



# UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

GESTION DE PROCESOS EN APLICACIÓN DE CONTROLES DEL AREA  
DE VENTAS DE LA EMPRESA DEKAUTOPARTES EN LA CIUDAD DE  
MACHALA

ESPINOSA ROSALES HENRY ROLANDO  
INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MACHALA  
2018



# UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

GESTION DE PROCESOS EN APLICACIÓN DE CONTROLES DEL  
AREA DE VENTAS DE LA EMPRESA DEKAUTOPARTES EN LA  
CIUDAD DE MACHALA

ESPINOSA ROSALES HENRY ROLANDO  
INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS

MACHALA  
2018



# UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

EXAMEN COMPLEXIVO

GESTION DE PROCESOS EN APLICACIÓN DE CONTROLES DEL AREA DE  
VENTAS DE LA EMPRESA DEKAUTOPARTES EN LA CIUDAD DE MACHALA

ESPINOSA ROSALES HENRY ROLANDO  
INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

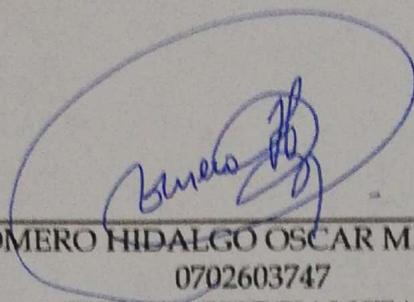
DURÁN CECILIA LUCIOLA

MACHALA, 06 DE JULIO DE 2018

MACHALA  
06 de julio de 2018

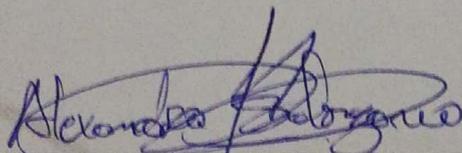
**Nota de aceptación:**

Quienes suscriben, en nuestra condición de evaluadores del trabajo de titulación denominado PROPUESTA DE UN ANÁLISIS FODA Y DIAGRAMA DE PARETO EN LA BANANERA GINAFRUIT, PARA MEJORAR SU POSICIONAMIENTO ESTRATÉGICO., hacemos constar que luego de haber revisado el manuscrito del precitado trabajo, consideramos que reúne las condiciones académicas para continuar con la fase de evaluación correspondiente.



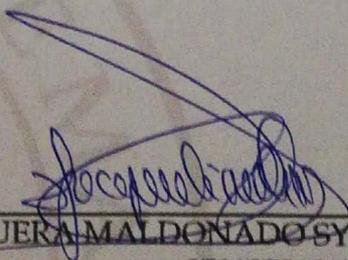
---

ROMERO HIDALGO OSCAR MAURICIO  
0702603747  
TUTOR - ESPECIALISTA 1



---

SOLORZANO GONZALEZ ALEXANDRA MONICA  
0702121872  
ESPECIALISTA 2



---

MOSQUERA MALDONADO SYLVIA JACQUELINE  
0701278129  
ESPECIALISTA 3

Fecha de impresión: viernes 13 de julio de 2018 - 14:44

## Urkund Analysis Result

**Analysed Document:** ESPINOSA ROSALES HENRY ROLANDO\_PT-010518.pdf  
(D40220000)  
**Submitted:** 6/17/2018 4:50:00 AM  
**Submitted By:** titulacion\_sv1@utmachala.edu.ec  
**Significance:** 0 %

Sources included in the report:

Instances where selected sources appear:

0

## CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

El que suscribe, ESPINOSA ROSALES HENRY ROLANDO, en calidad de autor del siguiente trabajo escrito titulado GESTION DE PROCESOS EN APLICACIÓN DE CONTROLES DEL AREA DE VENTAS DE LA EMPRESA DEKAUTOPARTES EN LA CIUDAD DE MACHALA, otorga a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tiene potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

El autor declara que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

El autor como garante de la autoría de la obra y en relación a la misma, declara que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asume la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.

Machala, 06 de julio de 2018



ESPINOSA ROSALES HENRY ROLANDO  
0706643343

## RESUMEN

El análisis del caso de investigación tiene como objeto de estudio la gestión por procesos y el objetivo es analizar sus inconformidades en el sistema de información del área de ventas que a su vez ésta no contextualiza en las bases teóricas del control interno ni de la empresa que se está estudiando.

El presente trabajo tiene como objetivo analizar las falencias en el sistema del área de ventas mediante una gestión por procesos para la correcta aplicación en la empresa Dekautopartes S.A. en la ciudad de Machala lo cual se cumple a cabalidad.

La metodología se evidencio a través con el método descriptivo, el método deductivo y una observación directa lo que se trabajó con la investigación, también se elabora un diagrama de flujo que se enfocó hacia los procesos analizando cada epistemología correcta.

**Palabras claves:** Gestión de procesos, área de ventas, control interno, sistema, proceso.

## **ABSTRACT**

The analysis of the research case has as object of study the management by processes and the objective is to analyze its nonconformities in the information system of the sales area that in turn does not contextualize in the theoretical bases of the internal control nor of the company that it is being studied.

The objective of this work is to analyze the shortcomings in the sales area system by means of a process management for the correct application in the company Dekautopartes S.A. in the city of Machala which is fully met.

The methodology was evidenced through the descriptive method, the deductive method and a direct observation what was worked with the research, a flow diagram was also elaborated that focused on the processes analyzing each correct epistemology.

**Keywords:** Process management, sales area, internal control, system, proces.

## Contenido

<b>INTRODUCCION</b> .....	<b>4</b>
<b>DESARROLLO</b> .....	<b>6</b>
<b>Generalidades</b> .....	<b>6</b>
Administración: .....	<b>6</b>
Gestión de proceso:.....	<b>6</b>
Control interno .....	<b>6</b>
Área de ventas.....	<b>6</b>
Sistema información .....	<b>7</b>
Gestion de inventario .....	<b>7</b>
<b>METODOLOGÍA</b> .....	<b>8</b>
<b>RESULTADO</b> .....	<b>13</b>
<b>CONCLUSIÓN</b> .....	<b>14</b>
<b>BIBLIOGRAFIA</b> .....	<b>15</b>

## INTRODUCCION

La realización de este trabajo investigativo tiene como finalidad la obtención del título de Ingeniero en administración de empresas, por ende tiene como tema la gestión de procesos en la aplicación de controles del área de ventas de la empresa Dekautopartes S.A. en la ciudad de Machala.

Mediante el análisis del contexto en la entidad surge la problemática de falencias en el sistema del área de ventas de la empresa Dekautopartes S.A. en la ciudad de Machala, lo que con lleva el nacimiento de la interrogante ¿qué efectos produce las falencias en el sistema del área de ventas de la empresa Dekautopartes S.A. en la ciudad de Machala?.

Para resolver la interrogante iniciamos con el análisis del mercado internacional de los proveedores o fabricantes de automóviles, estos cumplen exigentes necesidades de los consumidores por ende la producción que se base a los vehículos o emisión de los mismo pueden ser alternativos y a su vez son económicos, estos deben cumplir las grandes exigencias del mercado en su entorno y no se queda en un estancamiento ya que hay un movimiento en su producción como por ejemplo en los países de más producción que es China, Brasil e India; y a su vez quien lidera esta producción es China llamado el nuevo gigante automotriz siendo un país con un establecimiento muy equitativo en el mercado automotriz mundial. (Camargo Junior, 2015).

Además los modelos económicos que se centran en las principales cadenas de suministros de la misma industria que se llevan a cabo sus funciones de las cuales dependen de sus actividades y las unidades operativas que se lleven a cabo pero para ellos las nuevas funciones de la gestión por procesos con factores claves dentro las organizaciones.

Sin embargo, en el Ecuador el sector automotriz se encuentra en su mejor auge ya que la producción supera los desafíos del mercado y que para (Saavedra Torres, Pirela, & Colmenares) a su vez la demanda con oportunidades de modernización que canaliza para abastecer los requerimientos del mercado con estrategias de gestión de procesos que permitan posicionarse en el mercado mundial.

La provincia de El Oro cuenta con una gran competencia en el mercado sectorial que de las mayorías de las organizaciones no cuentan con una planificación ni una gestión de procesos, de la cual precedentemente mostrado la empresa Dekautopartes

S.A. le permita cumplir con las herramientas necesarias para su mejoramiento en ventas y ser más productiva en su zona.

El objetivo del presente trabajo de investigación es de “Analizar las falencias en el sistema del área de ventas mediante una gestión por procesos para la correcta aplicación en la empresa Dekautopartes S.A. en la ciudad de Machala.

Para el cumplimiento de la investigación se plantea el enfoque de análisis bibliográfico y documental mediante el empleo de herramientas tales como libros, revistas científicas, mediante la modalidad cualitativa.

## DESARROLLO

### **Generalidades**

**Administración:** Según (Luciani Toro & Vilorio A, 2015) , la administración en las organizaciones son las actividades que se pueden controlar, dirigir en si es la ciencia que la relaciona con la planificación correcta de su planta de actividades, en si es lo que fundamenta en toda organización con la directriz de controlar correctamente sus negocios, lo cual también implica que se trabaja en el campo de una historia transcendental con la afinidad de tener conjuntamente organizado.

(Llanes Font, Isaac Godinez, Moreno Pino, & Garcia Vidal , 2014)“Las organizaciones, tienen el reto de transformar su gestión en busca de una mayor rentabilidad”.

**Gestión de proceso:** Es por ello que la gestión de proceso en la entidad tiene como finalidad convertirse en una fuente de ayuda es decir, a una gestión dentro de la empresa la cual va a indagar en la organización de una manera apropiada y eficaz para un funcionamiento del mismo, la cual contribuirá a obtener un buen análisis sistemático y buena administración de lo que se trabajara en la entidad. (Hernandez Madrigal, 2017)

De acuerdo (Comas Rodriguez, Nogueira Rivera, & Medina Leon, 2014) , expresaron que mediante una perspectiva de tener como organizar a las entidades que se tienen en la actualidad como es el factor clave de que trabaje de manera eficiente y eficaz que permita visualizar a la organización como una proyección transcendental que implicara de manera cómo alinear las estrategias a la empresa. Mientras que (Ruiz Fuentes, Almaguer Torres, Torres Torres, & Hernandez Peña, 2013) la gestión por procesos lo relaciona con la gestión de calidad puesto que dirige una serie de métodos o técnicas para dirigir una entidad mediante un plus o beneficio para el cliente.

**Control interno.**-Para las instituciones es de vital importancia ya que este es el preciso registro de todo tiene que ir en marcha correctamente cumpliendo con todos las obligaciones u objetivos que ayuda a tener todo en orden. (Portal Martinez, 2016)

**Área de ventas.**-Las ventas es el pilar fundamental la cual direcciona a a tener una mejor dirección al cliente, donde se analiza las necesidades del consumidor que desea

adquirir de forma eficaz el producto que desea adquirir dentro de la empresa. (Leon Valbuena, 2013)

**Sistema información .-**Un sistema de información es el conjunto de interacción de elementos que conjugan entre sí y ayudan a las organizaciones en sus debidas actividades que proporcionan a un desarrollo para la toma de decisiones. (Vargas, Mondui, & Ruiz , 2014).

**Gestion de inventario.-**Las gestión de inventario como aplicación para la eficaz y eficiente es un instrumento que administra los bienes y servicios que conserva la entidad, lo cual lleva el conteo exhaustivo de muchas cantidades que la misma posee. (Causado Rodriguez, 2015)

## Metodología

En el trabajo de investigación se aplica el método descriptivo, se ya que analiza las falencias que están pasando en el entorno donde se está recabando información propia de la entidad.

El método deductivo se lo aplica ya que es para conocer de manera más lógica y hacer rápidas conclusiones, por lo que se hacen varias hipótesis de forma rápida y continua solo con el lugar de los hechos.

Por medio de la observación es un instrumento permite recolectar información consistente que se la pudo relacionar con el inventario, como se registra los egresos e ingresos, que posterior a eso se usó la observación directa lo cual de manera natural lo que se suscita en la entidad. (Pulido Polo, 2015)

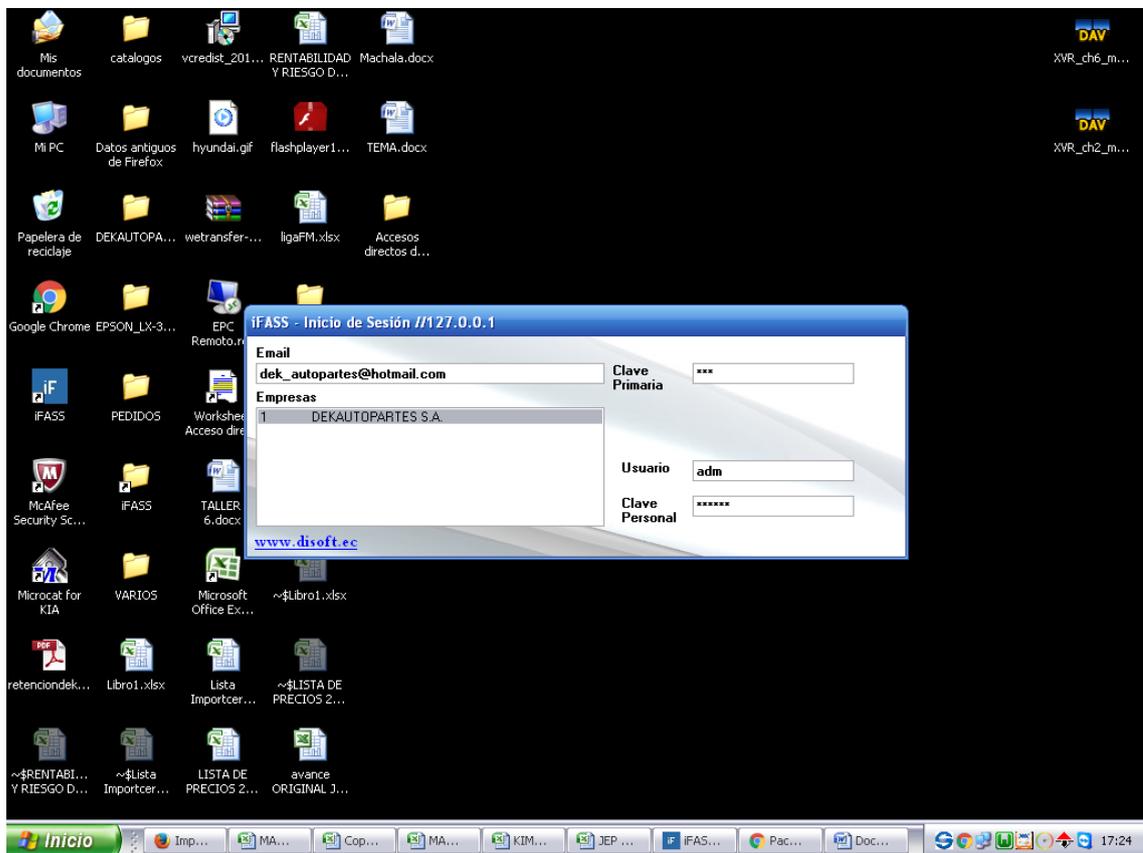
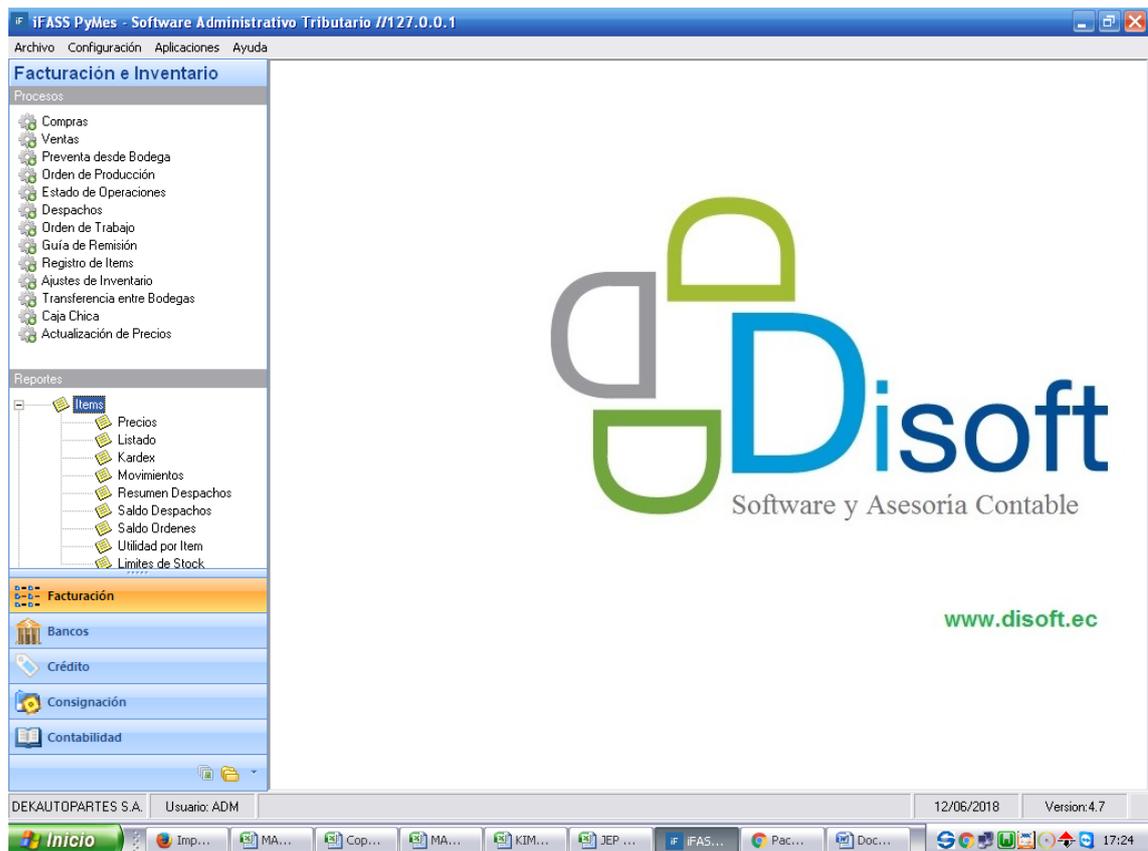


Ilustración 1: Sistema de Disoft

**FUENTE:** Empresa DEKAUTOPARTES S.A.

Esta ilustración muestra el inicio de sesión del sistema de la cual se comienza cuando se abre para el inicio de la venta.



**Ilustración 2: Sistema de información**

**FUENTE: Empresa DEKAUTOPARTES S.A.**

La empresa DEKAUTOPARTES S.A. cuenta con un sistema de información llamado Disoft (Software y Asesoría Contable) el cual permite acceder a varias opciones entre las principales y más importantes que se maneja diariamente, es la opción de ítems en la cual se verifica la existencia de los productos, compras en esta opción se ingresa los productos al sistema, ventas en la cual se registra la salida de los productos; por medio de estas opciones se puede manejar el control del inventario que a continuación se podrá ver sus defectos que la misma se está manejando con falencias.

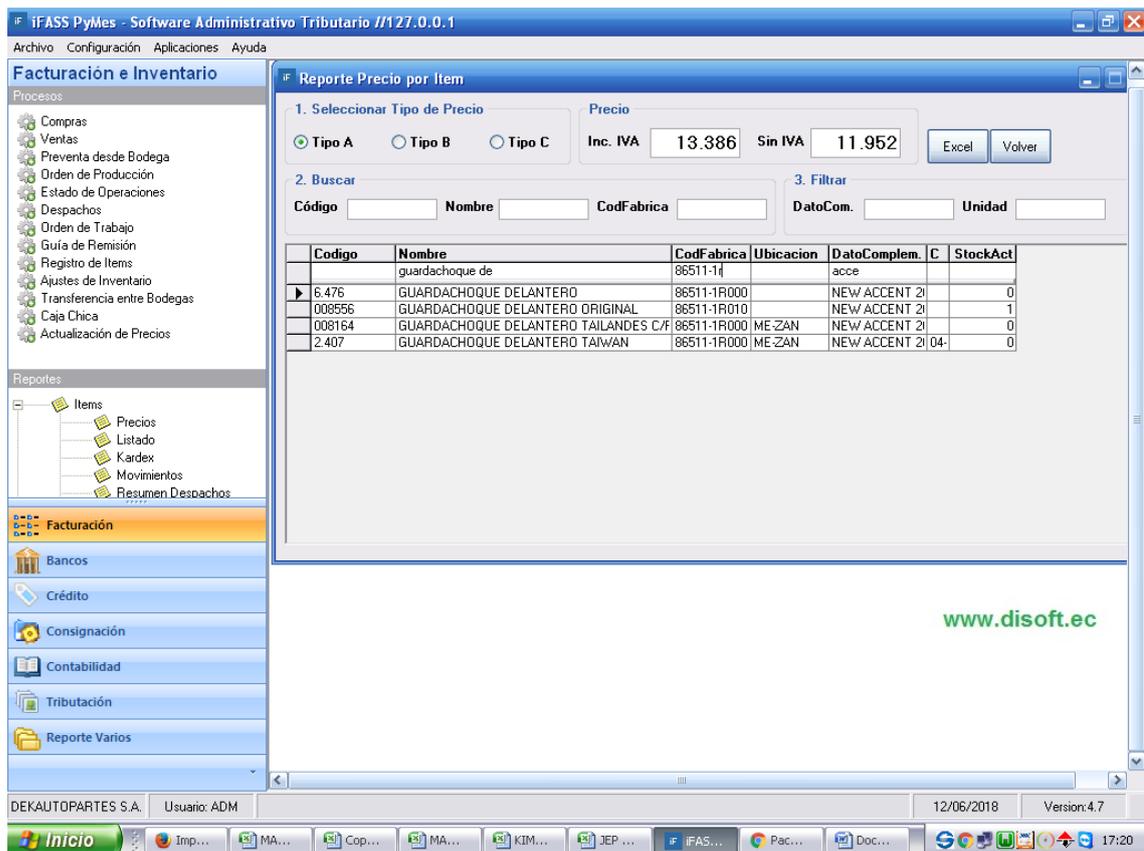


Ilustración 3: Programa donde se visualiza el stock de los ítems.

**FUENTE: Empresa DEKAUTOPARTES**

Se puede observar que en la ilustración 2 se refleja la cantidad que aparentemente hay en stock como por ejemplo se examina si hay explícito producto en el stock de la empresa DEKAUTOPARTES, en él se visualiza que determinado ítem que se busca muestra la cantidad de un producto en stock, lo cual con lleva a manifestar al consumidor que dicho producto que se solicita si hay en existencia física en la empresa y si el cliente lo quiere adquirir se procede a verificar el producto en la bodega de la misma. Al verificar el producto en bodega no se pudo evidenciar físicamente ya que este causa un malestar para el consumidor y no tenga una buena imagen como empresa.

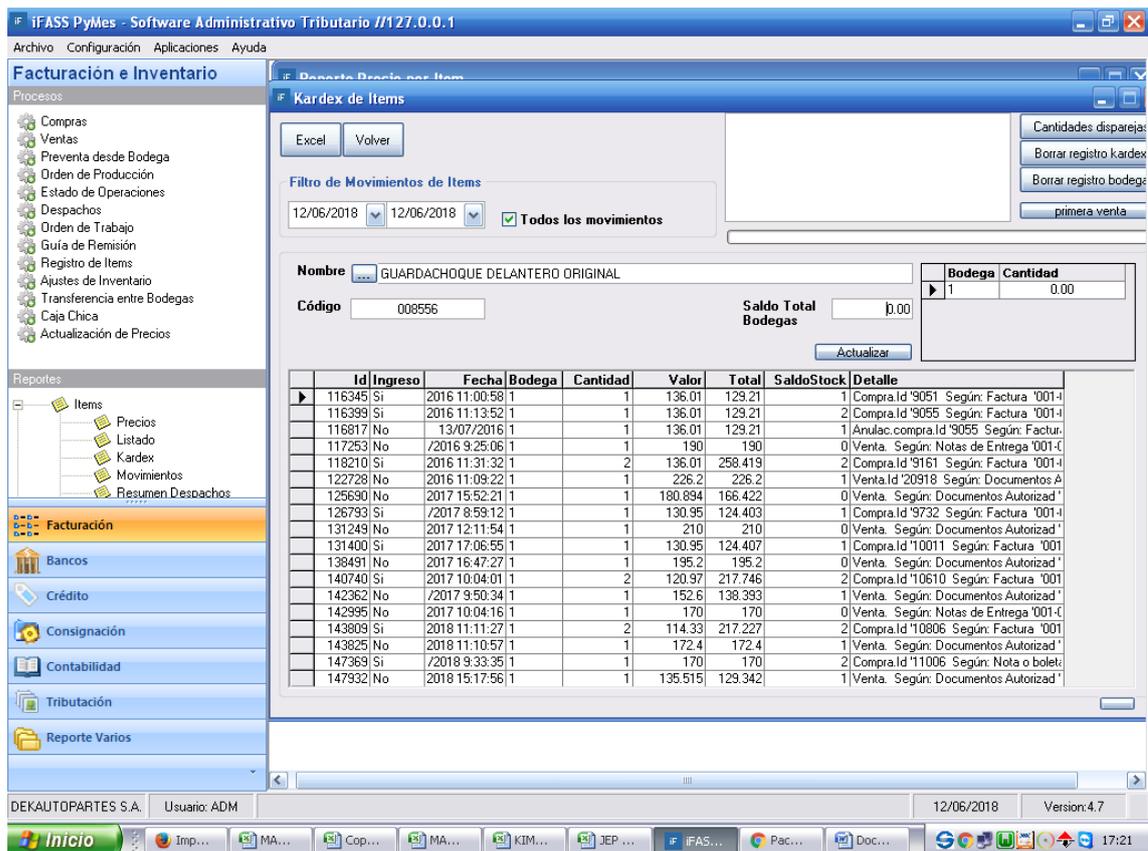
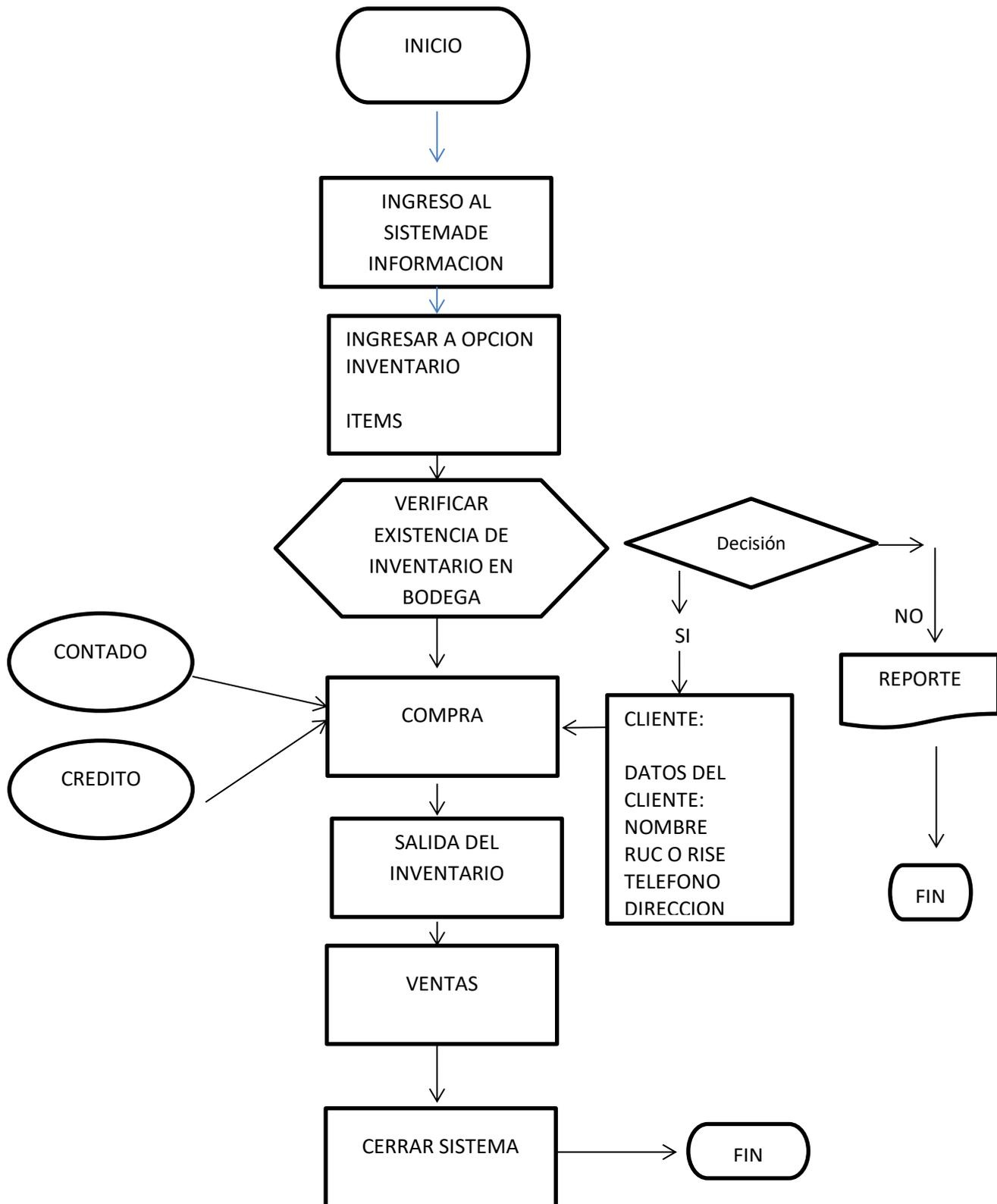


Ilustración 4: Programa donde se visualiza se ve los problemas

FUENTE: Empresa DEKAUTOPARTES

Siguiendo con el ejemplo en la ilustración 3 se puede observar que dicho producto sale la cantidad de 0 en bodega y aquí es donde podemos ver las falencias del sistema de información que no de baja en el inventario cuando se busca en la opción ítem el producto que se solicita, ya que este es un proceso clave de la empresa DEKAUTOPARTES lo cual por los problemas antes lo mencionado se puede evidenciar el problema que tiene dicha empresa en el área de venta.

## DESARROLLO DEL CASO PRÁCTICO



**Ilustración 5: Mapa de procesos**

FUENTE: Elaboración Propia

## **RESULTADO**

Por lo antes dicho, se llevará a cabo una investigación de la cual eh hay un análisis en la aplicación de controles en el área de ventas que permita cumplir con su objetivo, a través de la gestión de procesos para mejorar su sistema computarizado y así a su vez conjuntamente con la atención al cliente y le permita ser más competitiva.

El diagrama de flujo permite visualizar con mayor enfoque lo que determinamos para el control de mando que tiene la entidad la misma que nos ayuda a la toma de decisiones claras, la misma que toma la iniciativa del proceso de sistema del que se trabaja en la organización describiendo así cómo se planifica el sistema de inventario para la venta del cliente.

Por medio del diagrama de flujo demuestra paso a paso que al momento de que se ingresa al mercado ingresa directo a inventario y al momento que se va vender al consumidor se anotan los datos del cliente lo cual se procede a verificar qué he aquí el problema existente que existe en la empresa, por lo tanto existe se procede a verificar en bodega y no consta con lo que dice en el inventario en el programa; llegando así a una conclusión de que esto repercute en la atención al cliente quedando mal siguiendo así que al realizar un correcto registro tanto de las compras y el registro en el inventario de la empresa, ya que la entidad utiliza en su programa el método FIFO que utiliza ya que es la primera en entrar y primera en salir, lo utiliza el sistema de inventarios pero a su vez solo lo tiene en digital en su programa.

El sistema registra pero no da de baja en el sistema las ventas que se realicen, por lo tanto al momento de la venta que se realiza no consta como que estuviera vendida por falla mismo del sistema por lo que perjudica al momento de monitoreo del mismo administrador que está manejando en la entidad.

## **CONCLUSIÓN**

La presente investigación se enfocó en las bases teóricas planteadas, por lo tanto al caso proyectado que es el objeto de estudio, que a partir de su objetivo general que se detectó manera específica que el sistema cumplió con la correcta aplicación de la gestión.

Siguiendo, así con la metodología se corroboró que a su vez se utilizó el método deductivo que analizo el lugar de los hechos de manera natural y a su vez que ayudo a tomar decisiones, el método descriptivo describió de manera natural lo cual ayudó a recabar datos, también se utilizó la observación para a su vez se recolectó de manera que se indagó a ver lo que sucedió en su movimiento.

En el diagrama de procesos detectó más problemas que mostraron de manera explícita como es el proceso de la venta que tiene manejando el sistema que se utilizó en la entidad.

La empresa no se estuvo trabajando bien ya que se implementó una auditoría interna semestral para su revisión del control de inventario para la buena gestión de procesos en su aplicación en el área de ventas; ya que no se trabajó de forma eficiente lo cual perjudica al resultado de cómo se está atendiendo al sistema en la organización.

En el sistema de inventario se utilizó el kardex con el método FIFO de forma digital y también se implementó en forma física para tener un control exhaustivo preciso.

## BIBLIOGRAFIA

- Camargo Junior, J. B. (junio de 2015). La Gestion de Proveedores de Segundo nivel en la Cadena de Suministros un Estudio en la Industria Automotriz en Brasil. *Universidad del Centro Educativo Latinoamericano*(34), 109-118.
- Causado Rodriguez, E. (2015). Modelo de inventarios para control económico de pedidos en empresa comercializadora de alimentos. *Revista Ingenierías Universidad de Medellín*, 163-177.
- Comas Rodriguez, R., Nogueira Rivera, D., & Medina Leon, A. (2014). El control de gestión y los sistemas de información: propuesta de herramientas de apoyo. *Ingeniería Industrial*, 214-228.
- Hernandez Madrigal, M. (2017). SISTEMAS DE CONTROL DE GESTIÓN Y DE MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO: CONCEPTOS BASICOS COMO MARCO PARA LA INVESTIGACION. *Ciencia y Sociedad*, 111-124.
- Leon Valbuena, N. (2013). Fuerza de ventas determinante de la competitividad empresarial. *Revista de Ciencias Sociales*, 379-389.
- Llanes Font, M., Isaac Godinez, C., Moreno Pino, M., & Garcia Vidal , G. (2014). De la gestión por procesos a la gestión integrada por procesos. *Ingeniera Industrial*, 255-264.
- Luciani Toro, L., & Vilorio A, N. (2015). Objeto de estudio de la administración bajo el pensamiento complejo. *Vision Gerencial*, 199-220.
- Malaver Rodriguez, F., & Lopez Gallego, F. (2016). La investigación sobre la administración en Colombia (1965-2015): balance y perspectivas. *Cuadernos de Administracion*, 141-166.
- Portal Martinez, J. (2016). Control interno e integridad: elementos necesarios para la gobernanza pública. *El Cotidiano*, 7-13.
- Pulido Polo, M. (2015). Ceremonial y protocolo: métodos y técnicas de investigación científica. *Opción*, 1137-1156.
- Ruiz Fuentes, D., Almaguer Torres, M., Torres Torres, I., & Hernandez Peña, A. (2013). La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos. *Ciencias Holguin*, 1-11.
- Saavedra Torres, J. L., Pirela, J. L., & Colmenares, O. (s.f.). Medicion de la personalidad de marca en el mercado automotriz. *Universidad de los Andes*, 183-196.
- Valdes Gutierrez, T. (2009). Características de la Gestion por Proceso y la Necesidad de Implementacion en la Empresa Cubana. *Intituto Superior Politecnico Jose Antonio Echeverria*, 1-5. Obtenido de Características de la Gestion por Proceso y la Necesidad de Implementacion en la Empresa Cubana: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360433568004>

Vargas, I., Mondui, R., & Ruiz, M. d. (2014). Situación actual de los sistemas de información relacionados con la industria azucarera cubana ICIDCA. Sobre los Derivados de la Caña de Azúcar. *ICIDCA. Sobre los derivados de la Caña de Azúcar*, 35-41.