



FACULTAD DE POSTGRADO

TESIS DE POSTGRADO

**“FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL EN LA
SISTEMATIZACIÓN DE PROCESOS FINANCIEROS CASO
LOGÍSTICA FÁCIL DE HONDURAS S.A.”**

SUSTENTADA POR:

NANCY JASMIN MUNGUA ANTUNEZ

CARLOS EFRAIN RAMOS CABRERA

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE
MÁSTER EN DIRECCIÓN EMPRESARIAL**

TEGUCIGALPA, FM. HONDURAS, C.A,

OCTUBRE, 2018

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA
(UNITEC)**

FACULTAD DE POSTGRADO

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR

MARLON BREVE REYES

SECRETARIO GENERAL

ROGER MARTÍNEZ MIRALDA

VICERRECTOR ACADÉMICO

DESIRE TEJADA CALVO

DECANO DE LA FACULTAD DE POSTGRADO

CLAUDIA MARIA CASTRO VALLE

**“FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL EN LA
SISTEMATIZACIÓN DE PROCESOS FINANCIEROS, CASO
LOGÍSTICA FÁCIL DE HONDURAS S.A.”**

**TRABAJO PRESENTADO EN CUMPLIMIENTO DE LOS
REQUISITOS EXIGIDOS PARA OPTAR AL TÍTULO DE
MÁSTER EN DIRECCIÓN EMPRESARIAL**

**ASESOR METODOLÓGICO
CARLOS ZELAYA OVIEDO**

**ASESOR TEMÁTICO
DOUGLAS ZELAYA**

**MIEMBROS DE LA TERNA:
MINA GARCIA
VIOLETA ZUNIGA**



FACULTAD DE POSTGRADO

FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL EN LA SISTEMATIZACIÓN DE PROCESOS FINANCIEROS CASO LOGÍSTICA FÁCIL DE HONDURAS S.A.

**NOMBRE DE LOS MAESTRANTES:
NANCY JASMIN MUNGUÍA ANTUNEZ
CARLOS EFRAIN RAMOS CABRERA**

RESUMEN

Las empresas requieren de un análisis del manejo de sus procesos financieros de una forma centralizada y estandarizada, donde se les permita automatizar sus actividades para la generación de productos y recursos de una manera eficiente, así mismo poder identificar sus deficiencias en cuanto a estos. El presente documento fue elaborado con el objetivo de dar a conocer los resultados y el análisis de investigación realizado a la empresa Logística Fácil de Honduras S.A. para contribuir a la sistematización de procesos con la finalidad de estar en posición de cotizar sus servicios en base al conocimiento de sus costos, esto permitirá a la empresa fortalecerse para obtener mejores resultados en el cumplimiento de los objetivos planteados. Esta investigación fue elaborada mediante un enfoque mixto predominando el enfoque cualitativo, considerando los factores que se han visto involucrados en el mismo, como ser: procesos financieros utilizados por la empresa, con el propósito de un mejor análisis de los datos se utilizó un diseño de investigación no experimental transversal. Una vez obtenido los resultados deseados se implementó un módulo de mejora a la empresa Logística Fácil de Honduras S.A. que apoyará la eficiencia y la sistematización de los procesos financieros manejados actualmente por la empresa.

Palabras Claves: procesos financieros, automatizar, sistematización, módulo informático.



POSTGRADUATE FACULTY

ENTREPRENEURIAL STRENGTHENING IN THE SYSTEMATIZATION OF FINANCIAL PROCESSES CASE LOGÍSTICA FÁCIL DE HONDURAS S.A.

**POSTGRADUATES NAMES:
NANCY JASMIN MUNGUÍA ANTUNEZ
CARLOS EFRAIN RAMOS CABRERA**

ABSTRACT

The companies need of an analysis of the managing of their financial processes in a centralized and standardized form, this allows them to automate their activities for the generation of products and resources in an efficient way, and at the same time be able to identify their deficiencies. The present document was elaborated in order to announce the results and the analysis of research realized to Logística Fácil de Honduras S.A. to contribute to the systematization of processes with the purpose of being in position to quote their services on the basis of the knowledge of their real costs; this will allow the company fortify and obtain better results in the fulfillment of the stated objectives. This research was elaborated via a mixed approach predominating the qualitative approach, considering the factors that have been involved such as financial processes used by the company. With the intention of a better analysis of the information, there was a no experimental research design used. Once obtained the wished results, a module of improvement was implemented to Logística Fácil de Honduras S.A. that will support the efficiency and the systematizing of the financial processes handled nowadays by the company.

Key words: financial processes, automate, systematization, system module.

DEDICATORIA

Esta tesis va dedicamos a nuestra familia que siempre estuvieron a nuestro lado de una u otra forma brindando el apoyo de manera incondicional y que nos motivaron a seguir dando lo mejor de nosotros sin importar la situación. También está dedicada a cada una de las personas que nos contribuyeron con sus conocimientos y experiencias.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos primeramente a Dios por permitirnos culminar un logro más en nuestro desarrollo académico y profesional como ser la culminación de nuestra maestría.

Agradecemos a nuestros docentes académicos por el tiempo invertido en el transcurso de todo este proyecto y compartir su valioso conocimiento y las experiencias.

INDICE DE CONTENIDO

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1 Introducción	1
1.2 Antecedentes del problema	2
1.3 Definición del problema.....	3
1.3.1 Enunciado del problema.....	3
1.3.2 Planteamiento del problema.....	4
1.3.3 Preguntas de investigación interrogantes	4
1.4 Objetivos	5
1.4.1 Objetivo General	5
1.4.2 Objetivos Específicos.....	5
1.5 Justificación.....	5
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	6
2.1 Análisis de la situación actual	7
2.1.1 Análisis del Macro entorno	7
2.1.2 Análisis del Micro entorno	10
2.1.3 Análisis Interno	12
2.2 Teorías.....	13
2.2.1 Teorías de Sustento	13
2.2.2 Conceptualización	21
2.3 Metodologías Aplicadas.....	27
2.4 Instrumentos Utilizados.....	28
CAPÍTULO III. METODOLOGIA	29
3.1 Congruencia Metodológica	29
3.1.1 Matriz Metodológica	29
3.1.2 Esquema de variables de estudio.....	31
3.1.3 Operacionalización de las variables.	32
3.2 Enfoque y métodos.....	34
3.3 Diseño de la investigación.....	36
3.3.1 Población.....	37
3.3.2 Muestra.....	38

3.3.3 Unidad de análisis	38
3.3.4 Unidad de respuesta	38
3.4 Instrumentos, Técnicas y Procedimientos aplicados.....	39
3.4.1 Instrumento.....	39
3.4.2 Técnicas.....	39
3.4.3 Procedimientos	40
3.5 Fuentes de la Información	40
3.5.1 Fuentes Primarias	40
3.5.2 Fuentes Secundarias	40
3.6 Limitantes del estudio	41
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANALISIS	42
4.1 Resultados de la encuesta.....	42
4.2 Resultados de la entrevista	59
4.3. Diagrama de Ishikawa con efecto positivo	62
4.4 Análisis Estadístico	64
4.5 Propuesta	65
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	83
5.1 Conclusiones.....	83
5.2 Recomendaciones.....	84
TABLA DE CONCORDANCIA	86
REFERENCIA BIBLIOGRAFICA	90
GLOSARIO.....	95
ANEXOS.....	96
Anexo 1. Técnica de investigación: Encuesta	96
Anexo 2. Técnica de investigación: Entrevista	99

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Definiciones de elementos de los sistemas	15
Tabla 2. Matriz Metodológica.....	29
Tabla 3. Personal con conocimiento de recursos de la empresa.	42
Tabla 4. Existencia de procesos para delimitar áreas de limpieza.	44
Tabla 5. Registro de dosificaciones de insumos.	45
Tabla 6. Existencia de métodos de proyección para cálculos de recursos e insumos.	47
Tabla 7. Control de proveedores.	48
Tabla 8. Utilización de mecanismos para la evaluación de costos de proyectos.	50
Tabla 9. Aceptación de un sistema de información para la empresa.	51
Tabla 10. Variación de personal según el tipo de servicio.....	52
Tabla 11. Existencia de mecanismos para calcular el costo-beneficio.	53
Tabla 12. Disponibilidad de categorización de servicios.....	54
Tabla 13. Disponibilidad de algún sistema contable.....	56
Tabla 14. Incorporación de gastos de imprevistos en cotización de proyectos.....	57
Tabla 15. Mecanismos utilizados para el cálculo de gastos imprevistos.	58
Tabla 16. Datos estadísticos de conocimiento de recursos disponibles	64
Tabla 17. Presupuesto	78
Tabla 18. Cronograma de actividades	82

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Las cinco estrategias competitivas genéricas.....	21
Figura 2. Procesos	23
Figura 3. Pasos para tomar decisiones	24
Figura 4 Esquema de Variables.....	31
Figura 5. Desarrollo de la Investigación	37
Figura 6. Personal con conocimiento de recursos de la empresa.	43
Figura 7. Existencia de procesos para delimitar áreas de limpieza.	44
Figura 8. Registro de dosificaciones de insumos.	46
Figura 9. Existencia de métodos de proyección para cálculos de recursos e insumos.....	47

Figura 10. Control de proveedores.....	49
Figura 11. Utilización de mecanismos para la evaluación de costos de proyectos.	50
Figura 12. Aceptación de un sistema de información para la empresa.	51
Figura 13. Variación de personal según el tipo de servicio.	52
Figura 14. Existencia de mecanismos para calcular el costo-beneficio.	54
Figura 15. Disponibilidad de categorización de servicios.....	55
Figura 16. Disponibilidad de algún sistema contable.	56
Figura 17. Incorporación de gastos de imprevistos en cotización de proyectos.	57
Figura 18. Mecanismos utilizados para el cálculo de gastos imprevistos.	58
Figura 19. Diagrama de Ishikawa con efecto positivo.	62
Figura 20. Campana de Gauss, conocimiento de los recursos disponibles	65
Figura 21. Tipos de estructuras de limpieza.....	67
Figura 22. Tipos de limpieza.....	68
Figura 23. Asignación de costos fijos para Tipos de limpieza.....	68
Figura 24. Descuento por empleado según tipo de limpieza.....	69
Figura 25. Superficies	70
Figura 26. Estructuras de limpieza.....	70
Figura 27. Vista preliminar de una estructura de limpieza	71
Figura 28. Vista del formulario de estimación de costos	72
Figura 29. Histórico de cotizaciones	72
Figura 30. Detalle de datos de la estructura de limpieza.....	73
Figura 31. Costo - Beneficio	74
Figura 32. Desglose de precio mensual por empleado.....	75
Figura 33. Detalle de Costos adicionales	75
Figura 34. Estimador de Costos	76
Figura 35. Cotización final.....	77

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

En este capítulo se detallan los antecedentes, la definición, enunciado, formulación, justificación y el desglose de los objetivos del problema.

1.1 Introducción

El presente documento muestra el estudio realizado para el proyecto de graduación referente a la investigación realizada a la empresa de servicios de mediana escala como lo es Logística Fácil de Honduras S.A. el cual consistió en un análisis de sus procesos y procedimientos financieros realizados en la misma, con la finalidad de contribuir a un mejor desempeño, estructurando procesos de cotización en base al conocimiento de sus costos que le ayudaría notablemente a su presupuestación.

Logística Fácil de Honduras S.A. es una empresa hondureña que brinda servicios de limpieza y aseo de oficinas y edificios a clientes del mercado nacional según las necesidades específicas de cada cliente, ofreciendo servicios justo a tiempo y buscando superar la calidad esperada de sus clientes cumpliendo sus expectativas. A través de la información proporcionada y el análisis de sus procesos actuales, se desarrolló la implementación de un módulo informático orientado a la automatización de sus procesos de presupuestación con la finalidad de cotizar sus servicios en base al conocimiento del mismo y rentabilidad deseada.

La presente investigación, se divide en cinco capítulos: En el primer capítulo se encuentra la definición, objetivos y justificación del problema; el capítulo dos contiene las teorías del sustento; en el capítulo tres muestra la matriz metodológica; el capítulo cuatro se dan a conocer los

resultados y análisis de los hallazgos obtenidos, así como la descripción de la propuesta del módulo informático y en el capítulo cinco se muestran las conclusiones y recomendaciones.

1.2 Antecedentes del problema

La automatización de procesos es parte fundamental para el desarrollo y sostenibilidad de las empresas hoy en día, en un mundo de cambios constantes los procesos y procedimientos de las compañías se mantienen en reajustes y reestructuraciones periódicas, optimizando recursos como el tiempo que es uno de los principales y de mayor valor, con la finalidad de ofrecer productos y servicios por encima de la calidad esperada y justo en el tiempo que los clientes solicitan.

Las empresas de mediana escala no cuentan con procesos de estimación de sus costos sistematizados o bien estructurados y corren el riesgo de no proveer los datos correctos o por lo menos los adecuados para el análisis de los mismos; por ende, se deteriora el fin de la toma de decisiones estratégicas y la dirección de la empresa se vuelve en alguna medida inestable y difícil de predecir los eventos de su entorno.

En relación a lo antes expuesto Murdick & Ross (1974) afirman en su libro: “Pueden tomarse mejores decisiones cuando el gerente dispone de información de buena calidad, con la frecuencia y la confiabilidad necesarias, así como del formato de la misma” (p. 353).

En el caso particular de las Pyme en Honduras, estas tienden a contar con los datos de sus operaciones y del comportamiento del mercado, pero no siempre son convertidos en información

útil para la toma de decisiones cuyo problema se acentúa en aquellos casos que aun contando con la información no cuentan con las herramientas necesarias para el correcto análisis de la misma.

Murdick & Ross (1974)

En su libro *Sistemas de Información basados en computadoras para la administración moderna* y en alusión a lo anteriormente expresado, expresan: En el futuro el gerente consciente no perderá su tiempo obteniendo toda clase de datos al azar, y no mezclará el planeamiento y la toma de decisiones con esa búsqueda al azar. Se dedicará a determinar las clases de problemas que deba resolver, las zonas de conocimiento en las que mantenerse al corriente, y la clase de muestreo del ambiente que deba llevar a cabo, a fin de percibir los futuros cambios. (p. 365)

1.3 Definición del problema

1.3.1 Enunciado del problema

El tema de sistematización de procesos es importante hoy en día, para que cada empresa lleve un mejor control de sus costos, materiales, recursos e insumos para establecer precios y márgenes de rentabilidad de los servicios ofrecidos, dado que la falta de estos repercute en la toma de decisiones estratégicas.

“La sistematización es una metodología que facilita la reflexión continua de procesos y resultados de nuestro trabajo en los proyectos, con el fin de aprender de las experiencias hechas y así modificar y mejorar el trabajo concreto” (Barrera, 2006, p. 8).

Se percibe que la mayoría de empresas calificadas como PYMES carecen de una estandarización de procesos de presupuestación que apoye a un mejor manejo de sus recursos e insumos, y uno de los obstáculos con mayor dificultad que presenta la empresa Logística Fácil de

Honduras S.A. es, en su desarrollo en los diferentes procesos financieros siendo los más críticos la administración de cotización y costos.

La empresa logística fácil de Honduras S.A. no cuenta con un sistema integral que brinde el apoyo necesario para facilitar y eficientar las actividades que se derivan de los procesos internos, así como el control y la estandarización de los mismos.

1.3.2 Planteamiento del problema

Debido a la carencia de una sistematización de procesos financieros para la empresa Logística Fácil de Honduras S.A., la toma de decisiones estratégicas se torna difícil para la adecuación de los proyectos.

¿Existen alternativas para la sistematización de procesos financieros para la empresa Logística Fácil de Honduras S.A.?

1.3.3 Preguntas de investigación interrogantes

¿Cuál sería la alternativa más eficiente para la sistematización de procesos de cotización y costos para la empresa Logística Fácil de Honduras S.A.?

¿Cuáles son los factores o causas que presenta la empresa Logística Fácil de Honduras S.A. en sus procesos financieros?

¿Cuál es la situación actual de los procesos financieros en la empresa Logística Fácil de Honduras S.A.?

¿Cómo se beneficiaría la empresa con la sistematización de sus procesos de cotización y costos?

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Facilitar la sistematización de los procesos financieros que contribuyan a la presupuestación de servicios, mediante la implementación de un módulo informático que permita automatizar los procesos de cotización y costos para contribuir a la correcta toma de decisiones de la empresa Logística Fácil de Honduras S.A.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Identificar mediante diagnóstico los procesos financieros referentes al ahorro de costos y beneficios que influyen en la toma de decisiones de la empresa, a través de una investigación realizada dentro de la misma.
- Analizar y medir el impacto financiero de la propuesta de sistematización en términos de ahorro en costos y velocidad de respuesta en la toma de decisiones gerenciales ante solicitudes de los clientes.
- Diseñar un modelo SIG (Sistema de Información Gerencial) debidamente automatizado, que sirva de apoyo a la toma de decisiones a la gerencia de la empresa en lo atinente a la presupuestación de sus ingresos, costos y gastos.
- Proponer un módulo informático basado en un modelo de negocios (business case) de ensayo y error, que permita establecer la relación costo beneficio de la operación de la empresa en el momento que las variables de ingresos, costos y gastos sean manipuladas con datos supuestos o reales.

1.5 Justificación

La realización de esta investigación tiene origen al observar la necesidad que presenta la empresa Logística Fácil de Honduras S.A. para su desarrollo y crecimiento, dado que no cuenta con una estandarización de costos y gastos en materia de presupuestación de sus servicios de limpieza, se cree que una vez lograda esta sistematización y una optimización en sus procesos la toma de decisiones se tornará más fácil y proactiva basada en fundamentos sostenibles mediante un módulo informático que facilite el proceso de cotización y optimice el proceso de inventario.

“El propósito de la optimización de procesos es reducir o eliminar la pérdida de tiempo y recursos, gastos innecesarios, obstáculos y errores, llegando a la meta del proceso” (Pacheco, 2017).

La sistematización de procesos se hace para optimizar y hacer más eficientes las actividades de una empresa, logrando la necesidad de estandarizar servicios y productos, y de esa forma poder tener resultados que beneficien a la empresa Logística Fácil de Honduras S.A. mediante la creación e implementación de un módulo informático.

La implementación de este módulo, será de mucha ayuda y apoyo a la empresa Logística Fácil de Honduras S.A. al momento de cotizar nuevos proyectos y asignar los recursos necesarios para el mismo y de esta forma alcanzar sus metas con el menor costo, riesgo y el mayor rendimiento posible. El módulo informático también apoyará con la información necesaria al momento de generar la contabilidad de la empresa, manteniendo datos en tiempo y forma.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

El conocimiento de la situación actual de este sector de negocios es fundamental en esta investigación e incluye el análisis de la situación presente, teorías y la metodología aplicada al problema de investigación.

2.1 Análisis de la situación actual

2.1.1 Análisis del Macro entorno

A nivel mundial las empresas de limpieza de edificios y oficinas se han vuelto populares y fundamentales para el funcionamiento de las economías de los países, en estos tiempos las empresas deciden tercerizar este tipo de servicios, para minimizar los riesgos que este conlleva y dedicar esfuerzos a las tareas y actividades propias del negocio.

Realizando un examen rápido a la situación actual de las empresas dedicadas a este ramo de actividad en el mercado internacional, partiendo de la realidad que nuestro país carece de información relativa a este rubro de negocios, se tiene que, para el caso:

“La Asociación Profesional de Empresas de Limpieza, ASPEL, presagia el crecimiento del sector de la limpieza hasta en un 2% a lo largo de 2018, en cuanto a datos de facturación global” (comunicae.es, 2018).

En Europa el crecimiento del rubro se ha incrementado en los últimos años, se estima que este ha generado alrededor de 358,307 empleos solo en España para el año 2017 por medio de 17,444 compañías existentes para el mismo año, la gran demanda generada para este rubro y la integración de tantas empresas al mismo, han generado la utilización de licitaciones para la

adquisición de estos servicios, creando una competencia con un enfoque principal al precio entre las compañías de este nicho.

En un entorno de crisis, y con una legislación en materia de contratación pública que permite las adjudicaciones mediante subastas encubiertas, el componente precio se ha convertido en un factor determinante adjudicando los contratos de aquellos contratistas que proponen el precio más bajo, incluso por debajo de los precios coste. Estas prácticas han acarreado importantes impactos tales como la pérdida de puestos de trabajo, actuaciones ilegales u operar bajo estándares de limpieza no óptimos para la salud laboral. (Deloitte, 2016)

ISSA Interclean Latino América agrupa a nivel mundial a más de seis mil empresas y profesionales de la industria de higiene, limpieza y mantenimiento, el organizador de eventos más grande de Holanda y uno de los más importantes de Europa, realizan a nivel mundial las ediciones del evento ISSA INTERCLEAN en Norte América, Latino América, Europa y Asia.

ISSA INTERCLEAN Latino América es la plataforma para potenciar los productos y servicios, innovaciones y soluciones que permitan mejorar la salud de los ocupantes y usuarios, y fortalecer los lazos comerciales entre los tomadores de decisión reunidos bajo un fin común, la limpieza como la base de éxito en los negocios. (Interclean, 2015)

Limpieza Latinoamericana es otra empresa dedicada a brindar servicios de limpieza en Argentina, posee novedosos recursos de innovación y amplia experiencia en el campo cuenta con diferentes materiales de limpieza y maquinaria de última generación que facilitan la operación y reducen los tiempos.

“Limpieza Latinoamericana ofrece un servicio de alta calidad, tanto en la ejecución de sus trabajos y proyectos, como en la organización interna o en la gestión de sus recursos“ (Latinoamericana, 2012).

CleanNet Latin America es una de las compañías de limpieza más exitosas y de mayor crecimiento en la región. Ofrece servicios de limpieza a oficinas, laboratorios, centros financieros, casinos, centros educativos, hotelería entre otros. Ubicada en Uruguay, Argentina y Paraguay.

“En Latinoamérica CleanNet es líder absoluto en la provisión de estos servicios a las diversas organizaciones en su mayoría multinacionales que operan en el Continente, otorgando soluciones definitivas a sus clientes” (America, 2018).

ADEL es una asociación de empresas de limpieza, una organización civil sin fines de lucro fundada en 1973, es la cámara empresaria que representa a la actividad de servicios de limpieza, su mantenimiento e higiene ambiental. Promueve el reconocimiento de la importancia, el rol y el valor profesional de sus miembros en el mercado argentino.

ADEL (2018) Afirma:

La limpieza es una actividad diaria, esencial para el funcionamiento de la sociedad actual. No obstante, en ocasiones, pasa inadvertida o invisibilizada como algo que forma parte del cuadro de la vida diaria, como algo que está “dado” y que no se percibe fácilmente.

2.1.2 Análisis del Micro entorno

Existen empresas en Honduras que se dedican a la contratación de servicios de aseo y limpieza en general como ser: Chic, Codelex, compañía de limpieza Hippsi, Higienizadora Moderna, Servintegra de Honduras, Climhsa entre otras. Estas empresas se dedican a la limpieza de oficinas, edificios, comercios, Industrias y servicios según la necesidad del cliente.

Las empresas del rubro de servicios de Limpieza están en auge en nuestro país, creciendo día con día en la generación de empleo, existiendo estas empresas en su mayoría dentro de las categorías de pequeñas y medianas. Para este rubro el salario mínimo en el año 2018 se fijó en 8,610.64 lempiras para la pequeña empresa y en 9,555.79 lempiras para la mediana empresa (Gaceta, 2018). Estas cifras rondan muy cerca del promedio total de este salario, separándose este rubro de los más bajos de la escala como ser los rubros de producción como la agricultura, caza y pesca. La mayor parte de las empresas de este rubro se sitúan en el tamaño de micro, pequeña y mediana, no distinguiéndose una gran empresa en este bloque.

El tamaño de la empresa va desde la micro entre 1 a 10 empleados, de 11 a 50 la pequeña, de 51 a 150 la mediana y las que emplean a más de 151 personas son grandes empresas. Los rubros son: agricultura, construcción, transporte, seguridad, limpieza comercio y banca entre otros. El salario promedio mensual vigente es de 8,910 lempiras al mes. (Carranza, 2018)

Las empresas de este rubro, tienen que tomar muy en cuenta el salario mínimo oficial publicado por el gobierno, ya que para participar en las licitaciones ya sea de gobierno o de empresa privada además de la exigencia del menor precio por parte de las empresas, entra en juego la

auditoria que estas están obligadas a realizar para verificar que la empresa que presta el servicio cumpla con los derechos de ley a sus empleados siendo el salario mínimo uno de ellos.

Al momento de la adjudicación de un contrato por medio de una licitación en Honduras el ofertante debe de presentar dentro de uno de los requisitos lo siguiente:

Constancia de cumplir con el pago del salario mínimo y demás derechos laborales extendida por la Secretaria de Trabajo y Seguridad Social, en caso de que la contratación haga uso intensivo de personal sujeto a pagos de salario mínimo como por ejemplo servicios de seguridad, limpieza, vigilancia, mensajería, catering, etc.. (ONCAE, 2017)

Los costos de planilla son los más significativos dentro de las empresas que ofrecen servicios, por lo que deben tomar muy en serio el cumplimiento del pago mínimo y tener en cuenta la planilla al momento de la elaboración de una cotización y participar en una licitación, para tener claro el panorama de los márgenes de ganancia resultantes, ayudando así a la toma de la decisión de si es conveniente o no, participar en la misma.

Una de las empresas reconocidas en Honduras para la venta de productos de limpieza es Macdel, esta empresa tiene puntos de venta tipo autoservicio con la modalidad de ser especializados en limpieza, donde el cliente encuentra al detalle la más completa, innovadora y competitiva gama de productos de limpieza para Hoteles, Restaurantes, Cafeterías, Car wash, Lavanderías, Oficinas y para El Hogar. Macdel es uno de los proveedores de productos para la empresa Logística Fácil de Honduras S.A.

2.1.3 Análisis Interno

La empresa Logística Fácil de Honduras S.A. iniciada por su fundador Pavel Cardoza en el año 2015 y ahora con su socio David Canales se dedica principalmente a brindar servicios de limpieza y fumigación en los sectores públicos y privados del país, ofreciendo sus servicios y productos a las empresas de comercio, edificios de oficinas o apartamentos, hospitales, residenciales, hoteles y otros.

La empresa cuenta con 32 empleados incluyendo 3 supervisores (un supervisor de campo por cada ciudad) y un contador, cabe destacar que dependiendo el tipo de proyecto se asigna personal de acuerdo al tamaño del proyecto. Entre sus principales clientes se encuentran; Empresa Santillana, Grupo Q y otras 3 oficinas más, la empresa se basa en los factores clave de éxito como ser: Atención al cliente personalizada y constante, calidad, eficiencia y bajo costo.

La empresa no cuenta con una cartera de servicios establecidos que indique si el proyecto solicitado es básico, estándar o superior y de esta forma determinar los recursos e insumos que se necesitan para cumplir en tiempo y forma, actualmente sus procedimientos para cotizaciones de servicios y costos son realizados sin un sustento válido, es por esta razón que se requiere de un sistema informático que apoye a estandarizar y centralizar los productos y servicios que conlleve a una toma de decisiones correcta.

Cardoza (2018) afirma que: “El éxito de los clientes de Logística Fácil de Honduras S.A. se debe a que cuenta con un método de trabajo efectivo, experiencia en el rubro y el mejor equipo de trabajo”.

Los pilares importantes de la empresa pasan por los valores establecidos como ser: respeto, responsabilidad, puntualidad, honradez, honestidad y ética profesional que se han cumplido desde el inicio de Logística Fácil de Honduras S.A. hasta la actualidad, fueron creados para fortalecer todo el entorno tanto a nivel interno y externo ayudando en la solidez de la empresa a través de los años transcurridos.

2.2 Teorías

2.2.1 Teorías de Sustento

Teoría general de sistemas y de las organizaciones

La teoría general de sistemas (TGS) surge con los trabajos publicados entre 1950 y 1968 por Bertalanffy (1968), en los que expresa no estar de acuerdo con la visión fraccionada del mundo debido a las restricciones de ciencias como la física, química, biología y sociología, que se limitaban a sus áreas de estudio, ante esto, y en busca de terminar con los isomorfismos que se presentaban en las distintas ciencias, la TGS formula un cuerpo de principios y de modelos aplicables a los sistemas en general, sin importar su naturaleza.

Con la TGS se reorienta el pensamiento y la visión holística del mundo resultante, alejándolo del paradigma analítico de la ciencia clásica, fundado en una imagen inorgánica del mundo (mecanicismo), con la tendencia a separar el todo en partes. Con TGS se introdujo el término sistema como nuevo paradigma científico.

El enfoque de sistemas, según Checkland, (1997) “es una manera para enfrentar un problema que toma amplia visión, concentrándose en interacciones entre las diferentes partes del problema”

El vocablo sistema se origina en la palabra griega systema y refiere a un conjunto articulado de entidades o de elementos interrelacionados entre sí. Según Bertalanffy. (1968), el sistema es un conjunto de unidades recíprocamente relacionadas; en cambio, para Checkland (1997) es una construcción intelectual y descriptiva de una entidad, la cual es vista como un todo y a la que un observador presta interés. (Arellano Gonzalez, Carballo Mendivil, & Rios Vazquez, 2017, p. 7)

Para Ackoff (2002):

Un sistema es un conjunto de dos o más elementos que satisface las tres condiciones siguientes: a) el comportamiento de cada elemento tiene un efecto en el comportamiento del todo, b) el comportamiento de los elementos y sus efectos en el todo son interdependientes, lo que implica que la manera en que se comporta cada elemento y cómo afecta al todo depende del comportamiento de algún otro elemento y c) ningún elemento tiene efecto independiente en el sistema como un todo. De cualquier manera, que se formen subgrupos de los elementos, cada uno tiene un efecto en el comportamiento del todo y ninguno tiene un efecto independiente en él, es decir, los elementos del sistema están tan conectados que no pueden formarse subgrupos de ellos independientes.

Con base en las definiciones que cada autor proporciona podemos señalar que "sistema es un conjunto de elementos que interactúan para alcanzar en conjunto los objetivos preestablecidos para dicho sistema", considerado como un todo que no puede dividirse en partes independientes, ya que cuando se separa de sus partes pierde sus propiedades esenciales. Por lo anterior, podemos afirmar que hacer referencia a una visión sistémica consiste en un enfoque orientado hacia el todo, es decir, tomando en cuenta todos los aspectos referentes a la situación en análisis, así como las interrelaciones que se generan entre cada elemento.

Autores como Blanchard (1990) y Bertoglio (2001), citados por Arellano González, Carballo Mendivil, & Ríos Vázquez (2017), han definido los conceptos derivados de la TGS, los cuales permiten facilitar el estudio de las organizaciones bajo este paradigma. Entre estas definiciones de términos de sistemas, se describen los elementos expresados en la tabla 1. (p. 8)

Tabla 1. Definiciones de elementos de los sistemas

Elemento	Definición
Subsistema	Es cada una de las partes que encierra un sistema, es decir, un conjunto de partes e interrelaciones que se encuentran estructural y funcionalmente dentro de un sistema mayor, y que posee sus propias características.
Suprasistema	Sistema mayor que engloba las características y funciones del sistema.
Entradas	Son los insumos (materia prima, capital, recursos humanos, tecnología e información) que se importan del ambiente, por ser requeridos para dar inicio al ciclo de actividades del sistema.
Salidas	Producto del sistema que se entrega al ambiente (bienes, servicios, dividendos, salarios, valor agregado, etcétera).
Objetivo	Es la finalidad para la cual fue creado el sistema.
Tomador de decisiones	Es la persona que tiene dominio y autoridad en el sistema.
Relación	Son las conexiones que tienen los sistemas entre sus elementos internos y hacia el exterior, por medio de las cuales fluyen materiales o información, y se obtienen efectos recíprocos o unidireccionales.
Ambiente	Sucesos y condiciones externas al sistema que influyen en su comportamiento.
Frontera	Es aquella línea que separa al sistema de su entorno y que define lo que le pertenece y lo que queda fuera de él.
Medidas de desempeño	Es la forma de medir y cuantificar el logro de los objetivos del sistema.

Fuente: (Arellano Gonzalez, Carballo Mendivil, & Rios Vazquez, 2017).

En la literatura encontramos modelos de organización donde esta es vista como un sistema, modelos que nos pueden orientar al estudiar una empresa (sin importar su tipo, giro o tamaño) con el fin de describirla, analizarla, diseñar soluciones o evaluarla buscando su mejora. Dada la amplia cobertura de la teoría de sistemas, autores como Boulding (1956) o Ackoff (2002) han propuesto diversas clasificaciones de los sistemas y algunos las han jerarquizado. Esto ha sido necesario debido a la variedad de cualidades y a las diferencias entre ellos. Por ejemplo, Checkland (1997) clasifica los sistemas de la siguiente manera:

- **Sistemas naturales:** sistemas físicos que jerarquizan el universo desde sistemas subatómicos hasta galácticos, pasando por los sistemas ecológicos.

- Sistemas diseñados: estos pueden ser físicos (herramientas y puentes) y abstractos (matemáticas, lenguaje, filosofía, etcétera).
- Sistemas de actividad humana: describen al ser humano que se compromete a una actividad con propósito. Por ejemplo: las actividades políticas, las industriales, etcétera.
- Sistemas sociales: abarcan las relaciones entre sistemas naturales y de actividad humana. Son grupos formados por seres humanos que se unen para realizar alguna otra actividad con propósito.
- Sistemas trascendentales: más allá de los sistemas anteriores, hay una categoría que incluye a los sistemas más allá del conocimiento, relacionados más con la fe y con los dogmas, denominados sistemas trascendentales.

Conforme a la clasificación de sistemas expuesta por Checkland (1997):

Los objetos de estudio que se abordan en este documento caen en la categoría de sistemas de actividad humana o sistemas sociales, los cuales se componen de varios sistemas de actividad humana, esto debido a que aquí el ser humano está comprometido a desempeñar una actividad con propósito; la característica principal de los sistemas de actividad humana es que el hombre se encuentra involucrado, un ejemplo es una empresa/organización.

Un sistema de actividad humana es un sistema nocional con propósito que expresa alguna actividad humana de propósito definido, actividad que en principio se puede encontrar en el mundo real; pero no son descripciones de dicha actividad verdadera real, ya que son construcciones intelectuales de ideales que pueden usarse para identificar brechas y los posibles cambios que podrían introducirse en la situación real para acercarse al ideal. Un sistema de actividad humana es menos tangible que los sistemas naturales y diseñados; sin embargo, se pueden observar claramente en el mundo innumerables grupos de actividades humanas ordenadas más o menos conscientemente, como resultado de algún propósito o misión fundamental, como es el caso de la empresa. (Arellano Gonzalez, Carballo Mendivil, & Rios Vazquez, 2017, p. 9)

Sistemas de Administración y Finanzas

Catacora Carpio (1996) afirma:

El tercer grupo de sistemas que se puede encontrar en una organización, está representado por todos aquellos que se derivan de las dos funciones anteriormente explicadas. Algunos de los sistemas de una empresa, que podemos identificar como de administración y finanzas son:

- Manejo de inversiones
- Cuentas por pagar
- Compras
- Activos fijos
- Inventarios
- Bancos
- Recursos humanos
- Contabilidad. (p. 30)

Manejo de Inversiones

Una entidad puede manejar una serie de inversiones bajo distintas modalidades y monedas. Una empresa transnacional, por lo general, posee inversiones en monedas de distintas denominaciones, por lo que el departamento de tesorería se verá necesitado de disponer de una herramienta que le permita controlar administrativamente todas las operaciones referentes a las inversiones realizadas.

Un sistema de inversiones puede manejar las siguientes funciones de control:

- Inversiones a la vista (call)
- Colocaciones a plazo
- Inversiones en fondos mutuales
- Inversiones en papeles comerciales
- Inversiones en la bolsa de valores. (p. 31)

Cuentas por pagar

Catacora Carpio (1996) afirma:

Las cuentas por pagar se originan por la necesidad de financiamiento que tiene una empresa para la adquisición de bienes y/o servicios necesarios, que le permitan llevar a cabo el proceso de producción, o mantener operativamente las funciones de apoyo de servicios a las distintas unidades del negocio. Se clasifica un sistema de cuentas por pagar como de administración y finanzas, debido

a que el objetivo principal del sistema es controlar todos los desembolsos realizados por la empresa.

Dentro de un sistema de cuentas por pagar, se pueden identificar las siguientes funciones:

- Registro de los pasivos de la empresa
- Definición de condiciones de pago
- Cálculo de intereses en caso de aplicarlos
- Manejo de cancelaciones parciales o totales
- Proyecciones de tipo financiero
- Análisis de los pagos a realizar
- Envío de estados de cuenta
- Control de retenciones de impuesto
- Emisión de órdenes de pago
- Generación de notas de débito y/o crédito. (p. 31)

Compras

Un sistema de compras surge como una necesidad para controlar todas las adquisiciones que se realicen, ya sea para el proceso de producción o para el funcionamiento de las operaciones de tipo administrativo. Entre las principales funciones de un sistema de compras podemos enumerar:

- Emisión de órdenes de compra
- Control de mercancía recibida
- Registro de proveedores y control de los mismos
- Generación de puntos de reorden
- Análisis de las compras realizadas
- Manejo de anticipos a proveedores. (p. 32)

Activos Fijos

Aquellas empresas que requieren el uso intensivo de bienes de capital, necesitan llevar un estricto control sobre el renglón de los activos fijos adquiridos. Las cifras del rubro de activos fijos para una empresa manufacturera que posea varias plantas de producción, junto a los inventarios para la venta por lo general, representan un monto importante con respecto al total de activos, por lo que surgirá la necesidad de llevar un registro detallado de todos los activos fijos y los inventarios que se posean. Adicionalmente, ciertos requisitos de tipo legal impositivo, en algunos países, exigen que se lleve un detalle completo de todas las propiedades clasificadas como activo fijo. Desde el punto de vista del control interno, los activos fijos requieren de custodia y salvaguarda, por lo que algunas de las

principales funciones que podemos identificar dentro de un sistema de activos fijos son las siguientes:

- Clasificación y registro de los activos fijos
- Cálculo de la depreciación correspondiente
- Cálculo de ajustes por inflación
- Control de activos en proceso de construcción
- Manejo de transferencias de activos
- Control de activos desincorporados
- Análisis de activos por distintos criterios. (p. 32)

Inventarios

El sistema de inventarios debe permitir controlar todos los materiales, productos, repuestos y suministros que mantiene y maneja una empresa. Un sistema de inventarios conceptualmente maneja dos tipos de movimientos: entradas y salidas. Para cada movimiento podemos identificar las siguientes operaciones:

- Entradas
 - Compras de materia prima, materiales y suministros
 - Transferencias de productos entre almacenes
 - Terminación de fabricación de productos
 - Devoluciones de productos
- Salidas
 - Facturación o venta de productos
 - Transferencias de productos entre almacenes
 - Destrucción de productos o incineración
 - Consumos internos para la empresa. (Catacora Carpio, 1996, p. 32)

Las cinco estrategias competitivas genéricas:

“La estrategia competitiva de una compañía aborda solo las especificaciones del plan de la administración para competir con éxito” (Peteraf & Strickland, 2012, p. 131).

1. Estrategia de costos bajos.

La base de un líder de costos bajos para una ventaja competitiva es contar con costos generales menores que los de sus competidores. Los líderes de costos bajos exitosos son excepcionalmente eficaces para hallar la forma de reducirlos en sus operaciones. Además, proveer un producto o servicio aceptable para los compradores. (p. 133)

2. Estrategia de diferenciación amplia.

“La esencia de una estrategia de diferenciación amplia es ofrecer atributos únicos del producto que para una amplia variedad de clientes sean tentadores y crean que vale la pena pagar por el” (p. 142).

3. Estrategia dirigida (o de nicho de mercado) de bajo costo.

La estrategia dirigida de bajos costos apunta a asegurar una ventaja competitiva al ofrecer al nicho del mercado objetivo un menor costo y un menor precio que los que sus rivales son capaces de dar. Esta estrategia posee considerable atracción cuando la empresa puede reducir significativamente los costos al limitar su base de clientes a un segmento bien definido. (Peteraf & Strickland, 2012, pág. 149)

4. Estrategia dirigida (o de nicho de mercado) de diferenciación.

Una estrategia dirigida con base en la diferenciación pretende asegurar una ventaja competitiva con un producto diseñado con cuidado para atraer las preferencias y necesidades únicas de un grupo pequeño y bien definido de compradores (en oposición a una estrategia de diferenciación amplia, dirigida a muchos grupos de compradores y segmentos de mercado). (p. 150)

5. Estrategia de mejores costos del proveedor.

“Las estrategias de mejores costos son un híbrido de estrategias de bajos costos y de diferenciación que pretenden ofrecer los atributos deseados de calidad/características/ desempeño/servicio, mientras vencen a los rivales en el precio” (p. 153).

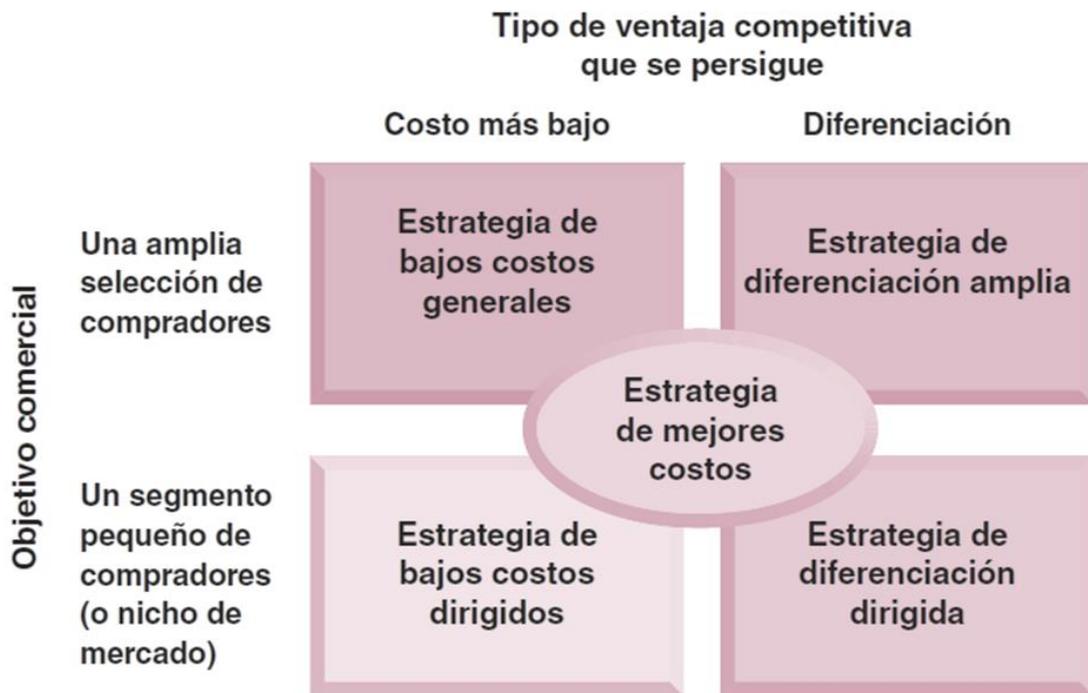


Figura 1. Las cinco estrategias competitivas genéricas

Fuente: (Porter, 1980, p. 40).

2.2.2 Conceptualización

Costos y precios de los productos

Torres & Garza Fernandez (2016) afirma: “Un costo puede definirse como el sacrificio (en termino de gasto) o la suma de erogaciones que realiza una empresa para adquirir un bien o un servicio del cual espera obtener beneficios en el futuro” (p. 20).

En el área de producción, el costo se va transformando desde que inicia el proceso de fabricación hasta que se vende el producto y en el ambiente de negocios de la actualidad, la adquisición y el uso de información, incluida a la que se refiere a la administración de costos, es un factor importante en la administración y la toma de decisiones eficaces de la empresa.

“La administración de costos es la práctica contable que el contador adquiere y usa información sobre la administración de costos” (Blocher & Stout, 2008, p. 3).

Conocer el costo de un producto ayuda a determinar el precio de venta para poder obtener las utilidades esperadas, este precio debe ser capaz de cubrir los costos de producción del producto o servicio para generar el margen de ganancia esperada para los propietarios.

“Los sistemas de contabilidad de costos (o procedimientos de control de los costos) son sistemas de información contable que usan los fabricantes para rastrear los costos en que se incurre para producir y vender sus diversas líneas de productos” (Vanderbeck & Mitchell, 2017, p. 3).

Licitación de Contratos

Vanderbeck & Mitchell (2017) Afirma:

que en la licitación de contratos numerosos fabricantes deben enviar ofertas competitivas para que les otorguen los contratos. El conocimiento de los costos unitarios atribuibles a un producto específico es de gran importancia para determinar el precio de la oferta. (p. 7)

Procesos

Un proceso es cualquier manipulación de los datos con el propósito de producir información. Por lo tanto, mientras que los datos son materia prima, la información es una salida o resultado. Igual que las materias primas se procesan en la fabricación o en la manufactura para crear productos finales útiles, los datos básicos se procesan en los sistemas de información para crear información útil. Sin embargo, algunos procesos solo producen otro grupo de datos. (Sousa & Oz, 2017, p. 9)

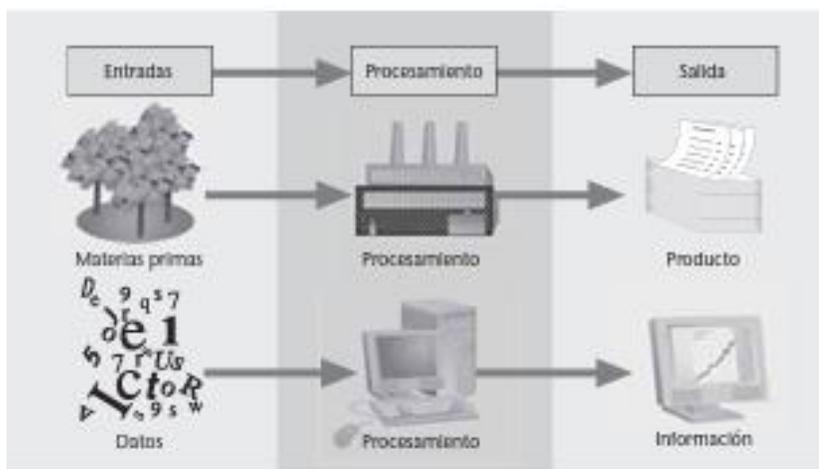


Figura 2. Procesos

Fuente: (Sousa & Oz, 2017, p. 9).

Contabilidad Financiera

Es la aplicación de ciertas normas para registrar clasificar y sumar en términos monetarios datos financieros y económicos ya ocurridos, con el objeto de informar en forma oportuna y fehaciente acerca de las operaciones de la vida de una empresa. (Llorente, 2014, p. 7)

Contabilidad administrativa

Es una rama de contabilidad en la cual la información emitida se encuentra al servicio de las necesidades internas de la administración, orientada a facilitar las funciones de planeación y control, así como a mejorar el procedimiento de toma de decisiones mediante el uso de los datos contables que pueden ser inclusive estimaciones que permitan tomar acciones hacia el futuro. (Llorente, 2014, p. 8)

Toma de decisiones

La toma de decisiones es el proceso de elección, entre varias operaciones, de una que permita resolver un problema. Un problema es una situación difícil, una disconformidad o un impedimento para la correcta realización de alguna acción específica, perjudicando el normal desarrollo de las actividades previstas. (Louffat, 2016, p. 195)

Louffat (2016) Menciona: La secuencia clásica para tomar decisiones se manifiesta de la siguiente manera:

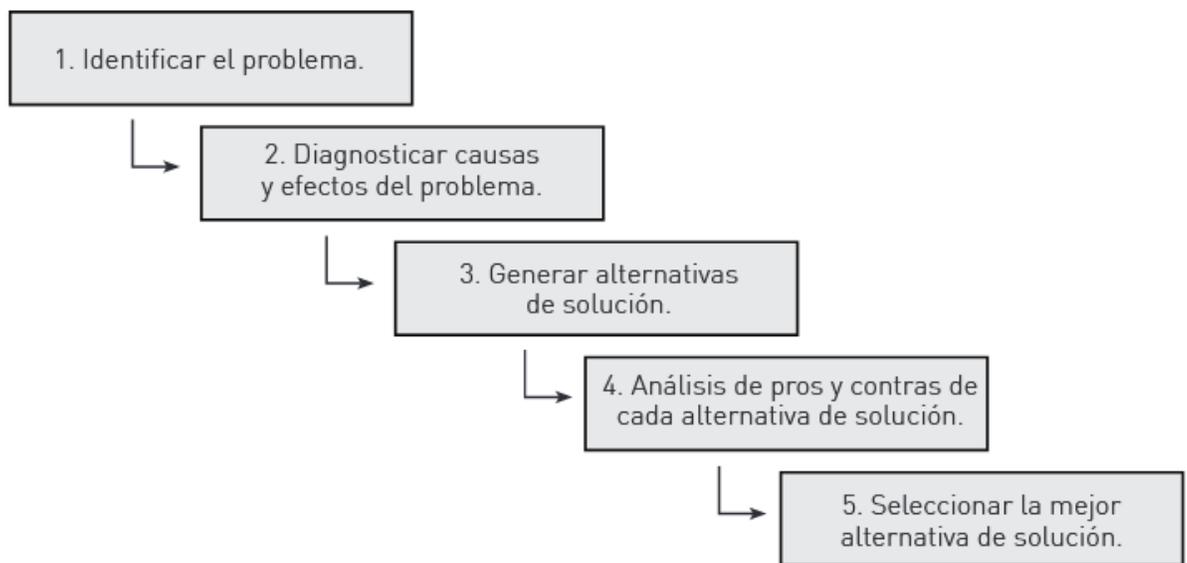


Figura 3. Pasos para tomar decisiones

Fuente: (Louffat, 2016, p. 197).

Donde:

1. Identificar el problema. Significa reconocer la existencia de una situación problema que precisa ser solucionada para dar continuidad normal a las actividades.
2. Diagnosticar causas y efectos del problema. Una vez reconocido el problema es necesario realizar un diagnóstico de sus causas, así como proyectar sus posibles consecuencias.
3. Generar alternativas de solución. Son las opciones o propuestas que quizá puedan resolver el problema.

4. Análisis de las ventajas y desventajas de cada alternativa de solución. Representa el análisis concienzudo de cada una de las posibles alternativas que pueden solucionar el problema, sus pros y contras, así como su grado de factibilidad.
5. Seleccionar la mejor alternativa de solución. Hacer un ranking de las mejores alternativas de solución del problema indicando sus prioridades (p. 197).

Castro (2015) Menciona:

Que existen 2 tipos de planeación para la toma de decisiones. Una de ellas es la que se ocupa de la planeación y control de hechos, algo que ya está definido y se conoce cuál es la estructura y el proceso de la organización. En cambio, la otra planeación que lleva consigo el crecimiento de la empresa y la planeación de actividades diferentes o aspectos nuevos dentro de la organización que no están definidos.

Sistemas de Información

“Un sistema es un conjunto de componentes que interaccionan entre sí para lograr un objetivo común” (Senn, 1991, p. 19).

El uso de un sistema de apoyo a la toma de decisiones implica un proceso interactivo de modelación analítica. Por ejemplo, el uso de un paquete de software de sistemas de apoyo a la toma de decisiones puede dar como resultado una serie de exhibiciones como respuesta a cambios hipotéticos alternativos registrados por un administrador. (Brien & Marakas, 2006, p. 333)

Cáceres (2014) Afirma: “Los sistemas de información, son sistemas que procesan datos para producir información. Los datos son las entradas y la información la salida. Pueden ser manuales, cuando no hay intervención de computadoras o computarizados” (p. 2).

“Un sistema de información es un conjunto de componentes interrelacionados para recolectar manipular diseminar datos e información y para disponer de un mecanismo de retroalimentación útil en el cumplimiento de un objetivo” (UNAM, 2012, p. 4).

Sistematización

La sistematización como un proceso de recuperación, tematización y apropiación de una práctica formativa determinada, que, al relacionar sistemática e históricamente sus componentes teórico-prácticos, permite a los sujetos comprender y explicar los contextos, sentido, fundamentos, lógicas y aspectos problemáticos que presenta la experiencia, con el fin de transformar y cualificar la comprensión, experimentación y expresión de las propuestas educativas de carácter comunitario. (Botero, 2001, p. 1)

“La palabra sistematización, utilizada en diversas disciplinas, se refiere principalmente a clasificar, ordenar o catalogar datos e informaciones, a ponerlos en sistema” (Holliday, 2017, p. 3).

Velde (2008) Menciona: “La manera más sencilla, breve y clara de definir la sistematización consiste en afirmar que se trata de una reflexión (auto-) crítica sobre la experiencia” (p. 15).

Inventario

Son bienes tangibles que se tienen para la venta en el curso ordinario del negocio o para ser consumidos en la producción de bienes o servicios para su posterior comercialización. Los inventarios comprenden, además de las materias primas, productos en proceso, productos terminados o mercancías, materiales, repuestos y accesorios para ser consumidos en la producción de bienes fabricados, empaques, envases e inventarios en tránsito. (Monge, 2011, p. 1)

Software

El software de aplicación es un conjunto de programas concebidos o creados para atender trabajos generales o específicos del usuario, referidos al cumplimiento de sus diversos objetivos. En cambio, el software de sistema o de base, actúa como apoyo para que podamos usar la computadora, pero cualquier actividad que queramos realizar desde un punto de vista funcional implicara la utilización de un software de aplicación. (Briano & Freijedo, 2011, p. 158)

Sistema

Catacora Carpio (1996) Afirma: “Un sistema es un conjunto de elementos, entidades o componentes que se caracterizan por ciertos atributos identificables que tienen relación entre sí, y que funcionan para lograr un objetivo común” (p. 25)

2.3 Metodologías Aplicadas

Según la teoría de las cinco estrategias competitivas genéricas vistas en la clase de dirección de las operaciones y la tecnología, y tomando como base la empresa Logística Fácil de Honduras S.A. se puede relacionar el tema de costos en los procesos de las cotizaciones, basándose en que una de las estrategias utilizadas por la empresa es la estrategia dirigida (o de nicho de mercado) de diferenciación enfocada en las licitaciones para el sector público.

Peterag & Strckland (2012) Afirma:

El uso fructífero de una estrategia dirigida de diferenciación depende de la existencia de un segmento de compradores que busque atributos especiales del producto o capacidades del vendedor, y de la capacidad de la empresa de distinguirse de sus rivales en el mismo nicho de mercado objetivo. (p. 150)

Aplicando la teoría de los sistemas de Administración y finanzas como ser el manejo de inversiones, las cuentas por pagar, compras, inventarios y activos fijos vistos en la clase de

contabilidad gerencial se puede hacer referencia a los temas mencionados mediante la sistematización de los procesos actuales que realiza la misma en la parte de los costos y las cotizaciones para los contratos ofertados.

El sistema financiero es un mercado regulador que facilita la movilidad de flujos entre las empresas. Se puede definir como el proceso de obtener t agregar fondos para el adecuado funcionamiento de los diversos subsistemas que integran una organización para poder alcanzar objetivos organizacionales. (Cedeño, 2014, p. 3)

2.4 Instrumentos Utilizados

Esta sección no aplica para la presente investigación.

CAPÍTULO III. METODOLOGIA

En este capítulo se dan a conocer las siguientes categorías: matriz metodológica, relación de variables, enfoque y método, diseño de investigación, instrumento y técnicas utilizadas, fuentes primarias y secundarias empleadas en la presente investigación.

3.1 Congruencia Metodológica

3.1.1 Matriz Metodológica

Tabla 2. Matriz Metodológica

Tema	Problema	Preguntas de Investigación	Objetivos		Variables	
			General	Específicos	Independientes	Dependientes
Fortalecimiento empresarial en la sistematización de procesos contables y financieros caso Logística Fácil de Honduras S.A.	Debido a la carencia de una sistematización de procesos financieros para la empresa Logística Fácil de Honduras S.A. la toma de decisiones estratégicas se torna difícil para la adecuación de los proyectos.	¿Cuál sería la alternativa más eficiente para la sistematización de procesos de cotización y costos para la empresa Logística Fácil de Honduras S.A.?	Facilitar la sistematización de los procesos financieros mediante la implementación de un módulo informático que permita automatizar los procesos de cotización y costos para contribuir a la presupuestación de sus servicios y facilitar la toma de decisiones de la empresa Logística Fácil de Honduras S.A.	Identificar mediante diagnóstico los procesos financieros referentes al ahorro de costos y beneficios que influyen en la toma de decisiones de la empresa, a través de una investigación realizada dentro de la misma.	Ahorro de costos y beneficios en toma de decisiones	Sistematización de procesos financieros mediante un módulo informático
		¿Cuáles son los factores o causas que presenta la empresa Logística Fácil de Honduras S.A. en sus procesos financieros?		Analizar y Medir el impacto financiero de la propuesta de sistematización en términos de ahorro en costos y velocidad de respuesta en la toma de decisiones gerenciales ante		

Tabla 2. Matriz Metodológica

Tema	Problema	Preguntas de Investigación	Objetivos		Variables	
			General	Específicos	Independientes	Dependientes
				solicitudes de los clientes.		
		¿Cuál es la situación actual de los procesos financieros en la empresa Logística Fácil de Honduras S.A.?		Diseñar un modelo SIG (Sistema de Información Gerencial) debidamente automatizado, que sirva de apoyo a la toma de decisiones a la gerencia de la empresa en lo atinente a la presupuestación de sus ingresos, costos y gastos.	Presupuestación de costos y gastos	
		¿Cómo se beneficiaría la empresa Logística Fácil de Honduras S.A. con la sistematización de sus procesos de cotización y costos?		Proponer un módulo informático basado en un modelo de negocios (business case) de ensayo y error, que permita establecer la relación costo beneficio de la operación de la empresa en el momento que las variables de ingresos, costos y gastos sean manipuladas con datos supuestos o reales.	Relación costo beneficio de la operación de la empresa	

3.1.2 Esquema de variables de estudio.

Variables independientes

1. Ahorro de costos y beneficios en toma de decisiones.
2. Impacto financiero.
3. Presupuestación de costos y gastos.
4. Relación costo beneficio de la operación de la empresa

Variable dependiente

1. Sistematización de procesos financieros mediante un módulo informático

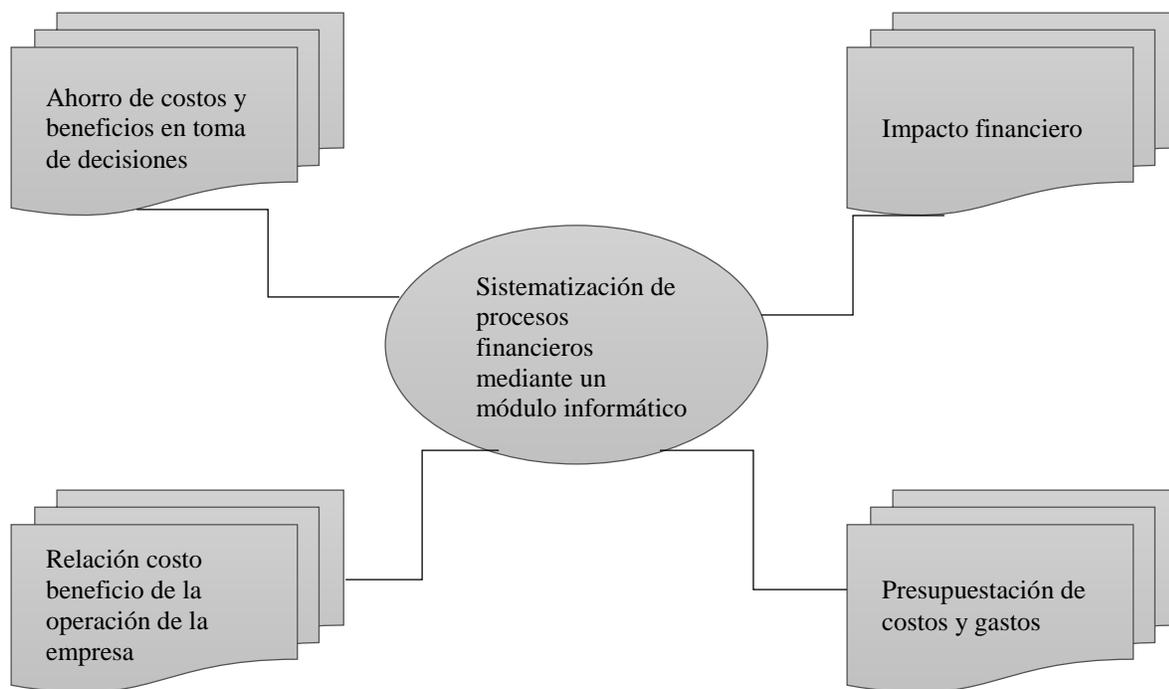


Figura 4 Esquema de Variables

3.1.3 Operacionalización de las variables.

Tabla 3. Operacionalización de las variables

Variable Independiente	Definición		Dimensión	Indicador	Ítem	Unidades	Escalas
	Conceptual	Operacional					
Ahorro de costos y beneficios en toma de decisiones	Los costos son valores imputables a recursos económicos que pueden estar disponibles para la venta, ser utilizados en las actividades empresariales o destinarse a cualesquiera otras causas y, como tal, tienen la cualidad de ser susceptibles de convertirse en dinero. (Ramirez Molinares, García Barbosa, & Pantoja Algarin, 2010, p. 26)	Los criterios tomados por la dirección de la empresa hasta el momento.	Procesos de Cotización y costos	FODA de los procesos de Cotización y control de costos.	¿Cuál es proceso que usa para ofertar sus servicios?	Eficiente Desfasado Con oportunidad de mejora	1 2 3
Impacto financiero	Un impacto financiero es un gasto que tiene un efecto financiero que no puede ser controlado. (noticiasvegetarianasweb, 2018)	Información manejada por los tomadores de decisiones sin basarse en alguna referencia externa.	Origen de toma de decisiones para cotizaciones y control de costos.	Fuentes consultadas	¿Qué método de dosificación utilizan para estimar los insumos necesarios para un proyecto?	No existe. Basado en experiencia propia Método establecido	1 2 3
Presupuestación de costos y gastos	Es la estimación programada de manera sistemática, de las condiciones de operación y de los resultados a obtener por un organismo en un periodo	Automatización de la forma en que actualmente realizan estos procesos.	Buenas prácticas para la correcta toma de decisiones.	Efectividad de los procesos.	¿Cómo es el proceso que utiliza la empresa actualmente para realizar la	Basado en proyectos anteriores. Manualmente a criterio de la persona que realiza la misma.	1 2

Tabla 3. Operacionalización de las variables

Variable Independiente	Definición		Dimensión	Indicador	Ítem	Unidades	Escalas
	Conceptual	Operacional					
	determinado. (Burbano Ruiz, 2005, p. 9)				cotización de un proyecto o contrato?	Fundamentada en costos establecidos.	3
Relación costo beneficio de la operación de la empresa	El análisis costo-beneficio es una herramienta financiera que mide la relación entre los costos y beneficios asociados a un proyecto de inversión con el fin de evaluar su rentabilidad. (Arturo, 2012)	Construcción e instalación de modulo dentro de ERP al alcance de la empresa.	Implementación de modulo a la medida dentro de ERP.	Necesidad del modulo	¿Cuenta con algún sistema informático integral para otros procesos?	SI No	1 2

3.2 Enfoque y métodos

La presente investigación está dirigida a un enfoque mixto, predominando el enfoque cuantitativo sobre el cualitativo. El enfoque cuantitativo parte del estudio del análisis de los datos para dar solución a las preguntas de investigación.

Sampieri, Collado, & Lucio, (2010) afirman:

Que el enfoque mixto entre otros aspectos logra una perspectiva más amplia y profunda del fenómeno, ayuda a formular el planteamiento del problema con mayor claridad, produce datos más “ricos” y variados, potencia la creatividad teórica, apoya con mayor solidez las inferencias científicas, y permite una mejor “exploración y explotación” de los datos. (p.594)

Esta investigación consistió en utilizar la recolección y el análisis de datos para contestar las preguntas de investigación y conocer o medir el problema de estudio y encontrar alternativas para la misma.

En el presente estudio se utilizaron los siguientes métodos de investigación:

a. Inductivo

Carvajal, (2013) afirma que: “la inducción es un razonamiento en virtud del cual pasamos de lo particular a lo general”.

b. Deductivo

Torres, (2010) afirma que el método deductivo: “Consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teóricos, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares” (p. 59).

c. Histórico

Escamilla, (2013) afirma que: “Nos permite estudiar los hechos del pasado con el fin de encontrar explicaciones causales a las manifestaciones propias de las sociedades actuales. Este tipo de investigación busca reconstruir el pasado de la manera más objetiva y exacta posible” (p.2).

d. Explicativo

Este método nos permitió determinar las causas y los efectos de cada una de las variables de independientes sobre la dependiente.

Morales, (2012) afirma:

Que el método explicativo, se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. En este sentido, los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas (investigación postfacto), como de los efectos (investigación experimental), mediante la prueba de hipótesis. Sus resultados y conclusiones constituyen el nivel más profundo de conocimientos.

e. Descriptivo

Este método de investigación está principalmente soportado principalmente en las técnicas como la encuesta, la entrevista y la revisión de cada una de las fuentes de investigación.

Bernal, (2010) afirma:

La investigación descriptiva es uno de los tipos o procedimientos investigativos más populares y utilizados por los principiantes en la actividad investigativa. Los trabajos de grado, en los pregrados y en muchas de las maestrías, son estudios de carácter eminentemente descriptivo. En tales estudios se muestran, narran, reseñan o identifican hechos, pero no se dan explicaciones o razones de las situaciones. (p. 113)

f. Analítico

Bunge, (1981) afirma que: “Es aquella que trata de entender las situaciones en términos de las relaciones de sus componentes. Intenta descubrir los elementos que componen cada totalidad y las interconexiones que da cuenta de su integración” (p. 12).

g. Sintético

Gonzales, (2015) afirma:

La síntesis significa reconstruir, volver a integrar las partes del todo; pero esta operación implica una superación respecto de la operación analítica, ya que no representa sólo la reconstrucción mecánica del todo, pues esto no permitirá avanzar en el conocimiento; implica llegar a comprender la esencia del mismo, conocer sus aspectos y relaciones básicas en una perspectiva de totalidad. (p. 26)

3.3 Diseño de la investigación

La investigación se desarrolló en un período de diez semanas consecutivas, de las cuales la primera semana se realizó un anteproyecto del problema a investigar, continuando con la recopilación, organización y análisis de la información, posteriormente se desarrolló la propuesta de implementación.

Así mismo se implementó en esta investigación, un diseño de investigación no experimental ya que no se manipularon las variables de estudio, es decir no se hizo variar intencionalmente las variables independientes, lo que se hizo en la investigación fue observar el fenómeno tal como se da en el contexto natural, utilizando un diseño no experimental de tipo transversal.

Sampieri, (2010) afirma que los diseños transversales: “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como toma una fotografía de algo que sucede” (p. 151).

Es necesario identificar la manera en la cual se respondieron las preguntas de investigación, con el propósito de cumplir con los objetivos que se plantearon. Para la investigación se siguieron las siguientes etapas:

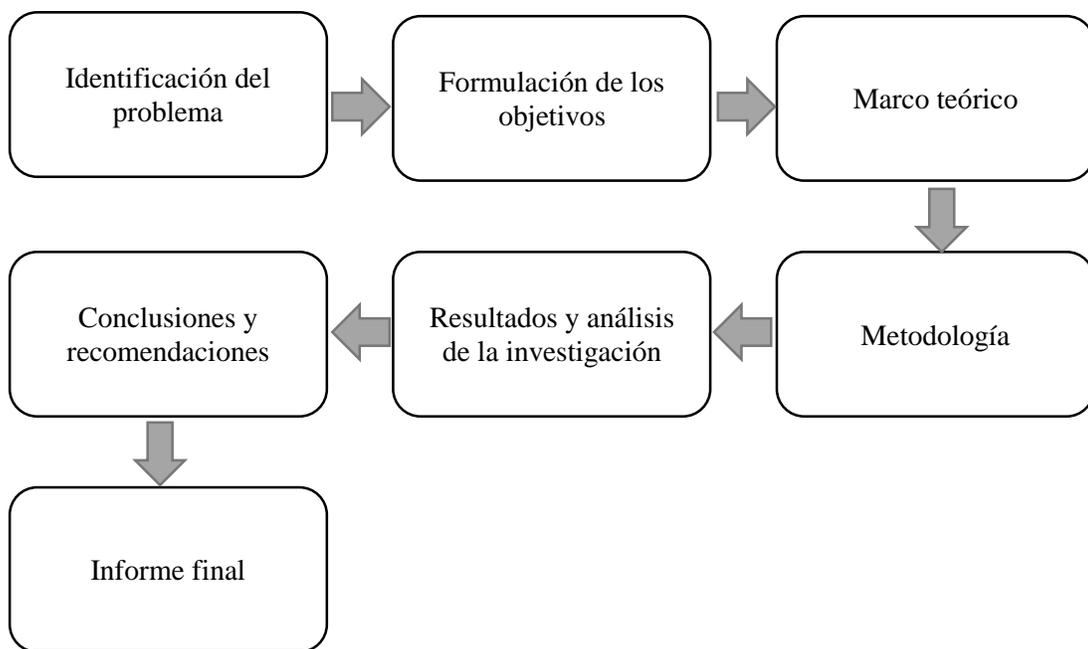


Figura 5. Desarrollo de la Investigación

3.3.1 Población

La población seleccionada con la que se realizó la presente investigación fueron los 18 colaboradores, 6 proveedores y 6 clientes de la empresa Logística Fácil de Honduras S.A. dedicada al área de limpieza, ubicada en la ciudad de Tegucigalpa.

3.3.2 Muestra

Para esta investigación se implementó el método de muestreo no probabilístico por conveniencia, pues las personas son seleccionadas por las características de interés de la población para el estudio, tomando en consideración al gerente general de la empresa, debido a que es el responsable de tomar las decisiones estratégicas de la misma, 6 colaboradores que conocen los procesos de cotización y costos, 3 proveedores de productos de limpieza y 3 clientes actuales de la empresa.

De acuerdo a Hernandez, (2010) la muestra: “es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectaran datos y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, este deberá ser representativo de dicha población” (p. 173)

3.3.3 Unidad de análisis

La unidad de análisis del estudio se basó en la empresa Logística Fácil de Honduras S.A. ubicada en la ciudad de Tegucigalpa donde se aplicaron las encuestas a los colaboradores de la empresa y la entrevista al gerente general de la misma.

3.3.4 Unidad de respuesta

Para la presente investigación se definió como unidad de respuesta el Porcentaje (%.)

3.4 Instrumentos, Técnicas y Procedimientos aplicados

3.4.1 Instrumento

El principal instrumento que se tomó como base para la recolección de datos fue el cuestionario a través de una guía de entrevista y encuesta estructurada, las cuales fueron aplicadas como técnicas de investigación a la empresa.

“El cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos del proyecto de investigación” (Bernal, 2010, p. 250).

Los cuestionarios contables son la técnica más antigua para documentar y evaluar el control interno y consiste en la formulación de preguntas agrupadas en una de las siguientes formas: por cuentas principales de los estados financieros, por departamentos de la empresa, por ciclos de negocios y generales. (Catacora Carpio, 1996, p. 254)

3.4.2 Técnicas

Como técnicas principales para la recolección de datos precisos y confiables se utilizaron la encuesta y la entrevista como herramientas para el enfoque cuantitativo. El cuerpo de la entrevista se fundamentó en preguntas y respuestas abiertas mientras que el cuerpo de la encuesta se fundamentó en preguntas y respuestas cerradas aplicadas a toda la muestra, siendo utilizadas para extraer información y el análisis mediante los métodos estadísticos.

Buendía, (1998) afirma lo siguiente del cuestionario: “Ésta consiste en la recogida de información a través de un proceso de comunicación, en el transcurso del cual el entrevistado

responde a cuestiones, previamente diseñadas en función de las dimensiones que se pretenden estudiar, planteadas por el entrevistador” (p. 127).

Martínez, (2009) afirma que:

Se trata de pedir información a una muestra representativa de personas, denominados encuestados, utilizando preguntas escritas. Los cuestionarios o entrevistas recopilan datos cara a cara, por teléfono, por correo o través de medios de comunicación. Es el mejor modo de averiguar lo que el consumidor piensa. Dada la imposibilidad de tiempo y económica de entrevistar a todos los posibles miembros de la población, encuestamos solamente a una parte representativa. Nace el error de muestreo que disminuye a medida que aumenta la muestra. (p. 15)

3.4.3 Procedimientos

Las entrevistas se realizaron de manera presencial al gerente general de la empresa tomada para la investigación y algunos proveedores de la misma. La encuesta fue realizada en línea por medio de formularios de la herramienta de Google Forms.

3.5 Fuentes de la Información

3.5.1 Fuentes Primarias

La información primaria se obtuvo por medio de las entrevistas realizadas al gerente general y a los proveedores de la empresa Logística Fácil de Honduras S.A.

3.5.2 Fuentes Secundarias

Para la presente investigación y como fuentes secundarias se utilizaron: Libros, artículos, revistas, periódicos, páginas web y estudios realizados referentes a las variables de estudio.

3.6 Limitantes del estudio

En el presente estudio se contó con dos limitantes importantes para el desarrollo de la investigación.

Una de las limitantes presentadas fue el poco tiempo asignado para el desarrollo de toda la estructura del estudio abordado, y como segunda limitante la escasa información que se encuentra en las diferentes fuentes para el rubro de limpieza.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANALISIS

En el presente capítulo se analizan los resultados obtenidos de las técnicas aplicadas a través del instrumento de investigación.

4.1 Resultados de la encuesta

Con el objeto de conocer los factores que han limitado el proceso de cotización y gestión de costos en Logística Fácil de Honduras S.A., se procedió con la aplicación de la encuesta a sus empleados con funciones administrativas dentro de la empresa. A continuación, se presenta el resumen de la información analizada.

1 ¿Tiene conocimiento de los recursos que dispone la empresa antes de realizar un proyecto?

Tabla 3. Personal con conocimiento de recursos de la empresa.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Algunas veces	4	66.67%	66.67%
No	1	16.67%	83.33%
Si	1	16.67%	100.00%
Total	6	100.00%	

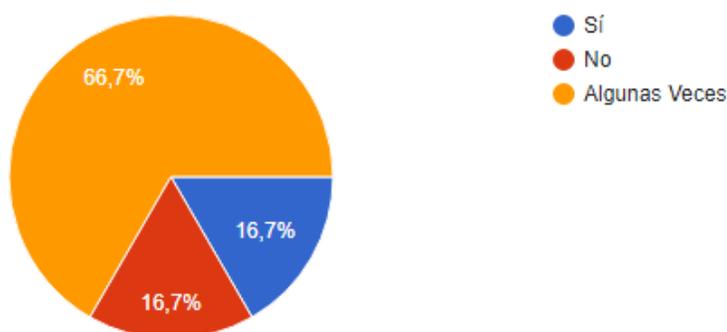


Figura 6. Personal con conocimiento de recursos de la empresa.

Los resultados anteriormente expuestos, permiten inferir que la empresa no cuenta con la información precisa para preparar sus propuestas de servicio, lo cual se comprueba con la respuesta obtenida que un 83% de la población que se encarga de esta actividad desconocen de alguna forma los recursos con los que se dispone al momento de realizar la cotización al cliente, lo cual se pudo constatar al momento de indagar al respecto a este personal; esta respuesta pone de relieve la importancia del estudio que se realiza en la actualidad para implementar un módulo informático que sin duda vendrá a contribuir en gran medida con la solución de esta problemática, con la implementación de este módulo la información estará centralizada en un solo sistema que brindara el acceso necesario del personal que lo requiera desde el lugar que lo necesite.

Finalmente, es evidente que si esta falta de conocimiento prevalece o peor aún se incrementa en base a los resultados actuales que se muestran con un alto porcentaje, los resultados de rentabilidad esperada pueden arrojar resultados negativos una vez se esté ejecutando un proyecto o disminuir sustancialmente la ganancia esperada, esto reafirma la utilidad práctica de viabilidad de este proyecto para la empresa.

2 ¿Cuenta con algún proceso para delimitar las áreas de limpieza?

Tabla 4. Existencia de procesos para delimitar áreas de limpieza.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
No	4	66.67%	66.67%
Si	2	33.33%	100.00%
Total	6	100.00%	

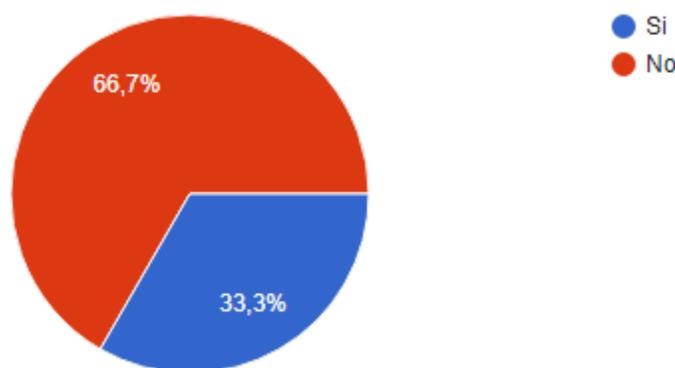


Figura 7. Existencia de procesos para delimitar áreas de limpieza.

El cuadro anterior permite concluir que alrededor del 67% del personal administrativo no cuenta con un proceso establecido para delimitar las áreas de trabajo lo que lleva a pensar que en algunas estimaciones se corre el riesgo de incurrir en errores al momento de calcular los insumos a utilizar de acuerdo a las áreas establecidas en el lugar de la empresa o personas contratantes; sin lugar a dudas esta debilidad en este proceso, puede conducir a trabajos que podrían acarrear mayores costos y por ende afectar la rentabilidad del trabajo o en el peor de los casos a trabajos de baja calidad, que traería consigo que la empresa no sea considerada para contrataciones futuras.

Si prevaleciera esta tendencia tan marcada del 66% o peor aún aumentara, se reafirmaría la idea que la empresa estaría subvaluando su trabajo y por ende ganando menos o en algunos casos hasta pudiendo llegar a perder dinero. Por la razón antes apuntada, se colige que el proyecto vendrá a representar una solución viable para la problemática de la empresa en materia de presupuestación y control financiero y administrativo.

Con la propuesta se plantea estandarizar estos procesos y que todas las personas involucradas logren delimitar las áreas de trabajo bajo los mismos parámetros brindando así un dato más acertado sobre los costos que conlleva un proyecto.

3 ¿Mantiene un registro de las dosificaciones de insumos utilizadas en proyectos anteriores?

Tabla 5. Registro de dosificaciones de insumos.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Algunas veces	4	66.67%	66.67%
No	1	16.67%	83.33%
Si	1	16.67%	100.00%
Total	6	100.00%	

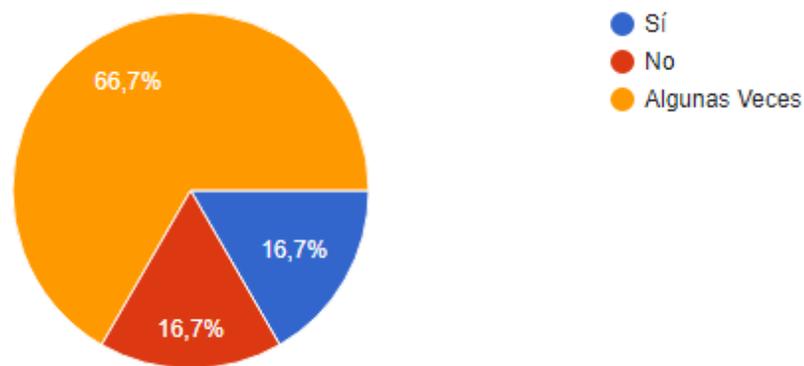


Figura 8. Registro de dosificaciones de insumos.

Los resultados anteriores ratifican los hallazgos observados en los párrafos antes expuestos, donde se puede concluir que al carecer la empresa de registros históricos de las dosificaciones a aplicadas en trabajos anteriores, no existe forma de parametrizar estimaciones en este sentido para proyectos similares; es obvio suponer que al incrementarse los costos por efectos inflacionarios las estimaciones se incrementarían conforme se mueva esta variable, no así las dosificaciones que al ser mal estimadas podrían ser en la actualidad una fuente importante de pérdidas para la empresa. Consideramos que al contar con un módulo que controle los insumos a utilizar bajo un sistema de inventario perpetuo, que le permita conocer a sus administradores en forma oportuna las decisiones se volverán más proactivas y menos reactivas.

Un 83% del personal encuestado no mantiene un registro detallado de las dosificaciones utilizadas en proyectos anteriores, que sirvan de respaldo para la toma de decisiones para proyectos futuros de similar amplitud además de vincularse con los registros de productos necesarios o críticos en sus inventarios. No obstante, lo antes expuesto, se infiere que el proyecto ayudaría

notablemente a corregir esta deficiencia, pues contaría con un módulo que permitiría conocer la cantidad de insumos aplicados en cada trabajo.

4 ¿Maneja algún método de proyección para calcular la cantidad de recursos e insumos necesarios para realizar un proyecto?

Tabla 6. Existencia de métodos de proyección para cálculos de recursos e insumos.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
No	4	66.67%	66.67%
Si	2	33.33%	100.00%
Total	6	100.00%	

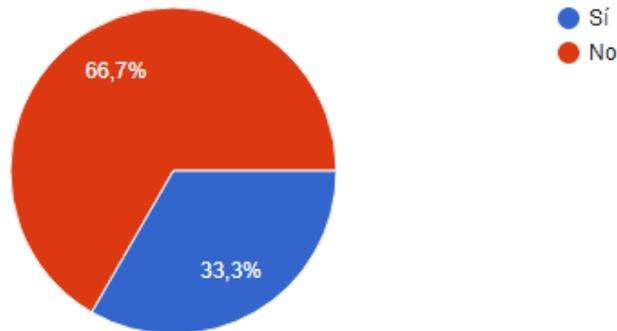


Figura 9. Existencia de métodos de proyección para cálculos de recursos e insumos.

Al no contar en la actualidad la empresa con información histórica verificable, esta se ve impedida de realizar una proyección de sus necesidades de efectivo para cubrir el costo de sus insumos y productos para la prestación de sus servicios, por lo que es sumamente necesario que esta pueda contar con una forma automatizada que le permita pronosticar no sólo su liquidez sino cualquier

variable que necesite conocer en determinado momento y que sirva para la preparación de sus propuestas de negocio.

El 66% de la población encuestada para la empresa Logística Fácil de Honduras S.A. no maneja ningún método de proyección para asignar recursos e insumos a los proyectos lo que significa que a través del módulo informático se logrará una tendencia para que estos cálculos sean basados en métricas y datos reales que van acorde a cálculos estadísticos y financieros de la empresa, de ahí la viabilidad técnica del proyecto para la empresa para contar con información actualizada que ayudaría significativamente en la toma de decisiones.

5 ¿Posee un control de proveedores por productos?

Tabla 7. Control de proveedores.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Para algunos productos	4	66.67%	66.67%
Si	2	33.33%	100.00%
Total	6	100.00%	

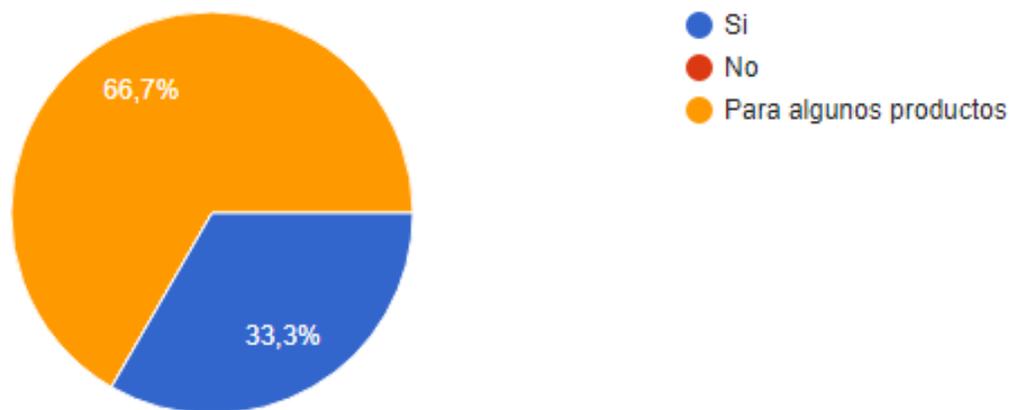


Figura 10. Control de proveedores.

El estudio realizado in sitio, permitió conocer que la mayoría de los administradores que representan un 66% de los encuestados afirman que la empresa posee una cartera de proveedores disponibles para ciertos productos, lo cual es muy importante estratégicamente para enlazar esta información con el módulo sistemático que formará parte de la propuesta de este estudio y que ayudará notablemente a actuar proactivamente al momento de proponer el servicio de limpieza a los clientes; contar con la información de proveedores y productos establecidos ayuda a la empresa a reducir los costos de los proyectos, de esta forma se concluye que los datos obtenidos reflejan un comportamiento favorable y que de incrementarse este conocimiento se influiría de manera positiva a la propuesta de investigación que le permitirá a la empresa definir los mejores productos en cuanto a calidad y costos según los proveedores ya establecidos.

6 ¿Cuenta con algún mecanismo para la evaluación de costos de proyectos?

Tabla 8. Utilización de mecanismos para la evaluación de costos de proyectos.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
No	5	83.33%	83.33%
Si	1	16.67%	100.00%
Total	6	100.00%	

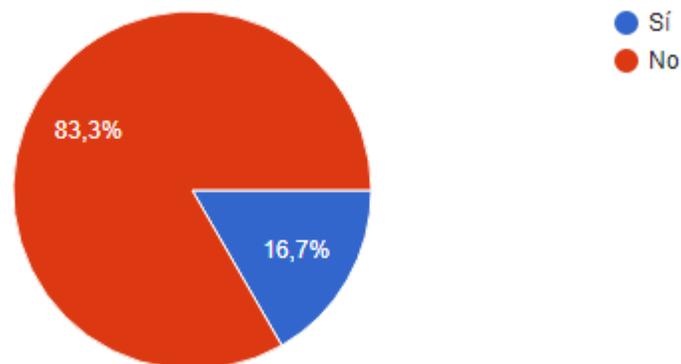


Figura 11. Utilización de mecanismos para la evaluación de costos de proyectos.

El estudio realizado, permitió establecer que la empresa no cuenta en la actualidad con un sistema de costeo apropiado basado en costos históricos y escalamiento de precios por inflación, lo que le coloca en desventaja frente a su competencia que si cuenta con estimadores más objetivos.

Un 83% de la población encuestada lo que puede considerarse como altamente significativo considera que no se cuenta con un mecanismo que evalué los costos que se generaran durante las ejecuciones de los proyectos, generando una necesidad urgente de la incorporación de un proceso sistemático que evalué estos costos, de incrementarse este desconocimiento se pondría en precario

la salud financiera de la empresa; pese a este factor negativo la propuesta de sistematización que si contiene que da más relieve a nuestra propuesta de sistematización contiene un sistema fácil, sencillo y rápido de estimación muy amigable, hace viable para los propósitos perseguidos en este estudio.

7 ¿Le gustaría contar con un sistema de información que respalde la toma de decisiones para nuevos proyectos?

Tabla 9. Aceptación de un sistema de información para la empresa.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Si	6	100.00%	100.00%
Total	6	100.00%	



Figura 12. Aceptación de un sistema de información para la empresa.

El conocimiento de algunas debilidades en el orden administrativo, nos llevó a establecer la necesidad urgente de la empresa a contar con un sistema que le permita conocer con antelación

información estimada, relativa al costo de sus proyectos y por ende competir bajo condiciones más equitativas en el mercado.

Es claro identificar que un módulo informático es de gran importancia para los administradores de la empresa que apoyará a llevar un control de sus recursos e insumos, así como de proyectos que han sido ejecutados anteriormente, agilizando la eficiencia en las cotizaciones y reduciendo gastos innecesarios para la empresa, lo cual se ve ratificado con la respuesta obtenida de parte de los entrevistados que unánimemente respaldan esta respuesta.

8 ¿Varía la cantidad de personal según la intensidad del servicio que solicite el cliente?

Tabla 10. Variación de personal según el tipo de servicio.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Algunas veces	4	66.67%	66.67%
Si	2	33.33%	100.00%
Total	6	100.00%	

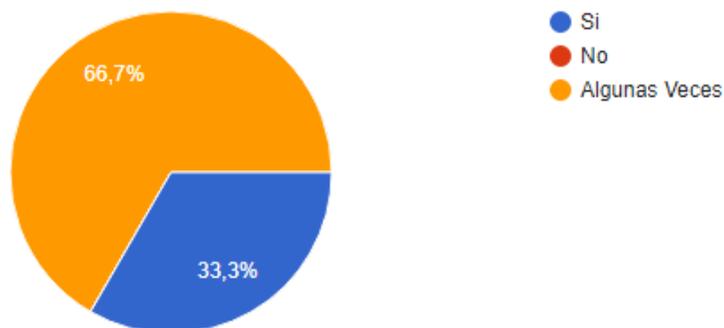


Figura 13. Variación de personal según el tipo de servicio.

Con la respuesta obtenida anteriormente, que pudiera marcar una tendencia creciente en caso de no contar con SIG (sistema de información gerencial), se ratifica la ingente necesidad de la empresa de contar con un sistema que le permita la asignación de recursos en base a horas hombre y no a estimaciones subjetivas que pueden hacerle ganar proyectos pero con resultados pobres en rentabilidad; es indudable que un sistema como el propuesto contribuirá a que la empresa pueda contar con información relativa a una estimación del personal a necesitar durante el proyecto que le permitirá una toma de decisiones más objetivas y acordes a su tipo de negocio y expectativas de rentabilidad.

La empresa debe contar con el personal adecuado para la asignación de los proyectos y tener en cuenta que la asignación de estos dependerá de la magnitud del proyecto o la complejidad del mismo, es por tal razón que el 66% de los administradores si están conscientes que el personal puede variar dependiendo el servicio y el tipo de cliente.

9 ¿Tiene algún mecanismo para obtener el costo-beneficio de los servicios que se ofrecen?

Tabla 11. Existencia de mecanismos para calcular el costo-beneficio.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
No	6	100.00%	100.00%
Total	6	100.00%	

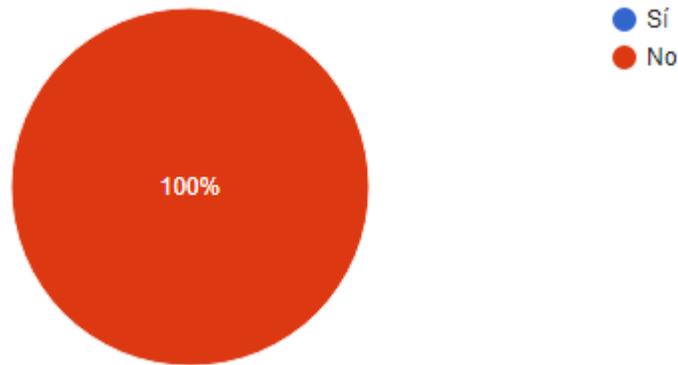


Figura 14. Existencia de mecanismos para calcular el costo-beneficio.

Todos los resultados hasta ahora observados (incluyendo el de la gráfica y tabla anterior), permiten colegir que la empresa al no contar con un sistema de costeo objetivo, le impide establecer con absoluta claridad el determinar su costo beneficio de cada proyecto propuesto y desarrollado. Es evidente que la utilización de un sistema basado en el conocimiento de los costos de sus insumos y productos históricos le permitirá ajustar sus precios de manera objetiva, permitiéndole competir bajo mejores condiciones en el mercado.

10 ¿Cuenta con categorización de servicios?

Tabla 12. Disponibilidad de categorización de servicios.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
No	3	50.00%	50.00%
Si	3	50.00%	100.00%
Total	6	100.00%	

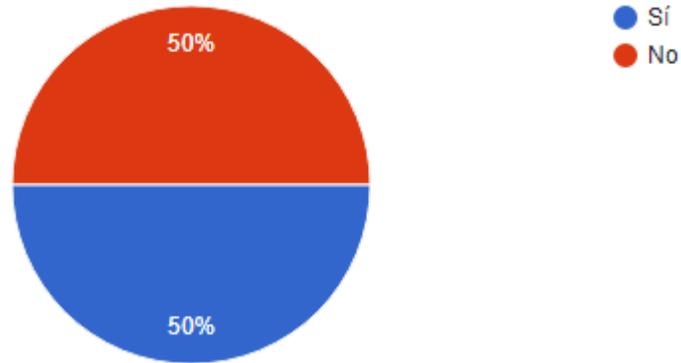


Figura 15. Disponibilidad de categorización de servicios.

El estandarizar servicios basada en un modelo sistematizado de los costos, gastos y niveles de rentabilidad, le permitirá a la empresa crear una lista de servicios basada en categorías de clientes, prioridades, urgencias e importancia de atención, permitiéndole en un futuro crear alianzas estratégicas con compañías de pequeña magnitud para tercerizar servicios con una importante tasa de rentabilidad y desde luego, bajo la supervisión de la calidad por parte de la empresa.

El 50% de la población encuestada desconoce si existe una categorización de los servicios de limpieza que ofrece la empresa, la estandarización de los servicios ayuda a la empresa a definir el tipo de contrato que solicita el cliente y reducir el tiempo de respuesta para los procesos de cotización. Es evidente que si esta tendencia de desconocimiento se incrementa la empresa está en franca desventaja para competir en licitaciones de proyectos que pudieran ser importantes en la sobrevivencia de la misma.

11 ¿Dispone de algún sistema contable?

Tabla 13. Disponibilidad de algún sistema contable.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
No	2	33.33%	33.33%
Si	4	66.67%	100.00%
Total	6	100.00%	

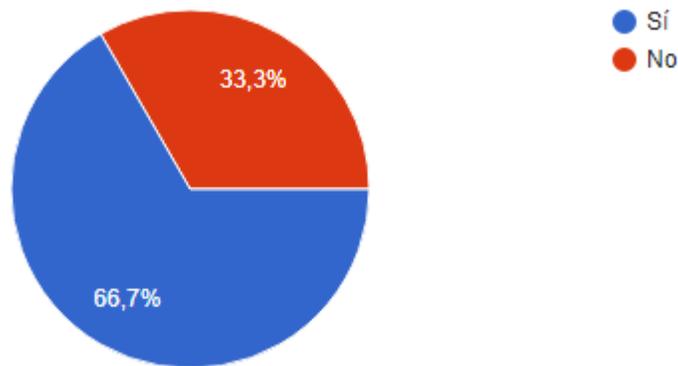


Figura 16. Disponibilidad de algún sistema contable.

Si bien el 66% de la población entrevistada afirma que la empresa actualmente cuenta con un sistema de información contable, lo cual puede considerarse hasta cierto punto un resultado favorable o viable para la implementación de esta propuesta de investigación por cuanto el módulo solo tendría que adecuarse a esta información, también es cierto que este resultado podría permitir arribar a una conclusión negativa, sobre todo en relación a que la mayor parte del personal de campo, sobre todo los supervisores deberían de conocer del uso de los módulos de existencia o de inventarios para brindar a la administración un grado de retroalimentación oportuna para el

reabastecimiento y la compra a menores costos, la implementación del módulo informático incorporará esta variable que ayudará a resolver esta problemática.

12 ¿Incorpora gastos de imprevistos al realizar la cotización para un proyecto? Si la respuesta es Si conteste la siguiente pregunta, de lo contrario finalice la encuesta.

Tabla 14. Incorporación de gastos de imprevistos en cotización de proyectos.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
No	2	33.33%	33.33%
Si	4	66.67%	100.00%
Total	6	100.00%	

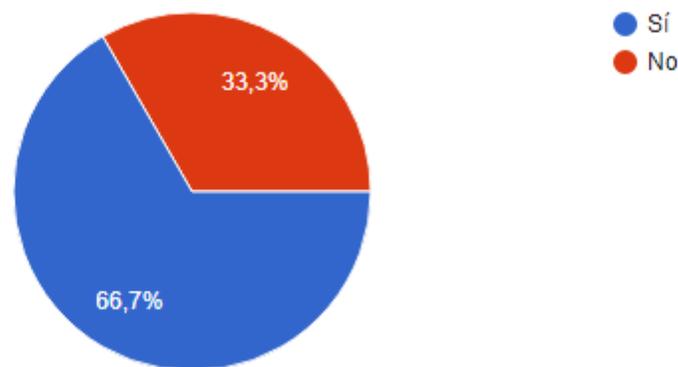


Figura 17. Incorporación de gastos de imprevistos en cotización de proyectos.

Por medio de la presente encuesta, el 66% de los administradores consideran que si se incorporan estos gastos al momento de realizar las cotizaciones de los proyectos, lo que representa un dato importante a tomar en cuenta en la implementación de la propuesta realizada, contemplándose como un dato específico para los procesos de cotización y costos de proyectos. Se

infiere por la respuesta obtenida que la incorporación de gastos por imprevistos que puedan surgir durante la ejecución del proyecto y que no son contemplados en la cotización inicial son sinónimo de una mala planificación o de no contar con la información necesaria para la toma de decisiones al momento de la cotización del servicio. La propuesta del proyecto es importante al incluir pantallas de captura de gastos y costos que irán reduciendo paulatinamente estos imprevistos.

12.1 ¿Qué mecanismo utiliza para calcular estos gastos?

Tabla 15. Mecanismos utilizados para el cálculo de gastos imprevistos.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Porcentaje de insumos; Porcentaje de recursos; Porcentaje del costo total	1	20%	20%
Porcentaje del costo total	4	80%	100%
Total	5	100.00%	

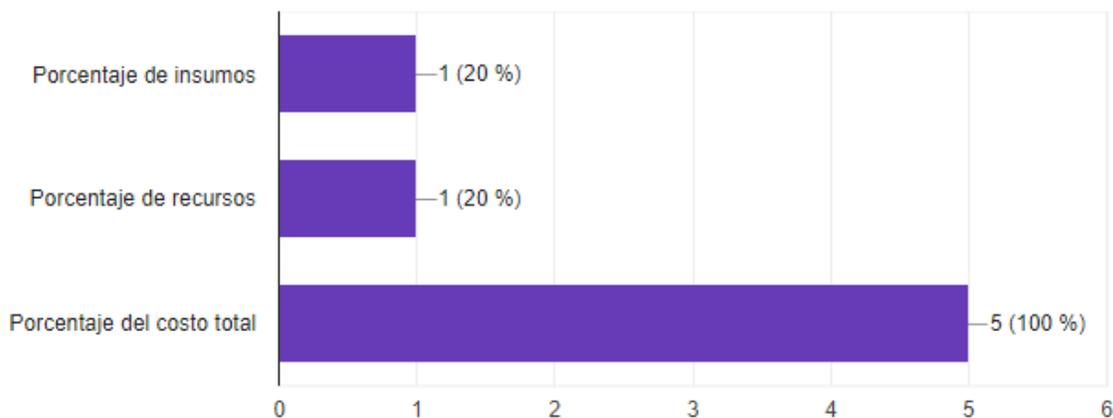


Figura 18. Mecanismos utilizados para el cálculo de gastos imprevistos.

La respuesta a esta interrogante es muy importante y concluyente, demostrando la urgente necesidad de la empresa de contar con un sistema que le posibilite conocer objetivamente sus costos y gastos que les permitirían a sus administradores presentar ofertas más congruentes y consistentes con su capacidad financiera para tolerar probables bajas en la cotización de sus servicios. La empresa ha venido calculando erróneamente su rentabilidad en base a su costo total incremental y no en base a márgenes de contribución que posibilitarían conocer tanto la rentabilidad de los proyectos como su cobertura de costos fijos.

Representando el proyecto una respuesta importante para que la empresa pueda contar con un mecanismo aceptable que brinde el cálculo aceptable para la obtención del costo final del proyecto y por ende el conocimiento de una probable rentabilidad más aproximada a la realidad.

4.2 Resultados de la entrevista

1. ¿Cómo es el proceso que utiliza la empresa actualmente para realizar la cotización de un proyecto o contrato?

Lo primero es ver y analizar los términos de referencias solicitados dentro de la licitación para el servicio de limpieza.

2. ¿Cuál es proceso que usa para ofertar sus servicios?

Participación en licitaciones públicas, se crean pre cotizaciones de acuerdo a todos los documentos y requisitos solicitados por las empresas, y se asignan recursos e insumos correspondiente al tipo de servicio de limpieza a brindar.

3. ¿Cuáles son los servicios ofrecidos al cliente para el área de limpieza, explique?

Todos los insumos consumibles como desinfectantes, jabones, limpieza de edificio y oficina, limpieza de jardines. Acareo: escoba, trapeadora, fumigadora, pulidora.

Se le paga por tener limpio el lugar no importa el insumo, se tiene una idea de mínimo o máximo de los insumos.

4. ¿Con cuánto personal cuenta la empresa y bajo qué circunstancias?

18 directamente para limpieza de edificios permanentes y se contrata más personal si salen otros proyectos, y en caso de no tener proyectos se liquida el personal que no esté asignado.

5. ¿A qué tipo de clientes le brinda servicios la empresa?

Instituciones públicas que requieran el servicio de limpieza, pequeñas y medianas empresas.

6. ¿Qué tipos de insumos y recursos utiliza para los diferentes contratos o proyectos?

El principal proveedor que se encarga de surtir a la empresa Logística Fácil de Honduras se llama Macdel

7. ¿Cuenta con proveedores establecidos? Mencione cuáles.

Macdel como el proveedor principal de los insumos que requiera la empresa

8. ¿Qué método de dosificación utilizan para estimar los insumos necesarios para un proyecto?

Comprar los insumos, generar la dosificación con el proveedor directo. Calidad del piso.

Proveedores

9. ¿Cada cuánto la empresa solicita producto para inventario?

Mensual o cuando se necesite suplir un proyecto por agotamiento antes de tiempo

10. ¿Qué cantidades de producto solicita la empresa?

Depende del alcance del proyecto, este puede variar a medida se ganan licitaciones.

11. ¿Brinda documentación sobre la dosificación de cada producto a la empresa?

Dependiendo el producto, se brinda la información de dosificación de fábrica del mismo.

12. ¿Pueden variar los precios de los productos según la cantidad que sea adquirida por la empresa?

Para algunos productos los precios ya están establecidos, pero algunos otros se brinda un mejor precio según el volumen adquirido.

4.3. Diagrama de Ishikawa con efecto positivo

“El diagrama de Ishikawa es un método gráfico que se usa para efectuar un diagnóstico de las posibles causas que provocan ciertos efectos, los cuales pueden ser controlables” (UNIT, 2009, p. 22).

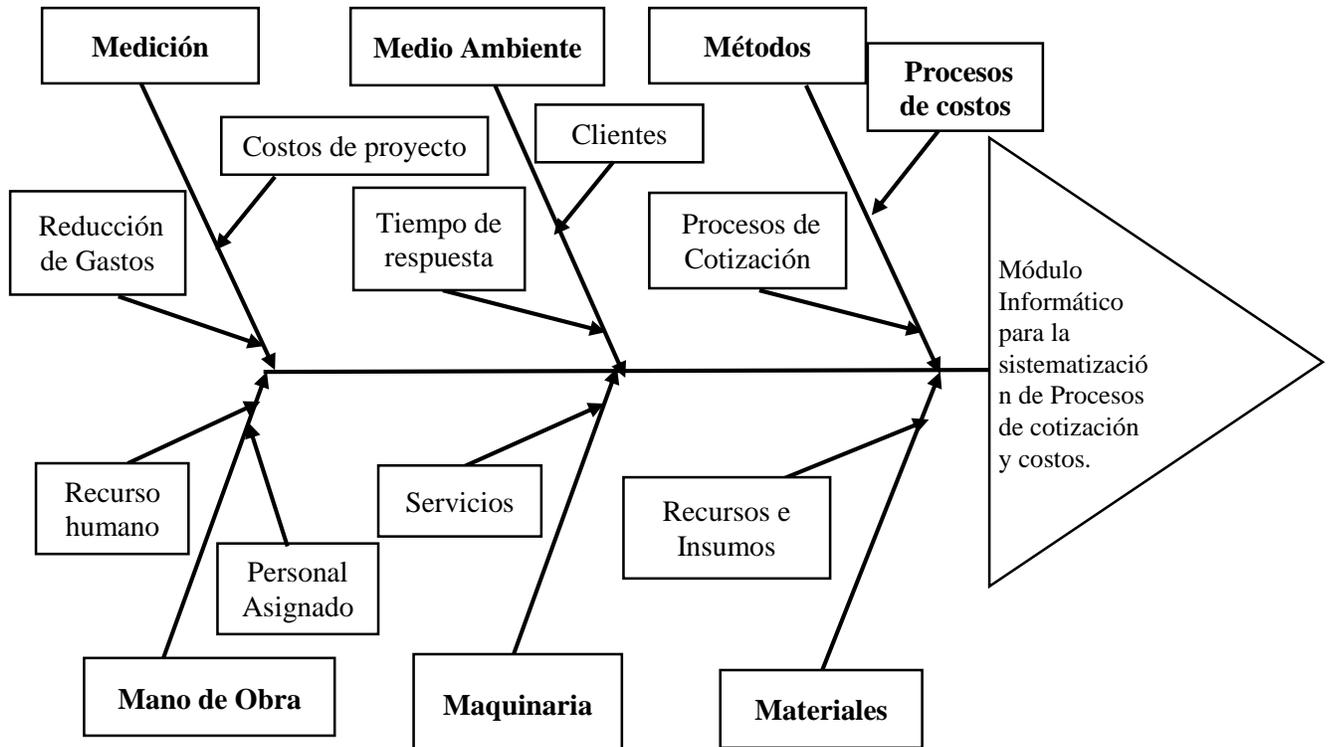


Figura 19. Diagrama de Ishikawa con efecto positivo.

Métodos

El tema de costos es un factor importante en las empresas, mediante la reducción de estos que pretende obtener una mayor rentabilidad a la empresa.

El módulo informático apoyará con todo el proceso que conlleva realizar una cotización para un proyecto y de esta forma tomar las decisiones correctas.

Medio Ambiente

Los clientes son base importante para la empresa, son quienes generan los ingresos que apoyan al crecimiento de la misma, por esta razón el tiempo de respuesta debe estar alineado al tiempo de las solicitudes de los proyectos.

Medición

Los costos y gastos que se generan durante las ejecuciones de los proyectos deben ser contemplados desde un inicio al momento que se genera el proceso de cotización para no tener que incurrir en gastos innecesarios.

Mano de obra

Se cuenta con la causa de no tener personal disponible durante la cotización de los proyectos que conlleva a impactos económicos grandes para la empresa ya que un mal procedimiento repercute en los costos del proyecto.

Maquinaria

Contar con los tipos de servicios establecidos y los niveles que estos incluyen es de suma importancia para agilizar los procesos de cotización y el tiempo de respuesta hacia los clientes. Los servicios tienen como causa la estandarización o categorización de los mismos.

Materiales

La empresa debe conocer los recursos con los que ella dispone, así como los insumos necesarios para abastecer los proyectos, tener un registro y una estimación de los recursos e

insumos que se deben asignar para cada tipo de servicio apoya a la empresa a tomar decisiones adecuadas.

Gastos

Los gastos tienen como causa la rentabilidad de la empresa, ya que un mal manejo de estos provoca pérdidas innecesarias para la empresa.

4.4 Análisis Estadístico

El siguiente análisis estadístico está basado en los datos de la encuesta y la entrevista aplicada por medio del cuestionario.

¿Tiene conocimiento de los recursos que dispone la empresa antes de realizar un proyecto?

Tabla 16. Datos estadísticos de conocimiento de recursos disponibles

Descripción	Valor
Media	2
Mediana	1
Moda	1
Desviación estándar	1.73
Varianza	3
Coficiente de variación	87%

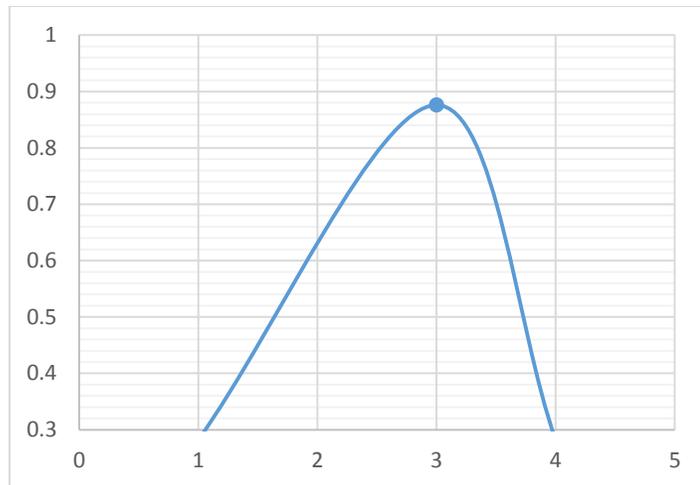


Figura 20. Campana de Gauss, conocimiento de los recursos disponibles

La mediana es menor que la media por lo que la mayoría de los datos se encuentran más a la derecha, indicando que la mayor parte de la población no dispone de un conocimiento sólido de los recursos disponibles de la empresa para un proyecto, el coeficiente de variación es de 87% lo que confirma que la población necesita el acceso a información de este tipo.

4.5 Propuesta

4.5.1 Modulo informático para la sistematización de procesos de cotización y costos.

4.5.2 Introducción

4.5.3 Descripción de la propuesta

4.5.3.1 Estructura de limpieza

4.5.3.2 Tipos de limpieza

4.5.3.3 Superficies

4.5.3.4 Estructuras de limpieza

4.5.3.5 Formulario de estimación de costos

4.5.3.6 Detalle de estimación de costos

4.5.3.7 Costo – Beneficio

4.5.3.8 Estimador de costos

4.5.3.9 Cotización Final

4.5.4 Presupuesto

4.5.5 Análisis financiero

4.5.6 Cronograma de ejecución

4.5.2 Introducción

El módulo informático se planteó como propuesta de solución al problema establecido durante la investigación que pretende fortalecer algunos procesos financieros de la empresa Logística Fácil de Honduras S.A.

Dicho módulo consistió en la evaluación de los procesos de cotización de proyectos incorporando todos los recursos e insumos necesarios para establecer el servicio adecuado; así mismo. la generación correcta de los costos que permitirá una toma de decisiones basada en cálculos y datos específicos.

Los beneficios de la implementación del módulo informático son:

1. Eficiencia y eficacia en los procesos de cotización.
2. Respaldo de datos históricos que permitirá a la empresa una toma de decisiones correcta.
3. Gastos y costos de proyecto basados en recursos e insumos adecuados.

4. Mayor rentabilidad a la empresa mediante los procesos de cotización y costos.

4.5.3 Descripción de la propuesta

4.5.3.1 Tipos de estructuras de limpieza

A través del módulo informático se gestionarán los tipos de estructura sobre las cuales son aplicados los servicios de limpieza, mismas que se tomarán como base para la asignación de recursos e insumos necesarios y la definición del costo del proyecto.

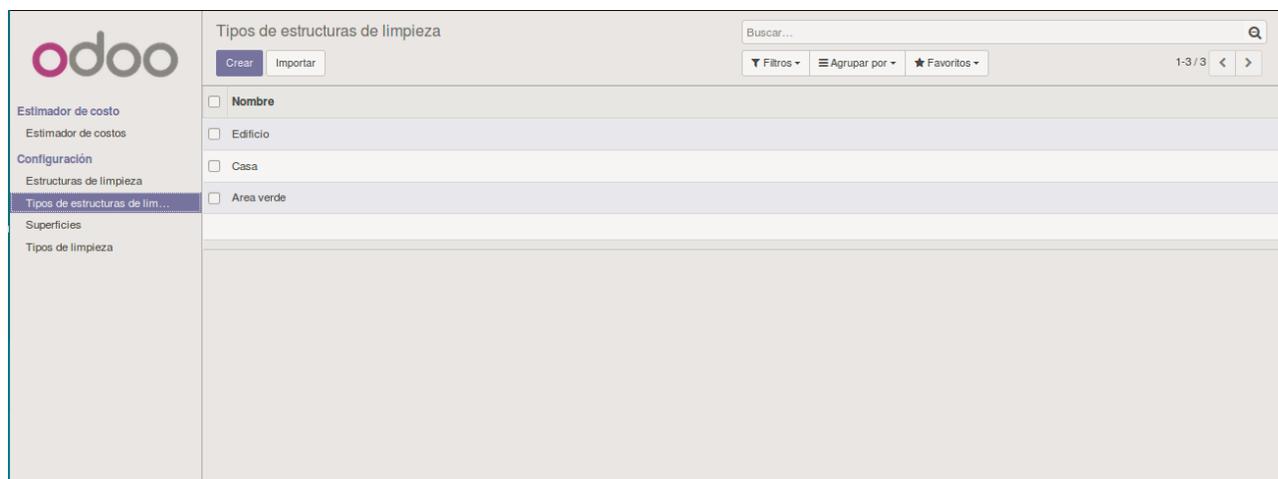


Figura 21. Tipos de estructuras de limpieza

4.5.3.2 Tipos de limpieza

El módulo cuenta con un registro de insumos y recursos, asignando las cantidades necesarias de los mismos para ejecutar un tipo de servicio específico, basado en criterios como la calidad o frecuencia necesaria de limpieza, así como el costo que se genera por la utilización de cada producto. Se toma en cuenta para el cálculo de costos una categorización del nivel de servicio a brindar como, por ejemplo; base, medio o alto.

Tipos de limpieza / Servicio de Limpieza Base

Nombre: Servicio de Limpieza Base

Suministros | Costos fijos | Descuento por empleados

Producto	Cantidad	Coste	Total
LIMPIA MUEBLES	1	200.00	200.00
JABON	1	10.00	10.00
DETERGENTE	1	150.00	150.00
CLORO	1	200.00	200.00

Figura 22. Tipos de limpieza

En la Figura 23 se muestra una tabla configurable que permite manejar precios fijos de acuerdo a los insumos, recursos u otros materiales solicitados en el proyecto. Cada fila de la tabla permite configurar el tipo de producto que se va suplir, si será de manera mensual o por cantidad y de esta forma generar el precio de servicio, precio de insumos y recursos, con el propósito de facilitar el cálculo de pre cotización haciendo que estos sean realizados de manera automática.

Tipos de limpieza / Servicio de Limpieza Base

Nombre: Servicio de Limpieza Base

Suministros | Costos fijos | Descuento por empleados

Descripción	Tipo de computo	Tipo	Precio de costo
SALARIO MINIMO	Mensual	Empleado	10,000.00
MATERIALES UTILIZADOS	Mensual	Suministro	200.00
UNIFORMES	Cantidad	Adicional	250.00
IHSS	Mensual	Empleado	588.00
DECIMO TERCER MES	Cantidad	Empleado	10,000.00
DECIMO CUARTO MES	Cantidad	Empleado	10,000.00
OTROS GASTOS(PLANTAS, REMOSION Y SALARIO COMPENSATORIO)	Mensual	Adicional	1,000.00

Figura 23. Asignación de costos fijos para Tipos de limpieza

Dependiendo el tipo de limpieza se estima un precio descuento por la cantidad de empleados que se asignan al proyecto, este precio varía según el tipo de servicio a ofrecer. Ver figura 24

Tipos de limpieza / Servicio de Limpieza Base

Editar Crear Acción ▾ 1 / 3 < >

Nombre Servicio de Limpieza Base

Suministros Costos fijos Descuento por empleados

De	Para	Monto de descuento
1	10	5.00
10	20	10.00
20	50	15.00

Figura 24. Descuento por empleado según tipo de limpieza

4.5.3.3 Superficies

Catálogo necesario para proporcionar la información de superficies, utilizada para categorizar las estructuras de limpieza que se crearan en base a las áreas que requieran el servicio de limpieza.

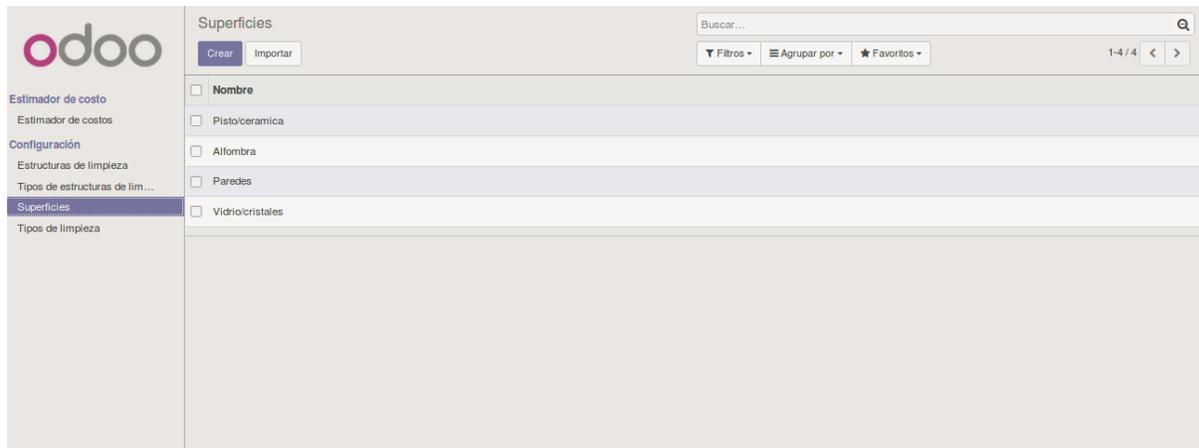


Figura 25. Superficies

4.5.3.4 Estructuras de limpieza

Las estructuras de limpieza permiten hacer una categorización, utilizando las opciones mencionadas anteriormente con las cuales se puede configurar de manera específica, en que consiste, el lugar en el cual se desea realizar el trabajo de limpieza, detallando superficie, tipo de estructura y tipo de limpieza, siendo parte importante en la agilización del proceso para la generación de la cotización al cliente.

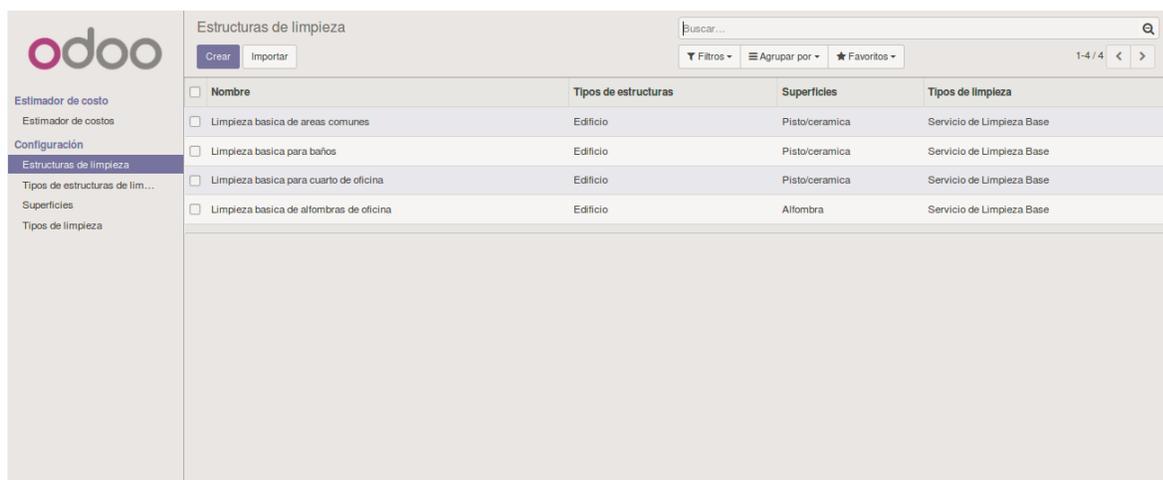


Figura 26. Estructuras de limpieza

La configuración de un producto generado por el ERP es asignada a la estructura para la realización de la cotización al final del proceso, de esta manera el cliente podrá tener una cotización detallada del servicio que se le está brindando, la estructura incluye un tamaño en metros cuadrados para delimitar el área de la cual una sola persona puede hacerse cargo para realizar el trabajo.

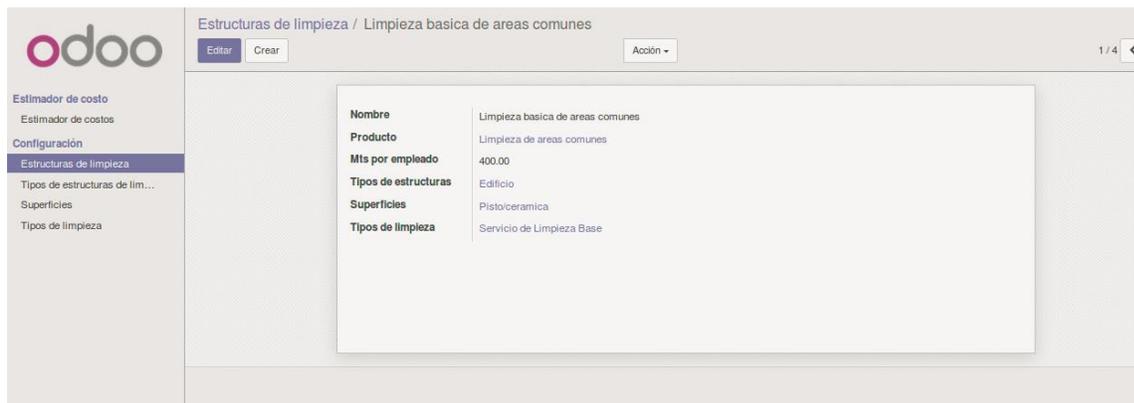


Figura 27. Vista preliminar de una estructura de limpieza

4.5.3.5 Formulario de estimación de costos

Completada la configuración de las categorías anteriores, como ser: tipo de servicio, estructura de limpieza, cantidad de recursos e insumos, superficies, se procede a calcular el costo total del proyecto, se ingresan datos generales del proyecto como la duración, ubicación, cliente y descripción del mismo. Se procede luego al ingreso del detalle del proyecto.

Estimador de costos / Proyecto Ejemplo_Tesis

Editar Crear Acción

5 / 5 < >

Crear cotización Aprobado Cancelado Solicitud

Nombre: Proyecto Ejemplo_Tesis **Numero de meses:** 12.00
Fecha de inicio: 01/01/2018 **Responsable:** Agrolait
Fecha de finalización: 31/01/2019 **Ubicación:** carretera norte
Descripción: 12 meses **Precio total:** 570,612.00

Detalle Cotizaciones

Estructuras de limpieza	Superficies	Tipos de limpieza	Cantidad	Dimension(Mts)	Dimension total	Costo mensual	Costo total	Precio mensual	Precio total
Limpieza basica de areas comunes	Pisto/ceramica	Servicio de Limpieza Base	1	800.00	800.00	27,551.00	330,612.00	47,551.00	570,612.00

Figura 28. Vista del formulario de estimación de costos

El administrador tendrá la facilidad de ver detalles de los costos y precios de los cuales se desprenden las cotizaciones, el sistema mantiene un registro histórico de todas las cotizaciones que fueron realizadas para el proyecto y la última cotización aprobada en caso de que el proyecto sea aceptado.

Estimador de costos / Proyecto Ejemplo_Tesis

Editar Crear Acción

5 / 5 < >

Crear cotización Aprobado Cancelado Solicitud

Nombre: Proyecto Ejemplo_Tesis **Numero de meses:** 12.00
Fecha de inicio: 01/01/2018 **Responsable:** Agrolait
Fecha de finalización: 31/01/2019 **Ubicación:** carretera norte
Descripción: 12 meses **Precio total:** 570,612.00

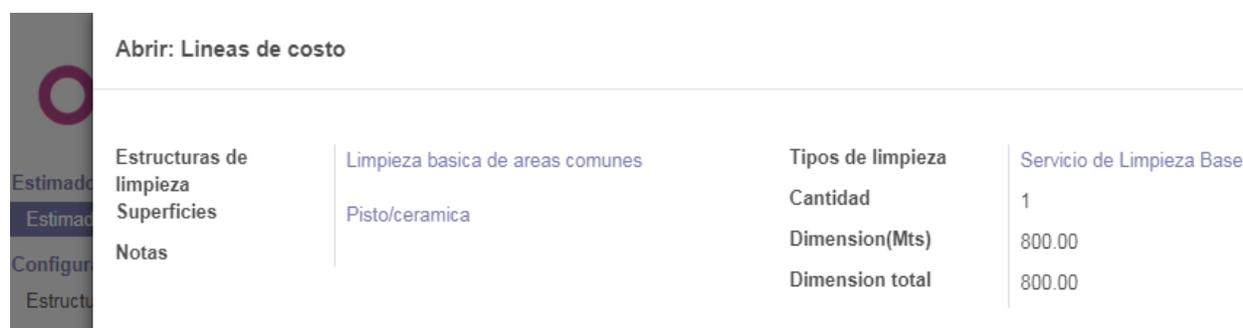
Detalle Cotizaciones

Número de pedido	Fecha de pedido	Cliente	Total	Estado factura
SO050	15/09/2018 15:21:19	Agrolait	1,109,639.60 L	Nada que Facturar
SO049	15/09/2018 15:20:40	Agrolait	964,904.00 L	Nada que Facturar
			2,074,543.60	

Figura 29. Histórico de cotizaciones

4.5.3.6 Detalle de estimación de costos

La pantalla permite el ingreso de un número para indicar la cantidad de estructuras que se van a limpiar del mismo tipo y también las dimensiones de metros cuadrados que mide dicha estructura, dado que la estructura de limpieza contiene la cantidad de metros que puede limpiar cada empleado, la división de la dimensión total entre este valor nos proporcionara la cantidad de empleados necesarios para la limpieza, también se elige la superficie y el tipo de limpieza.



Estructuras de limpieza	Tipos de limpieza	Servicio de Limpieza Base
Limpieza basica de areas comunes		
Superficies	Cantidad	1
Notas	Dimension(Mts)	800.00
	Dimension total	800.00

Figura 30. Detalle de datos de la estructura de limpieza

4.5.3.7 Costo – Beneficio

De acuerdo al tipo de limpieza que se eligió previamente y la cantidad de empleados calculada en base a las dimensiones de la estructura, se despliega de manera automática la tabla costos fijos en la cual se detalla la descripción del costo, el tipo de costo, cantidad y el detalle del costo mensual y costo total, basados en la cantidad de tiempo del proyecto. También se estima la utilidad que se desea obtener del proyecto, para esto se agrega el campo “Utilidad mensual”.

Una vez ingresada la utilidad se desglosa en la parte superior el monto de los costos y beneficios mensuales y totales en base al tiempo del proyecto.

Abrir: Lineas de costo

Costos		Precios	
Costo mensual	27,551.00	Precio mensual	47,551.00
Costo total	330,612.00	Precio total	570,612.00

Numero de meses	12
Utilidad mensual	20,000.00
Costos fijos	

Descripcion de costo	Tipo	Cantidad	Coste	Costo mensual	Costo total
SALARIO MINIMO	Empleado	1.00	10,000.00	20,000.00	240,000.00
MATERIALES UTILIZADOS	Suministro	1.00	500.00	1,000.00	12,000.00
UNIFORMES	Adicional	1.00	250.00	41.67	500.00
IHSS	Empleado	1.00	588.00	1,176.00	14,112.00
DECIMO TERCER MES	Empleado	1.00	10,000.00	1,666.67	20,000.00
DECIMO CUARTO MES	Empleado	1.00	10,000.00	1,666.67	20,000.00
OTROS GASTOS(PLANTAS,REMOSION Y SALARIO COMPENSATORIO)	Adicional	1.00	1,000.00	2,000.00	24,000.00
			32,338.00	27,551.00	330,612.00

Figura 31. Costo - Beneficio

La siguiente pantalla mostrada en la figura 32 le permite al usuario visualizar el precio mensual que se genera por cada empleado, calculado al dividir el precio mensual del proyecto entre la cantidad de recurso humano asignado, así mismo le permite obtener el precio total mensual para poder realizar el servicio de limpieza para la estructura.

Al capital humano se le debe pagar un salario mínimo según las leyes establecidas en Honduras, así mismo todo el personal asignado a los diferentes proyectos deben obtener los beneficios que por ley la empresa debe brindar como ser: bonos, treceavo, catorceavo y seguro

4.5.3.8 Estimador de costos

Al crear la pre cotización, automáticamente se genera una solicitud para ser aprobada o rechazada, un supervisor definido dentro del sistema valida que se cumplan todos los requisitos necesarios para establecer la cotización formal al cliente.



The screenshot shows the Odoo 'Estimador de costos' interface. It features a search bar, 'Crear' and 'Importar' buttons, and a table with columns for 'Nombre', 'Fecha de inicio', 'Fecha de finalización', 'Numero de meses', 'Responsable', 'Ubicación', 'Precio total', and 'Estado'. The table contains five entries with various project names, dates, durations, and statuses.

<input type="checkbox"/>	Nombre	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Numero de meses	Responsable	Ubicación	Precio total	Estado
<input type="checkbox"/>	Proyecto ejemplo 1	01/06/2018	28/02/2019	8.00	Agrolait	ciudad 1	0.00	Cancelado
<input type="checkbox"/>	Proyecto 2	01/06/2018	30/09/2018	3.00	Agrolait	Ubicacion 1	0.00	Aprobado
<input type="checkbox"/>	Proyecto 1	01/05/2018	28/09/2018	4.00	Agrolait	Isadosaodas	0.00	Solicitud
<input type="checkbox"/>	proyecto test	01/01/2018	31/01/2019	12.00	Agrolait	carretera	964,904.00	Solicitud
<input type="checkbox"/>	Proyecto Ejemplo_Tesis	01/01/2018	31/01/2019	12.00	Agrolait	carretera norte	964,904.00	Solicitud

Figura 34. Estimador de Costos

4.5.3.9 Cotización Final

La siguiente figura muestra la cotización final generada de todos los procesos descritos anteriormente en la propuesta

SO051

Cliente

Agrolait
69 rue de Namur
1300 Wavre
Bélgica

Fecha de pedido

15/09/2018 16:48:16

Fecha de caducidad

Plazos de pago

30 Días Netos

Lineas del pedido

Otra información

Producto	Descripción	Ctdad pedida	Entregado	Facturado	Precio unitario	Impuestos	Subtotal
Limpieza de areas comunes	Servicio de Limpieza Base-Pisto/ceramica	1.000	0.000	0.000	570,612.00	ISV por Pagar	570,612.00 L

12 meses

Base imponible : 570,612.00L

Impuestos : 85,591.80L

Total : **656,203.80L**

Cerrar

Figura 35. Cotización final

1.5.3 Presupuesto

A continuación, se presenta el presupuesto anual para llevar a cabo el proyecto; cabe destacar que para un proyecto de este tipo la mayoría de los gastos son originados por el desarrollo de la herramienta informática, el pago de licencias y la compra e implementación de la infraestructura sobre la cual se instalará la herramienta; estos gastos no tendrán impacto en el presupuesto, debido a que no se tendrá inversión alguna, por ejemplo el desarrollo no tendrá costo alguno, ya que la empresa cuenta con la estructura necesaria para montar el sistema, y las licencias no tienen costo dado que la plataforma sobre la que se desarrolló el módulo es open source (abierto).

Tabla 17. Presupuesto

Descripción	Cantidad	Detalle Unitario	Costo Total
Contratación plan corporativo de internet	1	L 11,520.00	L 11,520.00
Refrigerio capacitaciones	15	L 80.00	L 1,200.00
Servicio de implementación del módulo	1	L 1,000.00	L 1,000.00
		Total	L 13,720.00

1.5.4 Análisis financiero

“El objetivo de las razones financieras es analizar y simplificar las cifras de los estados financieros, realizar comparaciones históricas, interpretar los datos presentes en los informes financieros y permitir evaluar los proyectos de inversión de las empresas” (García Nava & Paredes Hernández, 2014, p. 11).

Los principales indicadores financieros toman en cuenta la utilidad neta como ser el ROE y el ROA, por tanto, a mayor utilidad con una mínima inversión, mejor salud financiera tendrá una empresa, nuestra propuesta requiere una mínima inversión anual de aproximadamente 13,000 lps y esta implica un mejor control y reducción de costos permanente para la empresa, maximizando la utilidad, dando como resultado mejores valores para estos indicadores financieros e impactando directamente en la salud financiera de la empresa.

García Nava & Paredes Hernández, (2014) afirman:

La interpretación de los estados financieros permite dar un significado a los datos históricos o proyectados para minimizar los riesgos a los que se enfrenta o enfrentará la empresa, por otra parte, permiten definir los aspectos positivos para seguirlos aplicando en la empresa. (p. 11)

Se realizó el estudio financiero proyectando las utilidades esperadas para la empresa a 5 años con los proyectos ganados y con el control de costos afinado gracias a la propuesta implementada, donde se calcularon los siguientes indicadores financieros:

$$\text{Valor Contable} = \text{Activo Total} - \text{Pasivo Total}$$

Se espera que en el plazo de 5 años la empresa tenga un valor contable de 3,070,000 lempiras, ya que se proyecta el crecimiento del capital social de la misma, y está presente un bajo nivel de apalancamiento dando como resultado un pasivo total mínimo, y es aquí donde la empresa utilizara estos indicadores financieros para utilizarlos como respaldo o garantía para apalancarse y posicionarse en el nicho de mercado participante.

$$\text{Costo de Deuda a Largo Plazo} = \text{Tasa Largo Plazo} \times (1 - \text{Tasa Impositiva})$$

El costo de la deuda a largo plazo tendrá un valor de 13.50%, donde se contempla que la tasa de largo plazo será de un 18% y la tasa impositiva utilizada es de un 25% según el rubro dentro del cual se desempeña la empresa.

$$\text{Tasa Real} = \frac{1 + \text{Tasa Nominal}}{1 + \text{Tasa de Inflación}} - 1$$

La Tasa Real esperada da como resultado el valor de 0.0217 utilizando una tasa Nominal de valor 6.15% y con una tasa de inflación calculada del 3.9%. También se maneja una Costo de Capital Promedio Ponderado de 15.90% donde gran parte será conformado por el costo del capital contable.

Se espera que la empresa comience generando flujos de efectivo anuales de aproximadamente 1, 400,000 lempiras y según los indicadores anteriores estos en años futuros crecerán hasta que en año cinco estos flujos de efectivo sean de aproximadamente 2, 140,000 lempiras, dando como resultado un valor presente de Flujos de efectivo de 21, 000,000 de Lempiras.

Según el valor de flujos de caja neto calculado la empresa tendrá un valor estimado de 18, 800,000 lempiras, denotando así el crecimiento significativo que tendrá la empresa en los años próximos.

Tomando en cuenta la poca inversión necesaria para el uso de la propuesta, se tomó en cuenta como inversión inicial el flujo de efectivo del año 0 que es en el que se comenzara la utilización del mismo y el año en el que tendrá más implicación el riesgo que conlleve la puesta en práctica del nuevo proceso, todo esto contra los flujos de efectivo esperados para los próximos 5 años, se obtiene una TIR con un valor de 113% mucho mayor del 15.70% contra la cual se compara la cual es la tasa de descuento de la cual depende el capital contable. La tasa de retorno anterior se sustenta en la existencia frecuente de contratos, así como los precios significativos de estos que ayudaran a poseer una participación más importante en el mercado y también la optimización de costos que ayudara a alcanzar la utilidad esperada de cada contrato.

4.5.6 Cronograma de ejecución

La ejecución del módulo informático tuvo una planeación de 7 etapas, la cual consistió en el análisis de las interfaces que se crearon en el sistema y el desarrollo del código para la

funcionalidad de los procesos de cotización y costos, seguidamente se realizaron pruebas y ajustes de acuerdo a las observaciones de los administradores de la empresa.

Una vez desarrollado todo el módulo informático se procedió a la etapa de producción con una duración de 3 días, y posteriormente se configuraron todos los usuarios con los respectivos permisos o roles que deben tener dentro del sistema, así mismo se realizó la etapa de capacitación a los usuarios finales que serán las personas encargadas del manejo y procedimiento correcto del módulo.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este capítulo se da respuesta a las preguntas y objetivos planteados en la investigación en base al análisis de los resultados obtenidos, planteando las siguientes conclusiones y recomendaciones al estudio realizado.

5.1 Conclusiones

Mediante los instrumentos y técnicas aplicadas al personal de la empresa Logística Fácil de Honduras S.A., se diagnosticaron los procesos utilizados actualmente, determinando la necesidad que esta cuenta con un sistema que administre la información centralizada para las cotizaciones de los proyectos y en base a la propuesta del módulo desarrollado le permita apoyar la toma de decisiones a sus gerentes y supervisores, generando un control más eficiente de recursos, costos, gastos y rentabilidad de sus proyectos.

La propuesta tiene un gran impacto en la empresa, dado que el 100% de la población de administradores están de acuerdo con el desarrollo de la misma, debido a que les permitirá agilizar en gran medida sus decisiones al contar el módulo con una aplicación relativa al análisis financiero de una cotización que se construya en cualquier momento, brindando la facilidad de ver a detalle los costos implicados, así como el ahorro de estos, gestión de la utilidad, y proyección de recursos e insumos.

Se diseñó, desarrolló y se presentó el módulo SIG a la dirección gerencial de la empresa, obteniendo la aceptación esperada, realizando pruebas o ensayos con casos atendidos por la empresa en tiempo pasado, y observando que, con la información manejada, la toma de decisiones

se facilita notablemente, brindando la oportunidad de gestionar las variables para maximizar la utilidad y reducir costos según sea necesario.

Vinculado al párrafo que antecede, se construyó un módulo informático basado en el modelo de negocio (business case) abierto, donde todas las variables involucradas en una probable cotización interactúan entre sí hasta producir el costo de la misma; a este modelo se le dejó un campo para que la empresa al cotizar coloque el % de rentabilidad esperada y esta haga una interface con las variables de costos y gastos para estimar el valor final de dicha cotización.

5.2 Recomendaciones

Uso permanente del módulo informático desarrollado para la realización de cotizaciones, y la actualización periódica de la información de suministros, en cuanto a cantidades y costos para la asignación correcta de estos insumos a los proyectos.

Permitir el acceso externo al módulo informático para los administradores y supervisores, con ello se puede lograr una gestión y control de cotización altamente productivas y los resultados del análisis financiero resultante al manipular las variables de costos, gastos y rentabilidad por parte de ellos en cualquier lugar y momento, brindando respuestas en cortos tiempos o proactivas en algunos casos.

Ejecutar un proceso de mejora continua sobre los diferentes componentes que forman parte del módulo, para en un futuro realizar ajustes y/o ampliaciones al mismo, que permitan que este se

adapte fácilmente y de manera flexible a los cambios en las variables que la empresa enfrente al momento de presupuestar sus proyectos.

Que los administradores utilicen de manera proactiva el módulo informático basado en el modelo de negocios diseñado, utilizando diversos escenarios (bajo condiciones normales, pesimistas y optimistas), para establecer posiciones estratégicas competitivas al momento de presentar sus propuestas de proyectos.

Crear un clima laboral donde los colaboradores sientan ser parte fundamental de la empresa, mediante recompensas o incentivos y brindando un excelente salario emocional, que permita a los colaboradores tener oportunidad de desarrollo y un bienestar psicológico, produciendo un entorno laboral adecuado, así mismo la empresa debe modernizar herramientas y métodos utilizados para el servicio de limpieza aumentando la eficiencia de sus empleados y produciéndoles un menor desgaste físico y emocional.

TABLA DE CONCORDANCIA

Tabla 17. Concordancia de los segmentos de la Tesis con la propuesta.

Título	Problema	Preguntas	Objetivos		Conclusión	Recomendación	Propuesta
			General	Específicos			
Fortalecimiento empresarial en la sistematización de procesos contables y financieros caso Logística Fácil de Honduras S.A.	Debido a la carencia de una sistematización de procesos financieros para la empresa Logística Fácil de Honduras S.A. la toma de decisiones estratégicas se torna difícil para la adecuación de los proyectos.	¿Cuál sería la alternativa más eficiente para la sistematización de procesos de cotización y costos para la empresa Logística Fácil de Honduras S.A.?	Facilitar la sistematización de los procesos financieros mediante la implementación de un módulo informático que permita automatizar los procesos de cotización y costos para contribuir a la presupuestación de sus servicios y facilitar la toma de decisiones	Identificar mediante diagnóstico los procesos financieros referentes al ahorro de costos y beneficios que influyen en la toma de decisiones de la empresa, a través de una investigación realizada dentro de la misma.	Mediante los instrumentos y técnicas aplicadas al personal de la empresa Logística Fácil de Honduras S.A., se diagnosticaron los procesos utilizados actualmente, determinando la necesidad de esta cuenta con un sistema que administre la información centralizada para las cotizaciones de los proyectos y en base a la propuesta del módulo desarrollado le permita apoyar la toma de decisiones a sus gerentes y supervisores, generando un control más eficiente de recursos, costos, gastos y rentabilidad de sus proyectos.	Uso permanente del módulo informático desarrollado para la realización de cotizaciones, y realizar una actualización periódica de la información de suministros en cuanto a cantidades y costos para la asignación correcta de estos insumos a los proyectos.	Modulo informático para la sistematización de procesos de cotización y costos.

Tabla 17. Concordancia de los segmentos de la Tesis con la propuesta.

Título	Problema	Preguntas	Objetivos		Conclusión	Recomendación	Propuesta
			General	Específicos			
		¿Cuáles son los factores o causas que presenta la empresa Logística Fácil de Honduras S.A. en sus procesos financieros?		Analizar y medir el impacto financiero de la propuesta de sistematización en términos de ahorro en costos y velocidad de respuesta en la toma de decisiones gerenciales ante solicitudes de los clientes.	La propuesta tiene un gran impacto en la empresa, dado que el 100% de la población de administradores están de acuerdo con el desarrollo de la misma, debido a que les permitirá agilizar en gran medida sus decisiones al contar el módulo con una aplicación relativa al análisis financiero de una cotización que se construya en cualquier momento, brindando la facilidad de ver a detalle los costos implicados así como el ahorro de estos, gestión de la utilidad, y proyección de recursos e insumos.	Permitir el acceso externo al módulo informático para los administradores y supervisores, con ello se puede lograr una gestión y control de cotización altamente productivas y los resultados del análisis financiero resultante al manipular las variables de costos, gastos y rentabilidad por parte de ellos en cualquier lugar y momento, brindando respuestas en cortos tiempos o proactivas en algunos casos.	

Tabla 17. Concordancia de los segmentos de la Tesis con la propuesta.

Título	Problema	Preguntas	Objetivos		Conclusión	Recomendación	Propuesta
			General	Específicos			
		¿Cuál es la situación actual de los procesos financieros en la empresa Logística Fácil de Honduras S.A.?		Diseñar un módulo SIG (Sistema de Información Gerencial) debidamente automatizado, que sirva de apoyo a la toma de decisiones a la gerencia de la empresa en lo atinente a la presupuestación de sus ingresos, costos y gastos.	Se diseñó, desarrolló y se presentó el módulo SIG a la dirección gerencial de la empresa, obteniendo la aceptación esperada, realizando pruebas o ensayos con casos atendidos por la empresa en tiempo pasado, y observando que con la información manejada la toma de decisiones se facilita notablemente, brindando la oportunidad de gestionar las variables para maximizar la utilidad y reducir costos según sea necesario.	Ejecutar un proceso de mejora continua sobre los diferentes componentes que forman parte del módulo, para en un futuro realizar ajustes y/o ampliaciones al mismo, que permitan que este se adapte fácilmente y de manera flexible a los cambios en las variables que la empresa enfrente al momento de presupuestar sus proyectos.	

Tabla 17. Concordancia de los segmentos de la Tesis con la propuesta.

Título	Problema	Preguntas	Objetivos		Conclusión	Recomendación	Propuesta
			General	Específicos			
		¿Cómo se beneficiaría la empresa Logística Fácil de Honduras S.A. con la sistematización de sus procesos de cotización y costos?		Proponer un módulo informático basado en un modelo de negocios (business case) de ensayo y error, que permita establecer la relación costo beneficio de la operación de la empresa en el momento que las variables de ingresos, costos y gastos sean manipuladas con datos supuestos o reales.	Vinculado al párrafo que antecede, se construyó un modelo de negocio (business case) abierto donde todas las variables involucradas en una probable cotización interactúan entre si hasta producir el costo de la misma; a este modelo se le dejó un campo para que la empresa al cotizar coloque el % de rentabilidad esperada y esta haga una interface con las variables de costos y gastos para estimar el valor final de dicha cotización.	Que los administradores utilicen de manera proactiva el modelo de negocios diseñado, utilizando diversos escenarios (bajo condiciones normales, pesimistas y optimistas), para establecer posiciones estratégicas competitivas al momento de presentar sus propuestas de proyectos.	

REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

- Ackoff, R. L. (2002). *El paradigma de Ackoff. Una Administración sistemática*. México D.F. México: Limusa.
- ADEL. (Junio de 2018). *adel.com.ar*. Obtenido de Asociación de empresas de limpieza:
<https://www.adel.com.ar/quienes-somos/>
- America, C. L. (2018). *cleanet.com.uy*. Obtenido de cleaning concepts:
<http://cleannet.com.uy/index.html>
- Arellano Gonzalez, A., Carballo Mendivil, B., & Rios Vazquez, N. (2017). *Análisis y Diseño de Procesos*. México: Pearson.
- Arturo. (18 de Abril de 2012). *El analisis costo-beneficio*. Obtenido de CreceNegocios.com:
<https://www.CreceNegocios.com/el-analisis-costo-beneficio/>
- Barrera, G. T. (2006). *Una apuesta metodológica para el aprendizaje en las organizaciones*. Ecuador: NUEVARED.org.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación.
- Bertalanffy, L. V. (1968). *Teoria general de sistemas: fundamentos, desarrollo y aplicaciones*. Mexico: Fondo de Cultura Economica.
- Bertoglio, O. J. (2001). *Introducción a la teoría general de sistemas*. Mexico: Limusa.
- Blanchard, B. (1990). *Systems Engineering and Analysis*. Estados Unidos: Prentice Hall.
- Blocher, E., & Stout, D. (2008). *Administración de costos*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Botero, L. D. (20 de Septiembre de 2001). *La Sistematización de Practicas*. Obtenido de
<file:///C:/Users/nmunguia/Documents/Documentos/UNITEC/Proyecto%20de%20GRADUACION/Logistica%20F%C3%A1cil/Otros%20Libros/liceo.PDF>
- Boulding, K. E. (1956). *General system theory the skeleton of science*. Michigan: INFORMS.

- Briano, J. C., & Freijedo, C. F. (2011). *Sistemas de Informaci[on gerencial*. Argentina: Pearson Argentina.
- Brien, J., & Marakas, G. (2006). *Sistemas de Informacion Gerencial*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Buendía Eisman, L., Colás Bravo, P., & Hernández Pina, F. (1998). *Métodos de investigación en psicopedagogía*. Madrid, España: McGraw-Hill.
- Bunge, M. (1981). *La ciencia. Su método y su filosofía*.
- Burbano Ruiz, J. (2005). *Presupuestos: Enfoque moderno de planeacion y control de recursos*. Bogota: Mc Graw Hill.
- Cáceres, E. (2014). *Análisis y Diseño de Información*. Obtenido de <http://www.facso.unsj.edu.ar/catedras/ciencias-economicas/sistemas-de-informacion-II/documentos/aydise14.pdf>
- Cardoza, P. (10 de Agosto de 2018). Enrevista 1. (N. Munguia, & C. Ramos, Entrevistadores)
- Carranza, S. (22 de Julio de 2018). *Cuanto Pagan por una hora de trabajo en Honduras*. Obtenido de El Herald: <http://www.elheraldo.hn/economia/1199883-466/cu%C3%A1nto-pagan-por-una-hora-de-trabajo-en-honduras>
- Carvajal, L. (2013). *La inducción como método de investigación científica*. Obtenido de <http://www.lizardo-carvajal.com/la-induccion-como-metodo-de-investigacion-cientifica/>
- Castro, J. L. (2015). *Análisis de problemas y toma de decisiones*. Mexico: Pearson Education.
- Catacora Carpio, F. (1996). *Sistemas y Procedimientos Contables*. Caracas, Venezuela: McGRAW-HILL.
- Cedeño, M. (14 de 10 de 2014). *SlideShare*. Obtenido de Sistematización Contable y Financiera: <https://es.slideshare.net/YuliDeLaCruz/consulta-1-40837126>
- Checkland, P. (1997). *Pensamiento de sistemas, practica de sistemas*. Mexico: Limusa.

- Checkland, P. (1997). *Pensamiento de sistemas. Práctica de sistemas*. México: Noriega.
- comunicae.es. (Enero de 2018). *El sector limpieza prevé el crecimiento de un 2% para sus empresas en 2018*. Obtenido de comunicae.es: <https://www.comunicae.es/nota/el-sector-limpieza-preve-el-crecimiento-de-un-1197645/>
- Deloitte. (2016). *La dictadura del precio*. ASPEL. Madrid, España: Deloitte.
- Escamilla, M. D. (2013). *Aplicación básica de los métodos científicos*. Obtenido de https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES40.pdf
- FAO. (Julio de 2015). Plantilla de buenas prácticas.
- Gaceta, D. O. (28 de Enero de 2018). Tabla de salario mínimo, vigente a partir del 1 de enero del año 2018. *Diario Oficial La Gaceta*.
- García Nava, J. A., & Paredes Hernández, L. M. (2014). *Estrategias financieras empresariales*. México: Grupo Editorial Patria.
- Gonzales, E. (2015). *El método científico*.
- Guadarrama, P., Martínez, M., & Centellez, I. (1991). *Lecciones de Filosofía Marxista-Leninista. Tomo I*. La Habana: André Voicín.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGraw-Hill.
- Holliday, O. J. (2017). *Orientaciones teórico-prácticas para la sistematización de experiencias*. Obtenido de Centro de recursos: http://centroderecursos.alboan.org/ebooks/0000/0788/6_JAR_ORI.pdf
- Huamán Calderón, D. (23 de Mayo de 2011). Fuentes de Informacion. Peru.

Interclean, I. (11 de Febrero de 2015). *Issa interclean latam*. Obtenido de <https://issaintercleanlatam.wordpress.com/>

Latinoamericana, L. (2012). *limpiezall.com.ar*. Obtenido de Higiene Ambiental, Limpieza en Altura: <http://www.limpiezall.com.ar/index.shtml>

Llorente, A. P. (2014). *Operacion contable en los procesos de negocios*. Mexico: Pearson.

Louffat, E. (2016). *Administración: Fundamentos del Proceso Administrativo*. Peru: CENGAGE.

Martinez. (2009). *Investigación Comercial*. Obtenido de técnicas e instrumentos: <http://www.ebrary.com>

Monge, H. S. (2011). *Metodos de Control de inventarios para empresas de servicios*. Obtenido de <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/21990/Capitulo1.pdf>

Morales, F. (2012). *Conozca 3 tipos de investigación: Descriptiva, Exploratoria y Explicativa*. Obtenido de <http://www.creadess.org/index.php/informate/de-interes/temas-de-interes/17300-conozca-3-tipos-de-investigacion-descriptiva-exploratoria-y-explicativa>

Murdick, R., & Ross, J. (1974). *Sistemas de Información basados en computadoras para la administración moderna*. Mexico: Editorial Diana.

noticiasvegetarianasweb. (2018). *¿Que es el impacto financiero?* Obtenido de noticiasvegetarianasweb.blogspot.com: <http://noticiasvegetarianasweb.blogspot.com/2013/07/que-es-el-impacto-financiero.html>

ONCAE. (2017). *DOCUMENTOS ESTANDAR DE LICITACION*. Tegucigalpa: ONCAE.

Pacheco, J. (22 de Septiembre de 2017). *Heflo*. Obtenido de <https://www.heflo.com/es/blog/automatizacion-procesos/que-es-optimizacion-procesos/>

Peteraf, T., & Strickland, G. (2012). *Administración Estratégica*. Mexico: Mc Graw Hill.

Porter, M. E. (1980). *Competitive Strategy*. Nueva York: Free Press.

Ramirez Molinares, C. V., Garcia Barbosa, M., & Pantoja Algarin, C. R. (2010). *Fundamentos y Tecnicas de Costos*. Cartagena de Indias, Colombia: Editorial Universidad Libre.

Sampieri, R., Collado, C., & Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación*.

Senn, J. (1991). *Análisis y diseño de sistemas de información*. Mexico: Mc Graw Hill.

Sousa, K., & Oz, E. (2017). *Administración de los sistemas de Información*. Mexico: CENGAGE.

Torres, C. (2010). *Metodología de la investigación* . Bogotá: Pearson Educación.

Torres, V. L., & Garza Fernandez, G. (2016). *Costos para la toma de decisiones*. Mexico: Pearson.

UNAM. (2012). *Sistemas de Información*. Obtenido de http://docencia.fca.unam.mx/~rcaastro/u7_TIC.pdf

UNIT. (2009). *Herramienta para la mejora de la calidad*. Uruguay: UNIT.

Vanderbeck, E., & Mitchell, M. (2017). *Principios de contabilidad de costos*. Mexico: CENGAGE.

Velde, H. V. (Octubre de 2008). *Centro de Investigación, Capacitación y Accion Pedagógica*. Obtenido de Sistematización: http://www.cepalforja.org/sistem/documentos/sistematizacion_de_experiencias_-_III_edicion.pdf

GLOSARIO

Procesos financieros, estructura de los lineamientos a seguir para realizar una determinada acción como mejores prácticas.

Automatizar, estandarización de procesos financieros para la empresa.

Sistematización, incorporación de un módulo informático para el manejo de datos.

Módulo informático, interfaz creada para incorporar procesos de cotización y costos de proyectos de la empresa como medio para efficientar y apoyar la toma de decisiones.

Interfaz: la interfaz de usuario es el medio con que el usuario puede comunicarse con una máquina, un equipo o una computadora para realizar determinada acción, comprende todos los puntos de contacto entre el usuario y el equipo.

Estructura, definida como el catálogo de los tipos de servicios establecidos por la empresa como ser, limpieza básica, intermedia o superior.

SIG (Sistema de Información Gerencial), proporciona información para el soporte a la toma de decisiones estructuradas y con esto lograr que las metas y objetivos de negocio sean logrados de manera más eficiente.

ANEXOS

Anexo 1. Técnica de investigación: Encuesta



Encuesta PG 2018 UNITEC

Somos estudiantes de UNITEC y estamos cursando el proyecto de graduación de la maestría de Dirección Empresarial, solicitamos nos regale un poco de su tiempo para contestar la siguiente encuesta. El objetivo de la misma es medir el fortalecimiento empresarial para los procesos de cotización e inventario en Logística Fácil S.A.

1 ¿Tiene conocimiento de los recursos que dispone la empresa antes de realizar un proyecto?

Sí ____

No ____

Algunas Veces ____

2 ¿Cuenta con algún proceso para delimitar las áreas de limpieza?

Si ____

No ____

3 ¿Mantiene un registro de las dosificaciones de insumos utilizadas en proyectos anteriores?

Sí ____

No ____

Algunas Veces ____

4 ¿Mantiene un registro de los recursos asignados en proyectos anteriores?

Sí ____

No ____

Algunas Veces ____

5 ¿Maneja algún método de proyección para calcular la cantidad de recursos e insumos necesarios para realizar un proyecto?

Sí ____

No ____

6 ¿Posee un control de proveedores por productos?

Si ____

No ____

Para algunos productos ____

7 ¿Cuenta con algún mecanismo para la evaluación de costos de proyectos?

Sí ____

No ____

8 ¿Le gustaría contar con un sistema de información que respalde la toma de decisiones para nuevos proyectos?

Sí ____

No ____

9 ¿Varia la cantidad de personal según la intensidad del servicio que solicite el cliente?

Si ____

No ____

Algunas Veces ____

10 ¿Tiene algún mecanismo para obtener el costo-beneficio de los servicios que se ofrecen?

Sí ____

No ____

11 ¿Cuenta con categorización de servicios?

Sí ____

No ____

12 ¿Incorpora gastos de imprevistos al realizar la cotización para un proyecto? Si la respuesta es Si conteste la siguiente pregunta, de lo contrario finalice la encuesta

Sí ____

No ____

12.1 ¿Que mecanismo utiliza para calcular estos gastos?

Porcentaje de insumos ____

Porcentaje de recursos ____

Porcentaje del costo total ____

Otro: _____

Anexo 2. Técnica de investigación: Entrevista



Somos estudiantes de UNITEC, y estamos cursando el proyecto de graduación de la maestría de Dirección Empresarial, solicitamos un poco de su tiempo para contestar la siguiente entrevista. El objetivo de la misma es para medir el fortalecimiento empresarial para los procesos de cotización e inventario en Logística Fácil S.A.

ENTREVISTA

1. ¿Cómo es el proceso que utiliza la empresa actualmente para realizar la cotización de un proyecto o contrato?

2. ¿Cuál es proceso que usa para ofertar sus servicios, explique?

3. ¿Cuáles son los servicios ofrecidos al cliente para el área de limpieza, explique?

4. ¿Con cuanto personal cuenta la empresa y bajo qué circunstancias?

5. ¿A qué tipo de clientes le brinda servicios la empresa, explique?

6. ¿Qué tipos de insumos y recursos utiliza para los diferentes contratos o proyectos?

7. ¿Cuenta con proveedores establecidos? Mencione cuales.

8. ¿Qué método de dosificación utilizan para estimar los insumos necesarios para un proyecto?

Proveedores

9. ¿Cada cuánto la empresa solicita producto para inventario?

10. ¿Qué cantidades de producto solicita la empresa?

11. ¿Brinda documentación sobre la dosificación de cada producto a la empresa?

12. ¿Pueden variar los precios de los productos según la cantidad que sea adquirida por la empresa?

20/9/2018

Gmail - Aprobacion Tesis



nancy jasmin munguia antunez <nancymunguia28@gmail.com>

Aprobacion Tesis

ZELAYA DOUGLAS ANTONIO <dzelayab@unitec.edu>

16 de septiembre de 2018, 19:23

Para: nancy jasmin munguia antunez <nancymunguia28@gmail.com>, Carlos Efrain Ramos Cabrera <karloz.is.unah@gmail.com>

Estimados Nancy y Carlos.

Habiendo revisado el día de hoy la última versión de su documento "Fortalecimiento Empresarial en la Sistematización de Procesos Financieros, Caso Logística Fácil de Honduras, S.A," para optar a la Maestría en Dirección Empresarial de los maestrantes Nancy Jasmin Munguia Antunez con No. de Cuenta 11713160 Y Carlos Efrain Ramos Cabrera con No. de Cuenta 11713171; tengo a bien darle mi visto bueno de aprobación, al considerar reúne las condiciones temáticas exigidas por la Universidad a los postulantes de la Maestría antes citada.

Por mi parte, reconozco el esfuerzo y felicito a los maestrantes por llegar a esta etapa previa a su defensa.

Constancia de corrección de redacción y ortografía

Señores Facultad de Postgrado UNITEC.

Por este medio yo Yesenia Marbella Galindo

Identidad No. 0819-1989-00220, Licenciada en Español

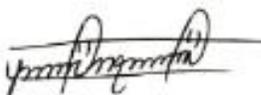
Hago constar que revise y corrija la redacción y ortografía del trabajo de Tesis de Maestría denominado "Fortalecimiento Empresarial en la Sistematización de Procesos Financieros caso Logística Fácil de Honduras S.A."

Desarrollado por el (los) estudiante(s):

Nancy Jasmin Munguía

Carlos Efraim Ramos

Para lo cual firmo la presente, haciendo constar la entrega de las observaciones consideradas pertinentes y la corrección de las mismas, para dar como finalizado el trabajo de tesis de los estudiantes antes mencionados.

Firma: 

Nombre Yesenia Marbella Galindo



Carlos Efrain Ramos Cabrera <karloz.is.unah@gmail.com>

Vo Bo Final Tesis de postgrado

1 mensaje

ZELAYA OVIEDO CARLOS AUGUSTO <zelayaoviedo@unitec.edu> 22 de septiembre de 2018, 17:35
Para: "nancymunguia28@gmail.com" <nancymunguia28@gmail.com>, "karloz.is.unah@gmail.com" <karloz.is.unah@gmail.com>
Cc: PG Postgrado <pgpostgrado@unitec.edu>

Estimados Maestranes Munguía Antunez y Ramos Cabrera.

Después de haber finalizado su tesis de postgrado "**FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL EN LA SISTEMATIZACIÓN DE PROCESOS FINANCIEROS CASO LOGÍSTICA FÁCIL DE HONDURAS S. A.**", cumplir con los requerimientos y haber realizado la pre defensa, les doy el **Vo Bo** correspondiente que los autoriza para continuar con los trámites en la facultad de postgrado. Deben proceder a imprimir el documento revisado y que de nuevo les adjunto, a doble cara incluyendo (después de los anexos) el VoBo del asesor temático, constancia de lectura y este VoBo del asesor metodológico. deben entregar en postgrado los tres ejemplares a colores entre el 22 y el 29 de septiembre. Recomiendo que la síntesis la entreguen al momento de la defensa a cada miembro de la terna.

Saludos y les deseo muchos éxitos en su defensa.

Carlos A. Zelaya Oviedo
Asesor metodológico PG

2 archivos adjuntos

 Tesis Final_NancyMunguía_CarlosRamos.docx
1914K

 Sintesis Tesis_NancyMunguía_CarlosRamos.docx
322K