



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ECONOMIA Y EMPRESAS  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

Desarrollo de plan de mejora administrativo y financiero mediante el uso del software San32 en la empresa Diesel Motores S.A que permita incrementar su rentabilidad

**AUTORAS:**

Villalva Alava, Ivis Martha

Saldarriaga Barrezueta, Nathaly Maria

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de  
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TUTORA:**

ING. Valdiviezo Valenzuela, Patricia Luciana MGS

**Guayaquil, Ecuador**

**21 de septiembre del 2022**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**Facultad de Economía y Empresa**  
**Carrera de Administración de Empresas**

**CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por **Villalva Alava, Ivis Martha y Saldarriaga Barrezueta, Nathaly María**, como requerimiento para la obtención del título de **Licenciadas en Administración de Empresas**.

**TUTORA**

f. \_\_\_\_\_

Ing. Valdiviezo Valenzuela Patricia Luciana, Mgs

**DIRECTORA DE LA CARRERA**

f. \_\_\_\_\_

Ec. Pico Versoza Lucia Magdalena, Mgs

**Guayaquil, a los 21 del mes de septiembre del año 2022**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**Facultad de Economía y Empresa  
Carrera de Administración de Empresas**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Nosotras, **Villalva Alava, Ivis Martha y Saldarriaga Barrezueta, Nathaly María**

**DECLARAMOS QUE:**


El Trabajo de Titulación: **Desarrollo de Plan de Mejora Administrativo y Financiero mediante el uso del Software San32 en la Empresa Diesel Motores S.A que permita incrementar su rentabilidad**, previo a la obtención del título de Licenciadas en Administración de Empresas ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

**Guayaquil, a los 21 del mes de septiembre del año 2022**

**LAS AUTORAS**

f.   
Villalva Alava, Ivis Martha

f.   
Saldarriaga Barrezueta, Nathaly María



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**Facultad de Economía y Empresa  
Carrera de Administración de Empresas**

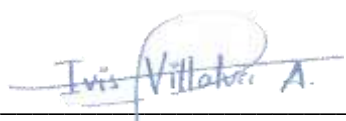
**AUTORIZACIÓN**


Nosotras, **Villalva Alava, Ivis Martha y Saldarriaga Barrezueta, Nathaly María**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: **Desarrollo de Plan de Mejora Administrativo y Financiero mediante el uso del Software San32 en la Empresa Diesel Motores S.A que permita incrementar su rentabilidad**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 21 del mes de septiembre del año 2022**

**LAS AUTORAS**

f.   
\_\_\_\_\_  
**Villalva Alava, Ivis Martha**

f.   
\_\_\_\_\_  
**Saldarriaga Barrezueta, Nathaly María**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**Facultad de Economía y Empresa  
Carrera de Administración de Empresas**

**REPORTE URKUND**

URKUND	
Documento	<a href="#">Nathaly.Saldarriaga Ivis.Villalba.docx</a> (D146255837)
Presentado	2022-10-12 13:30 (-05:00)
Presentado por	patricia.valdiviezo@cu.ucsg.edu.ec
Recibido	patricia.valdiviezo.ucsg@analysis.arkund.com
Mensaje	<a href="#">Mostrar el mensaje completo</a>
0% de estas 55 páginas, se componen de texto presente en 0 fuentes.	

**TUTORA**

f. \_\_\_\_\_

Ing. Valdiviezo Valenzuela Patricia Luciana, Mgs

f.   
Villalba Alava, Ivis Martha

f.   
Saldarriaga Barrezueta, Nathaly María

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por ser mi guía en todo momento, especialmente en este camino universitario, por brindarme sabiduría e inteligencia para cumplir mis objetivos y propósitos.

A Martha Alava, mi madre, el pilar fundamental para que todo tenga sentido en mi vida, quien desde pequeña me enseñó a ser responsable en mis obligaciones, y siempre esta dispuesta a brindarme todo el amor y paciencia del mundo.

A Walter Villalva, mi padre, que siempre se esmera para que no me falte nada, me brinda todo el apoyo económico para poder lograr cumplir esta meta en mi vida, y es mi imagen de superación para seguir adelante.

A mi hermano Anthony Villalva, por ofrecerme su apoyo y creer en mi en todo momento, por sacarme sonrisas en mis peores momentos, y siempre expresarme su cariño y lealtad.

Villalva Alava, Ivis Martha

## DEDICATORIA

La presente tesis va dedicada a Dios, por llenarme de optimismo y motivación cuando sentía que ya no podía más, por guiarme hacia el camino correcto, brindarme fé y protegerme de todo lo malo que hay en este mundo.

A mis abuelos: Olinda Rubio y Fulton Alava, que a pesar que ya no estan en este mundo, siempre los guardo en mi corazón, y se que desde el cielo estaran felices por este nuevo logro en mi vida, especialmente a mi abuela Olinda Rubio que siempre creyo en mi, me consentia y brindaba consejos y palabras alentadoras que recuerdo con tanta felicidad.

A mis padres, porque sin el apoyo de ellos no hubiera logrado este proposito muy importante en mi vida, por siempre inculcarme que debo aspirar a ser una gran profesional y cumplir lo que me proponga.

A mi familia y amigos que de alguna u otra manera han aportado con un granito de arena para cumplir este proposito de vida y culminar con esta etapa universitaria.

A mi mejor amiga Milena, que ha estado en todo momento para mi en las buenas, malas y peores, escuchando mis quejas, logros y siempre brindandome su apoyo y cariño incondicional.

Villalva Alava, Ivis Martha

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por ser lo que siempre la inspiración y guía que necesito para emprender cualquier meta que me proponga.

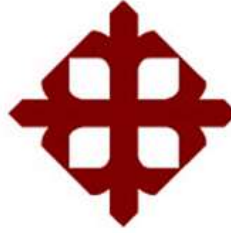
Saldarriaga Barrezueta, Nathaly María



## DEDICATORIA

Le dedico esta tesis a mis padres, a mi hermana, a mis perritas y a mis amigas que estuvieron siempre dandome ánimos y confiaban en mis decisiones nunca dejandome sola.

Saldarriaga Barrezueta, Nathaly Maria



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

f. \_\_\_\_\_

Ec. Pico Versoza Lucia Magdalena, Mgs  
DECANO O DIRECTOR DE CARRERA

f. \_\_\_\_\_

Ing. Valdiviezo Valenzuela Patricia Luciana, Mgs  
COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

f. \_\_\_\_\_

**(NOMBRES Y APELLIDOS)**  
OPONENTE

## ÍNDICE

<i>Introducción</i> .....	2
<i>Antecedentes</i> .....	3
<i>Planteamiento del problema</i> .....	3
<i>Objetivos de la investigación</i> .....	4
Objetivo General .....	4
Objetivos específicos .....	4
<i>Justificación</i> .....	5
<i>Pregunta de Investigación</i> .....	6
<i>Limitaciones</i> .....	6
<i>Delimitaciones</i> .....	6
<i>Capítulo 1</i> .....	7
<i>Marco Teórico</i> .....	7
Función de la administración .....	7
Tipos de planificación .....	7
Teorías sobre la estructura de capital .....	8
Pasos para el análisis económico-financiero .....	9
Análisis de la rentabilidad .....	10
Proceso de planificación .....	10
Características del software contable.....	11
Tipos de software contable .....	12
<i>Marco Conceptual</i> .....	13
Planeación estratégica.....	13
Rentabilidad .....	13
Toma de decisiones.....	13
Indicadores financieros.....	13
Administración .....	13
Administración financiera.....	14
Software .....	14
Gestión.....	14
<i>Marco referencial</i> .....	15
Reseña Histórica.....	15
Aspectos Organizacionales .....	17
Misión .....	17
Visión .....	17
Valores Corporativos .....	17
Matriz FODA .....	18
Análisis PESTEL .....	18
Organigrama.....	19
Perfil del personal .....	20
Principales productos que ofrece .....	25
Situación Actual de la Empresa .....	26
Análisis información financiera .....	27

<b>Indicadores Financieros .....</b>	<b>30</b>
Indicadores Año 2018 .....	30
Indicadores Año 2019 .....	34
Indicadores Año 2020 .....	38
Indicadores Año 2021 .....	42
Comparación de indicadores del 2018 al 2021 .....	46
<b>Marco Legal .....</b>	<b>47</b>
<b>Operacionalización de las variables .....</b>	<b>49</b>
Identificación de las variables .....	49
<b>CAPITULO II.....</b>	<b>50</b>
<b>Diseño de investigación .....</b>	<b>50</b>
<b>Tipo de investigación / Enfoque .....</b>	<b>50</b>
<b>Alcance .....</b>	<b>51</b>
<b>Población y Muestra .....</b>	<b>52</b>
Delimitación de la población .....	52
Características de la población .....	52
Tamaño de muestra .....	52
Tipo de muestra .....	52
<b>Técnica de recogida de datos.....</b>	<b>53</b>
<b>Análisis de datos .....</b>	<b>53</b>
Técnica cualitativa .....	54
Técnica cuantitativa .....	54
<b>CAPITULO III.....</b>	<b>56</b>
<b>Análisis de resultados – Entrevistas / Encuestas .....</b>	<b>56</b>
Entrevista 1.....	56
Entrevista 2.....	56
Entrevista 1.....	62
Entrevista 2.....	62
Entrevista 3.....	62
<b>Análisis de resultados – encuesta .....</b>	<b>63</b>
1. ¿El puesto en que te desarrollas en la empresa está de acuerdo con tu crecimiento profesional? .....	64
2. ¿Usted tiene definida claramente las responsabilidades de su puesto de trabajo?.....	65
3. ¿Dentro del organigrama usted considera que esta correctamente posicionado?.....	66
4. ¿Conoce usted la misión y visión de la empresa Diesel Motores S.A.? .....	67
5. ¿Le presentaron el organigrama de la empresa Diesel Motores SA?.....	68
6. ¿Cómo considera usted que se maneja la información dentro de la empresa Diesel Motores SA? .....	69
7. ¿El retraso de las actividades en los diferentes departamentos se debe a la poca organización en las funciones establecidas?.....	70
8. ¿Considera usted necesario que la empresa Diesel Motores SA mejore sus funciones, políticas y actividades operativas? .....	71

9. ¿Considera usted necesario que las funciones, políticas y actividades operativas mejoran los procesos internos en la empresa Diesel Motores SA? ..	72
10. Indique su grado de satisfacción de trabajar en Diesel Motores S.A, en escala de 1 a 5, Donde 5 es complemente satisfecho y 1 es completamente insatisfecho .....	73
11. ¿Existe un software que utilice la empresa? .....	74
12. ¿Existe un manual de funciones para utilizar apropiadamente el software? 75	
13. ¿Considera usted que la empresa Diesel Motores SA debe tener un manual de procedimientos, en cuanto al software utilizado? .....	76
14. ¿Usted hace uso del software en su totalidad? .....	77
<b>Hallazgos</b> .....	<b>78</b>
<b>Discusión</b> .....	<b>80</b>
<b>CAPÍTULO VI</b> .....	<b>81</b>
<b>Propuesta estructural – organigrama</b> .....	<b>81</b>
Detalle de los cambios a los departamentos.....	82
<b>Estrategia de mejoramiento</b> .....	<b>83</b>
Capacitaciones.....	84
<b>Propuesta de Implementación de políticas internasç</b> .....	<b>84</b>
Formulario 1: Justificación de ausencia en el puesto de trabajo.....	92
Formulario 2: Solicitud de Anticipo de Remuneraciones.....	93
Formulario 3: Solicitud de Pasantías .....	63
<b>Propuesta de utilización del Software SAN32</b> .....	<b>64</b>
Ventajas del software SAN32 .....	64
Elaboración del manual de procedimientos del software SAN32.....	64
<b>Conclusiones</b> .....	<b>88</b>
<b>Recomendaciones</b> .....	<b>90</b>
<b>Referencias</b> .....	<b>91</b>
<b>Anexos</b> .....	<b>93</b>

## Índice de tablas

<i>Tabla 1</i> .....	27
<i>Tabla 2</i> .....	28
<i>Tabla 3</i> .....	29
<i>Tabla 4</i> .....	30
<i>Tabla 5:</i> .....	30
<i>Tabla 6</i> .....	30
<i>Tabla 7</i> .....	31
<i>Tabla 8</i> .....	31
<i>Tabla 9</i> .....	31
<i>Tabla 10</i> .....	31
<i>Tabla 11</i> .....	32
<i>Tabla 12</i> .....	32
<i>Tabla 13</i> .....	32
<i>Tabla 14</i> .....	32
<i>Tabla 15</i> .....	34
<i>Tabla 16</i> .....	34
<i>Tabla 17</i> .....	34
<i>Tabla 18</i> .....	34
<i>Tabla 19</i> .....	35
<i>Tabla 20</i> .....	35
<i>Tabla 21</i> .....	35
<i>Tabla 22</i> .....	35
<i>Tabla 23</i> .....	36
<i>Tabla 24</i> .....	36
<i>Tabla 25</i> .....	36
<i>Tabla 26</i> .....	38
<i>Tabla 27</i> .....	38
<i>Tabla 28</i> .....	38
<i>Tabla 29</i> .....	38
<i>Tabla 30</i> .....	39
<i>Tabla 31</i> .....	39
<i>Tabla 32</i> .....	39
<i>Tabla 33</i> .....	39
<i>Tabla 34</i> .....	40
<i>Tabla 35</i> .....	40
<i>Tabla 36</i> .....	40
<i>Tabla 37</i> .....	42
<i>Tabla 38</i> .....	42
<i>Tabla 39</i> .....	42
<i>Tabla 40</i> .....	42
<i>Tabla 41</i> .....	43
<i>Tabla 42</i> .....	43

<i>Tabla 43</i> .....	43
<i>Tabla 44</i> .....	43
<i>Tabla 45</i> .....	44
<i>Tabla 46</i> .....	44
<i>Tabla 47</i> .....	44
<i>Tabla 48</i> .....	46
<i>Tabla 49</i> .....	49
<i>Tabla 50</i> .....	53
<i>Tabla 51</i> .....	54
<i>Tabla 52</i> .....	55
<i>Tabla 53</i> .....	57
<i>Tabla 54</i> .....	63
<i>Tabla 55</i> .....	64
<i>Tabla 56</i> .....	65
<i>Tabla 57</i> .....	66
<i>Tabla 58</i> .....	67
<i>Tabla 59</i> .....	68
<i>Tabla 60</i> .....	69
<i>Tabla 61</i> .....	70
<i>Tabla 62</i> .....	71
<i>Tabla 63</i> .....	72
<i>Tabla 64</i> .....	73
<i>Tabla 65</i> .....	74
<i>Tabla 66</i> .....	75
<i>Tabla 67</i> .....	76
<i>Tabla 68</i> .....	77

## Índice de Ilustraciones

<i>Ilustración 1</i> .....	7
<i>Ilustración 2</i> .....	11
<i>Ilustración 3</i> .....	18
<i>Ilustración 4</i> .....	18
<i>Ilustración 5</i> .....	19
<i>Ilustración 6</i> .....	25
<i>Ilustración 7</i> .....	25
<i>Ilustración 8</i> .....	25
<i>Ilustración 9</i> .....	26
<b><i>Ilustración 10</i></b> .....	81
<i>Ilustración 11</i> .....	83
<i>Ilustración 12</i> .....	84
<i>Ilustración 13</i> .....	66
<i>Ilustración 14</i> .....	67
<i>Ilustración 15</i> .....	68
<i>Ilustración 16</i> .....	69
<i>Ilustración 17</i> .....	70
<i>Ilustración 18</i> .....	71
<i>Ilustración 19</i> .....	72
<i>Ilustración 20</i> .....	73
<i>Ilustración 21</i> .....	73
<i>Ilustración 22</i> .....	74
<i>Ilustración 23</i> .....	75
<i>Ilustración 24</i> .....	76
<i>Ilustración 25</i> .....	76
<i>Ilustración 26</i> .....	77
<i>Ilustración 27</i> .....	77
<i>Ilustración 28</i> .....	78
<i>Ilustración 29</i> .....	79
<i>Ilustración 30</i> .....	80
<i>Ilustración 31</i> .....	80
<i>Ilustración 32</i> .....	81
<i>Ilustración 33</i> .....	82
<i>Ilustración 34</i> .....	83
<i>Ilustración 35</i> .....	83
<i>Ilustración 36</i> .....	84
<i>Ilustración 37</i> .....	85
<i>Ilustración 38</i> .....	85
<i>Ilustración 39</i> .....	86



<i>Ilustración 40</i> .....	86
<i>Ilustración 41</i> .....	87

## Índice de gráficos

<i>Gráfico 1:</i> .....	27
<i>Gráfico 2</i> .....	28
<i>Gráfico 3</i> .....	29
<i>Gráfico 4</i> .....	64
<i>Gráfico 5</i> .....	65
<i>Gráfico 6</i> .....	66
<i>Gráfico 7</i> .....	67
<i>Gráfico 8</i> .....	68
<i>Gráfico 9</i> .....	69
<i>Gráfico 10</i> .....	70
<i>Gráfico 11</i> .....	71
<i>Gráfico 12</i> .....	72
<i>Gráfico 13</i> .....	73
<i>Gráfico 14</i> .....	74
<i>Gráfico 15</i> .....	75
<i>Gráfico 16</i> .....	76
<i>Gráfico 17</i> .....	77

## Indice de anexos

Anexo 1 .....	93
Anexo 2 .....	94
Anexo 3 .....	95
Anexo 4 .....	96
Anexo 5 .....	97
Anexo 6 .....	98
Anexo 7 .....	99
Anexo 8 .....	100
Anexo 9 .....	101
Anexo 10 .....	104
Anexo 11 .....	107
Anexo 12 .....	108
Anexo 13 .....	109

## RESUMEN

Diesel Motores S.A. es una empresa dedica a la venta de repuestos y maquinarias especialmente para compañías camaroneras, se encargan de la importación de los productos desde países como China y Brazil hasta Ecuador, se constituyo formalmente en 1987 como una empresa familiar desde ese entonces, fue creciendo en rentabilidad y ventas al pasar los años hasta la actualidad pero como toda empresa carece de ciertos aspectos que pueda llegar a impedir que se posicionen como líder en su mercado. La presente investigación aspira dar ayuda mediante un plan de mejora para incrementar la productividad y rentabilidad, donde se realizar una larga indagaciones sobre cada detalle de la empresa usando metodologías de investigación como entrevistas y encuestas para obtener información más detallada por parte de los que la conforman, también con la ayuda del software que utilizan se procura mejorar distintas funcionalidades. Con los resultados obtenidos se determina diferentes falencias sobretodo en los trabajadores y el software por su bajo conocimiento dentro de la empresa, por lo que se reestructurará el organigrama, políticas, funciones y se realizará capacitaciones con la finalidad de cooperar con estrategias de mejoramiento. Finalmente, implantar el cumplimiento de las propuestas, hallazgos y conclusiones, aspirando el surgimiento de la empresa en su mercado.

**Palabras Claves:** plan de mejora, rentabilidad, productividad, software, administrativo, financiero, organización.

## ABSTRACT

Diesel Motores S.A. is a company dedicated to the sale of spare parts and machinery especially for shrimp companies, they are responsible for importing products from countries like China and Brazil to Ecuador, was formally established in 1987 as a family business since then, I was growing in profitability and sales over the years until today but like any company lacks certain aspects that may come to prevent it from being positioned as a leader in its market. The present investigation aspires to give help by means of an improvement plan to increase the productivity and profitability, where a long inquiry is made on each detail of the company using methodologies of investigation like interviews and surveys to obtain more detailed information on the part of those that conform it, also with the help of the software that they use it is tried to improve different functionalities. With the results obtained, different shortcomings are determined, especially in the workers and the software due to their low knowledge within the company, so the organizational chart, policies, functions, and training will be restructured to cooperate with improvement strategies. Finally, to implement the fulfillment of the proposals, findings, and conclusions, aspiring the emergence of the company in its market.

**Keywords:** Improvement plan, profitability, productivity, software, administrative, financial, organization.

## **Introducción**

La gestión administrativa y financiera juega un papel fundamental en las empresas, puesto que permiten gestionar de manera oportuna los recursos y contribuyen a la pertinente toma de decisiones. Por lo tanto, hoy en día el software administrativo financiero de alto nivel en una empresa es de gran importancia ya que permite automatizar procesos, simplificar tiempos, analizar y obtener información que ayuda a alcanzar objetivos, aumentar la eficiencia y mejorar la productividad, lo cual agiliza el funcionamiento de la compañía y prevé problemas futuros.

El desarrollo del presente proyecto de investigación propone un plan de mejora los procesos administrativos y financieros de la empresa Diesel Motores S.A mediante un software (San32) que mejore, de manera que reduzca debilidades e incremente oportunidades y rentabilidad a la compañía.

Para realizar el presente trabajo se desarrollará tres capítulos, los cuales están estructurados de la siguiente manera:

### **Capítulo I: Marco Teórico**

Este capítulo nos permite dar una idea a través de variables, sobre conceptos y teorías administrativas, financieras, nuevas líneas de software administrativo / financiero, y a su vez definir el marco referencial y legal de la empresa.

### **Capítulo II: Metodología**

En este capítulo se realizará una metodología de investigación cuantitativa y cualitativa la cual nos permitirá conocer el estado actual en que la compañía se encuentra en cuanto a sus procesos financieros y administrativos.

### **Capítulo III: Resultados**

En este capítulo se analizará los resultados obtenidos mediante la metodología planteada, que permita tener la discusión y hallazgos para dar directrices del plan de mejoras.

### **Capítulo IV: Plan de mejoras de la empresa**

De acuerdo con los resultados obtenidos en la investigación realizada podemos determinar cuál es el plan de mejoras que debería seguir la empresa para aumentar su rentabilidad.

## **Antecedentes**

La empresa Diesel Motores S.A inicio sus actividades comerciales en el año 2000, en ese lapso no presentaba una estructura organizacional apropiada a sus necesidades. Está ubicada en el centro de la ciudad de Guayaquil, principalmente se dedicó a la venta de repuestos y motores estacionarios de uso agrícola, y a brindar servicios técnicos.

En el transcurso de los años las ventas incrementaron, por lo cual la compañía fue creciendo y se vieron en la necesidad de inaugurar una sucursal en Machala, y otra en vía Daule, al observar la aceptación del mercado decidieron expandirse a un grupo corporativo que aparte de importar repuestos y motores también importan generadores, montacargas, aireadores de paletas y prestan sus servicios de mantenimiento técnico y equipos de alquiler.

## **Planteamiento del problema**

El principal problema de la empresa es que carece de un oportuno manejo administrativo y financiero que permita obtener un alto rendimiento y optimicé recursos.

La empresa Diesel Motores S.A cuenta con un software que permite agilizar los procesos operativos, administrativos y financieros, sin embargo no es utilizado en su totalidad, por lo tanto, existen factores que repercuten en el desarrollo empresarial, cómo:

**Gastos innecesarios:** Realizan compras de bienes que no son parte de los insumos, enseres e inventarios, de modo que está por encima de las necesidades inmediatas de la empresa.

**Cartera de cuentas por cobrar vencidas:** No poseen un departamento de crédito y cobranza, por lo tanto no cuentan con una política de cobro y crédito, actualmente tienen un contrato con una organización que se ofrece sus servicios de recuperación de cartera, pero esta se dedica a cobrar solo las cuentas vencidas de 1 o 2 años atrás.

**Carencia de estructura organizacional:** Al empezar como una microempresa no disponían de áreas, políticas, procesos organizacionales y selección adecuada de personal, sin embargo la empresa fue creciendo en el mercado, pero no hubo una oportuna estructura.

Ineficiencia laboral: La empresa no cuenta con un personal capacitado que desempeñe mejor sus funciones, además existe riña laboral lo cual trae inestabilidad a la organización por la falta de comunicación entre sus trabajadores.

## **Objetivos de la investigación**

### **Objetivo General**

Desarrollar el plan de mejora administrativo y financiero mediante el uso del software san32 en la empresa Diesel Motores S.A que permita incrementar su rentabilidad.

### **Objetivos específicos**

1. Definir las teorías en relación a la administración, análisis financiero, rentabilidad y la utilidad del software SAN32.
2. Desarrollar una metodología de investigación de corte cuantitativo y cualitativo que permita dar un diagnóstico de la situación actual de la empresa.
3. Desarrollar un plan de mejora utilizando el software SAN32.
4. Determinar conclusiones y recomendaciones de acuerdo a los resultados obtenidos de la investigación.



## **Justificación**

El desarrollo de la implementación de un plan de mejora para el incremento de la rentabilidad en las áreas administrativa y financiera dando aportes académicos, profesionales, sociales y económicos.

En el aporte académico es contribuir a las empresas semejantes en el desarrollo de un plan de mejora administrativo y financiero mediante el uso de un software para poder incrementar la rentabilidad dentro de su mercado.

En el aporte profesional permite poder analizar los problemas que tenga la compañía y gracias a la ayuda tecnológica (software) se pueda corregir y tomar decisiones correctas sobre las estrategias planteadas.

En el aporte social del presente proyecto permitirá un ahorro de recurso que puede permitir a la empresa promover nuevos proyectos de ampliación que a su vez contribuye con el empleo en nuestro país, además conocer sobre la importancia de la tecnología en las empresas y como esto ayuda a la rentabilidad.

En el aporte económico se implementará ideas para lograr obtener beneficios de los softwares y de esta manera mejorar los gastos de las empresas con la optimización de estos.

## **Pregunta de Investigación**

¿El desarrollo de un plan de mejora a través de la utilización del software SAN32 en la empresa Diesel Motores S.A. permite aumentar su eficiencia, rentabilidad, liquidez, solvencia, productividad y rendimiento laboral optimizando recursos?

## **Limitaciones**

En el transcurso del desarrollo de una investigación la mayoría de las ocasiones existe sucesos o imprevistos que alteran los objetivos planteados e influyen en la información del trabajo de investigación. A continuación, se presentará las limitaciones de la presente investigación:

- Restricciones presupuestarias de la empresa.
- Cambios tecnológicos que se puedan dar en el software.
- La información de fuentes cercanas sobre la empresa y el software para la investigación y posibles ideas de implementación.

## **Delimitaciones**

Esta investigación solo se tratará de optimizar la parte administrativa / financiera de la compañía, sin tocar el impacto social de los trabajadores.

# CAPÍTULO I

## Marco Teórico

### Función de la administración

En las bibliografías revisadas otros autores lo denominan “ciclo administrativo” teniendo en cuenta que las etapas son sucesivas, ellas son: planificación, organización, dirección y control, las que resultan de mayor importancia para la empresa dentro del sistema de toma de decisiones. (Mero, 2018).

#### Ilustración 1

Ciclo administración o Fases del Proceso administrativo



*Nota: Tomado de todopmp.com*

### Tipos de planificación

Con respecto a los tipos de planificación financiera, es importante reconocer que en función de los tiempos se requiere señalar tres tipos, de conformidad con lo asegurado por Valdés et al., (2011), en primer lugar, se habla de planificación financiera a largo plazo, considerando su elaboración bajo la sustentación de un término de tres a cinco años. Posteriormente, en segundo lugar, planificación financiera a corto plazo, aquella prevista para ser desarrollada en un periodo inferior a un año. Luego se encuentra la planificación operativa que implica un desarrollo día

a día. Asimismo para lograr el cumplimiento de esta planificación, en el tiempo establecido por su proponente, es necesario respetar pasos en el proceso, los cuales se constituyen en la clave para alcanzar la meta:

1. Planificación del efectivo, reconocida como la preparación de presupuestos de caja. Sin un nivel adecuado de efectivo y pese al nivel que presenten las utilidades, la empresa está expuesta al fracaso.
2. Planificación de utilidades, se obtiene por medio de los estados financieros proforma, los cuales muestran niveles anticipados de ingresos, activos, pasivos y capital social.
3. Presupuestos de caja y los estados proforma son útiles no sólo para la planificación financiera interna; sino que forman parte de la información que exigen los prestamistas tanto presentes como futuros. Como puede evidenciarse estos tres tipos de planificación, aseguran un éxito organizacional en la empresa, lo que redundará en mayores beneficios económicos, potenciando así la rentabilidad. De lo revisado, es posible evidenciar el nivel de vinculación entre los procesos, generando confiabilidad y disposición para continuar avanzando, en aras de su posterior desarrollo. Por ello, cada uno de los tipos de planificación representa el accionar operativo de la empresa. (Marín, 2018).

### **Teorías sobre la estructura de capital**

En función de la imperfección del mercado en la que se base la explicación sobre la formación de la estructura financiera de las empresas, surgen las principales teorías de la estructura de capital, las cuales se presentan a continuación. Teoría del óptimo financiero, o Teoría del equilibrio (Trade-off Theory). Sostiene que las empresas deciden su nivel de endeudamiento total tras enfrentar los beneficios fiscales de la utilización de deuda con los costes que esta utilización provoca. Teoría del Pecking Order. Se basa en la información asimétrica existente en las empresas, y sostiene que la financiación de las inversiones empresariales se adapta con el fin de mitigar los problemas creados por las diferencias de información que existen entre los gestores de la empresa y los inversores externos de esta. Existen otras teorías no desarrolladas con carácter específico para la explicación de la formación de la estructura de capital de las empresas, pero que sí tienen su incidencia en ella, entre las que destacan las que se describen a continuación. De acuerdo con la teoría de la

agencia, la estructura de propiedad de las empresas repercute en las decisiones operativas y de inversión de las compañías, lo cual crea los conflictos de agencia. Por su parte, las teorías de las señales, también basadas en la asimetría de la información emitida por las empresas, consideran la emisión de endeudamiento como una señal al mercado sobre la bondad de sus inversiones. Por último, recientemente surgen nuevas teorías entre las que se destacan la teoría del market timing, la teoría del comportamiento y la teoría sobre rasgos psicológicos. Estas teorías no conllevan necesariamente explicaciones mutuamente excluyentes, y en buena medida suponen aproximaciones complementarias a un mismo problema (Ramírez & Palacín, 2018)

### **Pasos para el análisis económico-financiero**

1. Definir el objetivo: permite centrar la atención en la información relevante para el estudio y, con ello, ser más efectivo en el análisis.
2. Establecer la forma de análisis: análisis estático, el estudio se realiza para un instante de tiempo determinado; y, análisis dinámico, se investiga la evolución para obtener información que permita hacer previsiones futuras.
3. Definir el método de análisis: posibilita la conversión de los datos en información útil para la toma de decisiones. Se toma como fuente de datos los estados financieros y otros elementos generales de la organización. Los métodos más aplicados son: cálculo de porcentajes (análisis vertical y análisis horizontal), cálculo de ratios y análisis de tendencias (representación gráfica).
4. Diagnóstico e interpretación: se evalúa e interpreta la situación económico-financiera de la empresa, a partir de los métodos empleados y sustentado en un adecuado tratamiento de la estructura del capital de trabajo de la empresa en función de garantizar que se mantenga la suficiente disponibilidad financiera para su funcionamiento.
5. Análisis los inductores de actuación: en caso de que el análisis económico-financiero sea desfavorable se puede aplicar el método Dupont para descomponer el ratio en su mínima expresión, con el mayor nivel de detalle posible; y, posteriormente, con el método de las sustituciones seriadas, determinar las causas que inciden en el comportamiento negativo de ese ratio.

6. Recomendaciones: se presentan las acciones a tomar o un plan de acción para atacar los problemas detectados en base a los objetivos definidos. (Nogueira, Medina, Hernández, Comas, & Medina, 2017).

### **Análisis de la rentabilidad**

Los análisis de rentabilidad miden la capacidad de generación de utilidades por parte de la empresa. Tienen por objetivo apreciar el resultado neto obtenido a partir de ciertas decisiones y políticas en la administración de los fondos de la empresa. Evalúan los resultados económicos de la actividad empresarial.

Los indicadores de rentabilidad expresan el rendimiento de la empresa en relación con sus ventas, activos o capital. Relacionan directamente la capacidad de generar fondos en operaciones de corto plazo y mediano plazo.

Es importante conocer estas cifras puesto que con un buen análisis financiero la empresa podrá entender cuál es su situación financiera, cuáles son sus debilidades y fortalezas y qué evoluciones han tenido las rentabilidades de la empresa a lo largo del tiempo.

Algunos ejemplos de indicadores financieros:

- Eficiencia de cuentas por pagar
- Eficiencia de cuentas por cobrar
- Indicadores de liquidez
- Indicadores de deuda y apalancamiento financiero
- Indicadores de rentabilidad (sobre patrimonio, activos, utilidad)
- ROI, ROA, ROS

### **Proceso de planificación**

En el proceso de elaboración de la planeación es importante tener en cuenta un conjunto de etapas que sistemáticamente se ejecutan con el fin de alcanzar una unidad de medida dentro del contexto empresarial, en que se implementará esta herramienta fundamental dentro de la puesta en marcha de los proyectos organizacionales. (Moreno, 2017).

## Ilustración 2

*Pasos para elaborar una planeación*



*Nota:* Tomado de Revista ESPACIOS

### Características del software contable

Los softwares contables permiten registrar y procesar las transacciones generadas de una actividad económica, sean ventas, compras, créditos entre otras; logrando sistematizar y simplificar dichas operaciones aplicando los cálculos necesarios para sus registros efectivos que orientan el manejo adecuado de las transacciones pertinentes en cada empresa. Todo software contable para ser considerado eficiente debe cumplir principalmente con las siguientes características:

**Flexible:** todo software debe tener la posibilidad de adaptarse a los diferentes requerimientos, esquemas o cambios que tenga la empresa.

**Compatible:** es necesario que al implementar un programa contable éste tenga la capacidad de funcionar con otros programas que se apliquen dentro de la empresa para que de esta manera exista el intercambio de información.

**Fácil uso:** todo software debe desarrollarse de forma manejable para que el usuario pueda insertar fácilmente las transacciones de forma rápida y sencilla.

**Automático:** que los datos ingresados en el programa puedan generar demás información relevante con una pequeña intervención de la persona.

**Seguro:** como requisito principal toda aplicación contable debe generar campos tanto para las claves de acceso como para los diferentes usuarios con la finalidad de proteger y salvaguardar la información financiera de la entidad.

Posibilidad de integrar: para que un programa sea considerado relevante debe tener la capacidad de integrar documentación externa, como el adjuntar facturas comprobantes entre otros.

Reportes básicos: el programa debe estar configurado de manera que arroje información resumida o reportes de los diferentes ingresos o gastos que la empresa tenga.

### **Tipos de software contable**

En la actualidad las diferentes empresas demandan la aplicación de diversos softwares dependiendo el tamaño y operaciones de la misma; donde permite y ayuda al contador registrar y procesar electrónicamente las distintas transacciones económicas que tiene la empresa. A continuación, se presentan los siguientes tipos de software:

- Mónica
- Sistema administrativo contable Anfibus
- Sistema de inventario y facturación My Business Pos
- Sistema Contable Administrativo Hotelero A2 Softway
- Otros específicos para cada empresa.

Cada uno de estos softwares están diseñados para controlar y automatizar las operaciones de la empresa de forma integral, suministrando la información financiera con la emisión de reportes para las distintas áreas: compras, ventas, inventarios, Caja, Banco entre otras. (Gutiérrez & Neira, 2018).



## **Marco Conceptual**

### **Planeación estratégica**

La planeación estratégica es un proceso esencial en la organización que se encarga de trazar los objetivos por alcanzar y las directrices para definir los planes de acción para lograrlos y que generen sus ventajas competitivas y sostenibilidad a largo plazo. La planeación estratégica identifica los recursos potenciales, crea y alinea las capacidades, reconoce las fortalezas y debilidades y establece el conjunto de medidas integradas que se aplicarán para asegurar que la organización alcance los resultados planeados. (Chiavenato & Sapiro, 2017, p. 19).

### **Rentabilidad**

Rentabilidad como herramienta para la toma de decisiones, que sirva de modelo para medir otras variables o temas de investigación. (Aguirre, Barona & Dávila, 2020, p. 52).

### **Toma de decisiones**

Las decisiones son el proceso del pensamiento de llegar a una opción a través de la acción, en las empresas las decisiones deben ser analíticas, ya que pueden afectar a otros factores (Navia, Stefanu, & Valdivia, 2019).

### **Indicadores financieros**

El análisis de indicadores financieros consiste en la aplicación de herramientas y técnicas analíticas a los estados financieros, con el propósito de obtener de ellos medidas y relaciones significativas, dirigidas a evaluar la situación económica financiera de la empresa y establecer estimaciones sobre su situación y resultados futuros, útiles para la toma de decisiones. (Puente y Carrasco, 2017).

### **Administración**

La administración de empresas se define como el proceso de diseñar y mantener un ambiente, en el que las personas trabajando en grupo alcancen con eficiencia las metas proyectadas. Consiste en darle forma, de manera consistente y constante, a las organizaciones. (Salazar, Puacar & Borja, 2017).

### **Administración financiera**

La administración financiera desarrolla un papel de primer orden en el diagnóstico de la salud financiera del negocio, apoyada en el conocimiento de la estructura del balance general y del estado de resultados, su composición por grupos de cuentas y su evolución entre periodos de tiempo.

Se apoya para el efecto en herramientas de diagnóstico como la lectura horizontal y vertical de los estados financieros básicos y la aplicación de indicadores financieros, así como en los estados e informes financieros complementarios como el flujo de caja, el estado de origen y aplicación de fondos (también conocido como estado de fuentes y usos), y en el estado de cambios en el patrimonio. (Fernández, 2018).

### **Software**

Software libre es cualquier programa cuyos usuarios gocen de estas libertades. De modo que debería ser libre de redistribuir copias con o sin modificaciones, de forma gratuita o cobrando por su distribución, a cualquiera y en cualquier lugar. Gozar de esta libertad significa, entre otras cosas, no tener que pedir permiso ni pagar para ello. (Stallman, 2020).

### **Gestión**

Refiere al trabajo en las unidades judiciales, su organización, distribución interna y ejecución a través del desempeño de quienes en ellas laboran. (Palma, 2017).

## **Marco referencial**

### **Reseña Histórica**

En el año 1987 el propietario Walter Antonio Villalva Pérez de la empresa Diesel Motores S.A. considerando la trayectoria familiar en este tipo de actividad comercial, se dedicó a prestar servicios técnicos y de mantenimiento a las maquinarias de los sectores camaroneros del Ecuador, en el transcurso de los años se dio cuenta que el sector camaronero carecía de tener repuestos accesibles para el mantenimiento de sus equipos, por lo tanto, se focalizó en conseguir estas piezas y repuestos para armar los motores estacionarios y brindar el servicio técnico, de esta manera, en el año 1991 con un capital propio de S/. 50.000.000 (\$2.000) empezó a comprar a las distribuidoras, bajas cantidades de repuestos y piezas para los motores como: válvulas de admisión, escape, pistones, rines, camisas, empaquetaduras, cauchos y guías de válvulas de diferentes marcas, y así luego revender. El dueño viajaba a varios sectores camaroneros como: Machala, Santa Rosa, Vinces, Santa Elena, Muisne para brindar sus servicios y se encargaba de llevar los repuestos o piezas faltantes de reparación para su posterior venta.

En el año 1997 a pesar de no tener un local físico para administrar y realizar oportunamente las ventas, con la posibilidad que daba el país de traer repuestos y maquinarias de otros países decidió introducirse al mercado extranjero y empezar a importar poco a poco estos productos, para esto, adquirió un RUC personal, de esta manera cumplir con las formalidades y obligaciones aduaneras. Los primeros países que empezó a importar fueron Brasil, Argentina e Italia. En los cuales realizaba pedidos mínimos, ya que no tenía un punto de venta, solamente poseía un taller y manejaba su stock desde una pequeña bodega que disponía en su hogar.

En sus inicios no facturaba porque no era una obligación que debía cumplir para justificar la venta al estado, es por ello que, los productos que vendía solamente realizaba notas de venta para tener una constancia de los productos vendidos al cliente.

A medida que paso el tiempo las ventas e importaciones fueron incrementando y en Marzo del año 2001 decidió crear su propia empresa, por lo tanto, adquirió un punto de venta que alquilaba para disponer de una bodega y una pequeña oficina, la cual empezó con tres trabajadores, ya facturaban pero su RUC seguía como persona natural porque aún no constituía la compañía, en esas épocas la empresa no constaba de un software, por lo tanto, su administración la manejaba por medio de Excel, donde

realizaba proformas, inventarios, cartera de clientes, cuadros de caja, informes y demás documentos pertinentes.

Asimismo, al sondear el mercado y darse cuenta que la mayoría de los consumidores estaba ubicado en la provincia El Oro, en el año 2003 decidió alquilar un local en la ciudad de Machala, el cual comenzó con dos trabajadores, que manejaban la administración por medio de Excel, donde realizan los reportes de ventas mensual, arqueos de caja, cuentas por cobrar, cotizaciones y listas de pedidos para abastecer su stock.

Entre tanto, en el año 2007 se constituyó la compañía Diesel Motores S.A, la cual consta de dos accionistas, Martha Del Rocío Álava Rubio y Walter Antonio Villalva Pérez, por consiguiente ya disponía de un local propio en la ciudad de guayaquil, con el transcurso de los años adquirió un local propio en la ciudad de Machala y empezó a generar empleos. Por otra parte, en el año 2010 al incrementar su ventas un 25%, empezó a expandir su inventario con una nueva línea de productos como: motores marinos estacionarios de diferentes marcas, primero comenzó con un pedido mínimo de trece motores, que luego se fue aumentando con el pasar de los años.

La empresa Diesel Motores S.A en solo 12 años paso de ser un pequeño negocio a convertirse en un grupo corporativo junto a la empresa Diselectro S.A constituida en el año 2018, que al expandir el mercado en el campo eléctrico, sector industrial, agrícola, acuícola y camaronero del Ecuador, consiguió un aumento de ventas de un 50%, ya que este grupo se dedica a la importación y venta de generadores, bombas hidráulicas, aireadores, repuestos, motores estacionarios y una nueva línea de montacargas, todas estas máquinas las obtienen del mercado extranjero como Turquía, Europa, y origen Asiático.

A medida que fue creciendo la empresa, la administración fue cambiando, por lo cual, ejecutaron el departamento administrativo, de compras, de ventas, contabilidad y operaciones, también, implantaron un nuevo software para que facilite el manejo de las funciones de cada departamento con la finalidad de aumentar la productividad laboral, adquirieron una página web que ayuda a incrementar la red de contactos para realizar ventas físicas en la tienda y online por medio de las redes sociales como WhatsApp y Facebook.

## **Aspectos Organizacionales**

### **Misión**

Somos una empresa importadora y comercializadora que ofrece distintas marcas de equipos para el sector camaronero, industrial, agrícola, comercial, acuícola y minero, especializada en la distribución de motores a Diesel cumpliendo con los estándares de calidad, y a su vez satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes brindando confianza y seguridad con un destacado equipo profesional capacitado en servicios técnicos para un oportuno asesoramiento, que cubren las exigencias y expectativas del cliente.

### **Visión**

Ser reconocidos como una empresa líder en el mercado nacional y posicionarnos al mercado internacional, incrementando nuestro inventario en diferentes marcas, junto con un personal capacitado para brindarle al cliente una excelente asesoría y servicios técnicos de alta calidad y eficiencia, generando la fidelización del cliente y nuevas oportunidades.

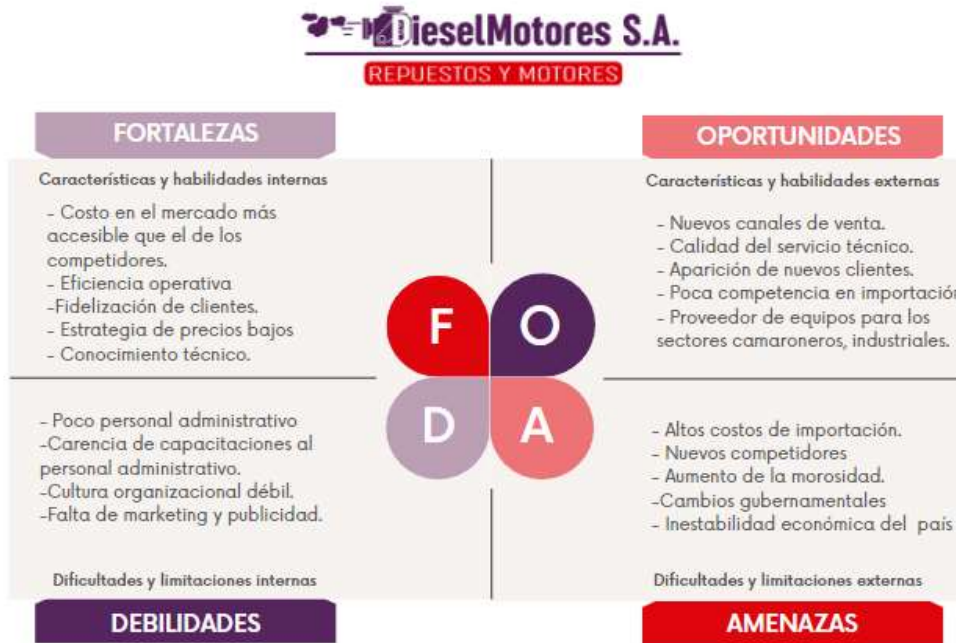
### **Valores Corporativos**

- Confianza
- Respeto
- Compromiso
- Innovación
- Responsabilidad
- Mejoramiento continuo
- Calidad

## Matriz FODA

### Ilustración 3

FODA de Diesel Motores S.A.



## Análisis PESTEL

### Ilustración 4

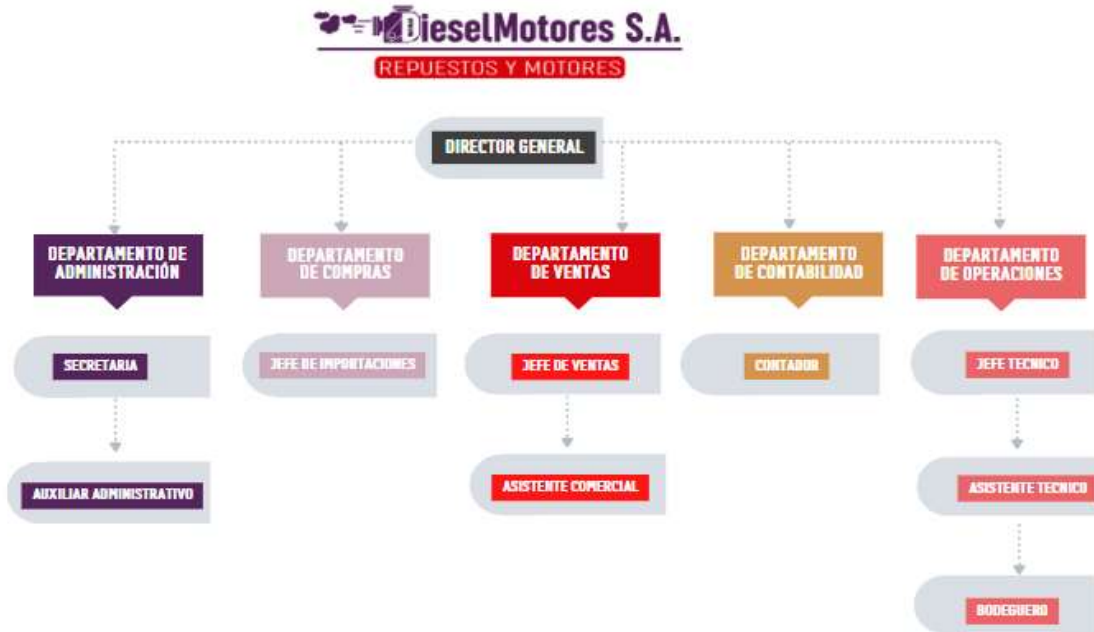
PESTEL de Diesel Motores S.A.



# Organigrama

Ilustración 5

Organiama de Diesel Motores S.A.



## **Perfil del personal**

### **Director general**

**Sexo:** Masculino

**Formación:** Ingeniero Comercial

**Habilidades:** Proyecciones financieras, Gestion de equipos, habilidad analítica, capacidad de liderazgo.

#### **Funciones:**

- Dirigir la empresa, tomar decisiones, supervisar y ser un líder dentro de la organización.
- Controlar las actividades planificadas y detectar las desviaciones o diferencias.
- Realiza transferencias bancarias para pago de proveedores.
- Seleccionar y contratar al personal adecuado para cada cargo.
- Analizar los problemas de la empresa en el aspecto financiero, administrativo, personal, entre otros.
- Verificar la lista de los pedidos de mercadería que se importaran.
- Dirige las operaciones de compras de materiales para los servicios técnicos.

### **Secretaria**

**Sexo:** Femenino

**Edad:** 30 años

**Formacion:** Curs la carrera de licenciatura en administracion de empresas

**Habilidades:** Redaccion de documentos, manejo de excel y word, atencion al cliente, manejo de base de datos

#### **Funciones:**

- Recibir, almacenar o redactar documentos importantes.
- Atender las llamadas telefónicas.
- Realizar cálculos básicos.
- Atender a los clientes o al personal que requiera de información.
- Realiza facturas y retenciones de la fuente / IVA.
- Manejo de información sensible (interna y externa) de la empresa.
- Realiza el rol de pagos para el personal de trabajo.
- Realiza las actividades de cuenta por pagar y cuentas por cobrar.



### **Auxiliar administrativo**

**Sexo:** Femenino

**Edad:** 32 años

**Formacion:** Bachillerato Tecnológico

**Habilidades:** Manejo de excel, conoce el funcionamiento de los suministros, habilidad para comunicarse.

**Funciones:**

- Realiza los registros de ventas, facturas y pagos.
- Realiza cotizaciones del producto a los clientes.
- Maneja ciertos programas específicos para agilizar y facilitar el trabajo diario.
- Elabora las papeletas para depósitos bancarios
- Registra los cheques de facturas actuales o vencidas.
- Realiza el arqueo de caja diariamente.

### **Jefe de importaciones**

**Sexo:** Femenino

**Edad:** 50 años

**Formacion:** Licenciatura en comercio exterior

**Habilidades:** Excelente redacción en cartas y correos, fácil comunicación con proveedores, manejo de word, inglés básico

**Funciones:**

- Se encarga de la coordinación de embarques y el proceso de importación con el agente de aduana.
- Registra el ingreso de mercaderías de importación al sistema.
- Brinda un oportuno seguimiento de las importaciones desde el pedido hasta la entrada de mercancías a los almacenes, brindando información oportuna para la toma de decisiones.
- Establece relaciones interpersonales con los diferentes proveedores de servicio de transporte con el fin de generar negociaciones eficientes que favorezcan el cumplimiento de los estándares de calidad, seguridad y cumplimiento de fechas.

### **Jefe de ventas**

**Sexo:** Masculino

**Edad:** 31 años

**Formacion:** Ingenieria en mecanica automotriz

**Habilidades:** Manejo en red de contactos, agilidad en la comunicación, gestiona al equipo de trabajo

#### **Funciones:**

- Se encarga de supervisar y dirigir las actividades que debe realizar cada vendedor.
- Contratar y formar al personal de ventas.
- Definir los objetivos de venta que debe alcanzar cada vendedor.
- Pronosticar el comportamiento del mercado y las posibles ventas.
- Analizar las opiniones de los clientes.
- Gestionar llamadas o cotizaciones que requieren los clientes.
- Se encarga de cobrar cuentas vencidas de la cartera.

### **Vendedor**

**Sexo:** Masculino

**Edad:** 35 años

**Formacion:** Bachillerato

**Habilidades:** Conoce los productos, adaptacion facil a los cambios, sabe escuchar

#### **Funciones:**

- Realizar ventas telefónicas.
- Elaborar cotizaciones de los productos.
- Elaborar guías de remisión.
- Atención y servicio a clientes.
- Administrar la información comercial de precios y productos.
- Requerimientos a bodega de las mercancías.

### **Contador**

**Sexo:** Masculino

**Edad:** 46 años

**Formacion:** Licenciatura en contabilidad y auditoria

**Habilidades:** Trabajo en equipo, relaciones publicas, habilidad para jerarquizar la informacion, capacidad de analisis y sintesis

**Funciones:**

- Manejo de libros contables.
- Elaborar y presentar los estados financieros
- Preparar las declaraciones tributarias
- Analizar las ganancias y los gastos.
- Elaborar el balance de los libros financieros.
- Redactar informes sobre el estado financiero.
- Realizar trámites administrativos.

### **Jefe técnico**

**Sexo:** Masculino

**Edad:** 42 años

**Formacion:** Tecnologo en mecanica automotriz

**Habilidades:** Manejo del sistema electrico, Gestion de equipos, habilidades tecnicas, aptitud positiva

**Funciones:**

- Responsable de la administración del departamento y personal técnico.
- Coordina viajes o visitas de mantenimiento a los sectores económicos
- Brinda apoyo a los técnicos en casos que amerite, para la resolución de problemas, control de equipos.
- Responsable de velar por el buen funcionamiento de los equipos vendidos e instalados.
- Descarga la mercadería de los contenedores.
- Viaja a diferentes provincias para supervisar el servicio técnico prestado.

### **Asistente técnico**

**Sexo:** Masculino

**Edad:** 20 años

**Formacion:** Cursando carrera de tecnólogo en mecatronica

**Habilidades:** Facil adaptacion al cambio, disponibilidad, velocidad en las tareas asignadas, actitud positiva y optimismo.

**Funciones:**

- Detecta y repara fallas simples en los componentes mecánicos, en los sistemas de refrigeración y de lubricación de los motores a Diesel.
- Prepara los motores que deben ser entregados a los clientes.
- Realiza los montajes, instalación de los equipos industriales.
- Realiza viajes técnicos.
- Brinda servicios de mantenimiento.
- Limpia y lubrica las partes del motor.
- Desmontar las partes del motor para realizar reparaciones menores.

### **Bodeguero**

**Sexo:** Masculino

**Edad:** 26 años

**Formacion:** Bachillerato

**Habilidades:** Trabaja bajo presion, adaptacion en los equipos, proactivo, comunicación efectiva, sabe escuchar.

**Funciones:**

- Mantener los registros de ingreso y salida de materiales, repuestos, equipos, y herramientas.
- Manejo de montacargas y artículos pesados.
- Realiza la limpieza de las bodegas.
- Ordena la mercadería que es descargada de los contenedores.
- Verifica que los productos estén en buen estado.

## Principales productos que ofrece

### Ilustración 6



marino-motor-weichai2



motor-marino-weichai

*Nota:* Obtenida en <http://dieselmotoressa.com/>

### Ilustración 7



AKF385 genset data sheet



ALM-4000-7

*Nota:* Obtenida en <http://dieselmotoressa.com/>

### Ilustración 8



Bf61913C



BLF914

*Nota:* Obtenida en <http://dieselmotoressa.com/>

## Ilustración 9



*Nota:* Obtenida en <http://dieselmotoressa.com/>

### Situación Actual de la Empresa

Diesel Motores S.A es una empresa que se caracteriza por comercializar una amplia gama de piezas y repuestos, bombas hidráulicas, motores estacionarios para maquinarias, brinda un servicio especializado en mantenimientos, asistencia técnica y mecánica para reparaciones.

Actualmente, la compañía consta de 9 establecimientos propios, con sus áreas respectivas, de los cuales 3 son locales y 6 son bodegas, posee 18 trabajadores fijos y 10 trabajadores eventuales.

En Ecuador ha tenido una importante participación en el mercado industrial, camaronero, minero, ya que dichos sectores atribuyen a la economía del país porque están permanentemente activos y contribuyendo a la economía nacional, sin embargo, cuando hubo la crisis por la pandemia, la mayoría de las empresas adquirieron una baja rentabilidad, incluyendo Diesel Motores S.A ya que se paralizó el comercio, inclusive no había importaciones por la crisis mundial, además los sectores de la economía del país tambalearon por la pandemia que estábamos atravesando, lo cual causó que varias empresas relacionadas con esta actividad dejen de producir y contribuir a la economía.

Por otra parte, se debe mencionar que la empresa en la actualidad utiliza un software llamado S@N 32, que adquirió en el año 2016, este sistema es utilizado por el departamento administrativo, departamento de ventas y el departamento de compras, con la finalidad de optimizar recursos y agilizar las tareas y funciones de los trabajadores, mediante este software manejan el inventario, cuentas por cobrar, cuentas por pagar, realizan proformas, facturas, retenciones y otras funciones necesarias para cada departamento.

## Análisis información financiera

**Tabla 1**

*Total de ventas del periodo 2018 al 2021 – Diesel Motores S.A*

VENTAS NETAS	
<b>2018</b>	\$ 2,258,349.87
<b>2019</b>	\$ 1,256,575.69
<b>2020</b>	\$ 1,039,761.38
<b>2021</b>	\$ 2,152,821.42

*Nota:* Estado de Resultado de Diesel Motores S.A elaborado por la autora Ivis Villalva.

**Gráfico 1:**

*Ventas netas – Diesel Motores S.A*



*Nota:* Estado de Resultado de Diesel Motores S.A elaborado por la autora Ivis Villalva.

Como se muestra en el gráfico 1 existió un declive en el año 2020 de aproximadamente \$1.218.588,49 comparandoló con el año 2018, esto evidentemente se dio por la pandemia que atravesó el país, lo cual paralizó la economía y comercio a nivel mundial, el principal mercado afectado fue del sector camaronero, agricultura, acuícola, los cuales son el mercado objetivo de la empresa.

**Tabla 2**

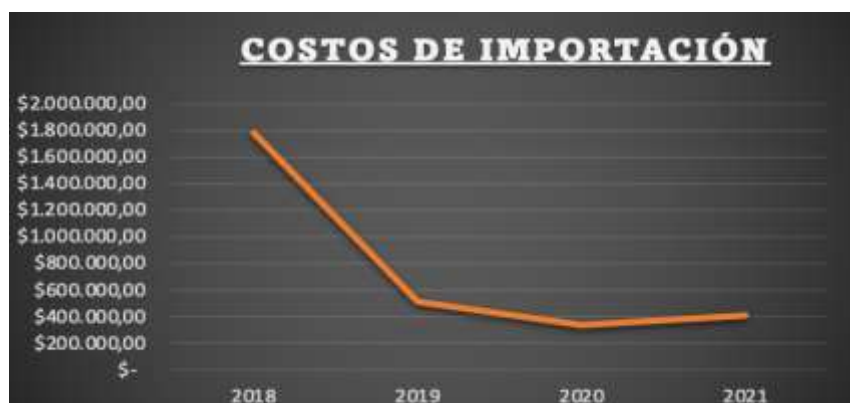
*Costos de importación del 2018 al 2021 – Diesel Motores S.A*

<b>COSTOS DE IMPORTACION</b>	
<b>2018</b>	\$ 1,783,289.29
<b>2019</b>	\$ 515,324.75
<b>2020</b>	\$ 335,678.50
<b>2021</b>	\$ 408,101.58

*Nota:* Estado de Resultado de Diesel Motores S.A elaborado por la autora Ivis Villalva.

**Gráfico 2**

*Importaciones – Diesel Motores S.A*



*Nota:* Estado de Resultado de Diesel Motores S.A elaborado por la autora Ivis Villalva.

A partir de la pandemia que empezó en el año 2019, los costos de transporte subieron excesivamente por el congestionamiento en buques, y la paralización del comercio internacional debido al Covid-19, lo que perjudicó a las empresas de este sector, como se puede observar en el tabla 2, los costos de importación disminuyeron porque estaban excesivamente altos y la empresa trataba de importar menos mercancía hasta que se regularicen los costos de logística.



## Utilidad bruta

**Tabla 3**

*Utilidad Bruta del periodo 2018 al 2021 – Diesel Motores S.A*

UTILIDAD BRUTA	
<b>2018</b>	\$ 331,332.70
<b>2019</b>	\$ 276,880.93
<b>2020</b>	\$ 585,464.69
<b>2021</b>	\$ 1,663,174.95

*Nota:* Estado de Resultado de Diesel Motores S.A elaborado por la autora Ivis Villalva.

**Gráfico 3**

*Utilidad del año 2018 al 2021 – Diesel Motores S.A*



*Nota:* Estado de Resultado de Diesel Motores S.A elaborado por la autora Ivis Villalva.

Como podemos observar en el gráfico 3, la utilidad bruta de la empresa disminuyó en el transcurso del año 2018 – 2019 debido a que los gastos, costos operativos aumentaron y los precios de los productos bajaron, sin embargo, a partir del 2019 fue creciendo levemente la utilidad, aunque fue la época de pandemia y como se visualiza en la tabla 1 las ventas bajaron, pero no hubo excesivos gastos, ni altos costos de importación.

A medida que la economía en el país fue restaurándose como se puede visualizar en el gráfico 3, la utilidad bruta de la empresa aumentó debido a su crecimiento en ventas como se puede apreciar en el gráfico 1, Esto se debe a que los sectores camaroneros, agrícolas y demás sectores económicos comenzaron a movilizarse y agilizar la economía en el país.

## Indicadores Financieros

Los siguientes indicadores que serán medidos son los que se tomarán en cuenta para poder realizar conclusiones del último año (2021) de la empresa Diesel Motores S.A., con la finalidad de medir la rendimiento, factibilidad y la eficiencia del software SAN32. Esta información se tomará de los balances generales y estados de resultados emitidos por el auditor de la compañía.

### Indicadores Año 2018

#### Indicadores de liquidez

**Tabla 4**

*Liquidez corriente 2018*

Liquidez corriente	
A. corriente	60863,64
P. corriente	167000,18
	0,36445254

*Nota:* Balances de Diesel Motores S.A elaborado por la autora Nathaly Saldarriaga.

**Tabla 5:**

*Prueba ácida 2018*

Prueba ácida	
A. corriente	60863,64
Inventarios	15845
P. corriente	167000,18
	60863,54512

*Nota:* Balances de Diesel Motores S.A elaborado por la autora Nathaly Saldarriaga.

#### Indicadores de solvencia

**Tabla 6**

*Endeudamiento del activo 2018*

Endeudamiento del activo	
Pasivo total	167000,18
Activo total	282243,42
	0,591688479

*Nota:* Balances de Diesel Motores S.A elaborado por la autora Nathaly Saldarriaga.

**Tabla 7***Endeudamiento patrimonial 2018*

Endeudamiento patrimonial	
Pasivo total	167000,18
Patrimonio	115243,24
	1,449110421

*Nota:* Balances de Diesel Motores S.A elaborado por la autora Nathaly Saldarriaga.

**Tabla 8***Apalancamiento 2018*

Apalancamiento	
Activo total	282243,42
Patrimonio	115243,24
	2,449110421

*Nota:* Balances de Diesel Motores S.A elaborado por la autora Nathaly Saldarriaga.

## Indicadores de gestión

**Tabla 9***Rotación de cartera 2018*

Rotación de Cartera	
Ventas	2258349,87
Ctas por cobrar	4575,25
	493,601414

*Nota:* Balances de Diesel Motores S.A elaborado por la autora Nathaly Saldarriaga.

**Tabla 10***Rotación de cartera 2018*

Rotación de Ventas	
Ventas	2258349,87
Activo total	282243,42
	8,00142611

*Nota:* Balances de Diesel Motores S.A elaborado por la autora Nathaly Saldarriaga.

**Tabla 11***Período medio de cobranza 2018*

Período Medio de Cobranza	
Ctas por cobrar	4575,25
Ventas	2258349,87
	0,73946304

*Nota:* Balances de Diesel Motores S.A elaborado por la autora Nathaly Saldarriaga.

**Tabla 12***Impacto de la carga financiera 2018*

Impacto de la Carga Financiera	
Gastos financieros	127,82
Ventas	2258349,87
	2,07%

*Nota:* Balances de Diesel Motores S.A elaborado por la autora Nathaly Saldarriaga.

## Indicadores de rentabilidad

**Tabla 13***Rentabilidad neta del activo 2018*

Rentabilidad Neta del Activo	
Utilidad neta	16953,96
Ventas	2258349,87
Activo total	282243,42
	0,06006857

*Nota:* Balances de Diesel Motores S.A elaborado por la autora Nathaly Saldarriaga.

**Tabla 14***Rentabilidad neta de venta 2018*

Rentabilidad Neta de Ventas	
Ventas	2258349,87
Utilidad neta	16953,96
	0,00750723

*Nota:* Balances de Diesel Motores S.A elaborado por la autora Nathaly Saldarriaga.

## **Análisis del año 2018**

En el año 2018 se puede observar los indicadores de liquidez en las tablas 4 y 5, la empresa tienen una liquidez que le permite pagar sus pasivos corrientes cuando sus activos corrientes se conviertan en efectivo con una liquidez corriente de 0,364 y con una prueba ácida de 60863,5. Dentro de sus indicadores de solvencia en la tabla 6, 7 y 8, en el endeudamiento de activo da 0,592 teniendo una autonomía financiera independiente frente a los acreedores, en el endeudamiento patrimonial se obtuvo 1,449 teniendo un medio compromiso del patrimonio y en el apalancamiento dio 2,449 no tiene una reducción del valor del activo que permita la revalorización del patrimonio. En los indicadores de gestión en las tablas 9, 10, 11 y 12, la rotación de cartera es de 493,60 es el número de veces que la cuentas por cobrar giran, la rotación de ventas es de 8,001 donde se observa una efectividad buena en las ventas, el periodo medio de cobranza es de 0,73 días por lo que se tiene un buen grado de liquidez y en el impacto de la carga financiera dio un 2,07% se puede ver un bajo porcentaje con respecto a los gastos financieros. Los indicadores de rentabilidad que se encuentran en las tablas 13 y 14 esta la rentabilidad neta del activo que fue de 0,060 teniendo una baja capacidad de activos para producir utilidades y en la rentabilidad neta de ventas es de 0,0075 se puede inferir que es un índice medio con respecto a la utilidad de la empresa por casa unidad vendida.

## Indicadores Año 2019

### Indicadores de liquidez

**Tabla 15**

*Liquidez corriente 2019*

Liquidez corriente	
A. corriente	50321,36
P. corriente	3959,33
	12,7095645

*Nota:* Balances de Diesel Motores S.A elaborado por la autora Nathaly Saldarriaga.

**Tabla 16**

*Prueba ácida 2019*

Prueba ácida	
A. corriente	50321,36
Inventarios	7980
P. corriente	3959,33
	50319,34451

*Nota:* Balances de Diesel Motores S.A elaborado por la autora Nathaly Saldarriaga.

### Indicadores de solvencia

**Tabla 17**

*Endeudamiento del activo 2019*

Endeudamiento del activo	
Pasivo total	251428,18
Activo total	374164,52
	0,671972265

*Nota:* Balances de Diesel Motores S.A elaborado por la autora Nathaly Saldarriaga.

**Tabla 18**

*Endeudamiento patrimonial 2019*

Endeudamiento patrimonial	
Pasivo total	251428,18
Patrimonio	122736,34
	2,048522711

*Nota:* Balances de Diesel Motores S.A elaborado por la autora Nathaly Saldarriaga.

**Tabla 19***Apalancamiento 2019*

Apalancamiento	
Activo total	374164,52
Patrimonio	122736,34
	3,048522711

*Nota:* Balances de Diesel Motores S.A elaborado por la autora Nathaly Saldarriaga.

## Indicadores de gestión

**Tabla 20***Rotación de cartera 2019*

Rotación de Cartera	
Ventas	1256575,69
Ctas por cobrar	2580
	487,0448411

*Nota:* Balances de Diesel Motores S.A elaborado por la autora Nathaly Saldarriaga.

**Tabla 21***Rotación de ventas 2019*

Rotación de Ventas	
Ventas	1256575,69
Activo total	374164,52
	3,358350733

*Nota:* Balances de Diesel Motores S.A elaborado por la autora Nathaly Saldarriaga.

**Tabla 22***Período medio de cobranza 2019*

Período Medio de Cobranza	
Ctas por cobrar	2580
Ventas	1256575,69
	0,749417649

*Nota:* Balances de Diesel Motores S.A elaborado por la autora Nathaly Saldarriaga.

**Tabla 23***Impacto de la carga financiera 2019*

Impacto de la Carga Financiera	
Gastos financieros	869,25
Ventas	1256575,69
	25,25%

*Nota:* Balances de Diesel Motores S.A elaborado por la autora Nathaly Saldarriaga.

## Indicadores de rentabilidad

**Tabla 24***Rentabilidad neta del activo 2019*

Rentabilidad Neta del Activo	
Utilidad neta	9606,54
Ventas	1256575,69
Activo total	374164,52
	0,02567464

*Nota:* Balances de Diesel Motores S.A elaborado por la autora Nathaly Saldarriaga.

**Tabla 25***Rentabilidad neta de venta 2019*

Rentabilidad Neta de Ventas	
Ventas	1256575,69
Utilidad neta	9606,54
	0,00764502

*Nota:* Balances de Diesel Motores S.A elaborado por la autora Nathaly Saldarriaga.



## **Análisis del año 2019**

En el año 2019 se puede observar los indicadores de liquidez en las tablas 15 y 16, la empresa tienen una liquidez que le permite pagar sus pasivos corrientes cuando sus activos corrientes se conviertan en efectivo con una liquidez corriente de 12,70 y con una prueba ácida de 50319,34. Dentro de sus indicadores de solvencia en la tabla 17, 18 y 19, en el endeudamiento de activo da 0,672 teniendo una autonomía financiera independiente frente a los acreedores, en el endeudamiento patrimonial se obtuvo 2,048 teniendo un medio compromiso del patrimonio y en el apalancamiento dio 3,048 no tiene una reducción del valor del activo que permita la revalorización del patrimonio. En los indicadores de gestión en las tablas 20, 21, 22 y 23, la rotación de cartera es de 487,04 es el número de veces que la cuentas por cobrar giran, la rotación de ventas es de 3,35 donde se observa una baja efectividad en las ventas en este año, el periodo medio de cobranza es de 0,74 días por lo que se tiene un buen grado de liquidez y en el impacto de la carga financiera dio un 25,25% se puede ver un alto porcentaje con respecto a los gastos financieros. Los indicadores de rentabilidad que se encuentran en las tablas 24 y 25 esta la rentabilidad neta del activo que fue de 0,025 teniendo una baja capacidad de activos para producir utilidades y en la rentabilidad neta de ventas es de 0,0076 se puede inferir que es un índice medio con respecto a la utilidad de la empresa por casa unidad vendida.

## Indicadores Año 2020

### Indicadores de liquidez

**Tabla 26**

*Liquidez corriente 2020*

Liquidez corriente	
A. corriente	23660,19
P. corriente	369862,49
	0,06397023

*Nota:* Balances de Diesel Motores S.A elaborado por la autora Nathaly Saldarriaga.

**Tabla 27**

*Prueba ácida 2020*

Prueba ácida	
A. corriente	23660,19
Inventarios	8122,4
P. corriente	369862,49
	23660,16804

*Nota:* Balances de Diesel Motores S.A elaborado por la autora Nathaly Saldarriaga.

### Indicadores de solvencia

**Tabla 28**

*Endeudamiento del activo 2020*

Endeudamiento del activo	
Pasivo total	369862,49
Activo total	498286
	0,74226948

*Nota:* Balances de Diesel Motores S.A elaborado por la autora Nathaly Saldarriaga.

**Tabla 29**

*Endeudamiento patrimonial 2020*

Endeudamiento patrimonial	
Pasivo total	369862,49
Patrimonio	128423,51
	2,880021656

*Nota:* Balances de Diesel Motores S.A elaborado por la autora Nathaly Saldarriaga.

**Tabla 30***Apalancamiento 2020*

Apalancamiento	
Activo total	498286
Patrimonio	128423,51
	3,880021656

*Nota:* Balances de Diesel Motores S.A elaborado por la autora Nathaly Saldarriaga.

**Indicadores de gestión****Tabla 31***Rotación de cartera 2020*

Rotación de Cartera	
Ventas	1039761,38
Ctas por cobrar	1350
	770,193615

*Nota:* Balances de Diesel Motores S.A elaborado por la autora Nathaly Saldarriaga.

**Tabla 32***Rotación de ventas 2020*

Rotación de Ventas	
Ventas	1039761,38
Activo total	498286
	2,08667588

*Nota:* Balances de Diesel Motores S.A elaborado por la autora Nathaly Saldarriaga.

**Tabla 33***Período medio de cobranza 2020*

Período Medio de Cobranza	
Ctas por cobrar	1350
Ventas	1039761,38
	0,47390681

*Nota:* Balances de Diesel Motores S.A elaborado por la autora Nathaly Saldarriaga.

**Tabla 34***Impacto de la carga financiera 2020*

Impacto de la Carga Financiera	
Gastos financieros	1091,03
Ventas	1039761,38
	38,30%

*Nota:* Balances de Diesel Motores S.A elaborado por la autora Nathaly Saldarriaga.

**Indicadores de rentabilidad****Tabla 35***Rentabilidad neta del activo 2020*

Rentabilidad Neta del Activo	
Utilidad neta	7582,9
Ventas	1039761,38
Activo total	498286
	0,015217967

*Nota:* Balances de Diesel Motores S.A elaborado por la autora Nathaly Saldarriaga.

**Tabla 36***Rentabilidad neta de venta 2020*

Rentabilidad Neta de Ventas	
Ventas	1039761,38
Utilidad neta	7582,9
	0,007292923

*Nota:* Balances de Diesel Motores S.A elaborado por la autora Nathaly Saldarriaga.

## **Análisis del año 2020**

En el año 2020 se puede observar los indicadores de liquidez en las tablas 26 y 27, la empresa tienen una liquidez que le permite pagar sus pasivos corrientes cuando sus activos corrientes se conviertan en efectivo con una liquidez corriente de 0,063 y con una prueba ácida de 23660,16. Dentro de sus indicadores de solvencia en la tabla 28, 29 y 30, en el endeudamiento de activo da 0,742 teniendo una autonomía financiera independiente frente a los acreedores, en el endeudamiento patrimonial se obtuvo 2,880 teniendo un medio compromiso del patrimonio y en el apalancamiento dio 3,88 no tiene una reducción del valor del activo que permita la revalorización del patrimonio. En los indicadores de gestión en las tablas 31, 32, 33 y 34, la rotación de cartera es de 770,19 es el número de veces que la cuentas por cobrar giran, la rotación de ventas es de 2,08 donde se observa una baja efectividad en las ventas en este año, el periodo medio de cobranza es de 0,47 días por lo que se tiene un buen grado de liquidez y en el impacto de la carga financiera dio un 38,30% se puede ver un alto porcentaje con respecto a los gastos financieros. Los indicadores de rentabilidad que se encuentran en las tablas 35 y 36 esta la rentabilidad neta del activo que fue de 0,015 teniendo una baja capacidad de activos para producir utilidades y en la rentabilidad neta de ventas es de 0,0072 se puede inferir que es un índice medio con respecto a la utilidad de la empresa por casa unidad vendida.

## Indicadores Año 2021

### Indicadores de liquidez

**Tabla 37**

*Liquidez corriente 2021*

Liquidez corriente	
A. corriente	20456,78
P. corriente	196032,87
	0,104353826

*Nota:* Balances de Diesel Motores S.A elaborado por la autora Nathaly Saldarriaga.

**Tabla 38**

*Prueba ácida 2021*

Prueba ácida	
A. corriente	20456,78
Inventarios	8020,66
P. corriente	196032,87
	20456,73909

*Nota:* Balances de Diesel Motores S.A elaborado por la autora Nathaly Saldarriaga.

### Indicadores de solvencia

**Tabla 39**

*Endeudamiento del activo 2021*

Endeudamiento del activo	
Pasivo total	196032,87
Activo total	334693,46
	0,585708696

*Nota:* Balances de Diesel Motores S.A elaborado por la autora Nathaly Saldarriaga.

**Tabla 40**

*Endeudamiento patrimonial 2021*

Endeudamiento patrimonial	
Pasivo total	196032,87
Patrimonio	138660,59
	1,413760536

*Nota:* Balances de Diesel Motores S.A elaborado por la autora Nathaly Saldarriaga.

**Tabla 41***Apalancamiento 2021*

Apalancamiento	
Activo total	334693,46
Patrimonio	138660,59
	2,413760536

*Nota:* Balances de Diesel Motores S.A elaborado por la autora Nathaly Saldarriaga.

**Indicadores de gestión****Tabla 42***Rotación de cartera 2021*

Rotación de Cartera	
Ventas	2152821,42
Ctas por cobrar	1350
	1594,682533

*Nota:* Balances de Diesel Motores S.A elaborado por la autora Nathaly Saldarriaga.

**Tabla 43***Rotación de ventas 2021*

Rotación de Ventas	
Ventas	2152821,42
Activo total	334693,46
	6,432218365

*Nota:* Balances de Diesel Motores S.A elaborado por la autora Nathaly Saldarriaga.

**Tabla 44***Período medio de cobranza 2021*

Período Medio de Cobranza	
Ctas por cobrar	1350
Ventas	2152821,42
	0,228885682

*Nota:* Balances de Diesel Motores S.A elaborado por la autora Nathaly Saldarriaga.

**Tabla 45**

Impacto de la carga financiera 2021

Impacto de la Carga Financiera	
Gastos financieros	911
Ventas	2152821,42
	15,45%

*Nota:* Balances de Diesel Motores S.A elaborado por la autora Nathaly Saldarriaga.

**Indicadores de rentabilidad****Tabla 46**

Rentabilidad neta del activo 2021

Rentabilidad Neta del Activo	
Utilidad neta	13653,44
Ventas	2152821,42
Activo total	334693,46
	0,040793866

*Nota:* Balances de Diesel Motores S.A elaborado por la autora Nathaly Saldarriaga.

**Tabla 47**

Rentabilidad neta de venta 2021

Rentabilidad Neta de Ventas	
Ventas	2152821,42
Utilidad neta	13653,44
	0,006342115

*Nota:* Balances de Diesel Motores S.A elaborado por la autora Nathaly Saldarriaga.



## **Análisis del año 2021**

En el año 2021 se puede observar los indicadores de liquidez en las tablas 37 y 38, la empresa tienen una liquidez que le permite pagar sus pasivos corrientes cuando sus activos corrientes se conviertan en efectivo con una liquidez corriente de 0,104 y con una prueba ácida de 20456,73. Dentro de sus indicadores de solvencia en la tabla 39, 40 y 41, en el endeudamiento de activo da 0,585 teniendo una autonomía financiera independiente frente a los acreedores, en el endeudamiento patrimonial se obtuvo 1,41 teniendo un medio compromiso del patrimonio y en el apalancamiento dio 2,41 no tiene una reducción del valor del activo que permita la revalorización del patrimonio. En los indicadores de gestión en las tablas 42, 43, 44 y 45, la rotación de cartera es de 1594,68 es el número de veces que la cuentas por cobrar giran, la rotación de ventas es de 6,43 donde se observa una alta efectividad en las ventas respecto a los años anteriores, el periodo medio de cobranza es de 0,22 días por lo que se tiene un buen grado de liquidez y en el impacto de la carga financiera dio un 15,45% se puede ver un bajo porcentaje con respecto a los gastos financieros del año anterior. Los indicadores de rentabilidad que se encuentran en las tablas 46 y 47 esta la rentabilidad neta del activo que fue de 0,040 teniendo una baja capacidad de activos para producir utilidades pero más alta al del 2020 y en la rentabilidad neta de ventas es de 0,0063 se puede inferir que es un índice medio con respecto a la utilidad de la empresa por casa unidad vendida.

**Tabla 48***Comparación de indicadores del 2018 al 2021*

<b>Indicadores</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Prueba ácida	60863,5451	50319,3445	23660,1680	20456,7391
Liquidez corriente	0,3645	12,7096	0,0640	0,1044
Endeudamiento del activo	0,5917	0,6720	0,7423	0,5857
Endeudamiento patrimonial	1,4491	2,0485	2,8800	1,4138
Apalancamiento	2,4491	3,0485	3,8800	2,4138
Rotación de Cartera	493,6014	487,0448	770,1936	1594,6825
Rotación de Ventas	8,0014	3,3584	2,0867	6,4322
Período Medio de Cobranza	0,7395	0,7494	0,4739	0,2289
Impacto de la Carga Financiera	0,0207	0,2525	0,3830	0,1545
Rentabilidad Neta del Activo	0,0601	0,0257	0,0152	0,0408
Rentabilidad Neta de Ventas	0,0075	0,0076	0,0073	0,0063

*Nota:* Balances de Diesel Motores S.A elaborado por la autora Nathaly Saldarriaga.

Con los analizado por año anteriormente, en la tabla 48, donde se observa con más claridad la comparación de los 4 últimos años, se infiere que la empresa Diesel Motores S.A. en los años 2018 y 2019 se muestra como una compañía estable, rentable y fiable, la diferencia se percibe en los 2020 y 2021 donde el mundo del mercado comercial se vio afectado por la pandemia de Covid-19.

## **Marco Legal**

El Marco Legal es el proceso que abarca la creación de una empresa, comienza desde que se asocian dos o más personas para constituir la y cumplen con los requisitos que exige la ley para activarla, con la finalidad que fue creada, la cual es una actividad económica que genere ganancias a los socios, a su vez cumple también con las exigencias de las leyes que la regulan a través de las instituciones que la controlan como es en Ecuador el S.R.I. y la Superintendencia de compañías.

Los accionistas fundadores aprobaron los siguientes artículos:

Artículo Primero: Órgano Supremo.- El Gobierno de la compañía corresponde a la Junta General que constituye su órgano supremo.

Artículo Segundo: Administración Social.- La administración de la compañía se ejecutará a través del Gerente General y del Presidente de acuerdo a los términos que se indican en el presente estatuto.

Artículo Tercero: Convocatorias a Junta General.- Las convocatorias las efectuará el gerente general y/o el presidente. Por la prensa, en uno de los diarios de mayor circulación en el domicilio principal de la compañía y con ocho días de anticipación. Por lo menos, al fijado para cada reunión. Las convocatorias deben expresar el lugar, día, hora y objeto de la reunión.

Artículo Cuarto: Junta General Universal.- Las juntas generales universales se realizarán sin previa convocatoria y en cualquier lugar dentro del país siempre y cuando se hallare presente la totalidad del capital social pagado. Las actas deberán ser firmadas por todos los accionistas bajo sanción de nulidad.

Artículo Quinto: Junta General Ordinaria y Extraordinaria.- La junta general se reunirá ordinariamente una vez al año dentro de los tres meses posteriores a la finalización del ejercicio económico de la compañía previa convocatoria efectuada por el presidente y/o el gerente general a los accionistas. Por la prensa en uno de los diarios de mayor circulación en el domicilio principal de la compañía.

Artículo Sexto: Quórum de Instalación.- Para constituir quórum en una junta general, se requiere si se trata de primera convocatoria de la concurrencia de un número de accionistas que representen la mitad del capital pagado. De no conseguirlo, se hará una segunda convocatoria. La misma que contendrá la advertencia de que habrá quórum con el número de accionistas que concurrieren.

Artículo Séptimo: Quórum Decisorio.- Todos los acuerdos y resoluciones de la junta general se tomarán por simple mayoría de votos en relación al capital pagado concurrente a la reunión, salvo aquellos casos en que la ley o este estatuto exigieren una mayor proporción.

Artículo Octavo: Actas.- Todas las actas de junta general serán firmadas por el presidente y el gerente general, secretario, o por quienes hayan hecho sus veces en la reunión y se elaborarán de conformidad con el respectivo reglamento.

Artículo Noveno: Atribuciones de la Junta General.- Atribuciones de la junta general: a) Elegir al gerente general. Presidente quienes durarán cinco

años en el ejercicio de sus funciones. Pudiendo ser reelegidos indefinidamente: b) Elegir un comisario principal y un comisario suplente, quienes duraran tres años en sus funciones: c) Aprobar los estados financieros, los que deberán ser presentados con el informe del comisario.

Artículo Décimo: Representación Legal, Judicial y Extrajudicial.- El gerente general y el presidente ejercerán la representación legal, judicial y

extrajudicial en forma individual o conjunta. Tendrán poder amplio y suficiente para administrar la sociedad pudiendo realizar a nombre de ella toda clase de actos y contratos con excepción de lo que fuere ajeno al contrato social o de aquello que implique un quebrantamiento al orden público y a las normas legales vigentes.

Artículo Décimo Primero: Disolución.- La compañía se disolverá por las causas determinadas en la Ley de Compañías: en tal caso. Entrará en liquidación, la que estará a cargo del gerente general y presidente hasta que la junta general elija al liquidador.

## Operacionalización de las variables

### Identificación de las variables

**Tabla 49**

*Variables*

<b>Variab</b> les	<b>Definición</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Fuente Primaria</b>	<b>Fuente Secundaria</b>
<b>Productividad</b>	Capacidad de la naturaleza o la industria para producir.	Comportamiento grupal	Rendimiento y eficiencia	Encuesta	Trabajadores	Diesel Motors S.A.
<b>Eficiencia</b>	Capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función.	Recursos utilizados	Unidades vendidas	Encuesta	Trabajadores	Artículos científicos
<b>Rendimiento</b>	Hace referencia al resultado deseado efectivamente obtenido por cada unidad que realiza la actividad económica.	Entusiasmo	Tasa de utilización efectiva	Encuesta Entrevista	Empleadores Trabajadores	Artículos científicos
<b>Eficacia</b>	Capacidad para producir el efecto deseado o de ir bien para determinada cosa.	Grado de cumplimiento	Unidades vendidas	Encuesta	Trabajadores	Artículos científicos

*Nota:* Elaborado por la autora Nathaly Saldarriaga.

## CAPITULO II

Este capítulo mediante una investigación cuantitativa y cualitativa nos permitirá conocer el estado actual en que la compañía se encuentra en cuanto a sus procesos financieros y administrativos.

### **Diseño de investigación**

La presente investigación tiene un diseño no experimental debido a que observa variables, situaciones ya existentes y el contexto en el que se desarrolla el fenómeno en su entorno natural para luego analizar y obtener información.

En este caso las variables dependientes corresponden a la eficiencia y productividad, junto a sus variables independientes, las cuales no se manipularon ya que lo que se buscó fue observar, y analizar mediante entrevistas / encuestas a los trabajadores, de manera que obtengamos la situación actual de la empresa.

Por consiguiente, la investigación al ser de tipo no experimental estuvo caracterizada por tener un enfoque transversal debido que los datos se recopilaron en un período determinado, para describir los resultados en base a las variables y a su vez responder la pregunta de investigación.

### **Tipo de investigación / Enfoque**

La investigación es de tipo descriptiva porque se levantará información mediante técnicas como la encuesta, la entrevista, la observación y la revisión documental, de esta manera poder desarrollar plan de mejora en la empresa Diesel Motores S.A.

A su vez, se utilizó el tipo de investigación histórica Salkind (1998), “la investigación histórica se orienta a estudiar los sucesos del pasado. Analiza la relación de esos sucesos con otros eventos de la época y con sucesos presentes” (p. 12).

Para realizar los resultados, fue necesario adquirir una reseña histórica de la empresa por medio de una fuente principal como es la relación directa con el dueño, el cual cuenta con información válida y confiable, también obtuvimos datos mediante documentos de años pasados, que indicaban la situación de la empresa como: los balances generales, estados de resultados y documentos anexados.

La presente investigación utiliza una metodología mixta, debido que recopila y analiza datos cuantitativos y cualitativos con la finalidad de obtener una mejor

respuesta a la pregunta de investigación, de manera que aumente la posibilidad de ampliar la comprensión del estudio.

Enfoque Cuantitativo porque es medible debido a que usamos indicadores financieros que analizan la situación de la empresa en un determinado periodo. Además se realizara un analisis estadistico de los resultados de las encuestas planteadas.

Enfoque Cualitativo debido a que utiliza la recoleccion de datos mediante encuestas y entrevistas a los empleados, empleadores y proveedores, que permiten analizar informacion importante sobre la empresa.

### **Alcance**

La primera población de estudio corresponde al número de trabajadores de la empresa Diesel Motores S.A.

**Geográfica:** Ciudad de Guayaquil y Machala

### **Demográfica:**

- Edad: De 20 a 53 años.
- Sexo: Masculino y Femenino.
- Nivel de experticia: Jefatura de ventas, Jefatura administrativa, Jefatura de importaciones, Jefatura de mantenimiento, Vendedor, Tecnico, Asistente, Auxiliar comercial, Bodeguero
- Estilo de vida: Miembros activos de manera laboral dentro de la empresa.

La segunda población de estudio corresponde a propietario, accionistas y proveedores de la empresa Diesel Motores S.A

**Geográfica:** Ciudad de Guayaquil

### **Demográfica:**

- Edad: De 31 a 52 años.
- Sexo: Masculino y Femenino.
- Nivel de experticia: Propietario de la empresa, Gerente General
- Estilo de vida: Miembro directivo dentro de la empresa.

## **Población y Muestra**

El tamaño de la población esta conformada por los trabajadores de la compañía “Diesel motores S.A.” que abarcará a las dos sucursales activas: Guayaquil y Machala, con una población de nivel económico bajo-medio.

La muestra aportará de manera significativa a las características de la población por ser pequeña pudiendo obtener información directa y verídica.

### **Delimitación de la población**

La población es delimitada debido a que se conoce el número de trabajadores de los departamentos de ventas, compras, administrativo, de contabilidad y de operaciones, dando un total de 18 trabajos fijos que se distribuyen entre las dos sucursales que se encuentran en actividad comercial.

### **Características de la población**

Esta conformada por los 5 departamentos que tiene la empresa que se desglosan de la siguiente manera: en el departamento de ventas solo hay 1 trabajadores, en el departamento de compras hay 2 trabajadores, en el departamento de operaciones hay 10 trabajadores, en el departamento de contabilidad consta solo de un trabajador y en el departamento de administración hay 4 trabajadores, en las dos sucursales activas por el momento.

### **Tamaño de muestra**

Será el número de empleados que se encuentran laborando en las oficinas, talleres y bodegas en la ciudad de Guayaquil y en Machala.

### **Tipo de muestra**

Según el blog questionpro: El muestreo estratificado es una técnica de muestreo en la que el investigador divide a toda la población objetivo en diferentes subgrupos o estratos, y luego selecciona aleatoriamente a los sujetos finales de los diferentes estratos de forma proporcional.

Se lo utilizará porque se conoce el número exacto de la población y se utilizel rango de edades de los trabajadores detallado a continuación.



**Tabla 50**

*Muestra*

<b>Grupo de edades</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>
<b>20-30</b>	5	2
<b>31-40</b>	4	2
<b>41-50</b>	3	1
<b>51-60</b>	1	0
<b>Total</b>	13	5

*Nota:* Elaborado por la autora Nathaly Saldarriaga

En la tabla 50 se determina los siguientes intervalos: en el primer intervalo que va de 20-30 años hay 5 hombres y 2 mujeres; en el segundo intervalo que va de 31-40 años hay 4 hombres y 2 mujeres; en el tercer intervalo que va de 41-50 años hay 3 hombres y 1 mujer; y en el cuarto intervalo que va de 51-60 años hay 1 hombre y 0 mujeres, dando un total de 13 hombres y 5 mujeres.

#### **Técnica de recogida de datos**

Según McDaniel y Gates (1999), la medición “es el proceso de asignar números o marcadores a objetos, personas, estados o hechos, según reglas específicas para representar la cantidad o cualidad de un atributo” (p. 294).

Las técnicas e instrumentos utilizados en la investigación fueron:

- Las encuestas realizadas a los trabajadores de la empresa Diesel Motores S.A para medir la eficiencia y productividad
- Observación directa de las actividades laborales que realizan
- Visitas a la empresa y entrevistas al propietario
- Entrevista a los clientes potenciales de la empresa Diesel Motores S.A.

#### **Análisis de datos**

Para el análisis de datos se realizarán técnicas cualitativas y cuantitativas debido a que se tomarán datos de todos los que están incluidos en el organigrama de la empresa con una población a evaluar de 18 personas para la encuesta y la entrevista

será dirigida a dos mandos altos y 3 clientes que serán seleccionadas según su fidelidad con la compañía.

### **Técnica cualitativa**

Se efectuó dos distintas entrevistas una dirigida a el Ing. Walter Antonio Villalva Pérez presidente y al Ing. Anthony Williams Villalva Alava gerente general (anexo 11) y otra dirigida a los clientes (anexo 12)

### **Técnica cuantitativa**

Se ejecuto una encuesta desde la herramienta googledrive por medio de un link enviado a cada trabajador mediante la aplicación whatsapp, esta encuesta se validó con el Alfa de Cronbach como se muestra en la tabla 51, dio como resultado un 0,88605 dando confiabilidad y consistencia “buena” según la escala, para la encuesta realizada a los trabajadores de Diesel Motores S.A.

**Tabla 51**

*Alfa de Cronbach*

<b>Alfa</b>	<b>0,886056252</b>
<b>Numero de items</b>	14
<b>Varianza de cada item</b>	9,083215857
<b>Varianza total</b>	51,25

*Nota:* Elaborado por la autora Nathaly Saldarriaga

Se realizó la validación con el alfa de cronbach como se muestra en las tablas 51 y 52, para las encuestas a la población de 18 personas, es decir, todos los trabajadores, donde el resultado de este análisis dio 0,886056252 siendo Bueno dentro de la escala utilizada.

**Tabla 52***Proceso de validación del Alfa de Cronbach*

	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Suma
<i>Sujeto 1</i>	4	2	2	3	4	1	1	3	2	3	4	2	3	1	35
<i>Sujeto 2</i>	2	2	2	3	4	1	2	4	2	3	4	2	2	1	34
<i>Sujeto 3</i>	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	1	42
<i>Sujeto 4</i>	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	1	48
<i>Sujeto 5</i>	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	54
<i>Sujeto 6</i>	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	1	4	1	47
<i>Sujeto 7</i>	4	4	4	4	4	3	4	2	2	4	4	4	4	2	49
<i>Sujeto 8</i>	3	3	3	3	1	2	3	3	3	4	4	3	3	2	40
<i>Sujeto 9</i>	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	44
<i>Sujeto 10</i>	1	1	1	4	4	2	2	4	4	3	4	1	4	1	36
<i>Sujeto 11</i>	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	50
<i>Sujeto 12</i>	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	1	48
<i>Sujeto 13</i>	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	52
<i>Sujeto 14</i>	2	3	3	3	4	2	3	4	4	3	4	4	4	1	44
<i>Sujeto 15</i>	1	2	2	2	1	2	3	4	4	4	1				26
<i>Sujeto 16</i>	3	2	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	2	48
<i>Sujeto 17</i>	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	1	50
<i>Sujeto 18</i>	4	2	3	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	2	48
<i>Varianzas</i>	0,89	0,89	0,77	0,36	0,89	0,68	0,73	0,35	0,56	0,25	0,47	1,00	0,35	0,91	

*Nota:* Elaborado por la autora Nathaly Saldarriaga

### **CAPITULO III**

En este capítulo, se realizarán los resultados con el objetivo de analizar los datos recolectados mediante las encuestas recopiladas a través de los trabajadores y la entrevista realizada al propietario, al accionista y a clientes potenciales de la empresa Diesel Motores S.A, para poder presentar los hallazgos y responder, por consiguiente, la pregunta de investigación planteada.

#### **Análisis de resultados – Entrevistas / Encuestas**

Para la entrevista hacia el Presidente y Gerente General de la empresa Diesel Motores S.A, se realizó 8 preguntas abiertas y generales sobre la rentabilidad, eficiencia y crecimiento de la empresa; y 4 preguntas enfocadas al software que utiliza la compañía.

#### **Entrevista 1**

Presidente: Ing. Walter Antonio Villalva Perez

Referencia: Propietario de la Empresa Diesel Motores S.A, Accionista en la Empresa Diselectro S.A

Fecha: 12/08/2022

#### **Entrevista 2**

Gerente General: Ing. Anthony

Williams Villalva Alava

Referencia: Propietario de la Empresa Diselectro S.A

Fecha: 15/08/2022

**Tabla 53**

*Matriz de entrevistas a representantes*

<b>MATRIZ DE TABULACIÓN ENTREVISTAS</b>			
PREGUNTA	Entrevista 1 Presidente Diesel Motores S.A	Entrevista 2 Gerente General Diesel Motores S.A	CONCLUSIÓN
1. ¿A través del tiempo considera que la empresa está laborando un 100% en eficiencia, atención al cliente y proveedores?	Considero que la eficiencia de nuestra compañía por el momento tiene altas y bajas, debido a que el personal administrativo no es el apropiado, es por ello por lo que tenemos en planes reclutar personal capacitado para cada puesto, de manera que incremente la comunicación, eficiencia y sobre todo la atención al cliente sea excelente.	En el transcurso del tiempo hemos mejorado la eficiencia, sin embargo, aún nos falta personal capacitado que optimice recursos y mejore la calidad de atención, en cuanto a proveedores si tenemos una buena comunicación y siempre nos manejamos con alta eficiencia.	La empresa a través del tiempo ha mejorado la eficiencia, sin embargo en la actualidad no posee un alto índice de eficiencia porque los trabajadores no están ubicados correctamente en su puesto laboral.
2. ¿Sabes si la empresa se encuentra en una situación financiera sana que le permite seguir creciendo?	Podría decir que si, tenemos suficiente liquidez para cubrir pagos a proveedores, obligaciones empresariales, además estamos en constante movimiento para hacer crecer la compañía.	Si, analizando rápidamente nuestra situación financiera, podría decir que nuestra empresa es solvente, no tenemos endeudamiento y esto nos permite tener un financiamiento sano.	Si se encuentra en una situación financiera sana que les permite seguir creciendo en los próximos años.
3. ¿Existen planes para invertir en tecnología?	Claramente si, ahora que estamos inaugurando una nueva sucursal queremos invertir en tecnología que ayude a optimizar recursos.	Si, ya que la tecnología siempre es un apoyo para incrementar la eficiencia.	Si tienen en sus planes invertir en nueva tecnología que les ayude a tener un alto índice de eficiencia y rentabilidad.
4. ¿Cuáles son los planes de crecimiento en los próximos años?	Nuestros planes de crecimiento son captar nuevos clientes, internacionalizarnos y brindar trabajo a personas con experiencia profesional que aporten y contribuyan a expandir la empresa.	Los planes de crecimiento que tenemos son expandirnos a nivel nacional creando nuevas sucursales, aumentar las ventas, ser reconocidos en el mercado internacional pero primero abarcar todo el mercado nacional.	Sus planes son crecer en ventas, ser reconocidos de manera que expandan la empresa a nivel nacional e internacional.
5. ¿Qué es lo que nos hace mejores o peores respecto a los competidores?	Lo que nos diferencia de la competencia es la variedad de productos, ya que tenemos una amplia gama de stock, nuestro servicio técnico, y sobre todo nuestra garantía.	Lo que nos hace mejores respecto a los competidores son los precios accesibles, la garantía del producto y el servicio técnico que brindamos siempre velando por la satisfacción del cliente.	La ventaja que tienen frente a la competencia es su variedad de stock y el servicio técnico que le brindan al consumidor.

6. ¿Estaría usted dispuesto hacer una restauración administrativa, tecnológica que le permita ser una empresa más eficiente?	Si, está en nuestros planes reestructurar la administración de la empresa, de manera que podamos cumplir con nuestros objetivos empresariales, aumentar la productividad y ser una empresa más eficiente.	No estamos cerrados a un cambio, por lo tanto, si estariamos dispuestos a realizar una restauracion administrativa y tecnologica, con el objetivo de alcanzar eficiencia y eficacia en los procesos que se desarrollan dentro y fuera de la organización.	Si estan dispuestos a realizar un cambio en su empresa con el objetivo de organizar de una mejor manera los procedimientos internos de la compañía.
7. ¿Cuánto estaría dispuesto a invertir para realizar estos cambios?	Estaría dispuesto a invertir lo que sea necesario, no tengo una cantidad definida, siempre y cuando este en mi presupuesto.	Siempre es bueno renovar la tecnología y realizar cambios en la organización, así que estaría dispuesto a invertir lo que se requiera para un mejor funcionamiento interno.	No tienen un monto específico, pero estan dispuestos a invertir lo que sea necesario para mejorar su eficiencia.
8. ¿Estás satisfecho con las utilidades que te está generando tu negocio en estos momentos?	Si y a la vez no, si porque hemos logrado obtener un crecimiento permanente, hay ventas constantes, podría decir que estoy satisfecho, pero no conforme porque aspiro a tener más ganancias.	No, porque busco el crecimiento de los negocios, por lo tanto, el objetivo es generar ganancias constantemente, no nos va mal pero siempre se debe salir de la zona de confort y generar nuevas ideas para seguir creciendo económicamente.	No estan satisfechos porque aspiran a tener más ganancias.
9. ¿Cree que sus empleados están totalmente capacitados para la utilización de todas las herramientas que el software le pueda brindar?	Si, al instalar el software en la empresa se capacito a los trabajadores para que puedan utilizar el software de manera apropiada.	El día que se instaló el software se capacito a los trabajadores para que hagan el uso correctamente, sin embargo, cuando se incorporaron nuevos trabajadores flagearon un poco en el uso de todas las herramientas.	Algunos de los trabajos si manejan correctamente el software, sin embargo existen otros que no estan capacitados.
10. ¿Estarias dispuesto a invertir en capacitación para tus empleados?	Si, actualmente no realizamos capacitaciones a los trabajadores, pero tengo en cuenta que ayudaría a incrementar la productividad y eficiencia laboral.	Si, está en nuestros planes invertir en capacitaciones para los trabajadores de manera que aumenten la calidad del trabajo y la productividad.	Si estan dispuestos a implementar capacitaciones para los trabajadores.
11. ¿Le gustaría sacarle provecho del 90% al software para poder aumentar su rentabilidad?	Por supuesto, al utilizar el software en su mayoría estaríamos obteniendo beneficios del servicio que estamos pagando y a su vez tendríamos mayor rendimiento en la gestión empresarial, ya que simplificaríamos tareas otorgando así mayor eficiencia, operatividad y más agilidad en la organización.	Si, considero que utilizar el 90% del software nos generaría beneficios internos, ya que organizaríamos mejor la información, datos externos e internos de la empresa, y mejoraríamos la comunicación interna y externa y aplicaríamos la optimización del trabajo en equipo.	Si desean que el software adquirido por su empresa trabaje un 90% de manera que los empleados le saquen beneficios.
12. ¿Crees qué si se realiza un cambio en el software de cualquier ámbito, se conseguirá incrementar valor a la empresa?	Pienso que primero debemos destacar en su totalidad el software adquirido, para poder darnos cuenta si está acorde con las funciones que se radican en la compañía.	Depende del cambio, si se implementara una herramienta que sea muy necesaria para la compañía que no posea el software que utilizamos es claro que si agregaría valor a la empresa.	Primero deben utilizar al maximo el software que tienen instalado, para detectar las carencias y de acuerdo a eso realizar el cambio.

Nota: Elaborado por la autora Ivis Villalva.

Para la entrevista hacia tres clientes potenciales de la Empresa Diesel Motores S.A, se realizó 6 preguntas abiertas y generales sobre la eficiencia y atención que reciben por parte del personal laboral.

### **Entrevista 1**

Cliente: Ing. Pedro Marlon Eras Tandazo

Referencia: Propietario de la Empresa Petmotor S.A

Fecha: 15/08/2022.

### **Entrevista 2**

Cliente: Lcdo. Luis Mora

Referencia: Departamento de compras en Industrial Pesquera Santa Priscila S.A

Fecha: 17/08/2022

### **Entrevista 3**

Cliente: Ing. Stalin Granda

Referencia: Propietario de Turbimar S.A

Fecha: 17/08/2022

**Tabla 54**

*Matriz de entrevistas a clientes*

<b>Matriz de entrevistas a clientes</b>				
<b>Preguntas</b>	<b>Cliente 1 Petmotor S.A.</b>	<b>Cliente 2 Santa Priscila S.A.</b>	<b>Cliente 3 Turbimar S.A.</b>	<b>Conclusión</b>
<b>1. ¿Cuántos años lleva de ser cliente de esta empresa?</b>	Aproximadamente nueve años.	Seis años	Ya tengo 4 años siendo cliente.	Son clientes que se encuentran más de 4 años y se mantienen.
<b>2. ¿Se siente satisfecho en cuanto a la atención que le brinda Diesel Motores al momento de realizar consultas sobre un producto o servicio?</b>	Si, por via telefonica me comunico directamente con el Ing. Walter Villalva, el gestiona mis consultas sobre el producto que necesito. En cuanto al servicio de atencion al cliente en el local o el servicio tecnico, tambien me siento satisfecho.	Si, cuando no tengo tiempo de ir fisicamente al local, envio un mensaje via whatsapp la lista de productos que necesito que me coticen.	Si, porque siempre tengo lo que necesito en el tiempo que lo necesito.	Los tres coinciden en que se sienten satisfechos con la atención que les brindan al momento de realizar cualquier tipo de consulta.
<b>3. El tiempo en que recibe una respuesta sobre su consulta ¿cree que es el adecuado?</b>	Si, por lo general realizo una llamada de consulta al Ing. Walter Villalva y luego el se comunica con su personal para que tengan en cuenta mi pedido y solo paso al local a recogerlo, generar el pago y recibir la factura.	Si, aunque hay veces en que si demoran un poco en entregarme o enviar las cotizaciones pero entiendo, ya que algunas veces son una cantidad alta de items.	Si, porque primero es el asesoramiento, pero en mi caso solo pido porque ya conocen cual es usualmente los productos que compro.	Los tiempos estan dentro del rango correctos, aunque un cliente dijo que se demoraban pero es mas por la cantidad ya que se debe verificar si se encuentra en stock todo lo que el cliente desea.
<b>4. Consideraria seguir comprando los productos que le ofrece Diesel Motores ¿Por qué?</b>	Si, porque sus productos son originales y de buena calidad, siempre mantienen stock, ademas me ofrecen garantia.	Si, porque ofrecen una buena calidad de productos, ademas los precios de algunos repuestos son mas accesibles que otras empresas.	Si, porque me siento satisfecho con lo que hasta ahora me han brindado la empresa.	Se puede ver la fidelización por los años que se registran en el primera pregunta, por sus productos sobretodo.
<b>5. ¿Qué es lo que mantiene su fidelidad con la empresa Diesel Motores? ¿sus productos o el servicio que le dan?</b>	Ambas, los productos que ofrecen, sus precios y la disposicion que tienen para prestar los servicios tecnicos.	Los productos y la confianza que generan, sabemos que son responsables y confiables, si existe alguna falla o error ellos se comprometen a brindarnos ayuda.	Ambas, creo yo que son factores que se complementan y que si uno es malo no dejará ver lo bueno del otro.	Coinciden en que ambas son las razones en las que influyen para que sigan siendo clientes fieles .
<b>6. ¿Qué cambios usted sugiere a la empresa para mejorar la calidad del servicio?</b>	Sugeriria que tengan más personal en el área de ventas, que se encargue de gestionar el proceso postventa.	Una sugerencia es tener una mejor organización en las bodegas o contratar más personal en bodega, ya que en ocasiones el bodeguero se demora un poco en despachar los productos.	Pues no considero que deberían cambiar algo pero podría ser que tengan un catálogo de productos más amplio, es decir, que incrementen productos que tienen un fuerte demanda, que se arriegen un poco en aumentar sus productos.	Los cambios sugeridos sirviran para el plan de mejora a realizar porque aunque la empresa debe seguir posicionada en donde esta los clientes son la razón de ser por lo tanto sus aportaciones son muy relevantes.

*Nota:* Elaborado por la autora Nathaly Sañdarriag



## Análisis de resultados – encuesta

Para la encuesta se incluyeron preguntas demográficas como el sexo, el rango de edad, el nivel educativo y el departamento al que pertenecen en la empresa, con la finalidad de poder relacionar e interpretar de una manera más flexible las características generales de la población de estudio con los resultados de la encuesta.

### 1. ¿El puesto en que te desarrollas en la empresa está de acuerdo con tu crecimiento profesional?

Tabla 55

Pregunta 1 – encuesta

Respuesta	Frecuencia absoluta	Porcentaje
De acuerdo	5	28%
Parcialmente de acuerdo	8	44%
Parcialmente en desacuerdo	2	11%
Desacuerdo	3	17%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

Nota: Elaborado por la autora Nathaly Sañdarriaga

Gráfico 4

Pregunta 1 – encuesta



Nota: Elaborado por la autora Nathaly Sañdarriaga

### **Análisis:**

Se observa que un 44% de la población esta parcialmente de acuerdo con el puesto en que que esta, es decir, menos de la mitad por lo que se podría inferir realizar una reorganización del organigrama de la empresa.

## **2. ¿Usted tiene definida claramente las responsabilidades de su puesto de trabajo?**

**Tabla 56**

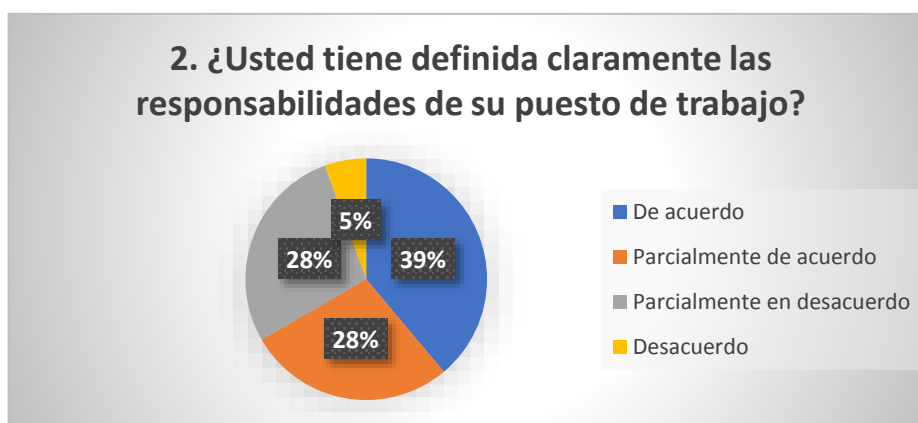
*Pregunta 2 – encuesta*

Respuesta	Frecuencia absoluta	Porcentaje
De acuerdo	7	39%
Parcialmente de acuerdo	5	28%
Parcialmente en desacuerdo	5	28%
Desacuerdo	1	6%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Elaborado por la autora Nathaly Sañdarriaga

### **Gráfico 5**

*Pregunta 2 – encuesta*



*Nota:* Elaborado por la autora Nathaly Sañdarriaga

### **Análisis:**

El 39% de los trabajadores están de acuerdo con las responsabilidades que tiene dentro de su trabajo y el 28% esta parcialmente de acuerdo, por lo que 67% de la población está realizando sus actividades bien, por lo que abria que mejorar ese 33% para que exista una productividad del 100%

### 3. ¿Dentro del organigrama usted considera que esta correctamente posicionado?

Tabla 57

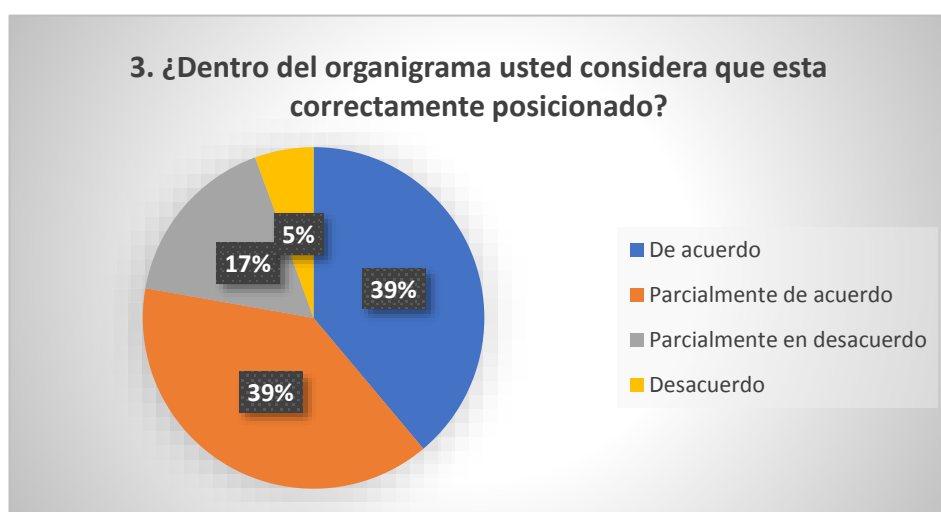
Pregunta 3 – encuesta

Respuesta	Frecuencia absoluta	Porcentaje
De acuerdo	7	39%
Parcialmente de acuerdo	7	39%
Parcialmente en desacuerdo	3	17%
Desacuerdo	1	6%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

Nota: Elaborado por la autora Nathaly Sañdarriaga

Gráfico 6

Pregunta 3 – encuesta



Nota: Elaborado por la autora Nathaly Sañdarriaga

#### Análisis:

Al igual a que la pregunta 1 de la encuesta se debe reorganizar el organigrama de la compañía debido a que solo el 78% esta entre de acuerdo y parcialmente de acuerdo con el puesto de trabajo, por lo que debería contar una totalidad para que dentro de la empresa todos se sientan cómodos y por consiguiente realicen bien su trabajo.

#### 4. ¿Conoce usted la misión y visión de la empresa Diesel Motores S.A.?

Tabla 58

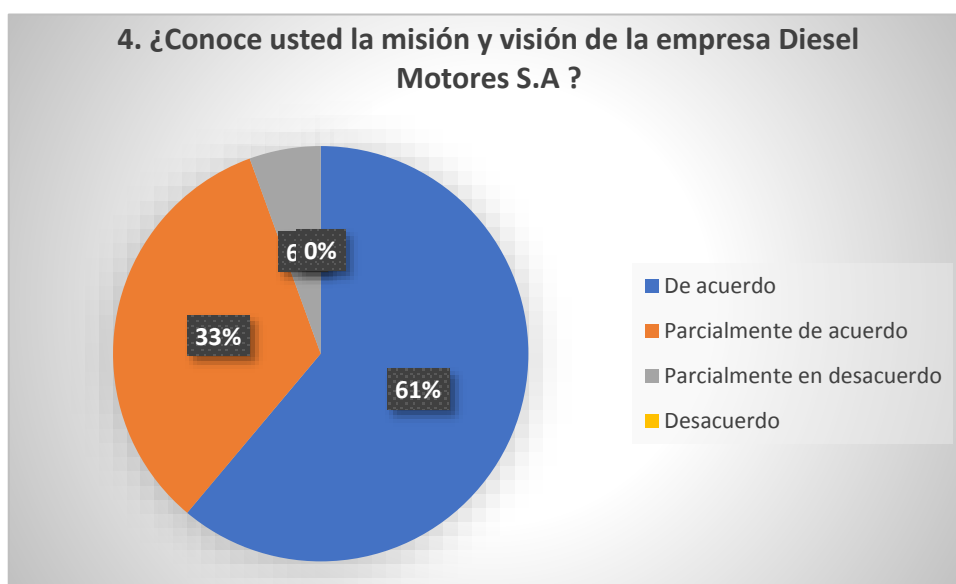
Pregunta 4 – encuesta

Respuesta	Frecuencia absoluta	Porcentaje
De acuerdo	11	61%
Parcialmente de acuerdo	6	33%
Parcialmente en desacuerdo	1	6%
Desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

Nota: Elaborado por la autora Nathaly Sañdarriaga

Gráfico 7

Pregunta 4 – encuesta



Nota: Elaborado por la autora Nathaly Sañdarriaga

#### Análisis:

Solo el 94% de los empleados están tanto de lo que es la empresa y su objetivo por lo que se debería buscar que todos sepan ese tipo de información y verificar su a todos se les mostro un plan estratégico.

## 5. ¿Le presentaron el organigrama de la empresa Diesel Motores SA?

**Tabla 59**

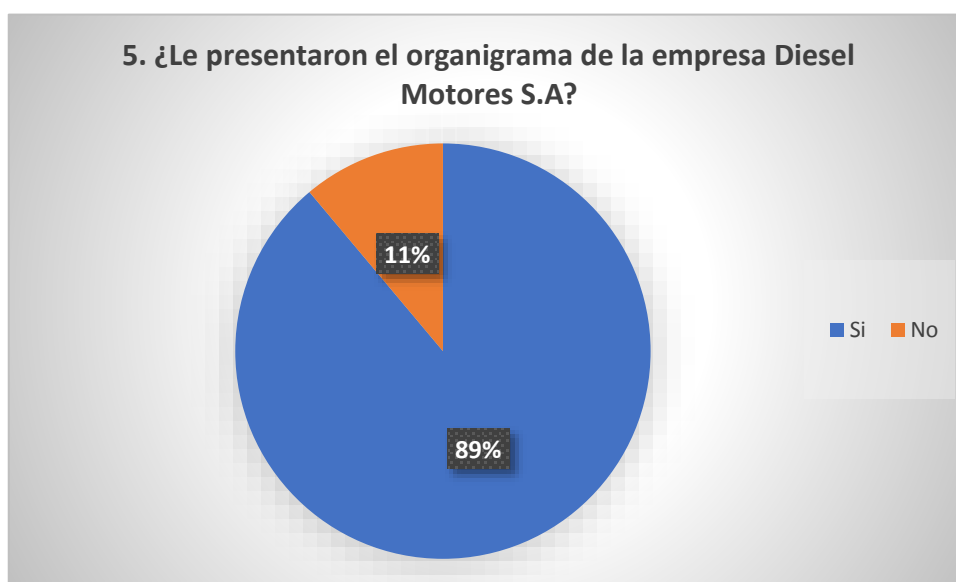
*Pregunta 5 – encuesta*

Respuesta	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Si	16	89%
No	2	11%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Elaborado por la autora Nathaly Sañdarriaga

**Gráfico 8**

*Pregunta 5 – encuesta*



*Nota:* Elaborado por la autora Nathaly Sañdarriaga

### **Análisis:**

Al igual que la pregunta 4 se debe dar a conocer a todo el personas, es decir el 100%, sobre lo que es el la compañía Diesel Motores S.A., debido a que solo el 89% conoce sobre el organigrama siendo esto un parte primordial para una empresa.

**6. ¿Cómo considera usted que se maneja la información dentro de la empresa Diesel Motores SA?**

**Tabla 60**

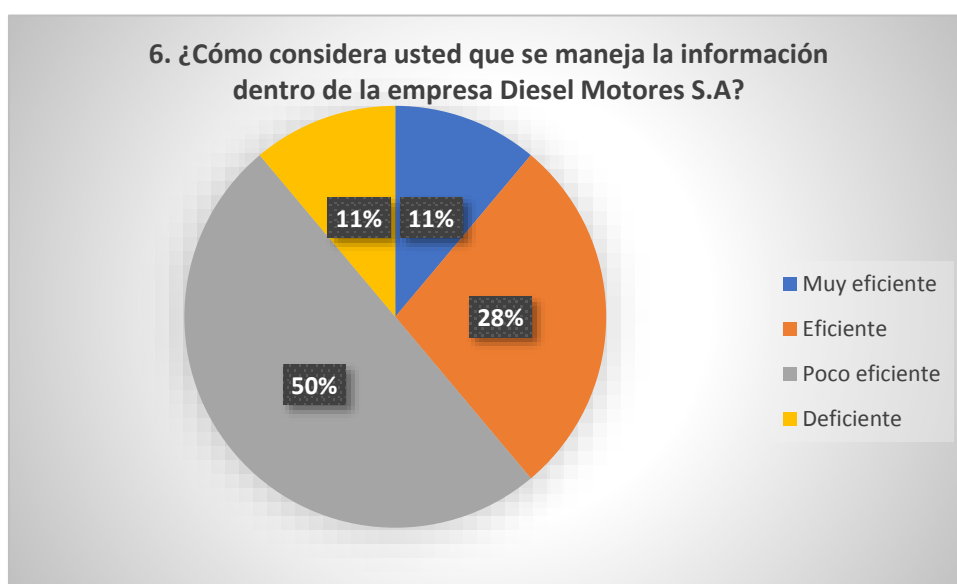
*Pregunta 6 – encuesta*

Respuesta	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Muy eficiente	2	11%
Eficiente	5	28%
Poco eficiente	9	50%
Deficiente	2	11%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Elaborado por la autora Nathaly Sañdarriaga

**Gráfico 9**

*Pregunta 6 – encuesta*



*Nota:* Elaborado por la autora Nathaly Sañdarriaga

**Análisis:**

En esta pregunta podemos notar un problema dentro de la empresa porque el 50% dice que la información que emiten no es presentada de la mejor manera y donde 11% que sería solo 2 personas dicen que, si es muy eficiente, por lo que se debería nuevamente como las dos preguntas anteriores dar prioridad capacitaciones donde abarquen información que debería saber cualquier empleado de una empresa.

**7. ¿El retraso de las actividades en los diferentes departamentos se debe a la poca organización en las funciones establecidas?**

**Tabla 61**

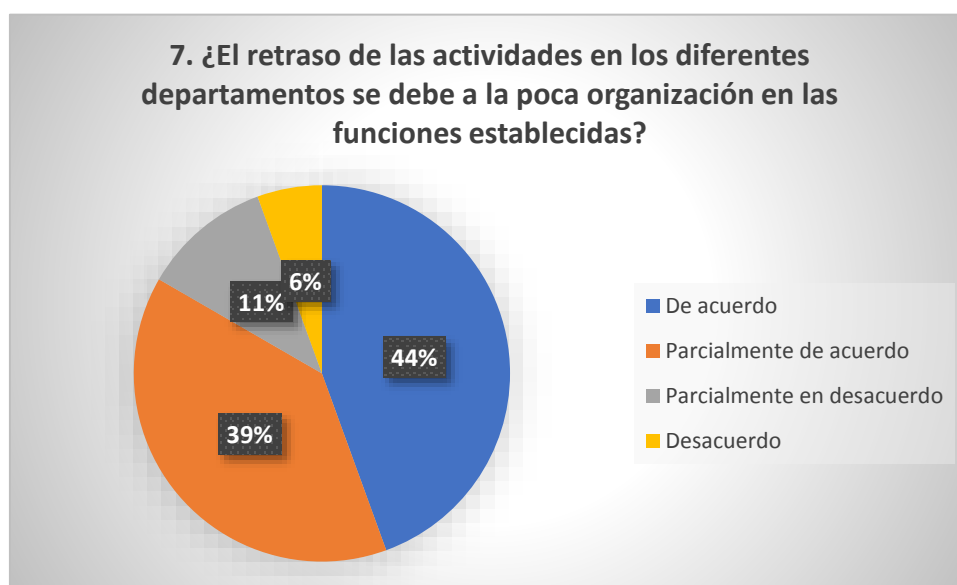
*Pregunta 7 – encuesta*

Respuesta	Frecuencia absoluta	Porcentaje
De acuerdo	8	44%
Parcialmente de acuerdo	7	39%
Parcialmente en desacuerdo	2	11%
Desacuerdo	1	6%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Elaborado por la autora Nathaly Sañdarriaga

**Gráfico 10**

*Pregunta 7 – encuesta*



*Nota:* Elaborado por la autora Nathaly Sañdarriaga

**Análisis:**

Aquí también se puede observar un problema dentro de las actividades y la falta de organización lo que probablemente haga que la empresa sea poco eficiente y atrase algunas actividades, solo un 17% considera que no afecta la organización en las actividades mientras que más de la mitad un 83% piensa lo contrario.

**8. ¿Considera usted necesario que la empresa Diesel Motores SA mejore sus funciones, políticas y actividades operativas?**

**Tabla 62**

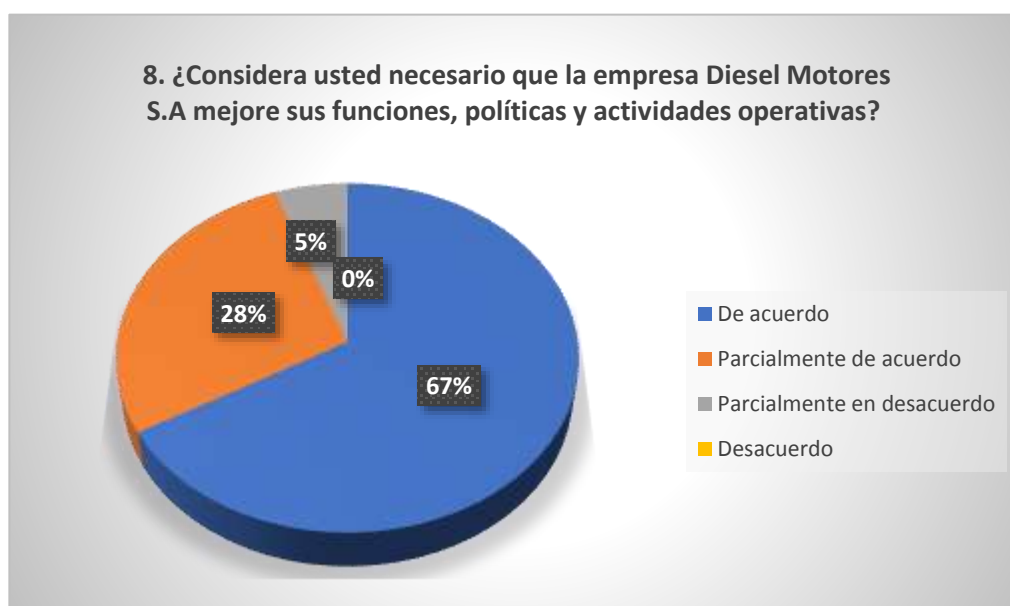
*Pregunta 8 – encuesta*

Respuesta	Frecuencia absoluta	Porcentaje
De acuerdo	12	67%
Parcialmente de acuerdo	5	28%
Parcialmente en desacuerdo	1	6%
Desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Elaborado por la autora Ivis Villalva.

**Gráfico 11**

*Pregunta 8 – encuesta*



*Nota:* Elaborado por la autora Ivis Villalva.

**Analisis:**

El 94% de los trabajadores creen que la empresa Diesel Motores S.A necesita mejorar sus funciones, políticas y actividades operativas, para que exista una organización adecuada en cada puesto de trabajo, y de esta manera mejore la eficiencia.



**9. ¿Considera usted necesario que las funciones, políticas y actividades operativas mejoran los procesos internos en la empresa Diesel Motores SA?**

**Tabla 63**

*Pregunta 9 – encuesta*

Respuesta	Frecuencia absoluta	Porcentaje
De acuerdo	9	50%
Parcialmente de acuerdo	6	33%
Parcialmente en desacuerdo	3	17%
Desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Elaborado por la autora Ivis Villalva.

**Gráfico 12**

*Pregunta 9 – encuesta*



*Nota:* Elaborado por la autora Ivis Villalva.

**Análisis:**

El 83% de los empleados, siendo la mayoría, consideran que las funciones, políticas y actividades operativas ayudarían en mejorar los procesos internos de la empresa Diesel Motores S.A, lo cual beneficiaría a la compañía a enriquecer la comunicación interna.

**10. Indique su grado de satisfacción de trabajar en Diesel Motores S.A, en escala de 1 a 5, Donde 5 es complemente satisfecho y 1 es completamente insatisfecho**

**Tabla 64**

*Pregunta 10 – encuesta*

Respuesta	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Nada satisfecho	0	0%
Poco satisfecho	0	0%
Neutral	9	50%
Muy satisfecho	6	33%
Totalmente satisfecho	3	17%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Elaborado por la autora Ivis Villalva.

**Gráfico 13**

*Pregunta 10 – encuesta*



*Nota:* Elaborado por la autora Ivis Villalva.

**Analisis:**

Según el grado de satisfacción de los trabajadores de la empresa Diesel Motores S.A, se puede observar que el 50% no esta ni satisfecho, ni insatisfecho en laborar en la compañía, mientras que el otro 50% si tiene un grado de satisfacción, el porcentaje alto en neutral se debe a que se necesita una restructuracion en el organigrama, ya que no tienen un desarrollo adecuado profesionalmente, esto causa que contarreste la eficiencia de los empleados por ende la satisfacción decrece.

## 11. ¿Existe un software que utilice la empresa?

Tabla 65

Pregunta 11 – encuesta

Respuesta	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Si	17	94%
No	1	6%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

Nota: Elaborado por la autora Ivis Villalva.

Gráfico 14

Pregunta 11 – encuesta



Nota: Elaborado por la autora Ivis Villalva.

### Analisis:

Se puede observar que el 94% de los trabajadores están conscientes de que existe la implementación de un software en la empresa Diesel Motores S.A, mientras que el 6% no está conectado con la empresa, por lo tanto, no tiene claro el desarrollo de las actividades.

## 12. ¿Existe un manual de funciones para utilizar apropiadamente el software?

Tabla 66

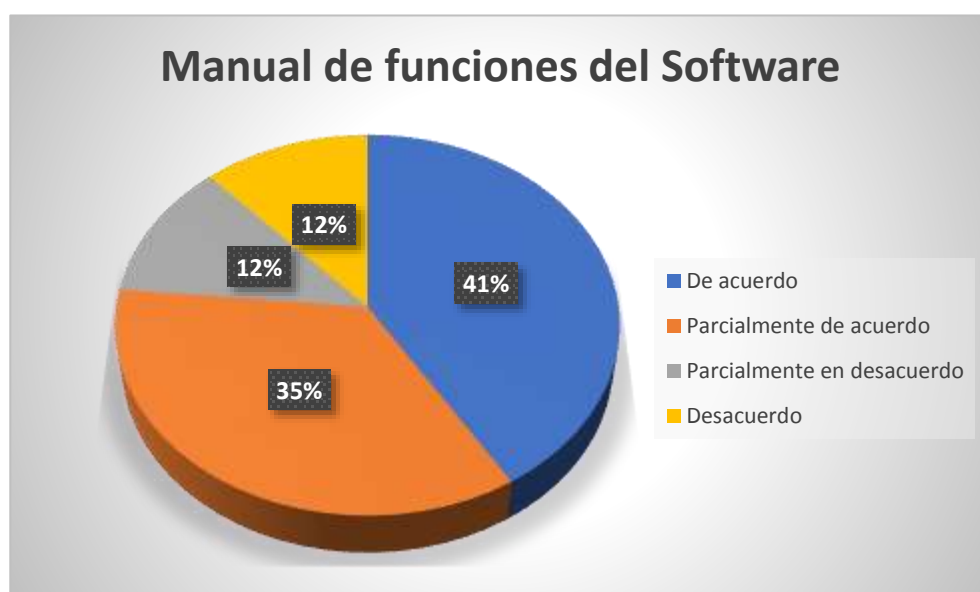
Pregunta 12 – encuesta

Respuesta	Frecuencia absoluta	Porcentaje
De acuerdo	7	41%
Parcialmente de acuerdo	6	35%
Parcialmente en desacuerdo	2	12%
Desacuerdo	2	12%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

Nota: Elaborado por la autora Ivis Villalva.

Gráfico 15

Pregunta 12 – encuesta



Nota: Elaborado por la autora Ivis Villalva.

### Analisis:

Se puede apreciar que el 76% de los trabajadores que usan el software esta en acuerdo que existe un manual, mientras que el 24% esta en desacuerdo, los cuales pueden ser de los puestos inferiores, que no conocen tanto de la empresa, para obtener un porcentaje mas alto se recomienda que todos los empleados tengan acceso al. Software, de esta manera optimizar tiempo y recursos.

**13. ¿Considera usted que la empresa Diesel Motores SA debe tener un manual de procedimientos, en cuanto al software utilizado?**

**Tabla 67**

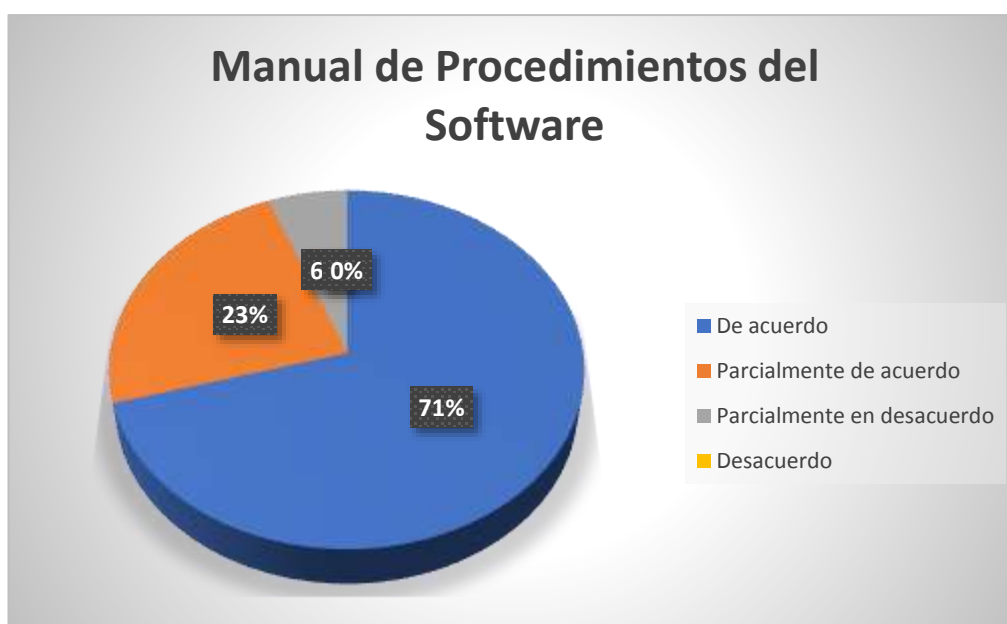
*Pregunta 13 – encuesta*

Respuesta	Frecuencia absoluta	Porcentaje
De acuerdo	12	71%
Parcialmente de acuerdo	4	24%
Parcialmente en desacuerdo	1	6%
Desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Elaborado por la autora Ivis Villalva.

**Gráfico 16**

*Pregunta 13 – encuesta*



*Nota:* Elaborado por la autora Ivis Villalva.

**Análisis:**

El 95% de los trabajadores de la empresa Diesel Motores S.A recomienda que debería de existir un manual para usar el software, lo cual, claramente es muy necesario para reorganizar los procedimientos de cada uno de los departamentos.

#### 14. ¿Usted hace uso del software en su totalidad?

**Tabla 68**

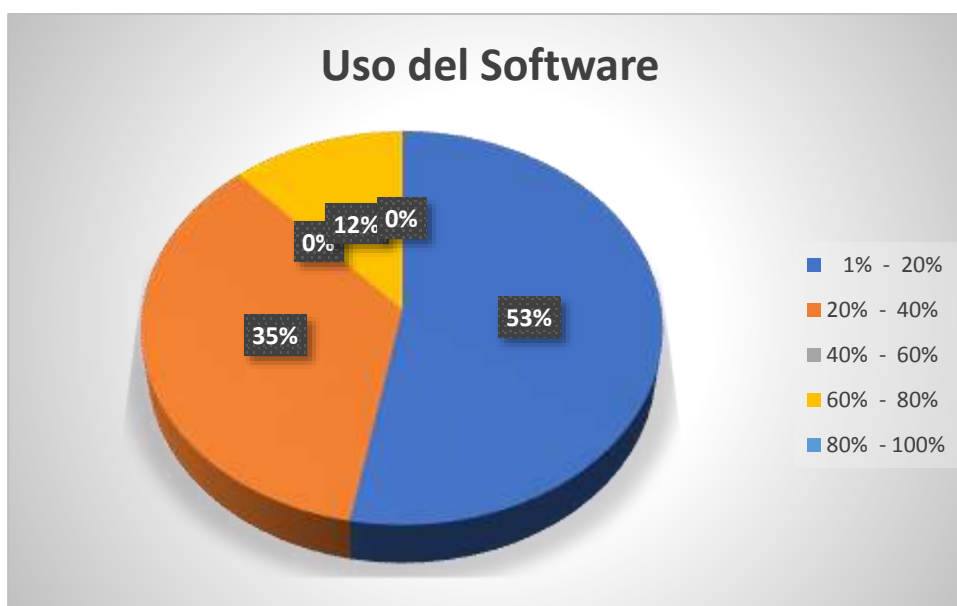
Pregunta 14 – encuesta

Respuesta	Frecuencia absoluta	Porcentaje
1% - 20%	9	53%
20% - 40%	6	35%
40% - 60%	0	0%
60% - 80%	2	12%
80% - 100%	0	0%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Elaborado por la autora Ivis Villalva.

**Gráfico 17**

Pregunta 14 – encuesta



*Nota:* Elaborado por la autora Ivis Villalva.

#### **Analisis:**

Como resultado de la encuesta, se puede observar que los empleados de la empresa Diesel Motores S.A no utilizan en gran porcentaje el software implementado, siendo un su mayoría el 53% que lo utiliza aproximadamente un 20%, y en su minoría el 12% que lo utiliza un 65%, esto se debe a que no todos los departamentos usan el software.

## **Hallazgos**

Luego del levantamiento de la información obtenida gracias a los instrumentos de recolección de datos se exponen y se detallan a continuación, los principales hallazgos o resultados de la investigación antes de pasar a la parte de la discusión de los mismos.

Dentro de los hallazgos relevantes de la encuesta a las 18 personas que laboran en la empresa Diesel Motores S.A, se detecto que el 57% de los trabajadores pertenecen al departamento de operaciones, mientras que el 43% restante engloba al departamento administrativo, de ventas, compras, y contabilidad, por lo que se determina que la empresa necesita reclutar más personal para cada uno de estos departamentos, es por ello que los empleados no tienen definidas bien sus funciones, obteniendo un porcentaje del 62% en deficiencia de la comunicación interna y un 82% en el retraso de las actividades de los departamentos de la compañía.

De acuerdo a la pregunta demografica sobre el nivel educativo de cada uno de los trabajadores de la empresa Diesel Motores S.A, se determino que 45% no posee un titulo de tercer nivel, por lo tanto se destaca que el personal no esta capacitado profesionalmente para el puesto asignado, es por ello que el grado de satisfacción es del 50% neutral, se recomienda reestructurar el organigrama, de esta manera el porcentaje de satisfaccion aumentara.

Otro Hallazgo importante relevante de la entrevista a los expertos tiene que ver con los cambios tecnologicos y administrativos, en la que coincidieron que estarian dispuesto a realizar cambios internos sin importar el costo con tal de mejorar la eficiencia de sus trabajadores, se determino que existe la intencion por parte de los expertos en implementar capacitaciones a los empleados.

Con respecto a la utilizacion del software por parte de los empleados de la empresa Diesel Motores S.A, se obtuvo un 53% de personas que lo utilizan en el rango de 1% – 20% , por lo tanto, se deduce que no lo utilizan en su totalidad, esto se debe a que no estan capacitados profesionalmente, y existe muy poco personal administrativo, es por ello que el indice de uso es extramadamente bajo.

Dentro de los resultados de la investigación se detectaron dos aspectos muy importantes; el primer aspecto comprende al organigrama de la empresa, donde se aprecia que los empleados no estan satisfechos en el puesto que estan, existe incoformidad en sus funciones, y un 33% no tiene claro las responsabilidades de su puesto de trabajo; el segundo aspecto comprende a la capacitación, donde se destaca

que al no ser idoneos para el puesto, es necesario que la empresa realice capacitaciones constantemente, de manera que los empleados se sientan más importantes, con motivación y esto ayude a que se sientan interconectados con el software de la empresa, mejoren algunas actividades, y puedan simplificar procesos operativos, unir o interlazar departamentos, restar tiempo siendo más eficientes en las respuestas a los clientes; estos aspectos ayudarian a la empresa Diesel Motores a realizar una correcta reorganización en la parte tecnologica, de manera que aumentaria el indice de atencion al cliente, eficiencia tanto externa como interna, por ende las ventas tendrian un mayor crecimiento.



## **Discusión**

Luego de reconocer los hallazgos que dieron como resultados a raíz de las entrevistas y encuestas, se pondrá en discusión diversos aspectos para tomar en cuenta en el siguiente capítulo donde se aplicará la mejora a la empresa mediante cambios y estrategias. Con los problemas encontrados y las posibles soluciones:

- Reclutamiento de nuevo personal para los departamentos de ventas, compras y finanzas, para asignar funciones que podrían tardar menos tiempo en realizarse, así como también se menciona en la entrevista a uno de los clientes en cuanto a la parte de consultas sobre sus productos y servicios.
- La capacitación del personal que no carece de un apropiado nivel de educación, esto se logrará mediante cursos dictados por profesionales donde se abarcará lo primordial y esencial para tener un personal que se acerque a una educación de tercer nivel.
- Sobre el software también se realizará una capacitación para los que no conocen y para los que no lo utilizan del todo o no saben como utilizarlo para que con eso se pueda también agilizar las actividades que cada uno realice.
- La inversión que los altos ejecutivos están dispuestos hacer para que la empresa sea más actualizada en cuanto a la tecnología, esto va de la mano con el mejoramiento del software actualmente utilizado.
- La reestructuración de lineamientos internos de la empresa como: organigrama, políticas, estrategias, software, funciones.

## CAPÍTULO VI

De acuerdo con los resultados obtenidos en la investigación realizada podemos determinar cuál es el plan de mejoras que debería seguir la empresa para aumentar su eficiencia y rentabilidad.

A continuación, se detallará cada una de las propuestas de mejora para la empresa Diesel Motores S.A:

### Propuesta estructural – organigrama

La nueva estructura de Diesel Motores S.A. que solo consta de pequeños cambios sobre todo con la incorporación de un nuevo personal para generar mayor productividad en cada área.

La estructura estará dividida de esta manera:

Nivel 1 – jerarquía máxima: lo constituye gerente general y el presidente

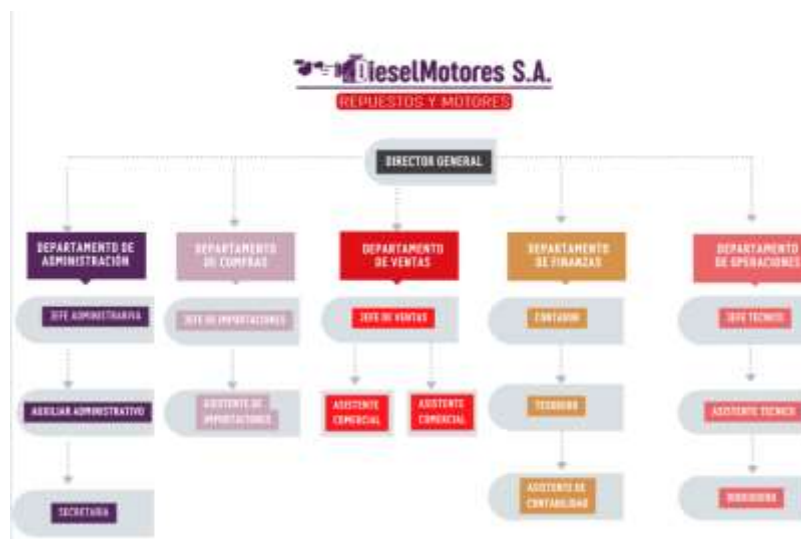
Nivel 2 – jefes de departamentos: lo constituye jefe de importaciones, jefe de ventas, jefe técnico y el contador.

Nivel 3 – mandos medios: lo constituye la secretaria, auxiliar administrativo, asistente de importaciones, asistentes comerciales, asistente de contabilidad y asistente técnico.

Nivel 4 – operativo: lo constituye el bodeguero.

### Ilustración 10

Nuevo organigrama



Nota: Elaborado por la autora Nathaly Sañdarriaga

## Detalle de los cambios a los departamentos

Para realizar cambios en la estructuración del organigrama, nuevos cambios en las funciones e implementar capacitaciones para los trabajadores, se tomó en cuenta los resultados de las encuestas realizadas dejando a un lado lo positivo que es de suma importancia de igual manera, pero enfocarnos más en las inconformidades, desacuerdos y problemas que tienen los trabajadores y que podría ser solucionadas para finalmente tener la productividad que se desea. En la siguiente tabla se detalla:

**Tabla 65**

*Cambios potenciales en áreas*

Área	Cambios potenciales
Departamento de compras	<ul style="list-style-type: none"><li>• Capacitaciones: de sus actividades a realizar y sobre la empresa.</li><li>• Nuevo personal (asistente de importaciones).</li><li>• Capacitación sobre las funcionalidades que tiene el software que no han sido utilizadas.</li><li>• Cambios de funciones.</li></ul>
Departamento de ventas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Capacitaciones: de sus actividades a realizar y sobre la empresa.</li><li>• Nuevo personal (segundo asistente de ventas).</li><li>• Capacitación sobre las funcionalidades que tiene el software que no han sido utilizadas.</li><li>• Cambios de funciones.</li></ul>
Departamento de operaciones	<ul style="list-style-type: none"><li>• Capacitaciones: de sus actividades a realizar y sobre la empresa.</li><li>• Cambios de funciones.</li></ul>
Departamento de administración	<ul style="list-style-type: none"><li>• Capacitaciones: de sus actividades a realizar y sobre la empresa.</li><li>• Capacitación sobre las funcionalidades que tiene el software que no han sido utilizadas.</li></ul>
Departamento de finanzas.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Capacitaciones: de sus actividades a realizar y sobre la empresa.</li><li>• Nuevo personal (asistente de contabilidad).</li><li>• Capacitación sobre las funcionalidades que tiene el software que no han sido utilizadas.</li></ul>

*Nota:* Elaborado por la autora Nathaly Sañdarriaga

Los cambios potenciales permiten llevar un mejor control interno de las actividades que realice cada departamento; al mismo tiempo evita duplicar funciones o sobrecargas de estos, evita los errores cometidos que un empleado no debe realizar por falta de conocimiento.

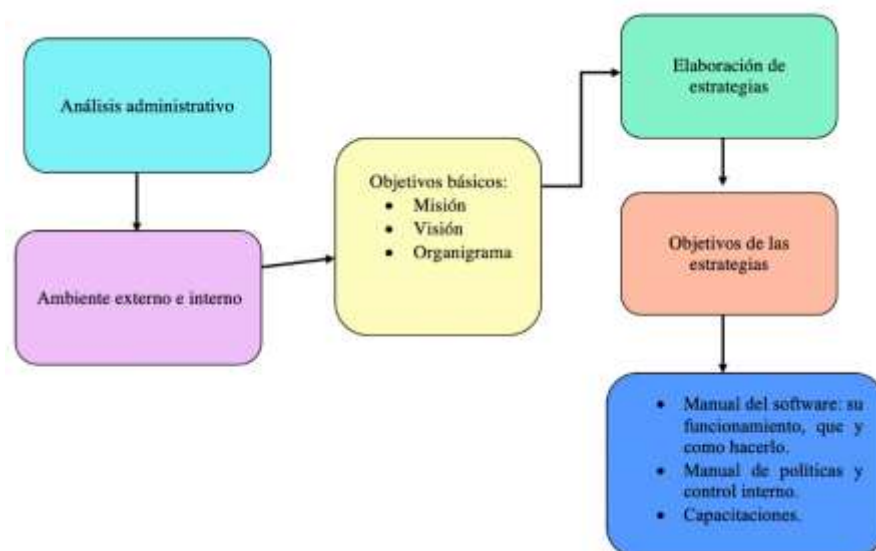
### **Estrategia de mejoramiento**

Luego de que se reorganizo el organigrama y los cambios para los departamentos principalmente se tomará en cuenta la parte del software, al no ser utilizado completamente según el plan que la empresa adquirió y como ya se mencionó se capacitará a todo el personal para su buen uso, unos de los beneficios que se espera con este cambio de estrategias son:

- Un inventario más organizado.
- Más agilidad al momento de obtener información sobre consultas.
- Personal más satisfecho por la realización de sus actividades.
- Organización con ventas y cobros.
- Aviso de la mercadería que ya no está en stock.

### **Ilustración 11**

Proceso de estrategias de mejoramiento



*Nota:* Elaborado por la autora Nathaly Sañdarriaga

## Capacitaciones

Existe un sitio web llamado “Crehana” que es una herramienta para evaluar al personal, se podrían es dicusión que plan se utilizaría con la finalidad de evaluar los skills de los empleados, crear rutas de aprendizaje, poder acceder a cursos de cualquier tipo, obtener reportes de progresos en tiempo real, entre otros beneficios.

### Ilustración 12

Plataforma a utilizar - Crehana

La plataforma **All-In-One** para todos tus retos de gestión humana

Upskilling & Reskilling	Gestión de Aprendizaje	Gestión de Talento
Prepara a tus equipos para retos actuales y futuros:	Tus recursos de aprendizaje y desarrollo en un solo lugar:	Gestiona el employee engagement y cultura de tu compañía:
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Skill XP: Diagnostica sus habilidades actuales.</li><li>✓ +1000 cursos y +20 Academias.</li><li>✓ Mide su progreso con reportes en tiempo real.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Sube los contenidos de tu organización a nuestra LMS.</li><li>✓ Integra contenidos de terceros y tus apps favoritas.</li><li>✓ Crea rutas de aprendizaje personalizadas con contenidos propios y nuestros cursos.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Maneja los KPI's y OKR's de los equipos y tu organización.</li><li>✓ Implementa una cultura de reconocimiento y feedback.</li><li>✓ Mide la satisfacción y el clima laboral.</li></ul>

Nota: figura sacada de la página [www.crehana.com](http://www.crehana.com)

## Propuesta de Implementación de políticas internas

Se detecto que la empresa Diesel Motores S.A no cuenta con un manual de Políticas y Procedimientos, lo cual es esencial en toda empresa porque sirve como un medio de comunicación de las decisiones de la alta dirección y de la gestión proyectada, además aumenta la certeza de que el personal está realizando las acciones necesarias para la consecución de objetivos de acuerdo a las decisiones de la administración, es una herramienta que ayuda en la realización del trabajo y sirve como herramienta de inducción y capacitación de personal. Al dejar claramente establecidos los objetivos, políticas, procedimientos, funciones y normas, dentro de las cuales se debe operar, se convierte en un apoyo para las actividades de control y auditoría.

Las políticas internas ayudan al mejoramiento de las actividades que realizan todos los trabajadores, el definir políticas es de gran importancia para la operatividad de los procesos actuales de la empresa Diesel Motores S.A.

Por lo tanto, se elaborará un manual de políticas internas acorde a las necesidades de la empresa, de tal manera que se obtenga un mejor control interno, se implementará las siguientes políticas:

## **Políticas Generales**

### **Obligaciones de los trabajadores de la empresa Diesel Motores S.A.**

- a) Realizar el trabajo que le corresponde con esmero, dedicación, eficiencia, haciendo uso de sus conocimientos capacidad y experiencia de modo que evite daños o perjuicios a la empresa.
- b) Acudir a su jornada laboral de forma puntual, permanecer en el lugar de trabajo, dependiendo a los horarios dispuestos.
- c) Dar el aviso correspondiente a su supervisor jerárquico, dentro de las 24 horas de producida la falta de asistencia, para su justificación.
- d) Comunicar en caso de enfermedad, dentro de las 24 horas.
- e) Velar por la buena imagen y defender los intereses de la compañía de manera que eviten perjuicios y daños en su contra.
- f) Guardar en las relaciones laborales la debida consideración, trato cordial, respeto, a superiores y compañeros de trabajo.
- g) Abstenerse de cometer o fomentar actos de indisciplina, de falta de honradez, inmoralidad y desconsideración, tanto a sus superiores como a sus compañeros de trabajo.
- i) Dar aviso oportuno a sus superiores de todo lo que a su juicio pueda perjudicar la marcha normal del trabajo en la compañía.

## **Políticas de Control Interno**

Las políticas internas colaboran con el mejoramiento continuo y de control de las actividades que se ejecuten en la empresa, es importante definir este tipo de políticas son consideradas para la mejora continua de la operatividad en que se presentan la empresa de materias primas.

### **Obligatoriedad**

La compañía y todos sus trabajadores quedan sujetos al estricto cumplimiento de las disposiciones contenida en el Código de Trabajo, en los respectivos Contratos Individuales, y a las disposiciones del presente Reglamento Interno de Trabajo.

### **Representación**

De conformidad con los Estatutos Social de Compañía, el único representante legal de la misma es el Gerente General, y/o las personas que hayan recibido poder legalmente otorgado conforme a la ley y el estatuto social. Siendo estos los únicos superiores autorizados para contratar, conceder ascensos, permisos o licencias, aumentos en las remuneraciones, asignación de funciones, llenar vacantes, y terminar los contratos laborales.

## **Administración del personal**

### **Clasificación del personal**

El personal o trabajadores de la compañía se clasifican de la siguiente manera:

- a) Personal Administrativo. - Es aquel que labora en los departamentos de ventas, compras, y financiero.
- b) Personal Operativo. - Es aquel que labora y cumple con todas las funciones habituales, incluyendo las actividades de servicio técnico.



## **Horarios de trabajo del personal**

### **Jornada de trabajo**

Es política de la empresa que se establezcan horarios definidos de trabajo que permitan a su personal un ordenamiento y cumplimiento de las normas establecidas.

El horario de trabajo en las oficinas de Guayaquil es de lunes a viernes de 08h35 a 18h00 y los sábados de 08h30 a 13h00, en la oficina de sucursal Machala es de lunes a viernes de 09h00 a 17h30. El personal operativo laborará 40 horas semanales distribuidas en 09 horas diarias de 08h30 a 18h00 de lunes a viernes y los sábados de 08h30 a 13h00, con una interrupción de una hora de 13h00 a 14h00 para el almuerzo.

La jornada laboral en los feriados será hasta el mediodía.

Las horas extraordinarias y suplementarias del personal operativo generan derecho al pago.

## **Remuneraciones**

### **Pago de remuneración**

El derecho a la remuneración del trabajador estará ligado al concepto de trabajo efectivo, lo que significa el tiempo laboralmente productivo, en el cual el trabajador se halla a disposición de la compañía cumpliendo órdenes suyas.

### **Anticipos de Remuneraciones**

Para el caso de anticipos y préstamos, la empresa autoriza anticipos hasta el 50% de la remuneración del trabajador. En caso de préstamos, queda a discreción de la persona autorizada en otorgarlos, no se otorga préstamos a los trabajadores que mantengan un préstamo impago en la compañía. (Ver formulario 2)

**Suscripción de Rol de Pagos**

Todo trabajador al momento de recibir su remuneración está obligado a verificar los cálculos hechos por la compañía, respecto a sueldos, horas extraordinarias y suplementarias, descuentos etc. Y a suscribir el rol de pagos o recibo correspondiente al final del mes, conforme al procedimiento dispuesto. En el caso de recibir transferencias bancarias directamente a sus cuentas personales, el trabajador tendrá treinta días hábiles para reclamar desde la fecha en que se realizó la transacción.

**Vacaciones, licencias y permisos del personal**

El personal de la empresa Diesel Motores S.A. a través del formulario de Control de Vacaciones, solicitará el número de días de vacaciones que el empleado disponga de su control de vacaciones. El personal Administrativo de la Empresa que emita el Formulario de Control de vacaciones solicitará su aprobación del presidente tanto como al Gerente General agregando los días que tomará de vacaciones.

**Permisos.** - Permiso es la autorización de la empresa Diesel Motores S.A. para ausentarse del trabajo, para atender asuntos personales urgentes e impostergables. Los permisos se entenderán con remuneración en todos los casos, asuntos personales no podrán exceder de las 3 horas, asuntos urgentes e impostergables no podrán exceder de dos días. (Ver formulario 1).

**Permisos de uno a dos días.** - Los permisos de uno a tres días requieren la aprobación escrita del Gerente. Estos permisos se concederán en casos de calamidad doméstica. Cada caso será evaluado conjuntamente por el responsable del área y Gerente, quienes decidirán la duración del permiso remunerado. Una regrese el empleado a la oficina, deberá oficializar por escrito el permiso. De lo contrario, su ausencia se calificará como injustificada y el valor del día será descontado o cargado a sus vacaciones. Este tipo de solicitudes podrán ser de máximo una vez al semestre.

De requerir otros días de permiso dentro del mismo semestre, este tiempo deberá ser solicitado como días de vacaciones.

**Permisos por enfermedad.** - Los permisos por enfermedad serán por un máximo de hasta 7 días calendario, previa presentación de certificado médico, el mismo que no podrá ser otorgado por un pariente del empleado.

En caso de que superase este límite de días, el empleado deberá justificar su ausencia con un certificado médico legalizado por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y realizar los trámites pertinentes para el reclamo de su subsidio por enfermedad.

**Licencias.** - Se denomina licencia la autorización dada por la empresa para ausentarse del trabajo por más de tres días para atender asuntos personales de diferente índole. La empresa definirá en todos los casos si ésta es remunerada o no.

**Licencia por fallecimiento.** - Para fallecimiento de cónyuge o de sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad o afinidad, se concederá una licencia de tres días.

**Licencia por maternidad. -**

- ✓ En caso de la madre: se sujetará a lo que dispone la ley.
- ✓ En caso del padre: se otorgará al empleado una licencia de dos días, la misma que se cuenta a partir del día del nacimiento del menor. En caso de que cayese en fin de semana, estos días se incluyen.

**Vacaciones. -** Las vacaciones regirán para todos los empleados de acuerdo con lo que rige la ley. Sin embargo, la empresa Diesel Motores S.A. en forma voluntaria concede para ciertas posiciones días adicionales de vacaciones, hasta completar 21 días calendario entre los días que le corresponde por disposición legal y los días concedidos de forma voluntaria.


**Pasantías. –** La empresa Diesel Motores S.A., permite el ejercicio de pasantías en sus instalaciones, para lo cual se sujetará a la ley de pasantías. (Ver formulario 3).

**Respeto a la jerarquía. -** Todo el personal de Diesel Motores S.A. respetará la jerarquía existente dentro del personal y en los superiores, guardando la mayor cultura y el trato debido al interior y exterior de la compañía.

**Sanciones o suspensión del contrato laboral. -** Cualquier asunto referente a relaciones sentimentales u amorosas entre trabajadores de Diesel Motores S.A, Vestimenta no apropiada, Sustraer de la empresa o establecimiento útiles de trabajo o productos, Presentarse al trabajo en estado de embriaguez.

**NOTA:** EN CASO DE INCUMPLIR, SE GENERARÁ DE INMEDIATO UN MEMO A SU CARPETA, TENIENDO EN CONSIDERACIÓN, QUE, DE LLEGAR A CUMPLIRSE EL TERCER MEMO, SE SEPARARÁ INMEDIATAMENTE AL EMPLEADO DE LA EMPRESA.

**Formulario 1: Justificación de ausencia en el puesto de trabajo.**

 <b>Diesel Motores S.A.</b> <b>REPUESTOS Y MOTORES</b>	<b>Formulario Para Justificación De Ausencias</b>
<p>Nombre: _____ Cargo: _____</p> <p>Ausencia día (s): _____</p> <p>Desde: _____ Hasta: _____</p> <p>Explicación: _____</p> <p>Es por eso por lo que informaré a: _____ debiendo compensar si es el caso de:</p> <p>Permiso:</p> <p>Vacaciones:</p>	
<p>Autorizo, a que verifique la explicación que consta en la presente justificación de ausencias.</p>  <p>_____</p> <p><b>FECHA</b> <span style="margin-left: 200px;"><b>FIRMA</b></span></p>	

**Formulario 2: Solicitud de Anticipo de Remuneraciones.**



**Solicitud de Anticipo de Remuneraciones**

Lugar y Fecha: \_\_\_\_\_

Gerente General de Diesel Motores S.A.

Presente

De mi consideración:

Yo, \_\_\_\_\_, Trabajador de: \_\_\_\_\_, solicito a usted un anticipo Ordinario [  ] Extraordinario [  ] de remuneraciones por el valor de \_\_\_\_\_ dólares.

- Autorizo que se realice los descuentos de mis remuneraciones mensuales en: \_\_\_\_\_ mes(es), excepto en el mes de diciembre en el cual autorizo que el descuento sea de al menos el 50% de mi Remuneración mensual unificada o décimo tercero.
- En caso de separarme de la Institución, autorizo el descuento de mi liquidación de mis haberes.

Por su atención le anticipo mis agradecimientos. Atentamente,

\_\_\_\_\_  
**Firma**

**C.I:**

Formulario 3: Solicitud de Pasantías



Solicitud de Pasantías

Guayaquil, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 20 \_\_\_\_

Presente.

De mi consideración:

Yo, \_\_\_\_\_, con cédula de identidad

No. \_\_\_\_\_

Alumno (a) del \_\_\_\_\_ de la \_\_\_\_\_ de la

Permiso solicitar muy comedidamente se sirva autorizar la realización de la pasantía en la  
Empresa / institución la cual está a cargo  
de

\_\_\_\_\_  
(Nombre del jefe de departamento o gerente de la empresa/institución), quien es (Cargo de  
la persona a la que va dirigida la solicitud).

Por su favorable atención, reciba mi agradecimiento.

Atentamente

,

\_\_\_\_\_  
C.I.:

### **Propuesta de utilización del Software SAN32**

Debido a que los miembros de la Empresa Diesel Motores S.A, no hacen el uso total del software implementado en su organización, consideramos que no lo deben cambiar, ya que primero deben explotar sus funciones, obtener ventajas y de este modo, detectar si cumple con las funciones que necesita la empresa o se debe cambiar a uno de mejor potencial.

Sin embargo, se considera que el software utilizado por la empresa Diesel Motores S.A, cumple con las funciones requeridas por la compañía para ejecutar tareas con mayor eficiencia y operatividad. Por aquello, a continuación se detallara las ventajas que ofrece el software SAN32.

#### **Ventajas del software SAN32**

- Esta compuesto por distintos modulos como: ventas, inventarios, archivos, contabilidad, cuentas por cobrar, cuentas por pagar, lo cuales estan conformados por diferentes funciones.
- Se puede utilizar por medio del telefono inteligente, para acceder a la información más relevante de la empresa como: visualizar los estados de cuenta de un cliente, la existencia de un producto, entre otras funciones.
- Ofrece el servicio de capacitaciones en todos los modulos del sistema.
- Agiliza el proceso de facturación y retención, debido a que emite los documentos electronicos autorizados por el servicio de rentas internas
- Cuenta con seguridad, ya que solo se puede acceder con un usuario y contraseña.
- Genera, consulta y envia por correo los roles de todos los empleados de una manera sencilla.

#### **Elaboración del manual de procedimientos del software SAN32**

Se determinó que la empresa Diesel Motores S.A, no cuenta con un manual de procedimientos del software, que facilite a sus trabajadores el uso del sistema, de manera que el personal de cada uno de los departamentos tenga acceso y pueda agilizar sus funciones, operaciones y procesos internos. Por lo cual, la empresa obtenga beneficios como: mejorar la productividad de los trabajadores, facilitar la comunicación entre departamentos, etc.



Los manuales de procedimientos para la utilización del software son una herramienta fundamental con la que la empresa, o cualquier otro tipo de organización, puede estandarizar su actividad, realizar una labor mucho más profesional y evaluar información del negocio, un software es activo empresarial clave porque principalmente ayuda a simplificar los procesos, gestionar y tomar decisiones de forma rápida y precisa.

Por consiguiente, se realizará un manual de procedimientos del software, tomando en cuenta los principales módulos, de esta forma detallar los pasos que se deben seguir para llevar a cabo los diferentes procesos de la organización.

**Ilustración 13**  
Manual de procedimientos software san 32

## **DIESEL MOTORES S.A**



---

# **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SOFTWARE SAN32**

---



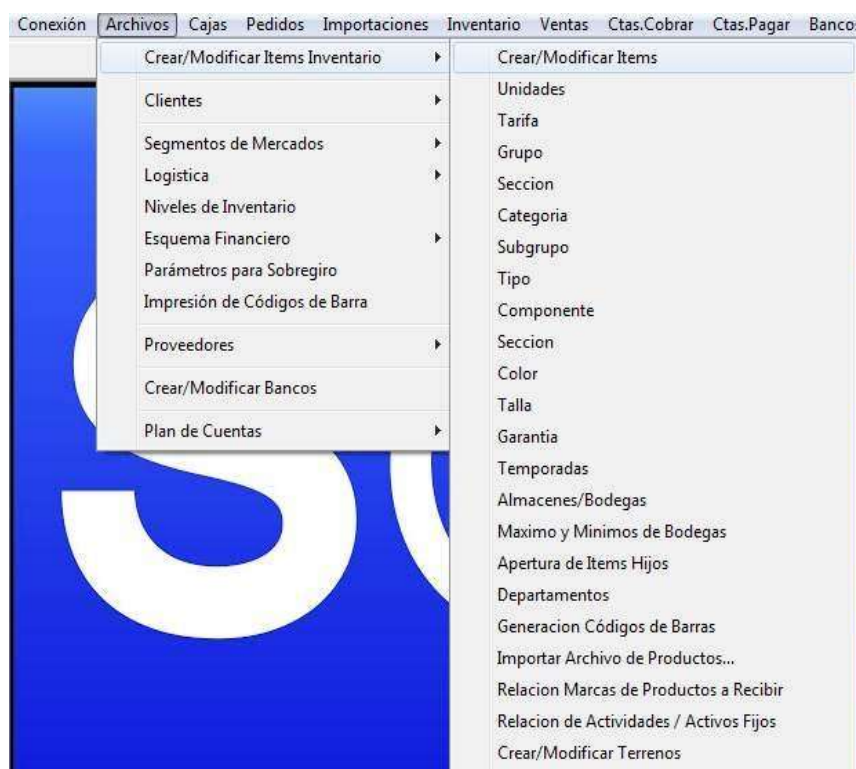
*Nota:* Imagen sacada de la plataforma de S@n32.

El presente manual de procedimientos para la utilización del software SAN32, constara de una serie de pasos importantes para el uso apropiado de las funciones de los cuatro principales módulos del programa, con el objetivo de que cada uno de los trabajadores de la empresa Diesel Motores S.A, adquieran información relevante del manejo adecuado del software implementado en la compañía con la finalidad de optimizar recursos y agilizar las funciones de cada departamento.

## Módulo de Archivos

### Ilustración 14

Modulo de Archivos



*Nota:* Imagen sacada de la plataforma de S@n32.

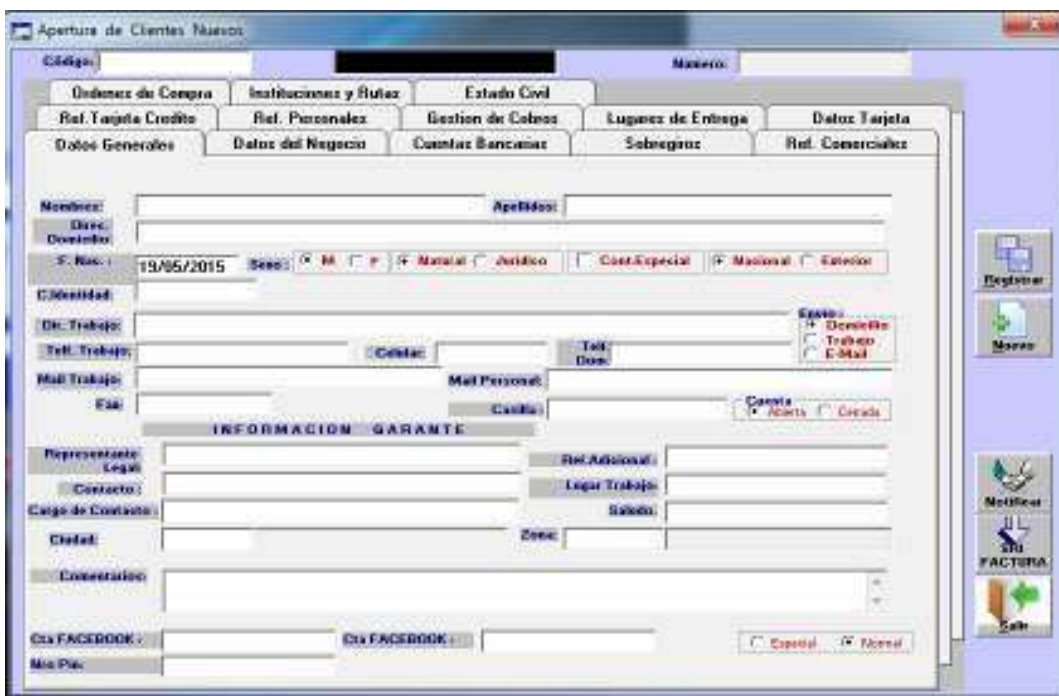
Este módulo es uno de los más importantes del programa, ya que aquí se configurara toda la información de la empresa ya sea referente a la creación del catálogo de nuestros productos, o a la apertura de información de nuestros clientes y nuestros proveedores, además se apertura en el menú de apertura de bancos, la creación de todas nuestras cuentas corriente o de ahorros que posea la empresa, en el menú de crear plan de cuentas podemos crear nuestro plan de cuentas, ya sean nuestras cuentas de grupo o de movimiento o de lo contrario personalizar el plan de cuentas que viene con el sistema, a las necesidades de nuestra empresa.

## Crear Clientes

Aquí se ingresa toda la base de datos relacionada con los clientes, de acuerdo con la siguiente pantalla:

### Ilustración 15

Crear clientes



*Nota:* Imagen sacada de la plataforma de S@n32.

**Código.** - puede ingresar un código que desee ya sea número de cedula, ruc o número asignado, si no se lo registramos el programa le asignará automáticamente un número secuencial ascendente.

**Nombres.** - van los datos de personas naturales (nombres completos)

**Apellidos.** - va el nombre de la empresa; pero solo se debe llenar uno de los dos en el otro debe ir un punto o espacio.

**Cedula de identidad o RUC.** - de acuerdo al cliente.

**Ciudad/zona.** - para poder clasificar a los clientes por el área de ubicación dentro del país.

## Crear/Modificar Ítem Inventario

Al digitar esta opción nos va a aparecer la pantalla en la cual vamos a escoger la tarea que deseemos procesar.

### Ilustración 16

*crear y modificar*

Matriz	Código	Descripción	Stock Total	Stock	Precio USD	Unida
--------	--------	-------------	-------------	-------	------------	-------

*Nota:* Imagen sacada de la plataforma de S@n32.

Podemos BUSCAR nuestro producto por cualquiera de las opciones que aparecen en la pantalla anterior, lo único que tenemos que hacer es seleccionar la opción de búsqueda como puede ser por ítems, unidades, línea, marca, sección, ubicación o medida y poner la descripción o el código e inmediatamente digitar buscar y aparecerá en la pantalla todos los productos con los criterios seleccionados.

## Crear Proveedores

Al igual que en clientes aquí procedemos a ingresar los datos de nuestros proveedores, de acuerdo con la siguiente pantalla:

## Ilustración 17

Crear proveedores

The screenshot shows a software window titled 'Apertura de Proveedores' with a sub-header 'Datos del Proveedor'. The form is divided into two tabs: 'Datos Generales' and 'Datos del negocio'. The 'Datos Generales' tab is active and contains the following fields and options:

- Código:** [Text input field]
- Numero:** [Text input field]
- Nombres:** [Text input field]
- Apellidos / Razón Social:** [Text input field]
- C. Identidad:** [Text input field] with a dropdown menu showing 'B.U.C.' and radio buttons for 'Local', 'Exterior', and 'Cia. Relac'.
- Domicilio:** [Text input field]
- Teléfonos:** [Text input field]
- Mail:** [Text input field]
- Exento de Iva
- Pago con Aprobación
- Natural  Juridico
- Contribuyente Especial
- Sin Fines de Lucro
- Servicio
- Lleva Contabilidad
- Descuento:** [Text input field] %
- D. Credito 1:** [Text input field]
- D. Credito 2:** [Text input field]
- Dias Credito 3:** [Text input field]
- T. de Entrega:** [Text input field]
- Precio x Kilo:** [Text input field]
- Retención Fuente:** [Text input field]
- Retención IVA:** [Text input field]
- Pago Comisionista/Proveedor:** [Text input field]
- F. Pago:** [Text input field]
- Acreditacion Cu:** [Text input field]
- Tipo Cuenta:** [Text input field]
- Virtual:** [Text input field]
- Num. Cuenta:** [Text input field]
- Ent\_Prod\_Tipo\_C:** [Text input field]

On the right side of the window, there are three buttons: 'Registrar', 'Nuevo', and 'Salir'.

Nota: Imagen sacada de la plataforma de S@n32.

### Datos generales

**Código.** - si no lo registra el programa le asignará automáticamente un número secuencial ascendente.

**Nombres.** - van los datos de persona naturales (nombres completos)

**Apellidos.** - va el nombre de la empresa; pero solo se debe llenar uno de los dos en el otro debe ir un punto. Hay que considerar que el programa los ordena por apellidos, por tanto, es conveniente poner todos los datos en esta celda.

**C. Identidad o RUC.** - de acuerdo con el proveedor.

**Descuento.** - cuando nuestro proveedor nos establece que porcentaje fijo de descuento.

**Exento de IVA.** - de acuerdo con el Sri existen ciertos clientes que no se les debe cobrar IVA o no se les puede realizar retenciones al IVA.

**Pago con aprobación.** - cuando se le cancela al proveedor solo se lo hace con una aprobación de la gerencia.

## Crear/Modificar Bancos

### Ilustración 18

Crear/modificar bancos

CREACION CUENTA CORRIENTE

Codigo:

Numero de Cuenta:   Local  Exterior

Nombre del Banco:

Fecha de Apertura: 21/05/2015

Cuenta Contable:

Banco que afecta:

**Respecto a numero en cheques**

Numero Inicial del Cheque:

Numero Final del Cheque:

Papeleta de Colores:

- Aguamarina
- Amarillo
- Amarillo Oscuro
- Azul
- Azul Marino
- Blanco
- Fucsia

Registrar Nuevo Salir

*Nota:* Imagen sacada de la plataforma de S@n32.

En esta pestaña es donde se puede crear los bancos con los que la empresa mantiene cuentas corrientes, para realizar los pagos a sus proveedores, pago de comisiones, sueldos, o recibir sus depósitos, etc., aquí puede consultar, crear o modificar.

**Crear.-** para ingresar todos los datos de relacionados a la cuenta corriente con la que trabaja la empresa, es importante llenar todos los datos que solicita la ventana siguiente porque lleva los enlaces para controles contables: como la contabilización automática y controles bancarios: como secuencial de cheques.

Los datos para llenar son como los que siguen:

**Código.** - que se recomienda que sea el mismo código de la columna “clave de movimiento” del plan de cuenta

**Numero de la cuenta corriente.** - ingresar el número de la cuenta corriente del banco.

**Nombre del banco.** - ingresar el nombre del banco de la empresa.

**Fecha de apertura.** - la fecha que se apertura la cuenta corriente.

**Cuenta contable.** - es la clave de movimiento se enlaza con el plan de cuenta.

**Numeración de chequera.** - se ingresa el número inicial del cheque con el que se comienza a emitir.

Para guardar la información ingresada dar clic en REGISTRAR

## Módulo de Ventas

### Ilustración 19

*Modulo de ventas*



*Nota:* Imagen sacada de la plataforma de S@n32.



## Facturas

Esta pantalla nos permite emitir las facturas de ventas en las cuales va a cobrar IVA.

### Ilustración 20

Facturas

The screenshot shows a software interface for creating an invoice. At the top, it says 'FACTURA #00089 Sesión 1'. Below that are fields for 'Bodega' (BODEGA PRINCIPAL), 'Cliente' (ABEL QUIMIS), 'Vendedor' (INDETERMINADO), and 'Transportista' (INDETERMINADO). There are also fields for 'Código', 'Descripción de productos a vender', 'Tipo', 'Cantidad', 'Precio', and 'Total'. A table lists items, with one item having a code '78458261000' and description 'ACEITE GIRASOL DE OLIVA 1 LT 48'. The 'Subtotal' is 11.24, 'IVA' is 0.00, and 'Gran Total' is 11.24. At the bottom, a large red number '5.62' is displayed, along with a '<CONSULTA RÁPIDA>' button and a 'PVP/Descuento' field.

Nota: Imagen sacada de la plataforma de S@n32.

El procedimiento es muy sencillo, debe ingresar los siguientes datos:

- El código de la Bodega o Almacén de donde va a facturar.
- El código del Cliente puede buscar el cliente con la tecla F5.
- Si el cliente no está creado puede llamar a la pantalla de creación de cliente usando la tecla F3. Hay una forma rápida para ingresar los con la tecla F2 y le parece la siguiente pantalla:

### Ilustración 21

Ingreso de datos de clientes

The screenshot shows a form titled 'INGRESO DE DATOS DE CLIENTES'. It has several input fields: 'Nombre', 'C/Ruc', 'Telefonos', 'Dir', 'Referido por', and 'Empresa'. The 'Empresa' field is set to 'CONSUMIDOR FINAL'. At the bottom right, there are two buttons: a green checkmark button labeled '<Acepta>' and a red X button labeled '<Cancela>'.

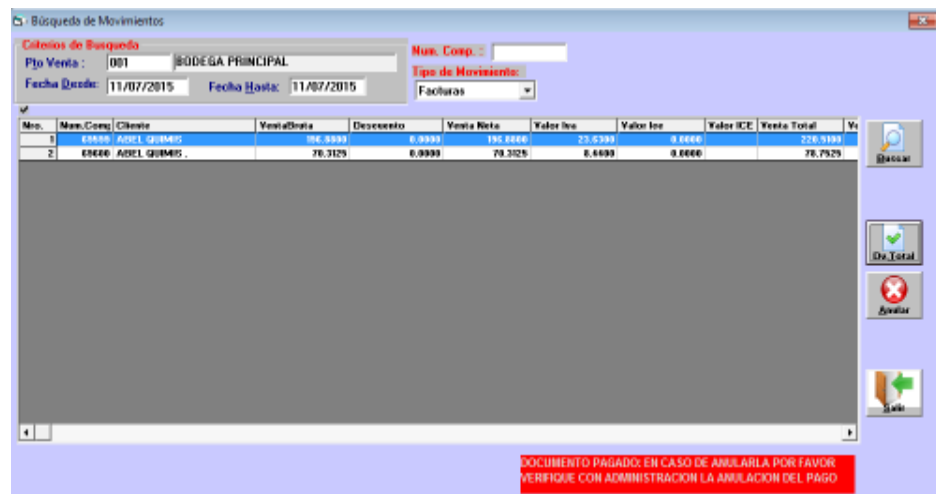
Nota: Imagen sacada de la plataforma de S@n32.

- El código del Vendedor, de acuerdo con el cliente suelen tener vendedor fijo, y puede ser modificado.
- La Fecha, si no la digitamos el sistema asume la fecha del día que se esté efectuando el ingreso de la factura.
- Escogemos si la venta va a ser de Contado, Crédito o Crédito con Financiamiento.

## Anulación de Ventas

### Ilustración 22

#### Anulación de ventas



*Nota:* Imagen sacada de la plataforma de S@n32.

Cuando quiere anular una venta esta debe ser "exclusivamente" del mismo día del proceso, de no ser así se debe optar por devolución de ventas. Indicar los criterios o parámetros de búsqueda.

El punto de venta del que se va anular.

Las fechas (desde - hasta).

Si es factura o nota de venta.

Debe presionar la opción BUSCAR y luego aparecerá la información solicitada de ahí seleccionar con un check el documento para anular en la factura, se procede a presionar el botón ANULAR.

Al presionar Sí, le pedirá que indique los motivos por los cuales se anula esta venta.

## Proformas

En esta pantalla tiene la opción de hacer una proforma o modificar una ya existente para hacer uso de ella. La búsqueda la podemos hacer por número o por vendedor.

### Ilustración 23

*Proformas 1*

Numero	Fecha	Vendedor	Cliente	Monto	Mon
14	21/07/2009	INDETERMINADO	DATASOFT	5.60	D

*Nota:* Imagen sacada de la plataforma de S@n32.

Al presionar el botón CREAR de la pantalla de Proforma de Ventas, aparece la siguiente pantalla, y tenemos que ingresar el cliente y el código del producto. La búsqueda del producto la puede hacer mediante la tecla F5 si no sabemos su código, una vez seleccionado el producto nos aparece una pantalla pequeña donde debe ingresar la cantidad, el precio, el descuento y Aceptar los datos.

Al presionar el botón Reubicar de la pantalla de Proforma de Ventas, aparece la siguiente pantalla.

## Ilustración 24

### Proformas 2

CREAR PROFORMA DE VENTAS

Criterio de Consulta: Cliente: 09914277670 DATASOFT

Por Descripción  
Por Código

Valor de búsqueda: Código: 1713 Niv. Precio: Precio Nivel N.1

LIN.	CODIGO	DESCRIPCION	CANT.	PRECIO	TOTAL	I.V.A.
1	1713	PROBEA	0	0.00	0.00	0.00

Subtotal: 0.00  
Desuento: 0.00  
I.V.A.: 0.00  
Gran total: 0.00

Nota: Imagen sacada de la plataforma de S@n32.

## Stock por Bodega

Esta pantalla nos muestra la información de cada ítem o un grupo de ítems, para poder verla puede navegar con las teclas direccionales y en la pantalla de abajo puede ver la información del ítem. Solo debe ingresar el código del ítem o la descripción de algunos ítems.

## Ilustración 25

### Stock de bodega

Saldo de stock por bodega

Búsqueda de ítems

Código	Descripción	Precio USD	UNIDAD	Des. Compra	Costo
786103805666	1-2-FACIL PLANCHADO 900 ML	2.34	UND	136	1.17
786103805796	1-2-3-FACIL PLANCHADO PABON FLORAL 500ML	1.99	UND	51	0.77
786103805745	220 V PABON MARACUYA 365 ML PET	1.99	UND	5	0.89
7401005980794	220V ERERG. LATA 349 ML	1.99	UND	52	0.78
786103805376	220V PET 365 ML	1.28	UND	39	0.79
786103805348	4.40 PET 400ML ENERGY DRINK	0.95	UND	27	0.62
7702137204605	ABRASIVO 80M BRE	4.19	UND	6	4.898
070942304726	ACCION MULTIPLE FLOSSERS	3.36	UND	6	37.5847
800900105980	ACEITE ANGELINO ALCE VERA 250ML	5.84	UND	41	2.82
8007150901951	ACEITE BAL SAMCO OLITALIA 500ML	0.73	UND	39	0.5
7861021200601	ACEITE CON ACHIOTE ILE 180ML	1.45	UND	90	0.61

STOCK POR PRODUCTO

STOCK BODEGA COMERCIALES			STOCK BOD. NO COMERCIALES	
Bodega	Disponible	Costo Unit	Bodega	Disponible
			BODEGA PRINCIPAL	6.00

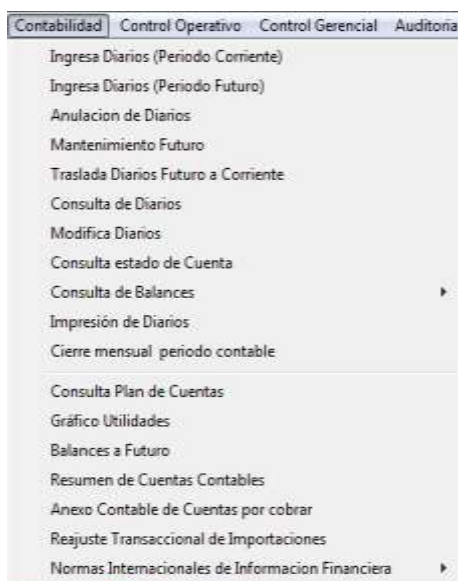
C/U: 0.00 STK: 0.00 C/U: 2.00 STK: 6.00

Nota: Imagen sacada de la plataforma de S@n32.

## Módulo de Contabilidad

### Ilustración 26

Módulo de contabilidad 1



Nota: Imagen sacada de la plataforma de S@n32.

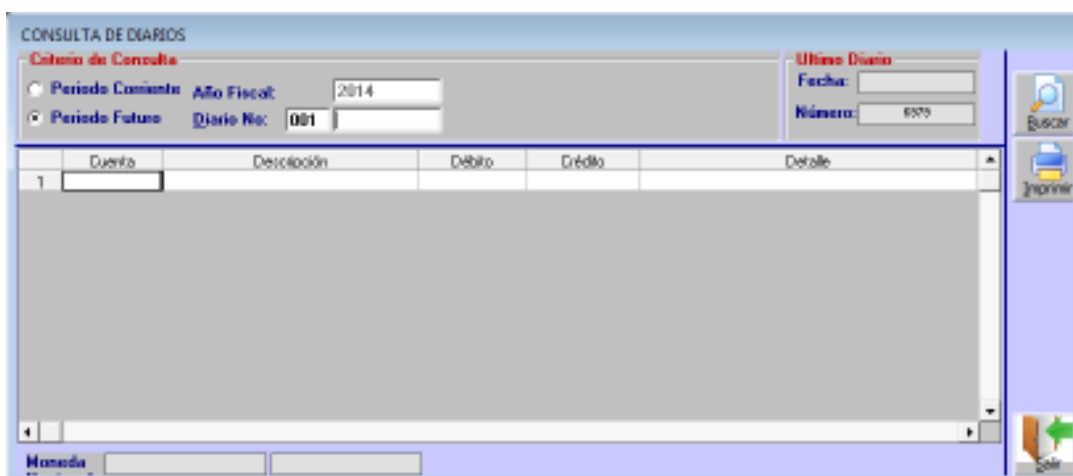
Este módulo nos permite revisar todos los movimientos contables generados automáticamente por los demás módulos, también permite registrar diarios contables manuales, revisar estados de cuenta contables y generar estados financieros.

### Consulta de Diarios

Aquí podemos visualizar todos diarios ingresados en el sistema e imprimirlo.

### Ilustración 27

Módulo de contabilidad 2



Nota: Imagen sacada de la plataforma de S@n32.

A continuación, se detalla los datos que tiene que llenar para consultar en Periodo Futuro:

- Escoger el Periodo Contable Futuro.
- Digitamos el No. de Diario a consultar (incluido el código de la sucursal + el número del diario Ej.:0013232).
- Presionamos el Botón Buscar y nos muestra el diario y para imprimirlo presionamos el Botón Imprimir.

### Ilustración 28

*Módulo de contabilidad*



The screenshot shows a software window titled 'CONSULTA DE DIARIOS'. It has a 'Criterio de Consulta' section with 'Periodo Futuro' selected and 'Año Fiscal' set to 2014. The 'Ultimo Diario' section shows 'Fecha: 29/05/2015' and 'Número: 629'. Below this is a table with columns: Cuenta, Descripción, Débito, Crédito, and Detalle. The table contains four rows of data. At the bottom, there are two boxes for 'Moneda' with values 112.0000 and 112.0000. On the right side, there are icons for 'Buscar' and 'Imprimir'.

Cuenta	Descripción	Débito	Crédito	Detalle
1 100-1	520: ADQUISICIONES & PAGOS (EXCLUYE ACTIVOS FIJOS)	12.0000		Compra #14951 F.0034996 REFRESCOS S
2 88-1	MERCADERIA PARA LA VENTA TARIFA 12% EN MAL ESTAD	100.0000		Compra #14951 F.0034996 REFRESCOS S
3 201-1	312: TRANSFERENCIA DE BIENES MUEBLES DE NATURALE		1.0000	Compra #14951 F.0034996 REFRESCOS S
4 168-1	PROVEEDORES LOCALES POR PAGAR		111.0000	Compra #14951 F.0034996 REFRESCOS S

*Nota:* Imagen sacada de la plataforma de S@n32.

A continuación, se detalla los datos que tiene que llenar para consultar en Periodo Corriente:

- Escoger el Periodo Contable Corriente.
- Digitamos el No. de Diario a consultar (incluido el código de la sucursal + el número del diario Ej.:0013232). Presionamos el Botón Buscar y nos muestra el diario y para imprimirlo presionamos el Botón Imprimir

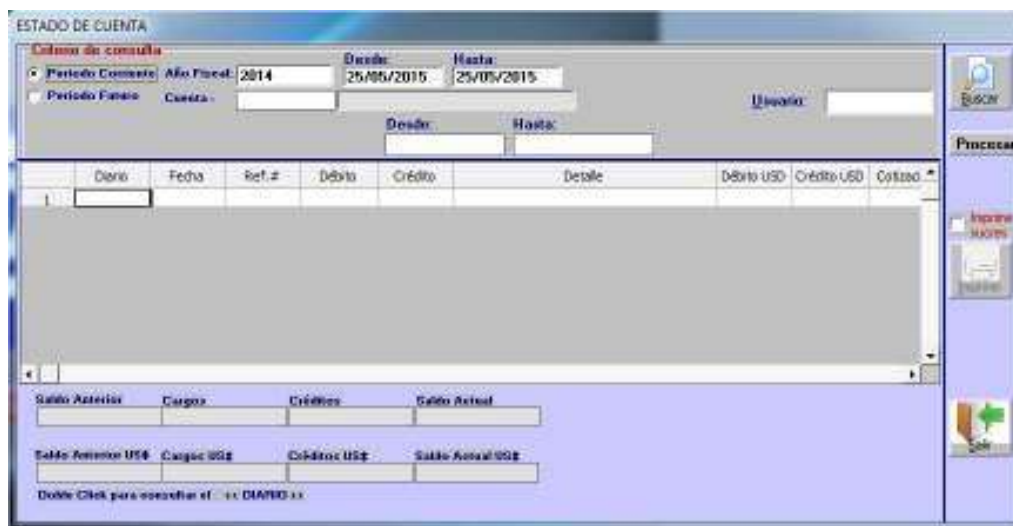
### Consulta Estado de Cuenta

Esta opción permite revisar un Estado de Cuenta o Mayor Contable de las cuentas auxiliares.

Para consultar el mayor de una Cuenta Contable debe de tomar en cuenta la siguiente:

### Ilustración 29

*Consulta estado de cuenta*



*Nota:* Imagen sacada de la plataforma de S@n32.

- Ingresar el Año Fiscal.
- Ingresar el rango de Fecha Desde – Fecha Hasta en que se va a analizar la cuenta.
- Escoger el Periodo Contable, Corriente o Futuro.
- Digitar en Cuenta la clave de la cuenta contable o Presionar F5 para buscarla.
- Presionar el Botón BUSCAR y nos muestra todo el movimiento de la cuenta escogida con los criterios seleccionados.

### Ilustración 30

Consulta estado de cuenta 2

Diario	Fecha	Ref. #	Débito	Crédito	Detalle	Débito USD	Crédito USD	Cómodo
0018861	14/05/2015	0	100.0000		Anulacion Egreso de Caja # 1189 ... OPTIMUS	100.0000		1.00
0018859	04/05/2015	SEPER	50.0000		IMPORTE LUDOPUS Ingr#26.L OPTIMUS	50.0000		1.00
0018860	04/05/2015	SEPER		300.0000	FINGLU/IMP/CHICERA Egr #1186 OPTIMUS		100.0000	1.00
0018870	05/05/2015	SEPER	20.0000		Canc. #0017 PAC# 46711 AGLAYO TRINITY	20.0000		1.00
0018864	05/05/2015	SEPER		20.0000	30N.EG-E.3C Egr #1190 OPTIMUS		20.0000	1.00
0018865	04/05/2015	0		300.0000	Antepago de proveedor [Elec.] ... (ALPINA PRICE		200.0000	1.00
0018615	14/05/2015	0	70.8800		Antepago Caja Automatica Pac. (95178 - 91571)	70.8800		1.00
0018605	14/05/2015	SEPER		300.0000	CONS.ALMADRN. OPTIMUS		100.0000	1.00
0018622	19/05/2015	SEPER	12.8200		Canc. #00115 PAC# 57777 AGLAYO TRINITY	12.8200		1.00

Saldo Anterior: 52,722.8000    Cargos: 517.8800    Créditos: 3,689.2300    Saldo Actual: 49,894.1500

Saldo Anterior USD: 52,722.8000    Cargos USD: 497.8900    Créditos USD: 3,689.2300    Saldo Actual USD: 49,894.1500

Doble Click para consultar el << DIARIO >>

Nota: Imagen sacada de la plataforma de S@n32.

Aquí se muestra el Numero de diario que afecto dicha cuenta, la fecha, el valor en el Débito o Crédito dependiendo del movimiento realizado y el detalle del diario.

En la parte inferior muestra Saldo Anterior, Totales de Cargos y Créditos del rango escogido y el Saldo Actual que es el Saldo Anterior + Cargos – Créditos.

### Consulta de Balances/Balance General

Esta opción permite visualizar el Balance General del Periodo Corriente de un mes específico del Periodo Corriente o sea después de haber trasladado los Diarios de Futuro a Corriente.

### Ilustración 31

Consulta de balances

Balance General

Criterio de Búsqueda

Año: 2015    Mes: Mayo

Moneda Local     Dólares

Niveles

- Nivel1
- Nivel2
- Nivel3
- Nivel4
- Nivel5
- Nivel6
- Auxiliar

Centro de Gastos

Imprimir    Salir

Nota: Imagen sacada de la plataforma de S@n32.



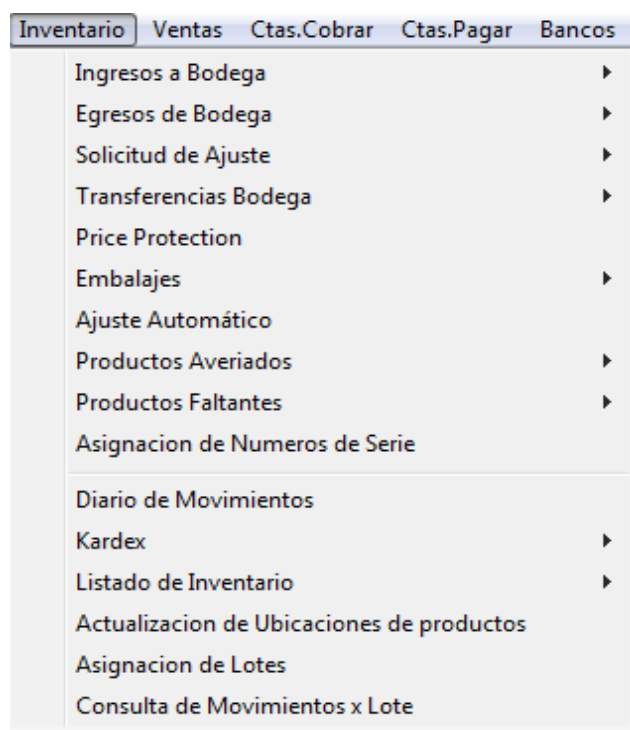
En esta opción debe de tomar en cuenta la siguiente:

- Digitar el Año que desea presentar en pantalla
- Escoger el Mes que desea presentar en pantalla.
- Y seleccionar los Niveles de cuenta que va a presentar en el reporte.
- Presionar el Botón IMPRIMIR y nos muestra el reporte en pantalla con los criterios seleccionados.

### **Módulo de Inventarios**

#### **Ilustración 32**

*Módulo de inventarios*



*Nota:* Imagen sacada de la plataforma de S@n32.

En toda empresa comercial es la compra y venta de bienes o servicios; de aquí la importancia del manejo del inventario por parte de esta. Este manejo contable permitirá a la empresa mantener el control oportunamente, así como también conocer al final del período contable un estado confiable de la situación económica de la empresa.

## Ingreso Varios Motivos

Estos ingresos por lo general se hacen cuando recién se va a ingresar CON SU COSTO un corte de inventario inicial o cuando se adquirió alguna mercadería por alguna razón que no sea compra, el procedimiento es igual como en el ingreso por compra con las siguientes diferencias:

### Ilustración 33

*Ingreso varios motivos 1*

Código	Descripción	Und	Cantidad	Costo Total	Costo Total USD
720213/204409	ABRASIVO BON BRIL	UND	10.0000	6.2	6.2

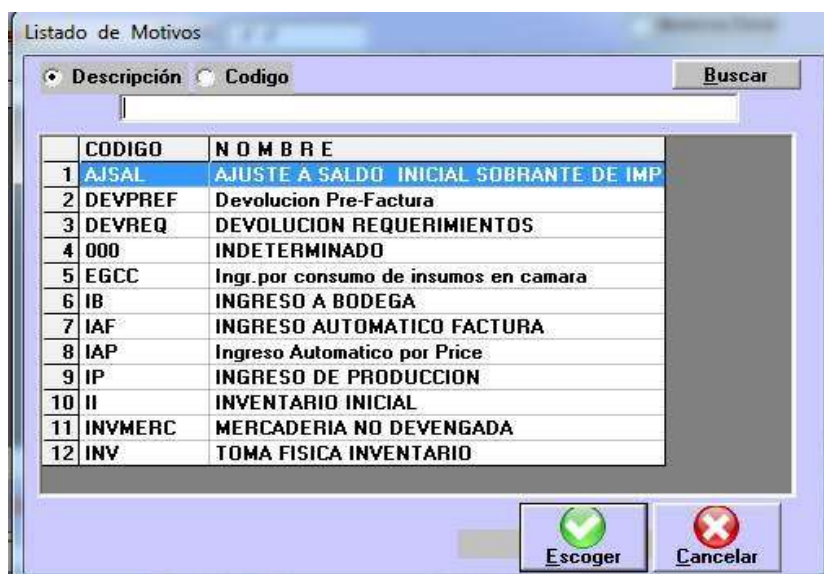
Código Item:	7861001722826	ACEITE ALESOLE NATURAL 100 ML
Cantidad:	10.00	Saldo Stock: 0.0000 Disponible:
Costo(USD):	46.9000	Observación:
Total(USD):	46.9000	GR_costo: 4.69

*Nota:* Imagen sacada de la plataforma de S@n32.

En lugar del proveedor se pone el Motivo del Ingreso. Para llamar la pantalla de Motivos debe presionar la tecla F5, elegir el motivo adecuado.

### Ilustración 34

Ingreso varios motivos 2

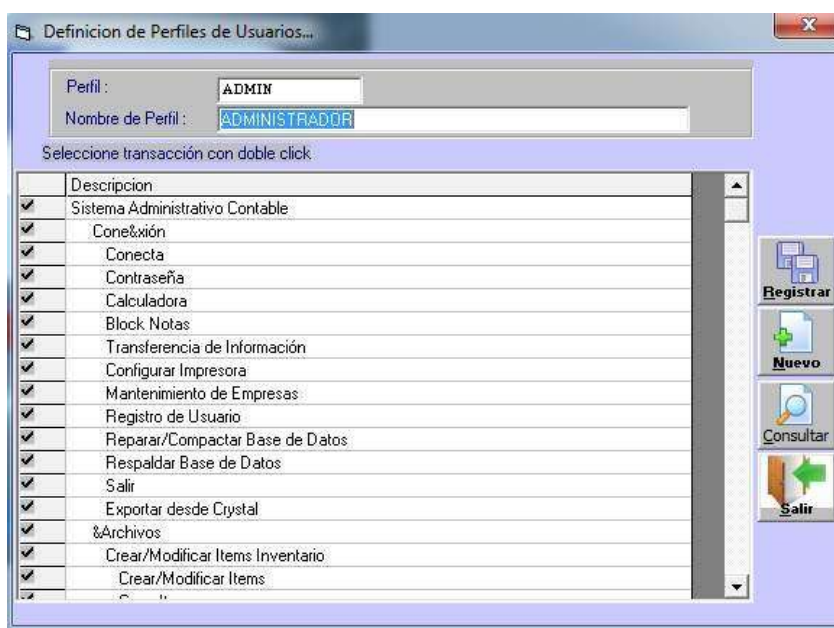


Nota: Imagen sacada de la plataforma de S@n32.

El diario contable se realiza automáticamente con las cuentas contables relacionales, pero si el usuario desea modificar el diario manualmente debe seleccionar Diario Manual, esta selección solo aparece por medio de permiso que lo hace en el Módulo Seguridad - Perfil de Usuario – Permite Redefinir Diarios Contables Manuales (como se muestra en la figura).

### Ilustración 35

Ingreso varios motivos 3



Nota: Imagen sacada de la plataforma de S@n32.

Cuando selecciona la opción de Diario Manual, aparece el botón de Diario, al presionar nos muestra la pantalla para poder ingresar las cuentas contables que desea para el diario.

### Ilustración 36

*Ingreso varios motivos 4*

Cuenta	Nombre	Débitos USD	Créditos USD	Detalle
1 541-4	MERCADERIA EN TRANSI	100		MERCADERIA
2 87-1	MERCADERIA PARA LA V	150		MERCADERIA
3 169-1	PROVEEDORES LOCALES P		250	MERCADERIA

Totales .....> 250.0000 250.0000

Débito  Crédito

Cuenta:

Valor:  Dólares

Detalle: MERCADERIA

Registrar

Reversar Nuevo

Imprimir Salir

*Nota:* Imagen sacada de la plataforma de S@n32.

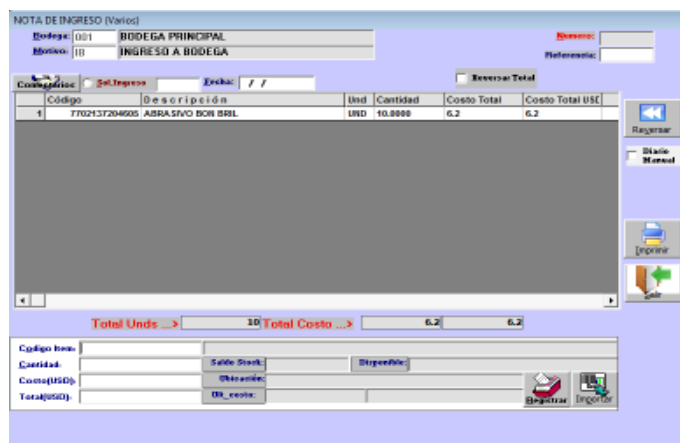
Debe escoger las cuentas contables a utilizar con la tecla F5 en el campo cuenta e ingresar los valores, que deben cuadrar con el Total del Diario que nos muestra el sistema en el campo Total Diario, para registrar presionar el botón REGISTRAR.

Si desea reversar alguna línea que no esté conforme debe presionar Reversar, para guardar los datos ingresados en el diario debe presionar el botón IMPRIMIR.

Luego que se han ingresado todos los datos se procede a pulsar el botón IMPRIMIR, con lo cual se termina el proceso y se imprimen los documentos necesarios.

### Ilustración 37

Ingreso varios motivos 5



Nota: Imagen sacada de la plataforma de S@n32.

En este caso cuando NO se selecciona Diario Manual el reporte de Diario le aparece con el cruce normal de las cuentas.

### Devolución de Compras

Al seleccionar esta opción aparece la siguiente ventana donde tenemos que indicar:

- El código de la Bodega.
- El rango de fecha.
- Luego presionamos BUSCAR y nos aparece las compras realizadas dentro del periodo especificado.

### Ilustración 38

Ingreso varios motivos 6



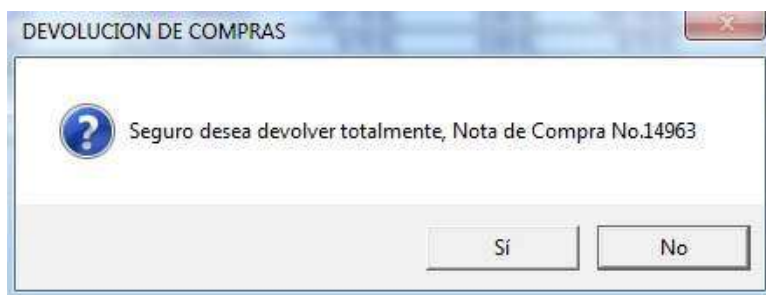
Nota: Imagen sacada de la plataforma de S@n32.

Señalar la compra que desea devolver y presionar DV. TOTAL, o PARCIAL, dependiendo de lo que queremos hacer.

**DV. TOTAL.** - Permite devolver TODA la mercadería comprada. Al seleccionar la factura a devolver y escoger esta opción sale la siguiente ventana: “DEVOLUCIÓN”, que le permite confirmar el proceso e indicar las observaciones de la devolución.

### Ilustración 39

*Devolución de compras 1*

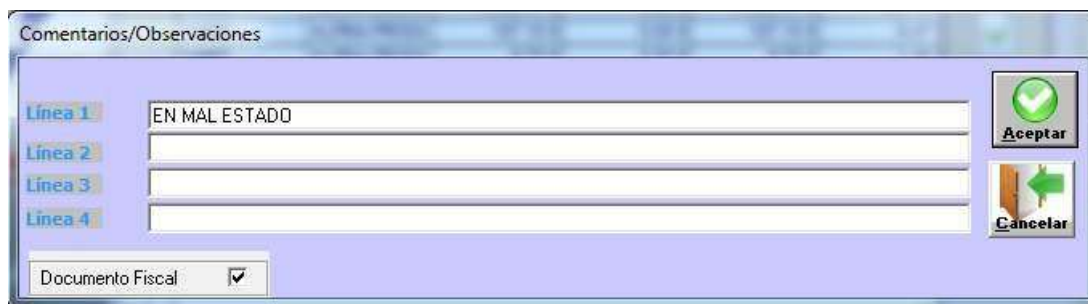


*Nota:* Imagen sacada de la plataforma de S@n32.

Al presionar Sí, nos aparece la pantalla para ingresar el comentario de porque realiza la devolución.

### Ilustración 40

*Devolución de compras 2*



*Nota:* Imagen sacada de la plataforma de S@n32.

En la pantalla tiene el campo Documento Fiscal. Si selecciona el check realiza el siguiente procedimiento:

- Muestra el reporte de devolución del total de mercadería + el IVA.
- Y en la cuenta por pagar del proveedor

## Transferencia entre Almacenes

Esta opción se utiliza exclusivamente para transferir mercadería de una bodega a otra, el número del documento de egreso de una mercadería es el mismo número de documento de ingreso a la otra bodega.

Como se demuestra en la ilustración 42, siguiente se registra la bodega de donde se va a enviar la mercadería que es la de origen e igual se registra la bodega donde va a recibir la mercadería, esto es el destino, si es necesario escribe algún comentario y una referencia, que puede ser un número de solicitud o pedido o también algún nombre de quien pidió la mercadería, luego se registra el código del ítem y la cantidad pedida a continuación se selecciona el botón REGISTRAR.

### Ilustración 41

*Transferencia entre almacenes*

Nro.	Codigo	Descripción	Tipo Unc	Cantidad	CODIGO	VALSUC
------	--------	-------------	----------	----------	--------	--------

*Nota:* Imagen sacada de la plataforma de S@n32.

Después seleccionamos el botón IMPRIMIR y en ese momento la mercadería es transferida de una bodega a otra, ingresando en el kárdex de la una y egresando en el kárdex de la otra bodega. A su vez que contablemente se realiza automáticamente el registro.

## Conclusiones

Al culminar la presente investigación hacia la empresa Diesel Motores S.A con la finalidad de desarrollar un plan de mejora, se consideran algunos puntos importantes que se obtuvieron mediante el estudio, por lo tanto, se procede a concluir de la siguiente manera:

- a) El clima organizacional es bajo, por lo tanto, los trabajadores de la empresa Diesel Motores S.A., no cumplen con los objetivos de la compañía, debido a que tienen un grado de satisfacción medio y están desmotivados, lo cual disminuye la productividad.
- b) La deficiencia de comunicación que existe entre los diferentes departamentos de la empresa Diesel Motores S.A., es un factor que perjudica a la eficiencia interna y externa, debido a que no ejecutan las actividades correctamente.
- c) Se detectó que los empleados conocen del plan estratégico de la empresa: la misión, visión, valores corporativos, y organigrama, sin embargo algunos piensan que no están correctamente posicionados en el organigrama, por lo cual, se estableció la necesidad de reestructurar el organigrama, reubicando los puestos y las funciones acertadamente.
- d) Los empleados no utilizan en gran porcentaje el software implementado en la empresa Diesel Motores S.A., por ello, existe retrasos en sus funciones, no agilizan las tareas asignadas y existe deficiencia hacia la atención al cliente.
- e) La empresa no cuenta con manuales de políticas internas, ni un manual de procedimientos del software, lo que ocasiona que no se cumplan los objetivos establecidos, y a su vez exista irregularidades en la toma de decisiones y los procesos internos.
- f) La carencia de capacitaciones hacia los empleados de la empresa Diesel Motores S.A., es la causa de la baja productividad laboral, y retrasos o errores cometidos por los colaboradores capacitados inadecuadamente.
- g) Para diseñar un plan de mejora a la empresa Diesel Motores S.A mediante el software S@N 32, se realizó un estudio de los principales problemas existentes



en la empresa, de los cuales se determinó; la inadecuada información de entre los departamentos existentes, la carencia de capacitaciones, el poco uso del software implementado, y el manejo inapropiado de los recursos.

- h) Al analizar cada una de las preguntas de la entrevista hacia los expertos y la encuesta hacia los trabajadores, se halló los problemas actuales de la empresa, y de acuerdo a la información obtenida se dedujo las principales propuestas de mejora hacia la empresa Diesel Motores S.A., con la finalidad que obtenga resultados positivos de los empleados en sus procesos, por consiguiente, aumente su rentabilidad de la compañía.

## **Recomendaciones**

En base a los hallazgos, se puede proporcionar una serie de recomendaciones que pudiesen ser aplicadas por la empresa Diesel Motores S.A, al mismo tiempo puede ser de ayuda para aumentar su rentabilidad y eficiencia laboral.

- a) Se recomienda a la empresa implementar los respectivos manuales de funciones, políticas, y procedimientos del software para un mejoramiento continuo.
- b) Mantener una capacitación continua a los empleados, actualizarlos no solo con herramientas administrativas e informativas sino también en la utilización de maquinaria y tecnología.
- c) Difundir los manuales de funciones, políticas, y procedimientos del software a todos los miembros de la organización, con el objetivo de definir las responsabilidades de cada uno de ellos, mejorar la comunicación interna, incrementar la satisfacción del cliente y agilizar sus funciones.
- d) Realizar eventualmente una encuesta interna que permita conocer las opiniones de los empleados de la empresa Diesel Motores S.A., con la finalidad generar un mayor grado de satisfacción y mejorar el clima organizacional.
- e) Abrir un buzón de sugerencias para mejorar la calidad de atención y servicio que se presta a clientes, detectar debilidades y fortalezas del equipo de trabajo del cada departamento de la empresa Diesel Motores S.A.

## Referencias

- Aguirre, C., Barona, C. & Dávila, G. (2020). La rentabilidad como herramienta para la toma de decisiones: análisis empírico en una empresa industrial. *Revista De Investigación Valor Contable*, 7(1), 50 - 64. Recuperado a partir de [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_vc/article/view/1396](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1396).
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: PEARSON. <https://www.questionpro.com/blog/es/tipos-de-muestreo-para-investigaciones-sociales/#:~:text=3.-,Muestreo-estratificado,diferentes-estratos-de-forma-proporcional>
- Chiavenato, I. y Sapiro, A. (2017). *Planejamento Estratégico*. [Archivo pdf]. Recuperado de [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/63311696/3\\_-\\_Planeacion\\_Estrategica\\_-\\_Chiavenato\\_-\\_3ra\\_Ed\\_-\\_201620200514-123786-h2q2nk-with-cover-page-](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/63311696/3_-_Planeacion_Estrategica_-_Chiavenato_-_3ra_Ed_-_201620200514-123786-h2q2nk-with-cover-page-)
- Elizalde Marín, L. (2018). Planificación financiera como soporte de gestión del éxito organizacional. *Contribuciones a la Economía*, (noviembre).
- Fernández, J. (2018). *Administración financiera*. [Archivo pdf]. Recuperado de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/15410/Obracompleta2018Fernandezjose.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gutiérrez, E. V. P., & Neira, S. C. N. (2018). El software contable como herramienta técnica en las microempresas de la provincia de Santa Elena, Ecuador. *Killkana sociales: Revista de Investigación Científica*, 2(1), 21-26.
- Mero, J. (2018). Empresa, administración y proceso administrativo. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación en Ciencias Administrativas*, 3(8), 84-102.
- Moreno, J. (2017). *Planeación estratégica*. Bogotá: AREANDINA. Fundación Universitaria del Área Andina. [https://www.educacion.navarra.es/documents/57308/57761/Que-es\\_un\\_plan\\_de\\_mejora.pdf/c300e8bc-1606-40c0-8a20-22ce1895bc04#:~:text=Un-plan-de-mejora-es,-A-organizativas-curriculares-etc](https://www.educacion.navarra.es/documents/57308/57761/Que-es_un_plan_de_mejora.pdf/c300e8bc-1606-40c0-8a20-22ce1895bc04#:~:text=Un-plan-de-mejora-es,-A-organizativas-curriculares-etc).
- Navia, M., Stefanu, Y., & Valdivia, A. (2019). Elementos de influencia en la toma de decisiones entre directores comerciales en empresas familiares. Estudio comparado de empresas de Cataluña (España) y Barranquilla (Colombia).

Contabilidad y Negocios, 27(14), 73–88.  
[https://doi.org/https://doi.org/10.18800/c\\_ontabilidad.201901.005](https://doi.org/https://doi.org/10.18800/c_ontabilidad.201901.005).

- Nogueira, D., Medina, A., Hernández, A., Comas, R., & Medina, D. (2017). Análisis económico-financiero: talón de Aquiles de la organización. Caso de aplicación. *Ingeniería Industrial*, 38(1), 106-115.
- Palma, L. (2017). Modernización judicial, gestión y administración en américa latina, 72, 149-203.
- Puente, M. y Carrasco V (2017) Plan de negocios una guía empresarial para pequeños negocios. Observatorio de la Economía Latinoamericana. .
- Ramírez. L, & Palacín, M. (2018). El estado del arte sobre la teoría de la estructura de capital de la empresa. *Cuadernos de economía*, 37(73), 143-165.
- Salazar, A.; Puacar, L. & Borja, Y. (2017). El marketing digital y su influencia en la administración empresarial. *Revista científica*, 3 (4), pp. 1161-1171.
- Stallman, R. (2020). La definición de software libre. *Communiars. Revista de Imagen, Artes y Educación Crítica y Social*, 3, 151-154.
- Vázquez Páez, D. K. (2005). *Manual de políticas y procedimientos administrativos de ventas y producción para una imprenta de la ciudad de Quito*. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/1673>

## Anexos

### Anexo 1

DIESELMOTORES S.A.		
BALANCE GENERAL AL 31 DE DICIEMBRE 2018		
<b>ACTIVO</b>		
CORRIENTE		60863,64
CAJA	423,76	
BANCOS	55864,63	
CUENTAS POR COBRAR	4575,25	
		205534,78
EXIGIBLE		
IVA CREDITO	5408,05	
ANTICIPO IMPORRTA	12809,79	
IMP SALIDA DE DIVISAS	68994,38	
IMP SALIDA DE DIVISAS AÑOS ANT	42485,35	
ANTICIPO IMPORRTA AÑOS ANT	75837,21	
REALIZABLE		
INVENTARIO FINAL MERCADERIA		15845,00
TOTAL DEL ACTIVO		282243,42
<b>PASIVO</b>		
PASIVO A CORTO PLAZO		167000,18
PART TRABAJADORES	2991,87	
I.RTA POR PAGAR	4238,49	
IMPORENTA POR PAGAR	32,39	
APORTES AL IEISS	268,58	
CTAS POR PAG SOCIOS	159468,85	
PATRIMONIO		115243,24
CAPITAL	800,00	
RESERVA LEGAL	15103,71	
UTIL EJERCICIO	11020,07	
UTIL EJER AÑOS ANT	88319,46	
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO		282243,42
Ing. WALTER VILLAVA PEREZ	LCDO. CBA. DAVID GALARZA	
GERENTE GENERAL	GARCIA	
	MATRICULA No. 0,13817	

Anexo 2

DIESELMOTORES S.A.			
ESTADO DE RESULTADOS AL 31 DE DICIEMBRE 2018			
TOTAL DE INGRESOS			2258349,87
VENTAS IVA 12%	2147700,87		
VENTAS IVA 0%	110649,00		
INV INICIAL MDS	105475,00		
IMPORTACIONES	1783289,29		
COMPRAS	54097,88	1942862,17	
(-) INV FINAL DE MDS		15845,00	1927017,17
UTILIDAD BRUTA			331332,70
DEDUCCIONES			311386,87
G. GENERALES	274861,74		
SUELDOS	29814,58		
APORTES IESS	3049,40		
BENEF SOCIALES	3533,33		
G FINANCIEROS	127,82		
UTILIDAD ANTES DE PART TRABAJADOREES			19945,83
15% PART TRABAJADORES			2991,87
UTILIDAD ANTES DE IMP RENTA			16953,96
IMP RENTA A PAGAR			4238,49
RESERVA LEGAL			1695,40
UTILIDAD REPART SOCIOS			11020,07
Ing. WALTER VILLALVA	Sr. DAVID GALARZA		
GERENTE GENERAL	EL CONTADOR MAT. 0.13817		

Anexo 3

DIESELMOTORES S.A.			
ESTADO DE RESULTADOS AÑO 2019			
VENTAS			1256575,69
VENTAS 12%		1191375,69	
VENTAS 0%		65200,00	
INV INIC MDS	15845,00		
IMPORTACION	515324,75		
COMPRAS	456505,01	987674,76	
(-) INV FINAL MDS		7980	979694,76
UTILIDAD BRUTA			276880,93
DEDUCCIONES:			265579,12
G GENERALES		215681,21	
SUELDOS		39449,04	
APORTES IESS		4181,93	
G FINANCIEROS		869,25	
BENEF SOCIALES		5397,69	
UTILIDAD ANTES DE PART TRABAJADORES			11301,81
15% PART TRABAJADORES			1695,27
UTILIDAD ANTES DE IMP RENTA			9606,54
IMP RENTA A PAGAR			2113,44
RESERVA LEGAL			96,07
UTILIDAD REPAR SOCIOS			7397,03
Ing. WALTER VILLALVA P	LCDO. CBA. DAVID GALARZA GARCIA		
GERENTE GENERAL	MATRICULA No. 0,13817		

Anexo 4

DIESELMOTORES S.A.		
BALANCE GENERAL 2019		
ACTIVO CORRIENTE		50321,36
CAJA - BANCOS	47741,36	
CTAS X COBRAR	2580,00	
ACTIVO EXIGIBLE		315863,16
IMP SALIDA DE DIVISAS	85594,78	
CREDITO IVA	20410,89	
ANTICIPO IMPORRENTA	9730,76	
IMP SALIDA DE DIVISAS AÑOS ANT	111479,73	
ANTICIPO IMPORRENTA AÑOS ANT	88647,00	
INV MERCADERIA		7980,00
TOTAL DEL ACTIVO		374164,52
PASIVO		
PASIVO CORRIENTE		3959,33
RETENCIONES X PAGAR	150,62	
IMP RENTA X PAGAR	2113,44	
PART TRABAJADORES	1695,27	
PASIVO LARGO PLAZO		247468,85
CTAS X PAG LARGO PLAZO	247468,85	
PATRIMONIO		122736,34
CAPITAL	800	
RESERVA LEGAL	15199,78	
UTIL EJERCICIO	7397,03	
UTIL AÑOS ANT	99339,53	
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		374164,52
Ing. WALTER VILLALVA P GERENTE GENERAL	LCDO. CBA. DAVID GALARZA GARCIA MATRICULA No. 0,13817	



Anexo 5

DIESELMOTORES S.A.			
ESTADO DE RESULTADOS AÑO 2020			
VENTAS			1039761,38
VENTAS 12%		713543,52	
VENTAS 0%		326217,86	
INV INIC MDS	7980,00		
IMPORTACION	335678,50		
COMPRAS	118760,59	462419,09	
(-) INV FINAL MDS		8122,40	454296,69
UTILIDAD BRUTA			585464,69
DEDUCCIONES			576543,63
G GENERALES		522393,37	
SUELDOS		38736,72	
APORTES IESS		7894,45	
G FINANCIEROS		1091,03	
BENEF SOCIALES		6428,06	
UTILIDAD ANTES DE PART TRABAJADORES			8921,06
15% PART TRABAJADORES			1338,16
UTILIDAD ANTES DE IMP RENTA			7582,90
IMP RENTA A PAGAR			1895,73
RESERVA LEGAL			758,29
UTILIDAD REPARTIBLE SOCIOS			4928,88
Ing. WALTER VILLALVA P	LCDO. CBA. DAVID GALARZA GARCIA		
GERENTE GENERAL	MATRICULA No. 0,13817		

**Anexo 6**

DIESELMOTORES S.A.		
BALANCE GENERAL 2020		
ACTIVO		
ACTIVO CORRIENTE		23660,19
CAJA - BANCOS	22310,19	
CTAS X COBRAR	1350,00	
ACTIVO EXIGIBLE		466503,41
IMP SALIDA DE DIVISAS	53407,1	
CREDITO IVA	105517,22	
ANTICIPO IMPORRENTA	12126,82	
IMP SALIDA DE DIVISAS AÑOS ANT	197074,51	
ANTICIPO IMPORRENTA AÑOS ANT	98377,76	
INV MERCADERIA		8122,40
<b>TOTAL DEL ACTIVO</b>		<b>498286,00</b>
PASIVO		
PASIVO CORRIENTE		369862,49
RETENCIONES X PAGAR	150,51	
IMP RENTA X PAGAR	1895,73	
PART TRABAJADORES	1338,16	
IESS APORTES POR PAGAR	831,59	
CUENTAS POR PAGAR	365646,50	
PATRIMONIO		128423,51
CAPITAL	800	
RESERVA LEGAL	16822,65	
UTIL EJERCICIO	4928,88	
UTIL AÑOS ANT	105871,98	
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>		<b>498286,00</b>
Ing. WALTER VILLALVA P GERENTE GENERAL	LCDO. CBA. DAVID GALARZA GARCIA MATRICULA No. 0,13817	

Anexo 7

DIESELMOTORES S.A.		
BALANCE GENERAL		
AÑO 2021		
ACTIVO		
CORRIENTE		20456,78
CAJA	6401,35	
BANCOS	14055,43	
EXIGIBLE		306216,02
CUENTAS POR COBRAR	1350,00	
IVA CREDITO	62137,80	
ANTICIPO IMPORRTA	24211,03	
IMP SALIDA DE DIVISAS	57531,00	
IMP SALIDA DE DIVISAS AÑOS ANT	50481,61	
ANTICIPO IMPORRTA AÑOS ANT	110504,58	
REALIZABLE		
INVENTARIO FINAL MERCADERIA		8020,66
TOTAL DEL ACTIVO	334693,46	
PASIVO		
PASIVO A CORTO PLAZO		196032,87
PART TRABAJADORES	2409,43	
I.RTA POR PAGAR	3413,36	
IMPORENTA POR PAGAR	115,37	
RET IVA POR PAGAR	28,80	
APORTES IESS POR PAGAR	697,28	
CTAS POR PAGAR SOCIOS	189368,63	
PATRIMONIO		138660,59
CAPITAL	800,00	
RESERVA LEGAL	18184,99	
UTIL EJERCICIO	8874,74	
UTIL EJER AÑOS ANT	110800,86	
TOTAL DEL PASIVO	334693,46	
Sr WALTER VILLAVA PEREZ GERENTE GENERAL	LCDO. CBA. DAVID GALARZA GARCIA MATRICULA No. 0,13817	

Anexo 8

DIESELMOTORES S.A.			
ESTADO DE RESULTADOS AL 31 DE DICIEMBRE 2021			
TOTAL DE INGRESOS			2152821,42
VENTAS IVA 12%	1088549,32		
VENTAS IVA 0%	1064272,10		
INV INICIAL MDS	8122,40		
IMPORTACIONES	408101,58		
COMPRAS	489649,47	905873,45	
(-) INV FINAL DE MDS		8020,66	897852,79
UTILIDAD BRUTA			1254968,63
DEDUCCIONES			1238905,76
G. GENERALES	1184512,98		
SUELDOS	38734,72		
APORTES IESS	8319,00		
BENEFICIOS SOCIALES	6428,06		
G FINANCIEROS	911,00		
UTILIDAD ANTES DE PART TRABAJADOREES		16062,87	
15% PART TRABAJADORES		2409,43	
UTILIDAD ANTES DE IMP RENTA		13653,44	
IMP RENTA A PAGAR		3413,36	
RESERVA LEGAL		1365,34	
UTILIDAD REPART SOCIOS		8874,74	
Ing. WALTER VILLALVA	LCDO. CBA. DAVID GALARZA GARCIA		
GERENTE GENERAL	EL CONTADOR MAT. 0.13817		

## Anexo 9

### **Entrevista 2**

Gerente General: Ing. Anthony Williams Villalva Alava

Referencia: Propietario de la Empresa Dieselectro S.A

Fecha: 15/08/2022

**1. ¿A través del tiempo considera que la empresa está laborando un 100% en eficiencia, atención al cliente y proveedores?**

En el transcurso del tiempo hemos mejorado la eficiencia, sin embargo, aún nos falta personal capacitado que optimice recursos y mejore la calidad de atención, en cuanto a proveedores si tenemos una buena comunicación y siempre nos manejamos con alta eficiencia.

**2. ¿Sabes si la empresa se encuentra en una situación financiera sana que le permite seguir creciendo?**

Si, analizando rapidamente nuestra situacion financiera, podria decir que nuestra empresa es solvente, no tenemos endeudamiento y esto nos permite tener un financiamiento sano.

**3. ¿Existen planes para invertir en tecnología?**

Si, ya que la tecnologia siempre es un apoyo para incrementar la eficiencia.

**4. ¿Cuáles son los planes de crecimiento en los próximos años?**

Los planes de crecimiento que tenemos son expandirnos a nivel nacional creando nuevas sucursales, aumentar las ventas, ser reconocidos en el mercado internacional pero primero abarcar todo el mercado nacional.

**5. ¿Qué es lo que nos hace mejores o peores respecto a los competidores?**

Lo que nos hace mejores respecto a los competidores son los precios accesibles, la garantía del producto y el servicio técnico que brindamos siempre velando por la satisfacción del cliente.

**6. ¿Estaría usted dispuesto hacer una restauración administrativa, tecnológica que le permita ser una empresa más eficiente?**

No estamos cerrados a un cambio, por lo tanto, si estariamos dispuestos a realizar una restauracion administrativa y tecnologica, con el objetivo de alcanzar eficiencia y eficacia en los procesos que se desarrollan dentro y fuera de la organización.

**7. ¿Cuánto estaría dispuesto a invertir para realizar estos cambios?**

Siempre es bueno renovar la tecnología y realizar cambios en la organización, así que estaría dispuesto a invertir lo que se requiera para un mejor funcionamiento interno.

**8. ¿Estás satisfecho con las utilidades que te está generando tu negocio en estos momentos?**

No, porque busco el crecimiento de los negocios, por lo tanto, el objetivo es generar ganancias constantemente, no nos va mal pero siempre se debe salir de la zona de confort y generar nuevas ideas para seguir creciendo económicamente.

**9. ¿Cree que sus empleados estan totalmente capacitados para la utilización de todas las herramienta que el software le pueda brindar?**

El día que se instaló el software se capacito a los trabajadores para que hagan el uso correctamente, sin embargo, cuando se incorporaron nuevos trabajadores flagearon un poco en el uso de todas las herramientas.

**10. ¿Estarías dispuesto a invertir en capacitación para tus empleados?**

Si, está en nuestros planes invertir en capacitaciones para los trabajadores de manera que aumenten la calidad del trabajo y la productividad.

**11. ¿Le gustaría sacarle provecho del 90% al software para poder aumentar su rentabilidad?**

Si, considero que utilizar el 90% del software nos generaría beneficios internos, ya que organizaríamos mejor la información, datos externos e internos de la empresa, y mejoraríamos la comunicación interna y externa y aplicaríamos la optimización del trabajo en equipo.

**12. ¿Crees que si se realiza un cambio en el software de cualquier ámbito, se conseguirá incrementar valor a la empresa?**

Depende del cambio, si se implementara una herramienta que sea muy necesaria para la compañía que no posea el software que utilizamos es claro que si agregaría valor a la empresa.

## Anexo 10

### **Entrevista 1**

Presidente: Ing. Walter Antonio Villalva Perez

Referencia: Propietario de la Empresa Diesel Motores S.A, Accionista en la Empresa Dieselectro S.A

Fecha: 12/08/2022

**1. ¿A través del tiempo considera que la empresa está laborando un 100% en eficiencia, atención al cliente y proveedores?**

Considero que la eficiencia de nuestra compañía por el momento tiene altas y bajas, debido a que el personal administrativo no es el apropiado, es por ello por lo que tenemos en planes reclutar personal capacitado para cada puesto, de manera que incremente la comunicación, eficiencia y sobre todo la atención al cliente sea excelente.

**2. ¿Sabes si la empresa se encuentra en una situación financiera sana que le permite seguir creciendo?**

Podria decir que si, tenemos suficiente liquidez para cubrir pagos a proveedores, obligaciones empresariales, además estamos en constante movimiento para hacer crecer la compañía.

**3. ¿Existen planes para invertir en tecnología?**

Claramente si, ahora que estamos inaugurando una nueva sucursal queremos invertir en tecnologia que ayude a optimizar recursos.

**4. ¿Cuáles son los planes de crecimiento en los próximos años?**

Nuestros planes de crecimiento son captar nuevos clientes, internacionalizarnos y brindar trabajo a personas con experiencia profesional que aporten y contribuyan a expandir la empresa.



**5. ¿Qué es lo que nos hace mejores o peores respecto a los competidores?**

Lo que nos diferencia de la competencia es la variedad de productos, ya que tenemos una amplia gama de stock, nuestro servicio técnico, y sobre todo nuestra garantía.

**6. ¿Estaría usted dispuesto hacer una restauración administrativa, tecnológica que le permita ser una empresa más eficiente?**

Si, está en nuestros planes reestructurar la administración de la empresa, de manera que podamos cumplir con nuestros objetivos empresariales, aumentar la productividad y ser una empresa más eficiente.

**7. ¿Cuánto estaría dispuesto a invertir para realizar estos cambios?**

Estaría dispuesto a invertir lo que sea necesario, no tengo una cantidad definida, siempre y cuando este en mi presupuesto.

**8. ¿Estás satisfecho con las utilidades que te está generando tu negocio en estos momentos?**

Si y a la vez no, si porque hemos logrado obtener un crecimiento permanente, hay ventas constantes, podría decir que estoy satisfecho, pero no conforme porque aspiro a tener más ganancias.

**9. ¿Cree que sus empleados estan totalmente capacitados para la utilización de todas las herramientas que el software le pueda brindar?**

Si, al instalar el software en la empresa se capacito a los trabajadores para que puedan utilizar el software de manera apropiada.

**10. ¿Estarías dispuesto a invertir en capacitación para tus empleados?**

Si, actualmente no realizamos capacitaciones a los trabajadores, pero tengo en cuenta que ayudaría a incrementar la productividad y eficiencia laboral.

**11. ¿Le gustaría sacarle provecho del 90% al software para poder aumentar su rentabilidad?**

Por supuesto, al utilizar el software en su mayoría estaríamos obteniendo beneficios del servicio que estamos pagando y a su vez tendríamos mayor rendimiento en la gestión empresarial, ya que simplificaríamos tareas otorgando así mayor eficiencia, operatividad y más agilidad en la organización.

**12. ¿Crees que si se realiza un cambio en el software de cualquier ámbito, se conseguirá incrementar valor a la empresa?**

Pienso que primero debemos destacar en su totalidad el software adquirido, para poder darnos cuenta si está acorde con las funciones que se radican en la compañía.

## Anexo 11

### *Entrevista 1*

Cliente: Ing. Pedro Marlon Eras Tandazo

Referencia: Propietario de la Empresa Petmotor S.A

Fecha: 15/08/2022

**1. ¿Cuántos años lleva de ser cliente de esta empresa?**

Aproximadamente nueve años

**2. ¿Se siente satisfecho en cuanto a la atención que le brinda Diesel Motores al momento de realizar consultas sobre un producto o servicio?**

Si, por vía telefónica me comunico directamente con el Ing. Walter Villalva, el gestiona mis consultas sobre el producto que necesito. En cuanto al servicio de atención al cliente en el local o el servicio técnico, también me siento satisfecho.

**3. El tiempo en que recibe una respuesta sobre su consulta ¿cree que es el adecuado?**

Si, por lo general realizo una llamada de consulta al Ing. Walter Villalva y luego él se comunica con su personal para que tengan en cuenta mi pedido y solo paso al local a recogerlo, generar el pago y recibir la factura

**4. Consideraría seguir comprando los productos que le ofrece Diesel Motores ¿Por qué?**

Si, porque sus productos son originales y de buena calidad, siempre mantienen stock, además me ofrecen garantía.

**5. ¿Qué es lo que mantiene su fidelidad con la empresa Diesel Motores? ¿sus productos o el servicio que le dan?**

Ambas, los productos que ofrecen, sus precios y la disposición que tienen para prestar los servicios técnicos.

**6. ¿Qué cambios usted sugiere a la empresa para mejorar la calidad del servicio?**

Sugeriría que tengan más personal en el área de ventas, que se encargue de gestionar el proceso postventa.

## Anexo 12

### ***Entrevista 2***

Cliente: Lcdo. Luis Mora

Referencia: Departamento de compras en Industrial Pesquera Santa Priscila S.A

Fecha: 17/08/2022

**1. ¿Cuántos años lleva de ser cliente de esta empresa?**

Seis años

**2. ¿Se siente satisfecho en cuanto a la atención que le brinda Diesel Motores al momento de realizar consultas sobre un producto o servicio?**

Si, cuando no tengo tiempo de ir físicamente al local, envié un mensaje vía WhatsApp la lista de productos que necesito que me coticen.

**3. El tiempo en que recibe una respuesta sobre su consulta ¿cree que es el adecuado?**

Si, aunque hay veces en que, si demoran un poco en entregarme o enviar las cotizaciones, pero entiendo, ya que algunas veces son una cantidad alta de items.

**4. Consideraría seguir comprando los productos que le ofrece Diesel Motores ¿Por qué?**

Si, porque ofrecen una buena calidad de productos, además los precios de algunos repuestos son más accesibles que otras empresas.

**5. ¿Qué es lo que mantiene su fidelidad con la empresa Diesel Motores? ¿sus productos o el servicio que le dan?**

Los productos y la confianza que generan, sabemos que son responsables y confiables, si existe alguna falla o error ellos se comprometen a brindarnos ayuda.

**6. ¿Qué cambios usted sugiere a la empresa para mejorar la calidad del servicio?**

Una sugerencia es tener una mejor organización en las bodegas o contratar más personal en bodega, ya que en ocasiones el bodeguero se demora un poco en despachar los productos.

## Anexo 13

### *Entrevista 3*

Cliente: Ing. Stalin Granda

Referencia: Propietario de Turbimar S.A

Fecha: 17/08/2022

**1. ¿Cuántos años lleva de ser cliente de esta empresa?**

Ya tengo 4 años siendo cliente.

**2. ¿Se siente satisfecho en cuanto a la atención que le brinda Diesel Motores al momento de realizar consultas sobre un producto o servicio?**

Si, porque siempre tengo lo que necesito en el tiempo que lo necesito.

**3. El tiempo en que recibe una respuesta sobre su consulta ¿cree que es el adecuado?**

Si, porque primero es el asesoramiento, pero en mi caso solo pido porque ya conocen cual es usualmente los productos que compro.

**4. Consideraría seguir comprando los productos que le ofrece Diesel Motores ¿Por qué?**

Si, porque me siento satisfecho con lo que hasta ahora me han brindado la empresa.

**5. ¿Qué es lo que mantiene su fidelidad con la empresa Diesel Motores? ¿sus productos o el servicio que le dan?**

Ambas, creo yo que son factores que se complementan y que si uno es malo no dejará ver lo bueno del otro.

**6. ¿Qué cambios usted sugiere a la empresa para mejorar la calidad del servicio?**

Pues no considero que deberían cambiar algo, pero podría ser que tengan un catálogo de productos más amplio, es decir, que incrementen productos que tienen un fuerte demanda, que se arriegen un poco en aumentar sus productos.



## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Nosotras, **Villalva Álava, Ivis Martha**, con C.C: # 0952657856 y **Saldarriaga Barrezueta, Nathaly María**, con C.C: # 0953136819 autoras del trabajo de titulación: **Desarrollo de Plan de Mejora Administrativo y Financiero mediante el uso del Software San32 en la Empresa Diesel Motores S.A que permita incrementar su rentabilidad**, previo a la obtención del título de **Licenciada en Administración de Empresas** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaramos tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizamos a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 21 de septiembre del **2022**

f.

Nombre: **Villalva Alava, Ivis Martha**  
C.C: **0952657856**

f.

Nombre: **Saldarriaga Barrezueta, Nathaly María**  
C.C: **0953136819**



## REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

### FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

<b>TEMA Y SUBTEMA:</b>	<b>Desarrollo de Plan de Mejora Administrativo y Financiero mediante el uso del Software San32 en la Empresa Diesel Motores S.A que permita incrementar su rentabilidad.</b>		
<b>AUTOR(ES)</b>	<b>Villalva Álava, Ivis Martha y Saldarriaga Barrezueta, Nathaly María</b>		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b>	Valdiviezo Valenzuela Patricia Luciana, Mgs		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>FACULTAD:</b>	<b>Facultad de Economía y Empresa</b>		
<b>CARRERA:</b>	<b>Administración de Empresas</b>		
<b>TÍTULO OBTENIDO:</b>	<b>Licenciada en Administración de Empresas</b>		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	21 de septiembre del 2022	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	109
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Administración de Procesos, Administración Estadística, Administración de Opeaciones		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	<i>Plan de Mejora, Rentabilidad, Productividad, Software, Administrativo, Organización.</i>		
<b>RESUMEN:</b>	<p>Diesel Motores S.A. es una empresa dedica a la venta de repuestos y maquinarias especialmente para compañías camaroneras, se encargan de la importación de los productos desde países como China y Brazil hasta Ecuador, se constituyó formalmente en 1987 como una empresa familiar desde ese entonces, fue creciendo en rentabilidad y ventas al pasar los años hasta la actualidad pero como toda empresa carece de ciertos aspectos que pueda llegar a impedir que se posicione como líder en su mercado. La presente investigación aspira dar ayuda mediante un plan de mejora para incrementar la productividad y rentabilidad, donde se realizar una larga indagaciones sobre cada detalle de la empresa usando metodologías de investigación como entrevistas y encuestas para obtener información más detallada por parte de los que la conforman, también con la ayuda del software que utilizan se procura mejorar distintas funcionalidades. Con los resultados obtenidos se determina diferentes falencias sobretodo en los trabajadores y el software por su bajo conocimiento dentro de la empresa, por lo que se reestructurará el organigrama, políticas, funciones y se realizará capacitaciones con la finalidad de cooperar con estrategias de mejoramiento. Finalmente, implantar el cumplimiento de las propuestas, hallazgos y conclusiones, aspirando el surgimiento de la empresa en su mercado.</p>		
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> +593-986746950 - +593-998819021	E-mail: ivis.villalva@cu.ucsg.edu.ec Nathaly.saldarriaga@cu.ucsg.edu.ec	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):</b>	<b>Nombre:</b> David Coello Cazar		
	<b>Teléfono:</b> +593-4-3804600		
	<b>E-mail:</b> david.coello@cu.ucsg.edu.ec		
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>			
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>			
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>			
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>			