

# GESTIÓN FINANCIERA DE TI

Serviplot Servicios Gráficos y Señalización Vial Ltda.

Integrantes: Ricardo S Orellana Muñoz  
Fernando J Rubilar Zepeda  
Víctor Heredia Figueroa

Profesor: Juan E Hidalgo Avendaño

Fecha de entrega: 28 de septiembre de 2018  
Santiago, Chile

# Índice de Contenidos

<b>1. Introducción</b>	<b>1</b>
<b>2. Objetivos</b>	<b>2</b>
2.1. Objetivo General . . . . .	2
2.2. Objetivos Específicos . . . . .	2
<b>3. Antecedentes Generales de la Empresa</b>	<b>2</b>
3.1. Identificación de la Empresa . . . . .	2
3.2. Misión . . . . .	2
3.3. Visión . . . . .	3
3.4. Valores . . . . .	3
3.5. Organigrama . . . . .	3
3.5.1. Descripción de cargos . . . . .	4
3.6. Mix de Productos . . . . .	5
3.7. Procesos internos . . . . .	8
<b>4. Analisis de Proceso de gestion financiera</b>	<b>9</b>
4.1. Identificación de Inputs . . . . .	9
4.1.1. Inputs . . . . .	9
4.2. Descripción Actividades . . . . .	10
4.2.1. Proceso de gestión financiera . . . . .	10
4.3. Descripción de Outputs y sus Características . . . . .	15
4.3.1. Output . . . . .	15
4.3.2. Memorias anuales . . . . .	15
4.3.3. Estados financieros . . . . .	15
4.3.4. Análisis razonados . . . . .	15
4.3.5. Informes Auditoría Externa . . . . .	15
4.4. Caracterización del cliente . . . . .	17
4.4.1. Clientes internos . . . . .	18
4.4.2. Clientes externos . . . . .	18
4.5. Análisis de control de calidad . . . . .	18
4.5.1. Auditorías constantes Internas . . . . .	18
4.6. Identificación y caracterización de las TIC de apoyo . . . . .	18
<b>5. Propuesta de PA de Mejora</b>	<b>18</b>
5.1. Actividades, tiempos, responsables, recursos y Control . . . . .	19
<b>6. Conclusión</b>	<b>19</b>
<b>7. Bibliografia</b>	<b>19</b>

## Lista de Figuras

1.	Logo Empresa. . . . .	1
2.	Organigrama Empresa. . . . .	3
3.	Señalética. . . . .	5
4.	Valla peatonal. . . . .	5
5.	Cono PVC. . . . .	5
6.	Dimensiones de Señales. . . . .	7
7.	Procedimiento de ejecucion de proyectos . . . . .	8
8.	Procesos de logística . . . . .	9
9.	Indicador de liquidez . . . . .	11
10.	Indicador de eficiencia . . . . .	11
11.	Indicador de desempeño . . . . .	12
12.	Indicador de productividad . . . . .	12
13.	Indicador de endeudamiento . . . . .	12
14.	Indicador financiero . . . . .	13
15.	Indicador financiero . . . . .	13

# Introducción

Día a día el parque automotriz aumenta y es necesario mantener y tener nuevas señaléticas. Debido a esta necesidad es que nace Serviplott, una empresa la cual se encarga de vender servicios a distintos municipios los cuales requieren nuevas señaléticas y mantención de las señales viales ya existentes para así mejorar la experiencia de conducción.

Toda municipalidad tiene como tarea manejar las señales viales existentes en su sector. Al tener un número alto de señales en los distintos sectores es que las municipalidades optan por externalizar este servicio y se lo dejan a empresas importantes tales como Serviplott.

En el presente trabajo se desarrollará un completo análisis a la gestión de los procesos Industriales de Serviplott, identificando todos los problemas asociados a esta área, para luego proponer un plan de mejora en el ámbito de la Gestión de Procesos.



Figura 1: Logo Empresa.

# Objetivos

## Objetivo General

El objetivo general consiste en investigar el proceso de gestión financiera llevado a cabo por la empresa “Serviplott Servicios Gráficos y Señalización Vial Ltda” además de analizar como esta apoya sus procesos con el uso de las TI (Tecnologías de la información).

## Objetivos Específicos

- Analizar los datos obtenidos de la organización, con la finalidad de elaborar una opinión crítica y atinente sobre los diferentes aspectos que conforman el proceso de gestión financiera de Serviplott.
- Analizar los datos obtenidos de la organización, con la finalidad de elaborar un plan de acción de mejoras.

# Antecedentes Generales de la Empresa

## Identificación de la Empresa

Fundada en 2002, Serviplott es una empresa conformada por profesionales del área de la ingeniería mecánica y la ingeniería en transporte. Estas características le dan a la empresa flexibilidad, rapidez y soporte técnico que demanda el mercado de la infraestructura vial. En Serviplott creen en una relación personalizada con sus clientes y por ello ofrecen tiempos de respuesta de acuerdo a sus particulares necesidades con altos estándares de calidad.

Inicialmente se encargaban de generar gráficos publicitarias y seguridad, también entregando proyectos de ingeniería en tránsito. Con el tiempo serviplott comenzó a especializarse solamente en soluciones de ingeniería en tránsito, donde se especializó en señales viales.

A partir de ello, serviplott comienza a licitar en las distintas comunas para así ser una empresa de renombre en mantención e instalación de señaléticas viales. Hoy en día serviplott se encuentra encargado de comunas tales como Santiago, Lo Barnechea, Macul, Ñuñoa.

Serviplott como empresa se encuentra en una constante actualización de técnicas y tecnologías capacitando a sus distintos trabajadores en las distintas áreas.

## Misión

Serviplott es una empresa conformada por profesionales del área de la ingeniería mecánica y la Ingeniería en transportes. Estas características le dan a la empresa la flexibilidad, rapidez y soporte técnico que demanda el mercado de la infraestructura vial. En Serviplott creemos en una relación personalizada con nuestros clientes y por ello ofrecemos tiempos de respuesta de acuerdo a sus

particulares necesidades con altos estándares de calidad.

## Visión

Como el mejor proveedor de productos y servicios viales, siendo reconocidos por el mercado como una empresa seria, profesionales y confiable orientada a la satisfacción de sus clientes y de los usuarios del servicio.

## Valores

Nos importa el bienestar de nuestro entorno y colaboradores, preocupándonos de mantener niveles óptimos de seguridad y cumpliendo con las exigencias de las industrias que atendemos. Los materiales y productos utilizados en nuestras obras provienen de proveedores con trayectoria a nivel mundial. Por otro lado nos aseguramos de entregar un servicio de mantención y post venta con respuestas ágiles y eficaces a nuestros clientes.

Es nuestra responsabilidad cumplir con esta promesa y el mayor reconocimiento está en la decisión de nuestros clientes de preferir contratar nuestros servicios. Somos más que energía térmica: estamos comprometidos con el desarrollo y trabajo bien hecho.

## Organigrama

La siguiente figura es una representación gráfica de la empresa, en el cual se muestran las relaciones de jerarquías entre sus diferentes partes.

Este organigrama fue entregado por la empresa que se está analizando, y es un modelado abstracto y sistemático que permite obtener una idea uniforme y sintética de la estructura formal de la empresa Serviplott.

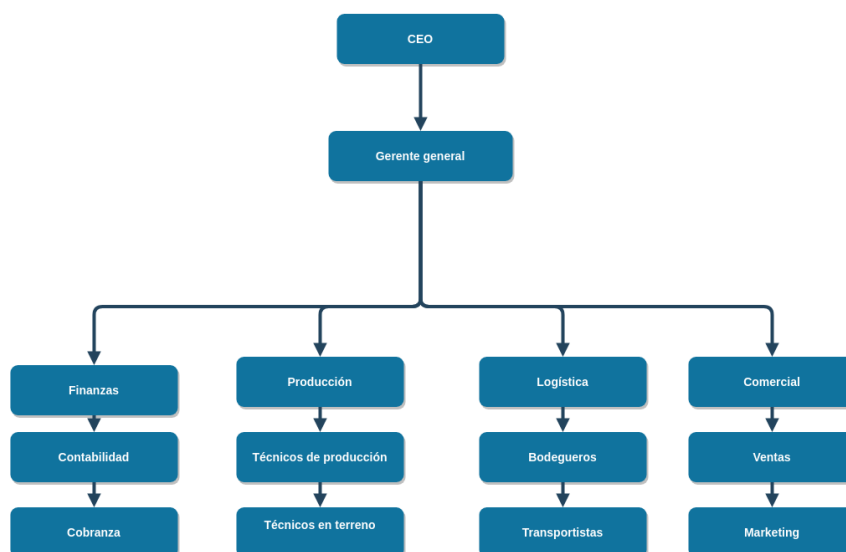


Figura 2: Organigrama Empresa.

## Descripción de cargos

1. CEO: Es el director general de la empresa sobre el cual caen todas las responsabilidades.
2. Gerente General : Es el encargado de coordinar los elementos Finanzas, Producción, Logística y Comercial.
3. Finanzas
  - a) Contabilidad : Esta área es encarga de emitir facturas y llevar registro de todos los procesos contables de la empresa.
  - b) Cobranza : Existen cobradores encargados de ir a buscar los pagos y de llamar a clientes con deuda vigente.
4. Producción
  - a) Técnicos de producción : Empleados encargados de producir los pedidos.
  - b) Técnicos en terreno : Personal que acude a terreno para montar el pedido.
5. Logística
  - a) Bodegueros : Encargados de llevar registro del inventario así como entradas y salidas de la bodega. También genera una solicitud de materias primas cuando están en un bajo nivel.
  - b) Transportistas : Mueven los insumos desde los proveedores hasta la bodega y movilizan a los técnicos en terreno.
6. Comercial
  - a) Ventas : Personal encargado de gestionar las ventas que se hacen.
  - b) Marketing : Área encarga del marketing para promocionar la empresa por distintos medios.

## Mix de Productos

Serviplot Servicios Gráficos y Señalización Vial Ltda es una empresa que ofrece:

- Mantenimiento de Señales viales.
- Instalación de Postes.
- Instalación de Señal.



Figura 3: Señalética.

- Vallas peatonales.



Figura 4: Valla peatonal.

- Demarcación de Reservados.
- Conos de PVC.



Figura 5: Cono PVC.



**Mantenición de Señales Viales:** Este mix consta de 10 partes que se pueden realizar en una señal ya existente, la cual puede ir desde:

- Enderezar o aplomar poste.
- Instalación de placa Señal.
- Pintado de poste.
- Limpieza de señal.
- Cambio de Poste.
- Retiro solo placa.
- Anclaje de poste.
- Traslado de Señal completa.
- Reinstalación de Señal completa.
- Retiro de Señal completa (cabe destacar esta última debido a que en algunas comunas y en algunas señales tiene cobro).

**Instalación de poste:**

- Poste Omega de 3.0 con base
- Poste Omega con extensión
- Poste Omega 2.0
- Poste Omega
- Poste Omega 3.0
- Poste Omega 3.5
- Poste 50x50 con base
- Poste 50x50

**Instalación de Señales:** Para las señales existen distintos tipos de dimensiones y en algunas ocasiones figuras, tal como muestra la siguiente tabla:

Alto	Ancho	Figura
50	50	Circular
60	60	cuadrado
80	120	
95	30	
100	100	
75	110	
60	90	
75	75	
80	80	Diam 80
60	60	Diam.60

Figura 6: Dimensiones de Señales.

**Vallas peatonales:** Dentro de este producto se divide en 4 trabajos que se pueden realizar sobre las vallas peatonales:

- Pintura de vallas peatonales.
- Reparación de vallas peatonales.
- Instalación de vallas peatonales.
- Provisión e instalación de vallas peatonales.

**Demarcación de Reservados:** La demarcación viene a ser la pintura que se coloca en los distintos espacios para reservados que sean solicitados ya sea por espacios públicos como demarcación de estacionamientos para personas con capacidad reducida, o espacios solicitado de privados a la municipalidades como puede ser el espacio de taxis y colectivos.

## Procesos internos

La siguiente figura (Procedimiento de ejecución de proyectos) es un cuadro de los procedimientos que se hacen dentro de la empresa para la ejecución de proyectos.

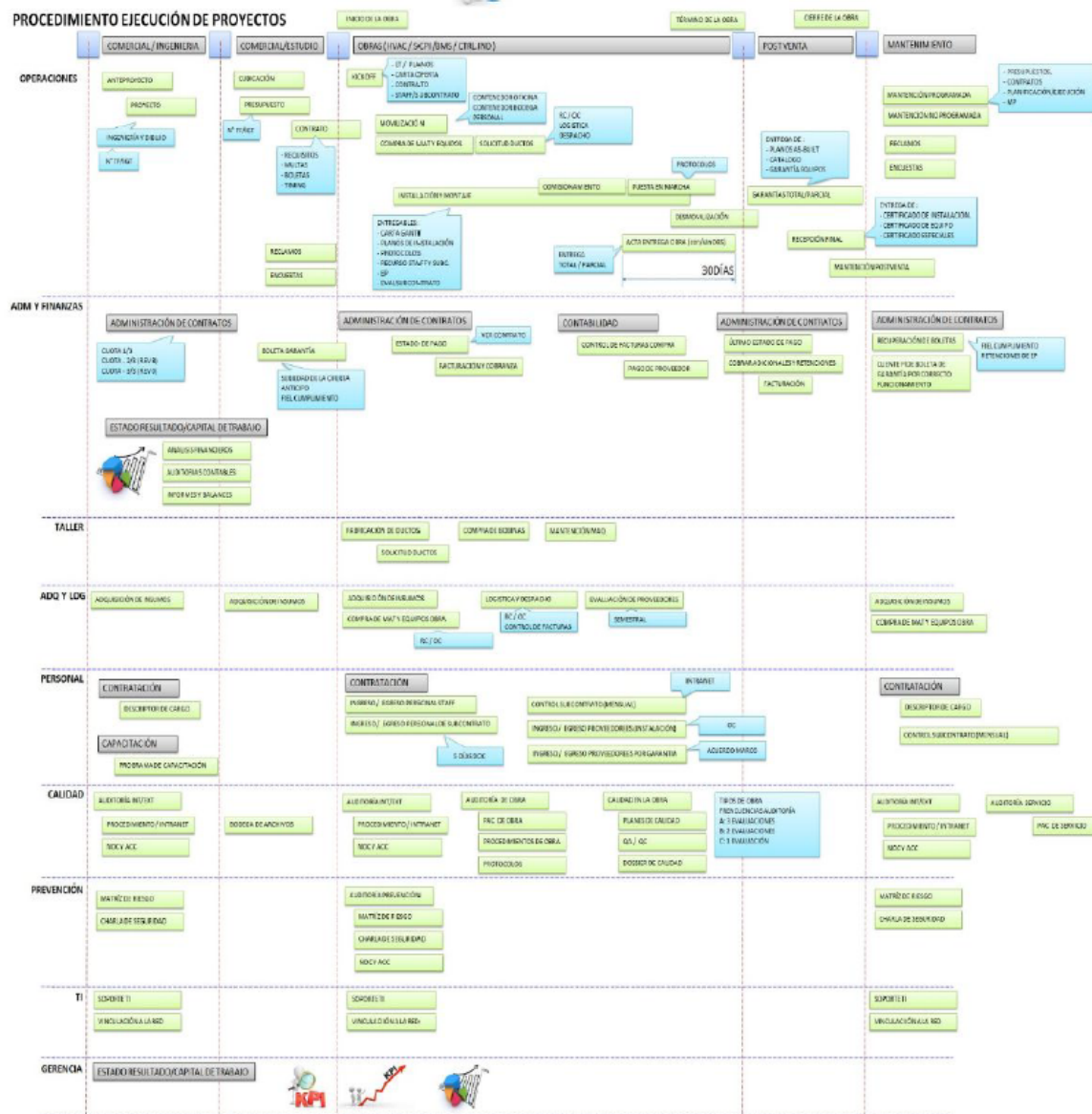


Figura 7: Procedimiento de ejecución de proyectos

Esta figura referencia todos los procesos de la empresa serviplott en tanto a logística

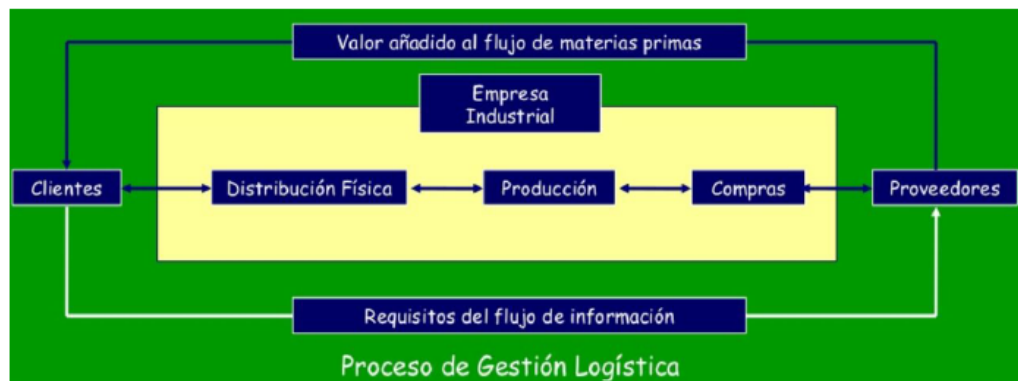


Figura 8: Procesos de logística

# Análisis de Proceso de gestión financiera

## Identificación de Inputs

Los inputs para el proceso financiero de Serviplot son los que se muestran a continuación:

### Inputs

Materiales, equipamiento, información, recursos financieros, recursos humanos o condiciones medio ambientales requeridas para llevar a cabo el proceso financiero.

Proveedores: Personas (clientes) que abastecen al proceso con sus inputs. Estos pueden ser:

- Depósitos bancarios.
- Cheques.
- Transferencias electrónicas.
- Vales vista.
- Otros. (Aunque no me gusta la idea de colocar etc u otros, pero en el otro informe aparecía).

Y sus facturas correspondientes son elevadas al término de las fases del pago de pie por un proyecto y la finalización de este.

Otros de los inputs que se logran identificar y que son altamente involucrados en la gestión financiera, son los siguientes:

- Boleta de servicios básicos.
- Facturación.
- Formulario de Impuestos.

- Boleta de Honorarios.
- Boleta de Pago.
- Boleta de honorarios de diseño.
- Boleta de pago de dominio.
- Boleta de pago de hosting.
- Boleta de pago de artículos de oficina.
- Entre otros.(Aunque no me gusta la idea de colocar etc u otros, pero en el otro informe aparecía).

## Descripción Actividades

### Proceso de gestión financiera

En cada una de las etapas del proceso de gestión financiera se realizan las siguientes actividades:

- Recopilación de Información: En esta etapa se recopila toda información necesaria o útil para las actividades del negocio, tales como, hechos económicos, información de mercado, hechos sociales, hechos ambientales, entre otros.
- Análisis de Requisitos: Etapa en donde se procede a clasificar y analizar la información, de acuerdo a las políticas propias de la empresa, registrando dicha información debidamente. Además se pretende definir los requerimientos futuros de la empresa para su funcionamiento tomando en cuenta los objetivos a los que apunta.
- Definición de presupuesto: Etapa en la cual se busca definir el presupuesto disponible para las actividades de la empresa y su correspondiente asignación en base a la información analizada. Además se fijan las políticas de la empresa sobre el manejo y uso de los presupuestos estimados.
- Contabilidad: Etapa que busca definir los costos de las operaciones del periodo actual, además de identificar los elementos de costo que afectan las actividades de la empresa.
- Fijación de precios: Etapa en la que se establecen las tarifas por productos y servicios prestados a los clientes. Para el caso de tratarse de un servicio especial el precio de este está fuertemente ligado al valor de las monedas.
- Control y seguimiento: Etapa que busca controlar las reglas de operación de los programas definidos y mantener un seguimiento a través de informes de resultados y el monitoreo de indicadores, planteando planes de monitoreo para validar los indicadores e informes que se han presentado.
- Resultados: Etapa en donde se publican los resultados e informes de las actividades desarrolladas por la empresa.

## Indicadores

### Indicadores de liquidez

La liquidez de una organización es juzgada por la capacidad para saldar las obligaciones a corto plazo que se han adquirido a medida que éstas se vencen. Se refieren no solamente a las finanzas totales de la empresa, sino a su habilidad para convertir en efectivo determinados activos y pasivos corrientes.

Indicador	Fórmula
<b>RAZÓN CORRIENTE:</b>	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$
<b>PRUEBA ÁCIDA:</b>	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}}$
<b>CAPITAL NETO DE TRABAJO:</b>	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}}$

Figura 9: Indicador de liquidez

### Indicadores de eficiencia

Establecen la relación entre los costos de los insumos y los productos de proceso; determinan la productividad con la cual se administran los recursos, para la obtención de los resultados del proceso y el cumplimiento de los objetivos. Los indicadores de eficiencia miden el nivel de ejecución del proceso, se concentran en el cómo se hicieron las cosas y miden el rendimiento de los recursos utilizados por un proceso. Tienen que ver con la productividad.

Indicador	Fórmula
<b>MARGEN BRUTO DE UTILIDAD:</b>	$\frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas Netas}} \times 100$
<b>RENTABILIDAD SOBRE VENTAS:</b>	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}} \times 100$
<b>RENTABILIDAD SOBRE ACTIVOS:</b>	$\frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Activo Total}}$
<b>RENTABILIDAD SOBRE EL PATRIMONIO:</b>	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}}$
<b>UTILIDAD POR ACCIÓN:</b>	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Número de acciones en circulación}}$

Figura 10: Indicador de eficiencia

### Indicadores de desempeño

Es un instrumento de medición de las principales variables asociadas al cumplimiento de los objetivos y que a su vez constituyen una expresión cuantitativa y/o cualitativa de lo que se pretende alcanzar con un objetivo específico establecido.

Indicador	Fórmula
<b>INDICE DE PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO:</b>	$\frac{\text{Ventas de la empresa}}{\text{Ventas totales del sector}} \times 100$
<b>INDICE DE CRECIMIENTO EN VENTAS:</b>	$\frac{\text{Ventas del año corriente}}{\text{Ventas del año anterior}} \times 100$
<b>INDICE DE DESARROLLO DE NUEVOS PRODUCTOS</b>	$\frac{\text{Cantidad de productos año corriente}}{\text{Cantidad de productos año anterior} - 1}$
<b>INDICE DE DESERCIÓN DE CLIENTES:</b>	$\frac{\text{Cantidad de Clientes año corriente}}{\text{Cantidad de clientes año anterior} - 1}$

Figura 11: Indicador de desempeño

### Indicadores de productividad

La productividad está asociada a la mayor producción por cada hombre dentro de la empresa y al manejo razonable de la eficiencia y la eficacia.

<b>INDICE DUPONT:</b>	Es una forma de integrar un indicador de rentabilidad con otro de actividad con el propósito de determinar si un rendimiento de inversión es procedente del uso eficiente de los recursos para generar ventas o del margen neto de utilidad que dichas ventas produzcan.			
<b>INDICE DE CRECIMIENTO EN VENTAS:</b>	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}}$	X	$\frac{\text{Ventas}}{\text{Activo total Utilidad Neta}}$	= $\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo Total}}$

Figura 12: Indicador de productividad

### Indicadores de endeudamiento

Tienen por objeto medir en qué grado y de qué forma participan los acreedores dentro del financiamiento de la empresa. De la misma manera se trata de establecer el riesgo que incurren tales acreedores, el riesgo de los dueños y la conveniencia o inconveniencia de un determinado nivel de endeudamiento para la empresa.

Indicador	Fórmula
<b>ENDEUDAMIENTO:</b>	$\frac{\text{Pasivo total con terceros}}{\text{Activo Total}}$
<b>AUTONOMÍA:</b>	$\frac{\text{Pasivo total con terceros}}{\text{Patrimonio}}$
<b>INDICE DE DESARROLLO DE NUEVOS PRODUCTOS</b>	$\frac{\text{Pasivo corriente}}{\text{Pasivo total con terceros}}$

Figura 13: Indicador de endeudamiento

### Indicadores de diagnóstico financiero

El diagnóstico financiero es un conjunto de indicadores que, a diferencia de los indicadores de análisis financiero, se construyen no solamente a partir de las cuentas del Balance General sino además de cuentas del Estado de Resultados, Flujo de Caja y de otras fuentes externas de valoración de mercado. Esto conlleva a que sus conclusiones y análisis midan en términos más dinámicos, y no estáticos, el comportamiento de una organización en términos de rentabilidad y efectividad en el uso de sus recursos.

Indicador	Fórmula
<b>EVA:</b>	Utilidad antes de impuestos – (Activos x Costo de Capital)
<b>CONTRIBUCIÓN MARGINAL:</b>	Ingresos operacionales – Costos y gastos variables
<b>MARGEN DE CONTRIBUCION:</b>	$\frac{\text{Contribución marginal}}{\text{Ventas}}$
<b>PUNTO DE EQUILIBRIO:</b>	$\frac{\text{Costos Fijos}}{\text{Margen de Contribución}}$

Figura 14: Indicador financiero

Indicador	Fórmula
<b>EBITDA:</b>	Utilidad Operativa + Depreciación + Amortización + Provisiones
<b>WACC:</b>	$\frac{((\text{Deuda/Activo}) * \text{TIO} * (1 - \text{Imp})) + ((\text{Patrimonio/Activo}) * \text{TIO})}{1}$
<b>ESTRUCTURA FINANCIERA:</b>	$\frac{\text{Pasivos/Activo y Patrimonio}}{\text{Activo}}$
<b>KTNO:</b>	CxC + Inventarios - CxP Proveedores

Figura 15: Indicador financiero



### Humanware

- Gerencia: Persona o grupo de personas encargadas de la toma de decisiones de la empresa, además de ser quienes definen las políticas que dirigen la misma.
- Contador General: Persona encargada de llevar a cabo la contabilidad de la empresa y que entre sus funciones está, llevar el control sobre las distintas actividades que constituyen el movimiento contable y que dan lugar a los balances y demás reportes financieros.
- Contador-Auditor : El contador auditor es aquella persona que verifica y certifica la información generada por el contador general, esto en busca de posibles errores y “fugas” que se puedan estar generando y no estén siendo incluidas en los informes del contador general. Este Contador, al tener mayor responsabilidad y peso, también tiene un nivel de jerarquía alto, pudiendo dirigirse directamente a cualquier empleado y sistema de información de la empresa para validar los datos.
- Auditor Externo : Este Auditor (que generalmente es un contador-auditor en el caso financiero) es el encargado de verificar y certificar que la información contenida en los informes de gestión financiera sean los correctos y se adapten a los requeridos por las normas vigentes. Generalmente este auditor es contratado para una auditoría a final de año dirigida al director, socios y accionistas, aunque también se le puede solicitar en casos específicos de pérdidas de dinero por robo, fraude o negligencia.

### Software

Los principales elementos de software utilizados para apoyar el proceso son:

- MS-Office: Paquete de softwares de oficina, contiene el popular programa de ofimática “Microsoft Excel”, ampliamente utilizado por contadores para presentación de información en forma de Tabla.
- SAP: EuroAmerica procesa toda su información financiera, productiva y comercial a través de SAP. Este ERP mantiene un registro y control de acceso a información a nivel de consulta y proceso, mediante la asignación de perfiles de usuarios.
- SQL: Sistema de Base de Datos utilizado para contener información de todos los ámbitos de la empresa, entre ellos, financieros.

### Hardware

Los principales hardware utilizados para apoyar el proceso son:

- Computadoras personales (Notebooks y PC): Estos son provistos por la empresa a sus empleados y son ampliamente utilizados para el cálculo, el almacenamiento y la comunicación que sirve para los procesos financieros.
- Servidores: Estos están alojados dentro y fuera de la empresa y su contenido es manejado por el administrador de servicios TI, contienen información general y específica de la empresa, entre ella información de ventas y compras, que apoyan el proceso de gestión financiera.

## Descripción de Outputs y sus Características

### Output

El producto o servicio creado por el proceso; el que se entrega al cliente. En este caso, son los servicios que presta la empresa, como también el estado actual de cada proceso, como son los estados financieros, estadísticas de la empresa, memorias, entre otras cosas con relación a la empresa.

Cliente: Los que utilizan su output. Tanto si sus clientes son internos como externos, utilizan el output como un input para sus procesos de trabajo.

Los outputs que el proceso financiero suelen ser presentados en formato de informe, los más destacados de estos son:

### Memorias anuales

Toda la información correspondiente a los estados financieros del periodo anual completo, con fecha del último día de cada año, con información general y específica de toda la institución.

### Estados financieros

Toda la información correspondiente a los estados financieros del periodo, separados por cada tres meses, tales como:

- Balance General: Informe financiero contable que refleja la situación económica y financiera de la empresa.
- Estado Resultado: Estado financiero que muestra ordenada y detalladamente la forma de cómo se obtuvo el resultado.
- Análisis Razonado: Informe complementario a los estados financieros y que debe ser leído junto con los Estados Financieros Consolidados.

### Análisis razonados

Informe por períodos de tres meses, el cual plantea el análisis de sus respectivos estados financieros. Estos informes dependen mucho del cliente, de ser una municipalidad por ley de transparencia deben estar disponibles para toda la ciudadanía.

### Informes Auditoría Externa

Corresponden a los informes certificados de auditores externos a la empresa, los cuales verifican la veracidad y la calidad de los procedimientos con respecto a las normas correspondientes.

Los informes y reportes anteriores, no son más que el conjunto de otros outputs, como los destacados a continuación:

### Presupuesto

Información sobre los ingresos y gastos previstos para el periodo determinado en el proceso.

## Reportes

Reportes sobre distintos aspectos considerados en la empresa, como por ejemplo:

- Reportes de gastos.
- Reportes de presupuestos.
- Reportes de costo/beneficio.
- Reportes de flujo de dinero
- Entre otros.

## Ratios

Información de los ratios del periodo, de tal forma de conocer el estado de cumplimiento de estos.

- Liquidez corriente:
  - $\text{Activos corrientes} / \text{Pasivos corrientes}$
- Razón ácida:
  - $(\text{Activos corrientes} - \text{existencias} - \text{gastos anticipados}) / \text{Pasivos corrientes}$
- Razón de endeudamiento:
  - $(\text{Pasivos corrientes} + \text{pasivos no corrientes}) / \text{Patrimonio total}$
- Proporción deuda corto plazo
  - $\text{Total deuda corriente} / \text{Total deuda}$
- Proporción deuda largo plazo
  - $\text{Total deuda no corriente} / \text{Total deuda}$
- Cobertura gastos financieros
  - $\text{Resultado antes de impuesto} + \text{Costos financieros} / \text{Costos financieros}$
- Rentabilidad del patrimonio
  - $\text{Resultado neto del período} / \text{Patrimonio promedio}$
- Rentabilidad del activo
  - $\text{Resultado neto del período} / \text{Total activos promedio}$
- Rendimiento de activos operacionales
  - $\text{Resultado operacional del período} / \text{Total activos operacionales promedio}$

- Utilidad por acción
  - Resultado neto al cierre / Cantidad acciones suscritas y pagadas
- Ebitda
  - Ingresos de explotación - Costo de ventas (sin Depreciación y amortización) - Costos de distribución - Otros gastos, por función + Depreciación y amortización
- Margen Ebitda
  - Ebitda / Ingresos de explotación

## Índices

Información que se extrae luego del análisis de los ratios del periodo.

- Índice de Liquidez: Se extrae al analizar la información entregada por los ratios.
  - Liquidez corriente
  - Test ácido
  - Capital de Trabajo
  - Plazo promedio de cuenta por cobrar
  - Índice rotación de cuentas por cobrar
  - Plazo promedio de cuentas por pagar
  - Rotación de inventario
- Índice de Utilidad: Se extrae al analizar la información entregada por los ratios.
  - Margen de Utilidad Bruta
  - Margen de Utilidad Neta
  - Rentabilidad sobre activos
  - Rotación de Activos
  - Du-Pont
  - Rentabilidad sobre el patrimonio
- Índice de Endeudamiento: Se extrae al analizar la información entregada por los ratios:
  - Índice de endeudamiento sobre activo
  - Leverage
  - Deuda de largo plazo sobre el patrimonio

## Caracterización del cliente

En este punto se dividen dos tipos de clientes los cuales son internos y externos.

## **Clientes internos**

Entre los los clientes internos de los procesos financieros de Serviplot, se encuentran:

Propietarios y gerentes: En general, la parte directiva de la empresa necesita conocer los estados financieros de esta, para así, poder tomar decisiones importantes sobre el negocio y que afectarán la continuidad de las operaciones.

Empleados: Los empleados también requieren de la información financiera para desempeñar algunas actividades en situaciones específicas. Por ejemplo, para acuerdos de negociación colectiva en negociaciones en torno a las remuneraciones. También sirve es necesario que tengan en cuenta ciertos índices para dirigir sus esfuerzos a ciertas actividades con más prioridad que otras.

Otros clientes pueden ser definidos como:

- Clientes de servicios básicos.
- Clientes de contabilidad.
- Clientes de sala de producción, cliente de servicio de bodega.
- Clientes de servicio de envío.
- Área de RR.HH.
- Área de Administración de Decisiones.

## **Clientes externos**

Municipalidades: Serviplot tiene como principal clientes distintas municipales tales como Santiago, Macul, Ñuñoa, entre otra. Las Municipalidades tienden a ser licitaciones por un periodo no inferior de 4 años por licitación en la cual cada comuna acepta la postulación de la empresa y los costos asociados a la misma. Las municipalidades de santiago y ñuñoa tienen distintos formas de comprar productos, se muestran las ofertas económicas de ambas comunas.

## **Análisis de control de calidad**

La empresa EuroAmerica, tiene sus sistemas de control de calidad, los cuales fueron mencionados anteriormente, juntos con sus riesgos, comités relacionados etc, Esta cuenta con auditorias tanto internas, como externas.

## **Auditorías constantes Internas**

## **Identificación y caracterización de las TIC de apoyo**

# **Propuesta de PA de Mejora**

Actividades, tiempos, responsables, recursos y Control

Conclusión

Bibliografía