

CAPITULO II

TRABAJO DE CAMPO

2. ANÁLISIS DE CAMPO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE CLIENTES Y GESTIÓN DE COMPRA_VENTA DE VEHÍCULOS DE LA EMPRESA ECUATORIALMOTORS DEL CANTÓN SALCEDO.

2.1. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

En la Provincia de Cotopaxi y en la Ciudad de Salcedo se creó una nueva empresa de carros llamada “ECUATORIALMOTORS” la misma que se dedica a la Compra -Venta -Cambio- Comisión de Vehículos sumí nuevos con financiamiento directo, esta Empresa fue creada en el año de 1996 empezó como algo informal ya que en esos tiempos no contaban con las instalaciones adecuadas, para empezar dicho negocio, pero en la actualidad cuentan con unas elegantes oficinas y un patio amplio, disponible para la venta de los vehículos.

La Empresa “ECUATORIALMOTORS” de la ciudad de Salcedo está ubicado en la Av. Jaime Mata y Mario Mogollón esq. (Vía Ambato).

2.2. MISIÓN

“Es satisfacer integralmente al cliente ofreciendo Vehículos de alta calidad, servicio personalizado y con un excelente crédito, rápido y oportuno.”

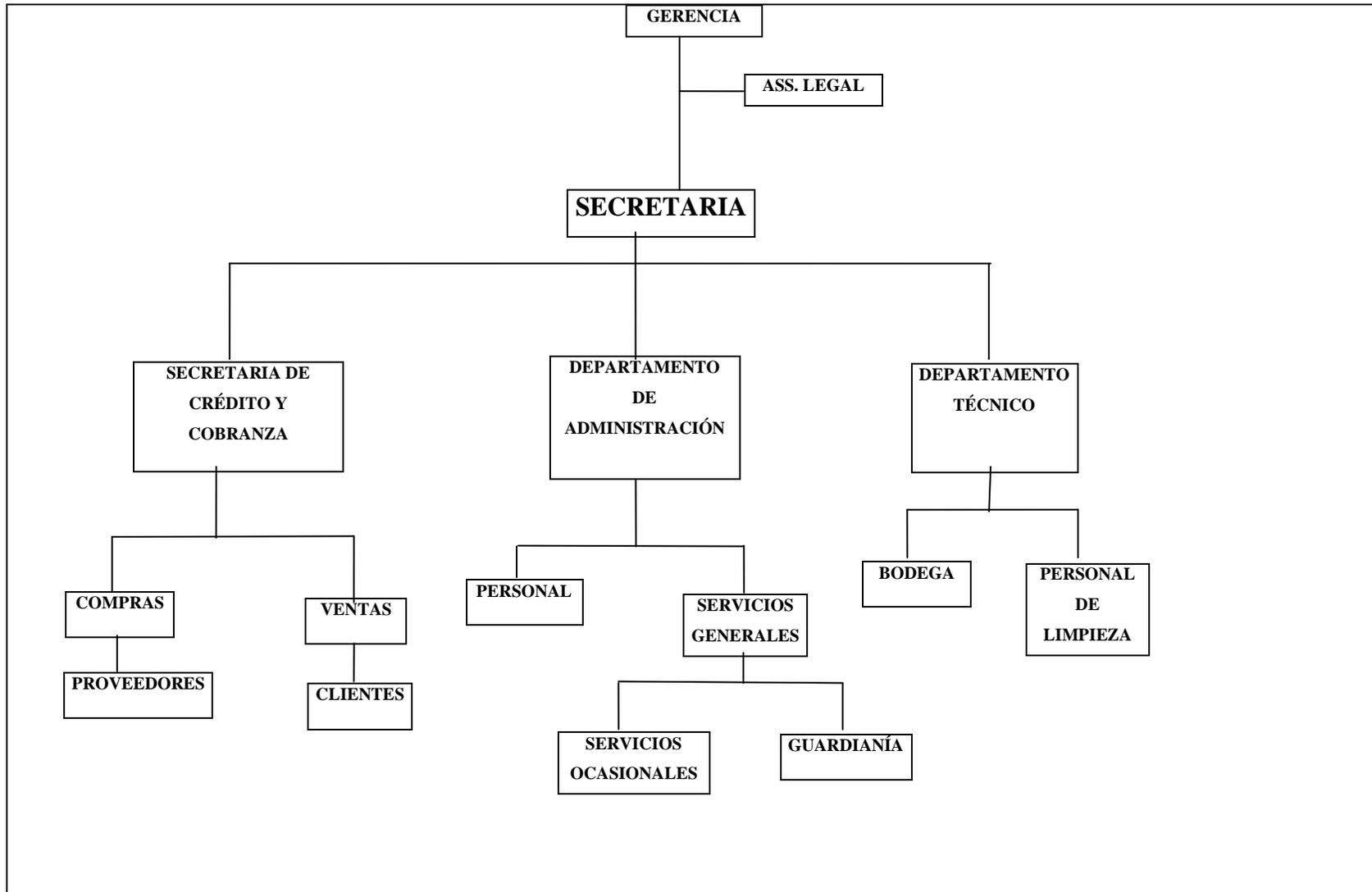
2.3. VISIÓN

“Ser la empresa más reconocida, prestigiosa y competitiva del Ecuador, basada en el principio de prosperidad para todos”.

2.4. OBJETIVOS

- ✓ Brindar un mejor servicio a todos sus clientes.
- ✓ Analizar la cadena de valor de la empresa con el fin de establecer sus fortalezas y debilidades frente a la competencia.
- ✓ Ofrecer los mejores vehículos y el mejor financiamiento, con cómodas cuotas a corto y a largo plazo.

2.5.ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA



REALIZADO POR: La investigadora

2.6. POBLACIÓN Y MUESTRA

2.6.1 POBLACIÓN

La investigación propuesta se llevará a efecto en “ECUATORIALMOTORS” de Salcedo, mediante encuestas dirigidas a los empleados, así como también a las personas encargadas de la Administración de dicha Empresa.

Para lo cual se tomará en cuenta la siguiente población, tomando en cuenta que los usuarios potenciales de “ECUATORIALMOTORS”, son los empleados, de la misma manera a las personas encargadas de la Administración del negocio ya que son los usuarios más frecuentes de ésta Institución

Personas a encuestar	Número
Empleados	20
Clientes	20

El total de encuestados serán 40 personas.

2.6.2. MUESTRA

En la Empresa ECUATORIALMOTORS de la ciudad de Salcedo, no existe una población extensa, razón por la cual no amerita el cálculo respectivo para la muestra.

2.7. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación que se utilizará para el desarrollo del presente proyecto es de tipo descriptiva, porque se detallará todas las características del problema, sus causas y sus efectos.

2.7.1. METODOLOGÍA

La investigadora ha decidido que la metodología a utilizarse es de campo ya que en este método interviene directamente en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio. Ello permitirá el conocimiento más a fondo y manejo más acertado de los datos generando seguridad en todo el proceso investigativo y podrá soportarse en diseños exploratorios, descriptivos y experimentales, creando una situación de control en la cual manipula sobre una o más variables dependientes.

2.8. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

MÉTODOS

La investigación propuesta está basada en la experiencia propia y mediante la recopilación de información obtenida de la Empresa “ECUATORIALMOTORS”, de Salcedo, para lo cual es necesario recurrir a los siguientes métodos:

Método analítico sintético.- el juicio analítico, mismo que implica la descomposición en partes del fenómeno y el juicio sintético que consiste en unir los elementos que nos guiarán en el desarrollo investigativo permitiendo realizar un estudio profundo desde el lugar mismo de los hechos.

Método descriptivo.- es un método que permitirá describir las causas y efectos del problema, se utilizará en la tabulación, análisis e interpretación de los resultados.

2.9. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS A LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA ECUATORIALMOTORS DEL CANTÓN SALCEDO.

Para el desarrollo del trabajo investigativo se utilizó la técnica de la encuesta que se aplicó a todos los Empleados y Cliente de la Empresa “ECUATORIALMOTORS” de la ciudad de Salcedo, con la finalidad de obtener información relevante que satisfaga cada una de las incógnitas planteadas.

1. ¿Conoce usted como se llevan los procesos contables en la empresa?

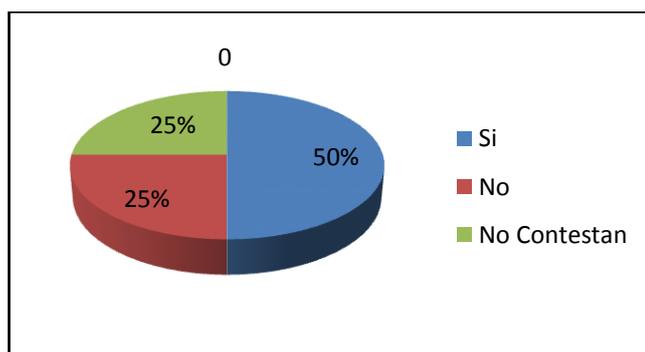
TABLA N° 2.1
PROCESOS CONTABLES

Opciones	Valor	%f
Si	10	50%
No	5	25%
No Contestan	5	25%
TOTAL	20	100%

FUENTE: Encuestados

REALIZADO POR: La investigadora

GRÁFICO N° 2.1
PROCESOS CONTABLES



FUENTE: Encuestados

REALIZADO POR: La investigadora

INTERPRETACIÓN

Al analizar los datos tabulados se deduce que el 50% de los encuestados dicen que si saben cómo se llevan los procesos contables en la empresa, mientras que el 25% de los encuestados dicen que no saben cómo llevan los procesos contables, y el otro 25% de empleados no responden.

2. ¿La información de los procesos qué se desarrolla en la empresa de qué manera son almacenados?

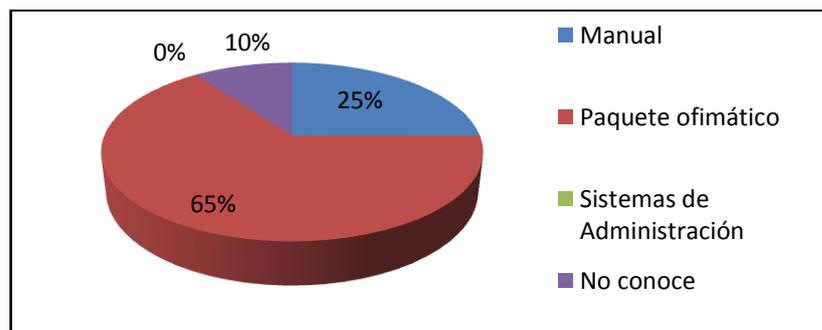
TABLA N° 2.2
INFORMACIÓN ALMACENADA

Opciones	Valor	%f
Manual	5	25%
Paquete ofimático	13	65%
Sistemas de Administración	0	0%
No conoce	2	10%
TOTAL	20	100%

FUENTE: Encuestados

REALIZADO POR: La investigadora

GRÁFICO N° 2.2
INFORMACIÓN ALMACENADA



FUENTE: Encuestados

REALIZADO POR: La investigadora

INTERPRETACIÓN

Los encuestados indican que el 65% dicen que la información es almacenada en un paquete ofimático (Excel), mientras que el 25% de empleados nos dicen que la información es almacenada de forma manual y un 10% dicen que no conocen como ingresar a un sistema de administración.

3. ¿Considera usted que llevar los procesos contables en paquetes ofimáticos es confiable?

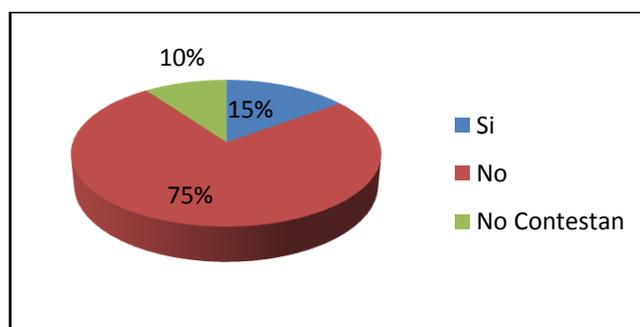
TABLA N° 2.3
PAQUETES OFIMÁTICOS

Opciones	Valor	%f
Si	3	15%
No	15	75%
No Contestan	2	10%
TOTAL	20	100%

FUENTE: Encuestados

REALIZADO POR: La investigadora

GRÁFICO N° 2.3
PAQUETES OFIMÁTICOS



FUENTE: Encuestados

REALIZADO POR: La investigadora

INTERPRETACIÓN

Según los datos recolectados se interpreta que el 75% responden que no es confiable guardar la información en paquetes ofimáticos ya que suele borrarse y perder la información, mientras que un 15% de encuestados dicen que si es confiable y el 10% no contestan. Por lo cual se necesaria la implementación de un sistema para la Administración de clientes y Gestión de Compra_Venta.

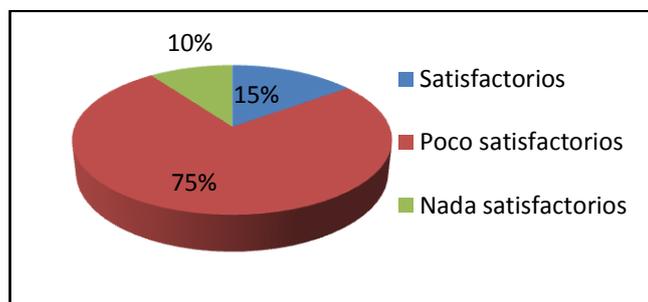
4. ¿Los cobros que se realizan en la empresa como los consideraría usted?

TABLA N° 2.4
COBROS DE LA EMPRESA

Opciones	Valor	%f
Satisfactorios	3	15%
Poco satisfactorios	15	75%
Nada satisfactorios	2	10%
TOTAL	20	100%

FUENTE: Encuestados
REALIZADO POR: La investigadora

GRÁFICO N° 2.4
COBROS DE LA EMPRESA



FUENTE: Encuestados
REALIZADO POR: La investigadora

INTERPRETACIÓN

Con los datos recolectados se conoce que el 75% nos dicen que los cobros son poco satisfactorios porque existe lentitud en el proceso, mientras que el 15% responde que si son satisfactorios, y el 10% de empleados se abstiene a

responder, por lo cual los empleados de la empresa nos piden que se implemente lo más rápido posible el presente sistema informático.

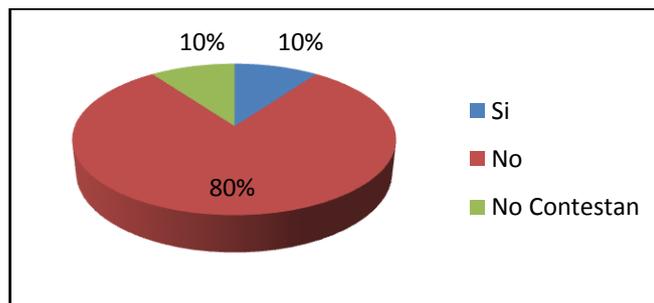
5. ¿Cree usted que los clientes se encuentren satisfechos con el tipo de cobros que utiliza la Empresa?

TABLA N° 2.5
COBROS CLIENTES

Opciones	Valor	%f
Si	2	10%
No	16	80%
No Contestan	2	10%
TOTAL	20	100%

FUENTE: Encuestados
REALIZADO POR: La investigadora

GRÁFICO N° 2.5
COBROS CLIENTES



FUENTE: Encuestados
REALIZADO POR: La investigadora

INTERPRETACIÓN

Estos datos permiten conocer que, el 80% de encuestados responde que los clientes no se encuentran satisfechos porque existe mucha pérdida de tiempo al realizar los cobros mensuales del negocio, mientras que el 10% de encuestados dicen que si están satisfechos con el tipo de cobros, y el 10% de encuestados no

responde,este resultado demuestra que es preciso implantar este proyecto de investigación lo antes posible.

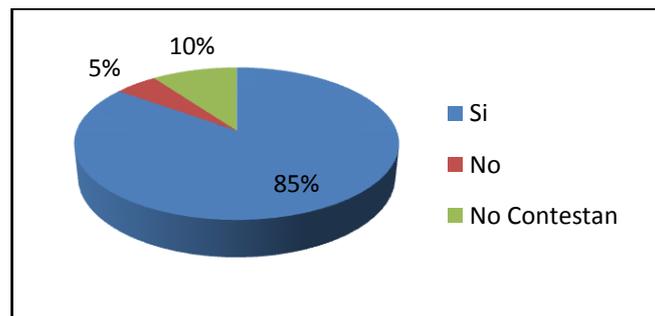
6. Cree usted que al aplicar un sistema de administración mejoraría el procesamiento de las transacciones diarias.

TABLA N° 2.6
TRANSACCIONES DIARIAS

Opciones	Valor	%f
Si	17	85%
No	1	5%
No Contestan	2	10%
TOTAL	20	100%

FUENTE: Encuestados
REALIZADO POR: La investigadora

GRÁFICO N° 2.6
TRANSACCIONES DIARIAS



FUENTE: Encuestados
REALIZADO POR: La investigadora

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los datos obtenidos se conoce que, el 85% de encuestados que es la mayoría de empleados dicen que si sería bueno implementar un sistema para el manejo de las transacciones diarias de este negocio ya que se ahorraría tiempo y la información estaría segura, mientras que un 10% de encuestados no responden,

este resultado demuestra que es factible la implementación del sistema de Administración.

7. ¿Considera que al aplicar un sistema de administración la información se manejaría con mayor seguridad y sería más confiable?

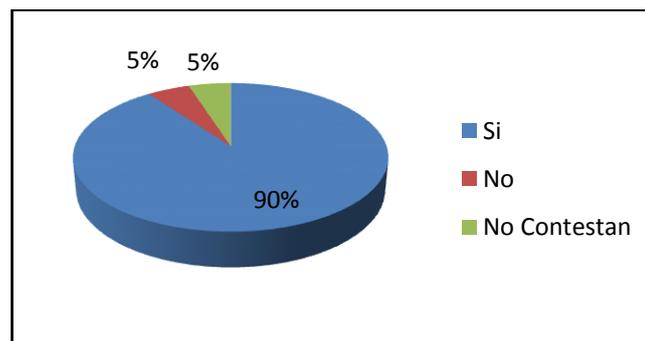
TABLA N° 2.7
SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Opciones	Valor	%f
Si	18	90%
No	1	5%
No Contestan	1	5%
TOTAL	20	100%

FUENTE: Encuestados

REALIZADO POR: La investigadora

GRÁFICO N° 2.7
SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN



FUENTE: Encuestados

REALIZADO POR: La investigadora

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a las encuestas realizadas se logro identificar que el 90% de encuestados que es alrededor de unas 18 personas responden que al aplicar un sistema de administración, la información se mantendría segura y confiable. Lo cual es positivo y nos da la factibilidad de aplicar este sistema.

2.10. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA ECUATORIALMOTORS DEL CANTÓN SALCEDO.

1. ¿Cómo considera usted la atención que brinda la empresa a sus clientes?

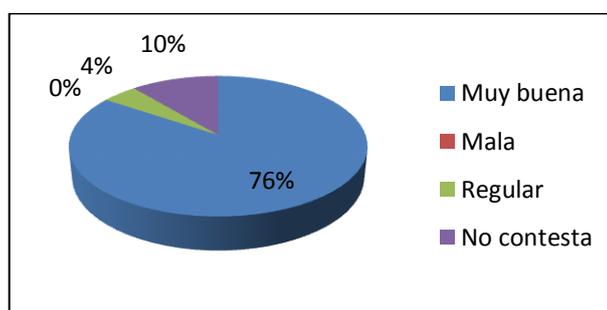
TABLA N° 2.8
ATENCIÓN AL CLIENTE

Opciones	Valor	%f
Muy buena	76	84%
Mala	0	0%
Regular	4	5%
No contesta	10	11%
TOTAL	90	100%

FUENTE: Encuestados

REALIZADO POR: La investigadora

GRÁFICO N° 2.8
ATENCIÓN AL CLIENTE



FUENTE: Encuestados

REALIZADO POR: La investigadora

INTERPRETACIÓN

Según los datos obtenidos se da a conocer que el 84% de personas encuestadas nos dicen que la atención que les brindan es muy buena, mientras que un 11% de encuestados no responden, y un 5% nos dicen que es regular.

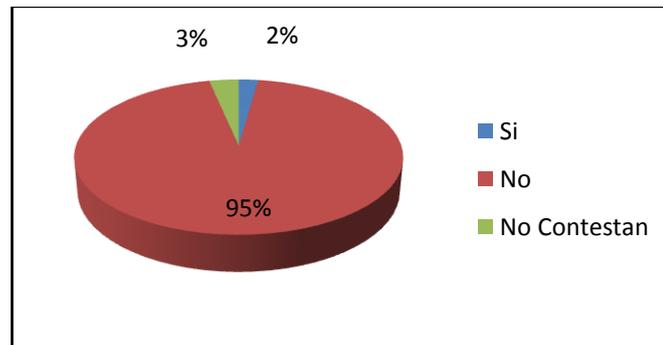
- 2 ¿Conoce usted si los procesos administrativos que lleva la empresa son manejados a través de algún sistema informático?

TABLA N° 2.9
PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Opciones	Valor	%f
Si	2	2%
No	85	95%
No Contestan	3	3%
TOTAL	90	100%

FUENTE: Encuestados
REALIZADO POR: La investigadora

GRÁFICO N° 2.9
PROCESOS ADMINISTRATIVOS



FUENTE: Encuestados
REALIZADO POR: La investigadora

INTERPRETACIÓN

Estos datos permiten conocer que el 95% de personas responden que no conocen si tendrán algún sistema informático para respaldar la información, mientras que un 2% dicen que si llevan un sistema informático y un 3% se abstienen y no contestan. Los mismos que nos orientan a realizar la implementación de un sistema administrativo.

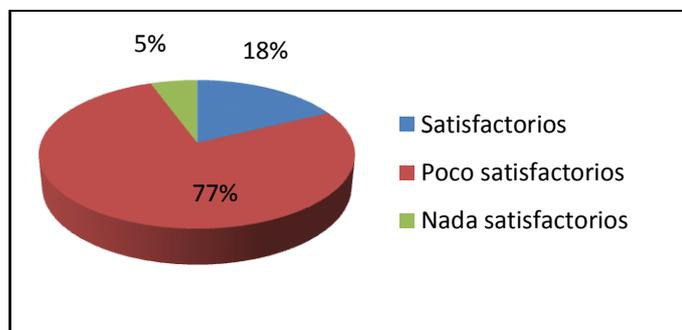
3 ¿Qué opinión le da al sistema de cobros que en la empresa se aplica?

TABLA N° 2.10
OPINIÓN DEL CLIENTE

Opciones	Valor	%f
Satisfactorios	16	18%
Poco satisfactorios	69	77%
Nada satisfactorios	5	5%
TOTAL	90	100%

FUENTE: Encuestados
REALIZADO POR: La investigadora

GRÁFICO N° 2.10
OPINIÓN DEL CLIENTE



FUENTE: Encuestados
REALIZADO POR: La investigadora

INTERPRETACIÓN

Según la mayoría de personas encuestadas responden que el 77% son poco satisfactorios los cobros de la empresa ya que existe mucha pérdida de tiempo, mientras que un 18% dicen que si son satisfactorios, y un 5% nos dicen que no es nada satisfactorio, por lo que es necesaria la implementación de un sistema administrativo.

4 ¿Conoce usted que es un sistema de administración?

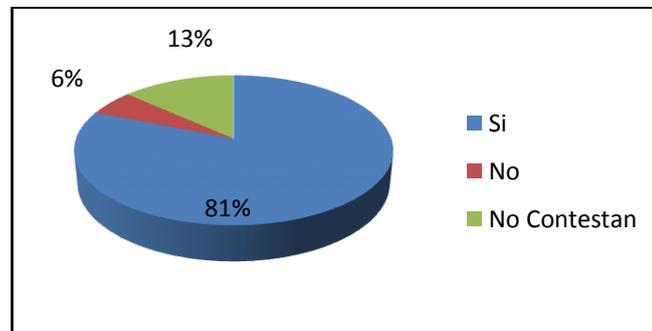
TABLA N° 2.11
SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN

Opciones	Valor	%f
Si	73	81%
No	5	6%
No Contestan	12	13%
TOTAL	90	100%

FUENTE: Encuestados

REALIZADO POR: La investigadora

GRÁFICO N° 2.11
SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN



FUENTE: Encuestados

REALIZADO POR: La investigadora

INTERPRETACIÓN

El 81% de los clientes que es la mayoría de personas encuestadas si conocen que es un sistema de administración por lo que sugieren que si sería factible diseñar un sistema de administración, mientras que el 6% manifiesta que no conoce y un 13% no contestan.

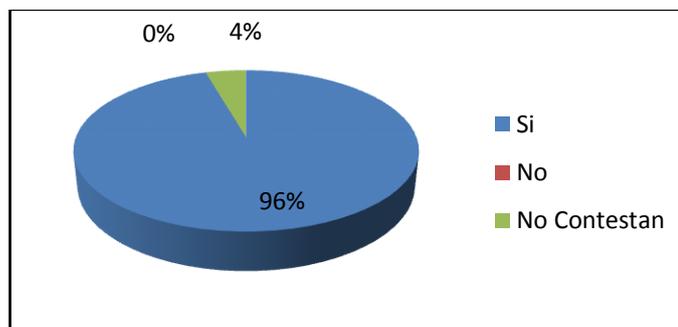
- 5 ¿Cree usted que aplicando un sistema de administración mejoraría la atención al cliente por parte de la empresa?

TABLA N° 2.12
APLICACIÓN DE UN SISTEMA

Opciones	Valor	%f
Si	86	96%
No	0	0%
No Contestan	4	4%
TOTAL	90	100%

FUENTE: Encuestados
REALIZADO POR: La investigadora

GRÁFICO N° 2.12
APLICACIÓN DE UN SISTEMA



FUENTE: Encuestados
REALIZADO POR: La investigadora

INTERPRETACIÓN

De las encuestas realizadas un 96% dicen que están seguros que la empresa mejoraría al implementar un sistema de administración para el cliente ya que ahorrarían mucho tiempo de espera, mientras que un 4 % de encuestados no responden, de este resultado demuestra que si se debe aplicar el tema de investigación para dar un mejor servicio a los clientes de esta empresa.

- 6 ¿Le gustaría saber que la información que maneja la empresa es segura y confiable?

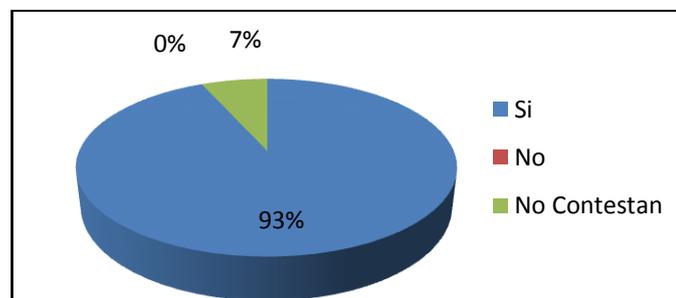
TABLA N° 2.13
INFORMACIÓN SEGURA Y CONFIABLE

Opciones	Valor	%f
Si	84	93%
No	0	0%
No Contestan	6	7%
TOTAL	90	100%

FUENTE: Encuestados

REALIZADO POR: La investigadora

GRÁFICO N° 2.13
INFORMACIÓN SEGURA Y CONFIABLE



FUENTE: Encuestados

REALIZADO POR: La investigadora

INTERPRETACIÓN

Un 93% de las personas encuestadas dicen que si les gustaría que la información que maneja la empresa fuera confiable y segura, mientras que un 7% de encuestados no responden, este resultado demuestra que es viable el tema de investigación para el mejor funcionamiento del negocio.

- 7 ¿Sus pagos deben estar bien respaldados, por lo cual cree usted que es necesario la implementación de un sistema de administración?

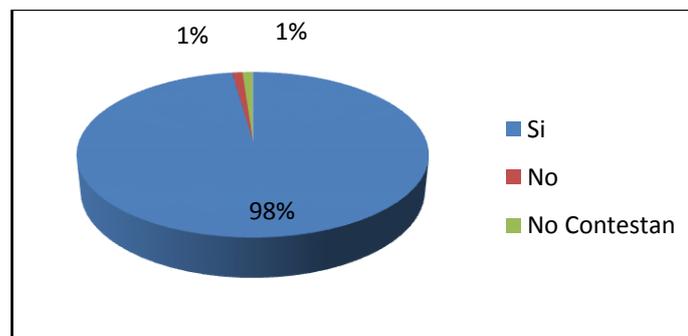
TABLA N° 2.14
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA

Opciones	Valor	%f
Si	88	98%
No	1	1%
No Contestan	1	1%
TOTAL	90	100%

FUENTE: Encuestados

REALIZADO POR: La investigadora

GRÁFICO N° 2.14
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA



FUENTE: Encuestados

REALIZADO POR: La investigadora

INTERPRETACIÓN

De los datos obtenidos se dice que el 98% de personas encuestadas que es la mayoría de clientes dicen que si están de acuerdo que se implemente un sistema para la administración del cliente para su mejor seguridad, este resultado demuestra que es preciso implantar este proyecto de investigación lo antes posible.

2.11. COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

2.9.1. ENUNCIADO

Después de haber aplicado las encuestas a la población involucrada dentro de este estudio, es importante manifestar que una vez analizadas todas y cada una de las preguntas y repuestas, la hipótesis planteada para la investigación es afirmativa; es decir la hipótesis ha sido verificada.

Para la realización de la presente investigación se utilizó la siguiente hipótesis “la Implementación de un sistema para la Administración de Clientes y Gestión de Compra-Venta de Vehículos de la Empresa ECUATORIALMOTORS de la ciudad de Salcedo, permitirá mejorar la atención a los usuarios tanto dentro y fuera de la provincia, utilizando las metodologías informáticas.

2.10. DECISIÓN

De acuerdo a las respuestas de la encuesta realizada por la investigadora, el personal administrativo actualmente realiza los procesos en paquetes ofimáticos, motivo por el cual se hace necesaria la Implementación del Sistema para la Administración de Clientes y Gestión de Compra_Venta de Vehículos de la Empresa ECUATORIALMOTORS, que facilitaran dichos procesos estando de acuerdo con el personal encuestado manifestando su apoyo con la implementación del Sistema ya que su manejo será fácil y eficaz.

Sobre todo da la seguridad necesaria a la información almacenada diariamente permitiendo la toma de decisiones con mayor eficiencia a sus Administrativos.