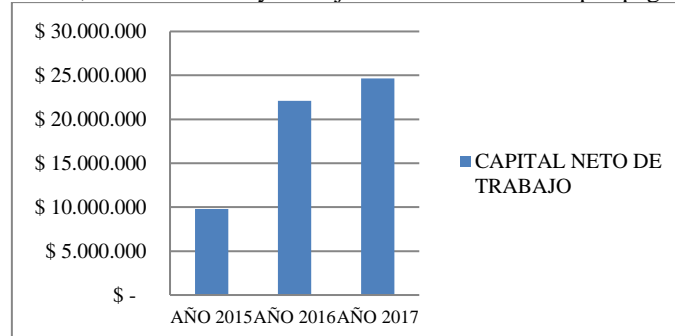


Figura 3. Capital de trabajo neto

Rotación de cartera: Este indicador le muestra a la empresa el tiempo que le toma a esta para convertir las cuentas por cobrar en efectivo en el año, Observando la rotación de cartera se

obtuvo un excelente incremento, casi del doble en los años 2015 al 2016 lo cual es bueno, aunque en el 2017 es algo menor al 2016, sigue siendo mayor al primero 2015, lo cual es positivo, ya que el tiempo que le toma a la empresa en convertir en efectivo las cuentas por cobrar es un poco más rápido.

Rotación de inventario: este indicador le permite saber el número de veces que el inventario se convierte en dinero o bien sea en cuentas por cobrar, con esto la organización puede determinar la eficiencia en el uso del capital de la empresa, observando la rotación de inventario se comportó estable entre el primer y último año con respecto al año intermedio, que tuvo descenso con respecto a estos dos.

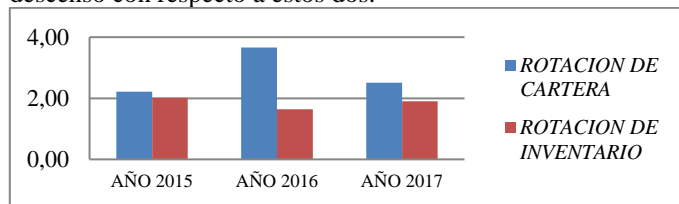


Figura 4. Rotación de cartera e inventario.

Días cuenta por cobrar: este indicador le expresa la empresa en días, el tiempo que tarda en convertir en efectivo las cuentas por cobrar, analizando el índice en la tabla, se obtuvieron resultados positivos los dos últimos años con respecto al primer año.

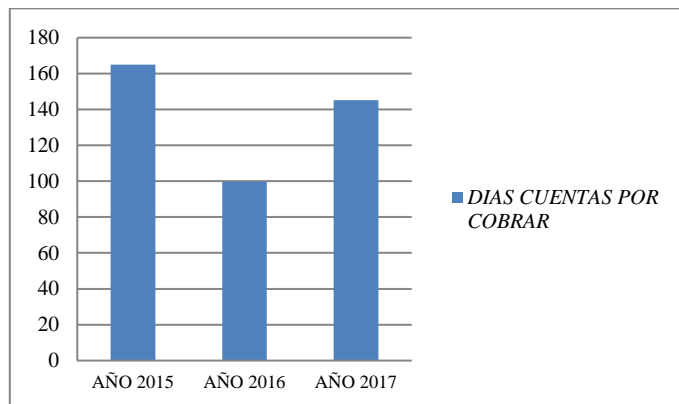


Figura 5. Días cuentas por cobrar.

Endeudamiento: Este indicador le muestra a la empresa el grado de apalancamiento que le corresponde a los acreedores, interpretando el índice de endeudamiento podemos darnos cuenta que bajo un 2% cada año lo cual es positivo, ya que, la participación de los acreedores en los activos disminuye, se lleva un buen apalancamiento para beneficio de la empresa.

Margen bruto de utilidad: Indica el porcentaje de los fondos que quedan después de la eliminación del costo de los productos vendidos. Cuanto mayor sea el porcentaje de margen de utilidad bruta, mayor cantidad de fondos estarán disponibles para reinvertir, guardar o pagar los gastos; La empresa ha tenido una disminución continua en sus últimos años, esto es un problema para la empresa en el caso de alguna eventualidad interna o externa que pueda sufrir la empresa, también, en caso de necesitar una mayor inversión de los productos el margen bruto de utilidad podría cubrir estos gastos.

Margen operacional: Mide el rendimiento de los activos operacionales de la empresa en el desarrollo de su objeto social,

este indicador se encuentra en buen estado pero a caído 4% del 2015 – 2017, para lograr estabilizarlo hay que aumentar la utilidad operacional; pero aun así el margen operacional se encuentra en buen estado.

Rendimiento del patrimonio: Este indicador señala una variabilidad considerable entre 35% - 46%, esta inestabilidad del rendimiento no nos permite tener muy claro cómo estará la empresa en los próximos años por lo cual sería indicado trazar una meta para los próximos años.

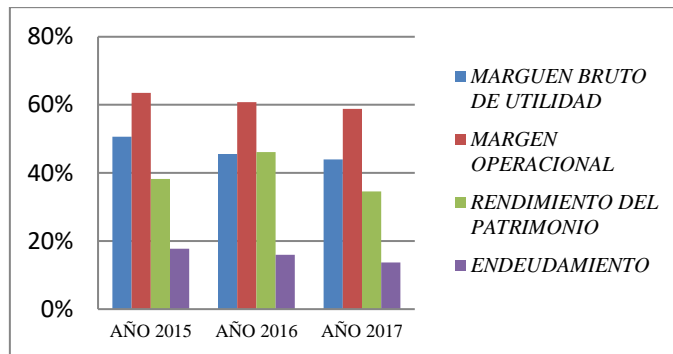


Figura 6. Margen bruto de utilidad, Margen. Operacional, rendimiento patrimonio y endeudamiento

Tabla 2. Indicadores financieros de los años (2015 – 2016 – 2017).

INDICADORES FINANCIEROS	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017
RAZON CORRIENTE	1,24	1,37	1,64
PRUEBA ACIDA	0,64	0,77	0,67
CAPITAL NETO DE TRABAJO	9.805.214	22.102.358	24.656.235
ENDEUDAMIENTO	18%	16%	14%
ROTACION DE CARTERA	2,21	3,66	2,51
DIAS CUENTAS POR COBRAR	165	100	145
ROTACION DE INVENTARIO	2,02	1,64	1,90
DIAS ROTACION DE INVENTARIO	181	223	192
MARGEN BRUTO DE UTILIDAD	51%	46%	44%
MARGEN OPERACIONAL	63%	61%	59%
RENDIMIENTO DEL PATRIMONIO	38%	46%	35%

Propuesta de mejora de plan financiero.

Proyección financiera para los años (2018 al 2020)

Lo que se busca con esta propuesta es realizar una proyección financiera para lograr la estabilidad de indicadores financieros para los años (2018, 2019, 2020) y así tratar de evitar la inestabilidad o desproporción entre un año y otro.

Propuesta de mejora: teniendo en cuenta los estados de resultados y balance general de los años mencionados durante el desarrollo de este proyecto, se propone implementar una proyección financiera la cual le permita estabilizar y controlar los posibles cambios durante el transcurso de los años a la empresa. Iniciando con identificar los periodos (meses) en los cuales la empresa genera mayores ventas debido a las temporadas altas que se presentan durante el año. Esto le servirá de guía para establecer una mejor planificación en sus inventarios y así evitar los gastos innecesarios en la empresa.

Se recomienda buscar nuevas alternativas con proveedores con el fin de encontrar mejores costos en la adquisición de materia prima, sin olvidar la calidad, tiempo de entrega y disponibilidad de los mismos.

En la rotación de cartera se propone disminuir las cuentas por cobrar durante el año, esto con el propósito de recuperar el dinero en un menor número de días. Implementando estas propuestas se espera generar un aumento en el margen bruto de utilidad de la empresa para así a lo largo del tiempo logre obtener beneficio de sus ventas.

De lo anterior se obtuvieron las siguientes gráficas, enfocadas en la utilidad bruta y gastos de funcionamiento; cabe recordar que los valores utilizados están basados en suposiciones.

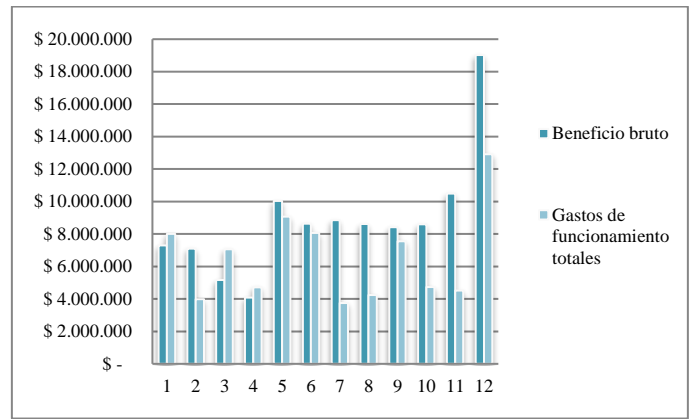


Figura 9. Proyección año 2019

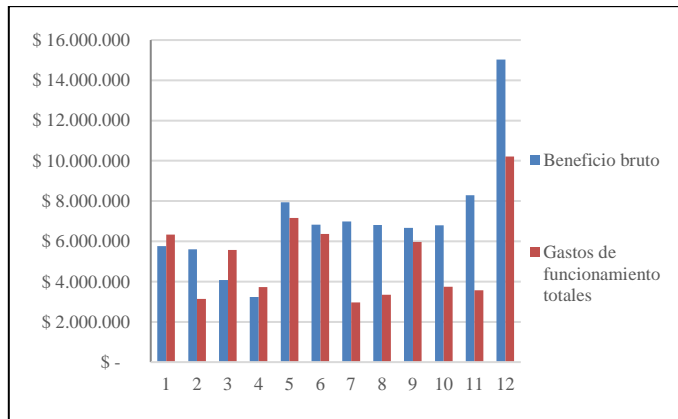


Figura 7. Proyección año 2018

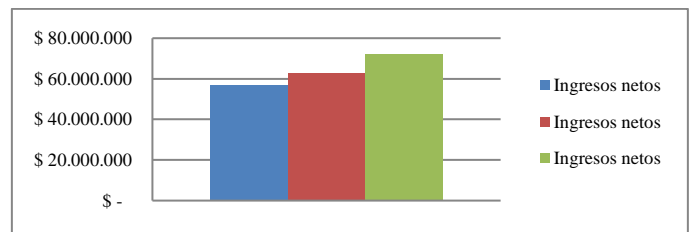


Figura 10. Ingresos netos años (2018, 2019, 2020)

Se consideran los aumentos porcentuales del 10%(2019) y 15%(2020) en los años proyectados. Se pretenden justificar estos incrementos por medio de la implementación de las propuestas establecidas anteriormente a la empresa.

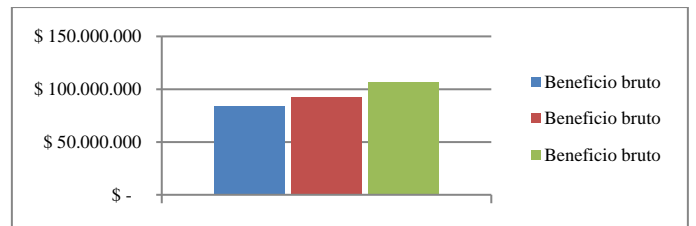


Figura 11. Beneficio bruto

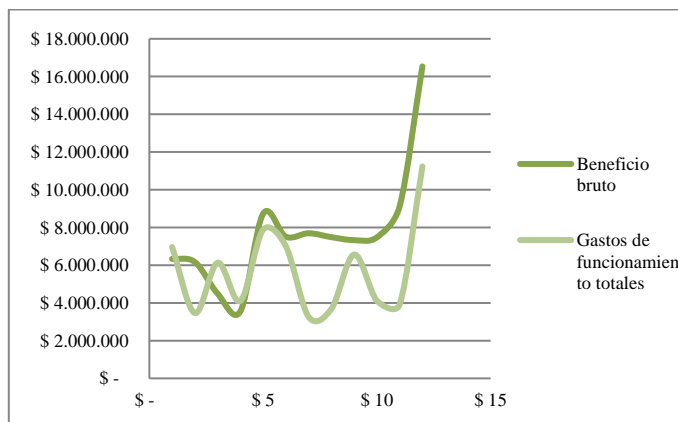


Figura 8. Proyección año 2019

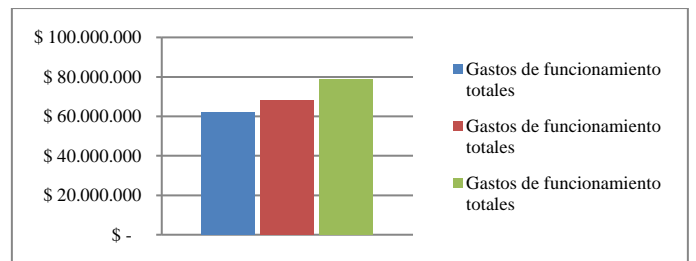


Figura 12. Gastos de financiamiento

Durante los años (2018, 2019, 2020) se generaron aumentos tanto en los ingresos netos como en los gastos de funcionamiento, teniendo en cuenta que el propósito es mantener una estabilidad durante los años analizados. En las gráficas ilustradas se pudo inferir que los gastos de funcionamiento son menores a la utilidad neta, esto quiere decir que la empresa está operando a un punto en que es rentable

antes de intereses e impuestos. Lo cual genera una estabilidad en el margen bruto de utilidad.

II. Software de control y manejo de inventario

En la actualidad, la gestión de inventarios es un tema de suma consideración para las empresas de diferentes tamaños. Ya que si se mantiene excesivos artículos almacenados los gastos aumentan y por otro lado si el inventario es demasiado insuficiente no habrá que vender. Debido a ello, es importante saber cómo gestionar adecuadamente los inventarios. La gestión de inventarios observa todo lo relativo al control y manejo de las existencias de los bienes, en ella se aplican métodos y estrategias para así poder hacer rentable y productivo la adquisición de estos bienes. Además, la gestión de inventarios dentro de la red logística adquiere la gran labor de poder constituir decisiones claves que definen en gran medida la estructura de los costos servicios del sistema logístico de una empresa. Por último, la gestión de inventarios es una herramienta muy poderosa. Las empresas pueden lograr con ello atraer más clientes otorgándoles mejor servicio. Y sobre todo tener siempre lo necesario para poder ofrecer a los clientes y no perder ventas a causa de quiebre de stock.

En cuanto al software que le permita a la tienda "SHEKARLUZ" llevar una óptima gestión de inventarios encontramos los siguientes:

Siigo [24]



- Podrán tener el control de lo que hay en existencia y podrás saber que debes pedir a tus proveedores.
- Te permitirá con el tiempo conocer la rentabilidad de tus productos.
- Te otorgara conocer al instante cuantas unidades por productos tienes en tu local y bodega.
- Te ofrece la capacidad de determinar sin problemas el costo promedio de tus productos teniendo en cuenta la gestión de inventario.

DistriSoft [25]



- El Software para almacén de ropa le permite controlar su inventario detalladamente, puesto que en este se podrá tener registro de todas las prendas que comercialicen en su negocio.

Estas se podrán registrar manualmente o por medio de un cargue masivo, además se tendrá toda la información requerida de cada una de las prendas.

- El programa le mostrará cada una de los artículos que estén disponibles en bodega y en stock. Las prendas podrán estar separadas por referencias, categorías, colores, tallas, o como usted lo desee.
- El software cuenta con sistema POS el cual le permitirá una fácil y ágil facturación en el punto de venta de su almacén o tienda de ropa.
- Uno de los beneficios del software para almacenes de ropa es que este le permite registrar los descuentos o promociones que realice en la tienda, los precios se modificarán automáticamente para los ítems a los cuales desea aplicar la promoción.
- El programa también le generar reportes y estadísticas de las pérdidas y ganancias del almacén, ventas, devoluciones, compras, cuentas por cobrar, cuentas por pagar, inventario, liquidación de comisiones, impuestos y demás actividades financieras que se realicen en su tienda de ropa.

SICAR Sistema Para Boutique [26]



Controla el Robo Hormiga: Cuenta con tecnología que te entrega cuentas claras y así podrás tener un mayor control de movimientos en tu negocio.

Etiquetado de Mercancía: Cuenta con etiquetado inteligente donde podrás poner precios a todos esos productos que lo necesitan.

Monedero Electrónico: Boutique te ayuda a crear clientes fieles a tu negocio que regresan una y otra vez a acumular y gastar los puntos que obtienen.

Sincroniza Locales: Cuenta con el servicio de Nube SICAR con el cual podrás consultar existencias y traspasar a otro local.

Gráficas y Comparativas: Cuenta con gráficas inteligentes que te mostrarán el crecimiento que has tenido usando comparativas entre fechas y así podrás tomar decisiones para el futuro de tu negocio.

Importar/Exportar desde Excel: Sabe lo importante que es ahorrar tiempo y esfuerzo, por tal motivo, cuenta con un importador de artículos desde Excel, fácil y seguro.

Pedidos a Proveedores: Evítalo y consulta reportes especializados donde podrás ver cuáles son las tendencias de compra y realizar pedidos de productos que las personas realmente quieren.

Buscador Inteligente: Cuenta con el buscador que te ayuda a sugerirle a tus clientes los productos compatibles y/o similares que se necesitan para lo que te van a comprar.

Cortes de Caja: Con poco esfuerzo y rápidamente obtendrás el corte de caja del día.

Tags / Compatibles: Cuenta con un buscador inteligente donde encontrarás similares y/o compatibles para ofrecer alternativas a tus clientes y así no dejar que se vayan.

Cotizaciones: Te da las herramientas que garantizan una disminución en tiempo de respuesta en cada cotización.

Recargas y Pago de servicios: Cuenta con diferentes servicios que te ayudan a estar presente con tus clientes para cuando ellos te necesiten.

Nube SICAR: Te ayuda a controlar tus locales por medio de la nube y así mejorar le experiencia al cliente.

App SICAR: Te ayuda a realizar tus inventarios fácilmente y sincronizarlos directamente con SICAR Sistema Para Boutique.

III. Evaluación de proveedores.

Toda organización debería establecer procesos eficaces y eficientes para identificar las fuentes potenciales de materiales y servicios comprados, para desarrollar proveedores o aliados de negocios existentes, para evaluar su capacidad para suministrar los productos y/o servicios requeridos y, sobre todo, para enfrentar uno de los desafíos más importantes para las empresas: mantener sus procesos bajo control donde intervienen provisiones o servicios de terceros.

Para la adecuada gestión de compras es muy importante el proceso de evaluación de proveedores, el cual debería tener en cuenta aspectos tales como:

- Experiencia pertinente.
- Desempeño de los proveedores en relación con los competidores.
- Requisitos de calidad del producto, precio, entrega y repuesta a los problemas.
- Capacidad potencial para proporcionar los productos requeridos, en las condiciones requeridas
- Evaluación financiera para asegurar la viabilidad del proveedor durante todo el período de suministro.
- Respuesta del proveedor a consultas, solicitudes de presupuestos y de ofertas.
- Cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios pertinentes.

Evaluación del desempeño de proveedores: Al momento de establecer un método para la evaluación de proveedores, resulta conveniente que además de considerar los aspectos mencionados anteriormente, se definan determinados criterios que favorezcan una evaluación adecuada del desempeño de los proveedores.

Análisis de los Plazos de Entregas: se verifica si el producto o servicio comprado está disponible en el momento acordado, ni antes ni después.

Cumplimiento de estándar de especificaciones técnicas: se comprueba si el producto o servicio comprado alcanza el estándar exigido.

Calidad del Servicio que presta: se analiza si la gestión del proveedor ocasiona o no inconvenientes, cómo responde a reclamos o solicitudes, etc.

Confiabilidad: demostración de que lo suministrado es confiable repetitivamente.

Además, las actividades de evaluación de los proveedores se deben llevar a cabo en forma continua, partiendo de una evaluación inicial y continuando con re-evaluaciones periódicas, para garantizar que éstos continúan cumpliendo con los requisitos establecidos y que mejoran de acuerdo con las expectativas de la organización.

También resulta bastante conveniente integrar el sistema de evaluación de proveedores con el propio sistema de mejora continua de la organización, en virtud de que la obtención y el tratamiento de información relativa a los proveedores es una parte más del sistema que permitir mejorar la performance general de una empresa.

Beneficios de la evaluación de proveedores: Como ya se ha comentado, resulta de gran importancia el proceso de compras para la calidad global de una organización, en especial si los productos comprados se incorporan en el producto proporcionado al cliente.

Al respecto, conviene recordar uno de los 8 principios que fundamentan el modelo ISO 9001:2008, aquel que alude a las “relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor”. Así, toda organización debería aspirar a fortalecer las relaciones con sus proveedores, haciendo fuerte toda la cadena de suministro.

En el marco de este principio se encuentran las actividades destinadas a la evaluación de los proveedores, un proceso que llevado a cabo de manera eficaz permite obtener beneficios tales como:

- Reducir costos, mediante la disminución de los niveles de stocks de seguridad, de rechazos y desperdicios, etc.
- Contar con una base de proveedores calificados para respaldar sólidamente las decisiones de compra o contratación.

•Evitar que proveedores no calificados participen en la cadena de producción y en el camino crítico de las prestaciones a los clientes.

•Asegurar que los proveedores cuentan con los recursos necesarios para garantizar entregas de acuerdo a los requerimientos establecidos.

•Contar con herramientas de desarrollo de proveedores que no alcanzan la calificación requerida.

•Fidelización de clientes en base a la permanente calidad.

•Evitar riesgos de deterioro de la marca por fallas evitables de los proveedores. [27][28][29]

II. CONCLUSIÓN

Como resultado de la ejecución de este proyecto esperamos la implementación de las anteriores propuestas para un mejor manejo de sus recursos, finanzas e inventarios [30]. Nuestro propósito desde el principio es la elaboración de un plan estructural, que sirva como base para su futuro, implementando principalmente una proyección a futuro de su estado de resultado y balance general, también, facilitar a la empresa un mejor uso de las TIC con un software de gestión de inventario que le permita un mejor control de sus producto y por ultimo establecer una evaluación de sus proveedores de tal manera que se garantice el desarrollo de la empresa con el objetivo de tener las mejores precio, calidad, tiempo de entrega y capacidad de entrega, generando una optimización significativo a todos los productos [31-32].

III. REFERENCIAS

[1] l. planeación, «la planeación,» 2010.

[2] Taylor, «eficiencia en la producción para la disminución de costos,» 2013.

[3] a. Fernández, «competitividad,» 2007.

[4] Portel, «competitividad,» 1994.

[5] r. y. Aragón, «competitividad,» 2002.

[6] Álvarez, «competitividad,» 2003.

[7] m. Riquelme, «web y empresas,» 20agosto 2014. [en línea]. available: <https://www.webyempresas.com/la-ventaja-competitiva-segun-michael-porter/>. [Último acceso: 12 septiembre 2017].

[8] b. j. k. Sofía, «google académico,» diciembre 2010. [en línea].available:<https://drive.google.com/file/d/185w4uigoxwe5hdeqpnfyel4fjymtuyxu/view?ts=5af5a119>. [Último acceso: 20 agosto 2017].

[9] n. cnc, «academia.edu,» 2018. [En línea]. available: academia.edu. [Último acceso: mayo 2018].

[10] gerencie.com, «gerencia.com,» 2018. [en línea]. available: <https://www.gerencie.com/>. [Último acceso: mayo 2018].

[11] gerencie.com, 25 abril 2018. [En línea]. available: <https://www.gerencie.com/rotacion-de-inventarios.html>. [Último acceso: 2018].

[12] d. katula, «cuida tu dinero,» 2018. [En línea]. available: <https://www.cuidatudinero.com/qu-es-el-margen-de-utilidad-bruta-11268.html>. [Último acceso: 11 mayo 2018].

[13] soyentrepreneur, «entrepreneur,» 11 octubre 2010. [En línea].available: <https://www.entrepreneur.com/article/263733>. [Último acceso: 11 mayo 2018].

[14] c. a. l. Valdés, «temasdeclase,» 2018. [En línea]. available:http://www.temasdeclase.com/libros%20gratis/analisis/capnueve/anal9_5.htm. [Último acceso: mayo 2018].

[15] s. g. Javier, «economioedia,» economipedia, 2 agosto 2015.[enlínea].available:<http://economipedia.com/definiciones/utilidad.html>. [último acceso: 20 octubre 2017].

[16] s. d. g. d. i. -. Wikipedia, «wikipedia,» julio 2011. [En línea].available:https://es.wikipedia.org/wiki/software_de_gesti%C3%B3n_de_inventarios. [Último acceso: mayo 2018].

[17] a. silva, «monografías,» 2013. [En línea]. available: <http://www.monografias.com/trabajos60/control-inventarios/control-inventarios.shtml>. [Último acceso: marzo 2018].

[18] «realizacioninventarios4-1,» 2016. [En línea]. available: <https://realizacioninventarios4-1.wikispaces.com/tipos+de+sisemas+y+modelos+de+inventario>. [Último acceso: marzo 2018].

[19] c. duarte, «gerencia.com,» 15 noviembre 2017. [En línea]. available: <https://www.gerencie.com/estructura-basica-de-un-analisis-financiero.html>. [Último acceso: 2018].

[20] j. García, «financiamiento.org.mx,» marzo 2017. [En línea]. available: <https://financiamiento.org.mx/gastos-operacionales-y-gastos-no-operacionales/>. [Último acceso: 2018].

[21] j. m. giles, «scribd,» 2016. [En línea]. available: <https://es.scribd.com/doc/256338347/investigacion-diagnostica-o-propositiva>. [Último acceso: abril 2018].

[22] «Wikipedia,» 27 abril 2013. [en línea]. available: https://es.wikipedia.org/wiki/investigaci%C3%B3n_descriptiva. [Último acceso: abril 2018].

[23] concepto definición. de, «conceptodefinicion.de,» 2014. [En línea]. available: <http://conceptodefinicion.de/metodo-inductivo/>. [Último acceso: abril 2018].

[24] siigo, «siigo,» 2018. [En línea]. available: <https://www.siigo.com/>. [Último acceso: 14 mayo 2018].

[25] distrisoft, «distrisoft,» 2018. [En línea]. available: <http://distrisoft.co/>. [Último acceso: 14 mayo 2018].

[26] s. s. p. boutique, «sicar,» 2018. [en línea]. available: <https://www.sicar.mx/sistema-para-boutique-y-tienda-de-ropa/>. [Último acceso: 14 mayo 2018].

[27] i. 9004:2000, «sistemas de gestión de la calidad - directrices para la mejora del desempeño,» 2000.

[28] i. 9000, «sistemas de gestión de calidad - fundamentos y vocabularios,» 2005.

[29] i. 9001, «sistemas de gestión de calidad - requisitos,» 2008.

[30] D. Jiménez Sierra and L. Pérez Suescún, "La representación simbólica de la responsabilidad social empresarial (RSE): el Caso Santa Marta", *Investigacion e Innovación en Ingenierías*, vol. 4, no. 2, p. 24, 2016. DOI: <https://doi.org/10.17081/invinno.4.2.2487>

[31] E. De La Hoz, L. Lopez., y L. Perez, "Modelo de gestión de relaciones con los clientes en empresas de consultoría", *Investigación e Innovación en Ingenierías*, vol. 5, n°. 2, pp. 46-76., 2017. DOI: <https://doi.org/10.17081/invinno.5.2.2756>

[32] A. Bechara Llanos, El debido proceso: una construcción principialista en la justicia administrativa. *Justicia*, vol. 20, n°.28, 2015. DOI: <https://doi.org/10.17081/just.20.28.1040>