



Universidad
del Atlántico

CÓDIGO: FOR-DO-109

VERSIÓN: 0

FECHA: 03/06/2020

**AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL
TEXTO COMPLETO**

Puerto Colombia, **03 de junio de 2021**

Señores

DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECAS

Universidad del Atlántico

Cuidad

Asunto: Autorización Trabajo de Grado

Cordial saludo,

Yo, **ANDREA KAROLINA CORONADO HERNANDEZ.**, identificado(a) con **C.C. No. 1.140.896.807** de **Barranquilla**, autor(a) del trabajo de grado titulado **DIAGNÓSTICO DEL RENDIMIENTO EMPRESARIAL EN LA EMPRESA SOLUCIONES INTEGRALES GRUPO SMART S.A.S** presentado y aprobado en el año **2021** como requisito para optar al título Profesional de **ECONOMISTA.**; autorizo al Departamento de Bibliotecas de la Universidad del Atlántico para que, con fines académicos, la producción académica, literaria, intelectual de la Universidad del Atlántico sea divulgada a nivel nacional e internacional a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios del Departamento de Bibliotecas de la Universidad del Atlántico pueden consultar el contenido de este trabajo de grado en la página Web institucional, en el Repositorio Digital y en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad del Atlántico.
- Permitir consulta, reproducción y citación a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, ya sea en formato CD-ROM o digital desde Internet, Intranet, etc., y en general para cualquier formato conocido o por conocer.

Esto de conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, "Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores", los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.

Atentamente,

Andrea Coronado H.

ANDREA KAROLINA CORONADO HERNANDEZ.

C.C. No. 1.140.896.807 de Barranquilla



Universidad
del Atlántico

CÓDIGO: FOR-DO-110

VERSIÓN: 01

FECHA: 02/DIC/2020

DECLARACIÓN DE AUSENCIA DE PLAGIO EN TRABAJO ACADÉMICO PARA GRADO

Este documento debe ser diligenciado de manera clara y completa, sin tachaduras o enmendaduras y las firmas consignadas deben corresponder al (los) autor (es) identificado en el mismo.

Puerto Colombia, **03 de junio de 2021**

Una vez obtenido el visto bueno del director del trabajo y los evaluadores, presento al **Departamento de Bibliotecas** el resultado académico de mi formación profesional o posgradual. Asimismo, declaro y entiendo lo siguiente:

- El trabajo académico es original y se realizó sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, en consecuencia, la obra es de mi exclusiva autoría y detento la titularidad sobre la misma.
- Asumo total responsabilidad por el contenido del trabajo académico.
- Eximo a la Universidad del Atlántico, quien actúa como un tercero de buena fe, contra cualquier daño o perjuicio originado en la reclamación de los derechos de este documento, por parte de terceros.
- Las fuentes citadas han sido debidamente referenciadas en el mismo.
- El (los) autor (es) declara (n) que conoce (n) lo consignado en el trabajo académico debido a que contribuyeron en su elaboración y aprobaron esta versión adjunta.

Título del trabajo académico:	DIAGNÓSTICO DEL RENDIMIENTO EMPRESARIAL EN LA EMPRESA SOLUCIONES INTEGRALES GRUPO SMART S.A.S
Programa académico:	ECONOMIA

Firma de Autor 1:							
Nombres y Apellidos:							
Documento de Identificación:	CC	X	CE		PA		Número: 1140896807
Nacionalidad:	COLOMBIANA				Lugar de residencia:	BARRANQUILLA	
Dirección de residencia:	CALLE 71B #17 - 29						
Teléfono:	3659558				Celular:	3228582333	



FORMULARIO DESCRIPTIVO DEL TRABAJO DE GRADO

TÍTULO COMPLETO DEL TRABAJO DE GRADO	DIAGNÓSTICO DEL RENDIMIENTO EMPRESARIAL EN LA EMPRESA SOLUCIONES INTEGRALES GRUPO SMART S.A.S
AUTOR(A) (ES)	ANDREA KAROLINA CORONADO HERNANDEZ.
DIRECTOR (A)	EDELBERTO ALFARO ORTIZ.
CO-DIRECTOR (A)	NO APLICA.
JURADOS	NO APLICA.
TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE	ECONOMISTA.
PROGRAMA	ECONOMÍA
PREGRADO / POSTGRADO	PREGRADO
FACULTAD	CIENCIAS ECONOMICAS
SEDE INSTITUCIONAL	NORTE.
AÑO DE PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO	2021
NÚMERO DE PÁGINAS	29.
TIPO DE ILUSTRACIONES	TABLAS Y GRÁFICOS
MATERIAL ANEXO (VÍDEO, AUDIO, MULTIMEDIA O PRODUCCIÓN ELECTRÓNICA)	NO APLICA
PREMIO O RECONOCIMIENTO	NO APLICA



**DIAGNÓSTICO DEL RENDIMIENTO EMPRESARIAL EN LA EMPRESA SOLUCIONES
INTEGRALES GRUPO SMART S.A.S**

**ANDREA KAROLINA CORONADO HERNANDEZ
TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TITULO DE ECONOMISTA**

**PROGRAMA DE ECONOMIA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
UNIVERSIDAD DEL ATLÁNTICO
PUERTO COLOMBIA
2021**



**DIAGNÓSTICO DEL RENDIMIENTO EMPRESARIAL EN LA EMPRESA SOLUCIONES
INTEGRALES GRUPO SMART S.A.S**

**ANDREA KAROLINA CORONADO HERNANDEZ
TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TITULO DE ECONOMISTA**

EDELBERTO ALFARO ORTIZ

**PROGRAMA DE ECONOMIA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
UNIVERSIDAD DEL ATLÁNTICO
PUERTO COLOMBIA
2021**

NOTA DE ACEPTACION

DIRECTOR(A)

JURADO(A)S

DIAGNÓSTICO DEL RENDIMIENTO EMPRESARIAL EN LA EMPRESA SOLUCIONES INTEGRALES GRUPO SMART S.A.S

RESUMEN

En el presente informe se describen el conjunto de actividades y aportes realizados en las prácticas profesionales, la cual consistió en analizar el rendimiento del Centro de Enseñanza Automovilística Conductores Totales en base a los ingresos y egresos en los últimos dos años (2019-2020) con el fin de conocer la situación actual de la empresa y proponer mejoras para el desempeño de esta. Para lo anterior se requirió recolectar la información de los ingresos y egresos mensualmente, realizar un cargue de información en sistemas informáticos (HQ RUNT – SIET –SICOV), generar estadísticas que describan el rendimiento de la empresa e informar acerca de la evolución de la empresa en los últimos dos años.

Los resultados obtenidos muestran que el Centro de Enseñanza Automovilística Conductores Totales durante los últimos dos años, los ingresos sufren muchas alteraciones drásticas, no existe una tendencia clara y durante los últimos dos años, ha presentado un mayor número de variaciones negativas que positivas y además, el margen de utilidad indica que la empresa no mantiene un porcentaje estable de utilidad.

Algunas de las recomendaciones que se establecieron son: invertir en el marketing digital, lograr tener más presencia en las redes como la creación de una página web oficial, ampliar la gama de servicios y establecer alianzas claves.

Para la elaboración del informe de resultados, se emplea una metodología de análisis cuantitativo

PALABRAS CLAVE: rendimiento, enseñanza automovilística, evolución.

ABSTRACT

This document describes the set of activities and contributions made in the professional practices, which consisted of analyzing the performance of the Centro de Enseñanza Automovilística Conductores Totales based on income and expenses in the last two years (2019-2020) in order to know the current situation of the company and propose

improvements for its performance. For the above, it was required to collect the information of revenues and expenditures on a monthly basis, perform an information upload in computer systems (HQ RUNT - SIET - SICOV), and generate statistics describing the performance of the company and report on the evolution of the company in the last two years.

The results obtained show that the Centro de Enseñanza Automovilística Conductores Totales during the last two years, the income suffers many drastic alterations, there is no clear trend and during the last two years, it has presented a greater number of negative variations than positive and in addition, the profit margin indicates that the company does not maintain a stable percentage of profit.

Some of the recommendations that were established are: investing in digital marketing, achieving a greater presence in networks such as the creation of an official website, expanding the range of services and establishing key alliances.

A quantitative analysis methodology is used to prepare the results report.

KEY WORDS: performance, automotive education, evolution.

CONTENIDO

RESUMEN.....	3
ANTECEDENTES.....	5
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	6
REVISIÓN DE LITERATURA.....	9
DESCRIPCIÓN DEL CASO.....	11
SOLUCIONES Y RETOS ACTUALES.....	14
BIBLIOGRAFÍA.....	16
ANEXOS.....	17
GLOSARIO.....	24

ANTECEDENTES

Existen diversas investigaciones concernientes a la medición del rendimiento empresarial que describen cómo se gestiona este proceso y la importancia de generar estos informes de resultado, a través de estas contribuciones, en la empresa Soluciones Integrales Grupo Smart S.A.S obtuvo la guía para realizar el diagnóstico de rendimiento empresarial. A continuación se muestran las siguientes:

El autor Salvador Vivanco (2014), quien realizó el artículo titulado la: “La cultura organizacional y la medición del rendimiento de las micro y pequeñas empresas, aporta evidencia empírica sobre la forma de medir su rendimiento y sugiere la tipología de Cultura Organizacional que propicie la medición de su rendimiento; la alineación de los objetivos empresariales con los del propietarios permite la medición del rendimiento empresarial y en la medida que se desvíen, el rendimiento empieza a declinarse; la tipología de Cultura Organizacional recomendada para las Mpymes es la tipología Inclinación a los Objetivos que establecen metas por alcanzar, facilitando la medición de los rendimientos de estas empresas tan susceptibles a los embates económicos actuales.

En segundo lugar, el autor Fornero (2003) en su libro titulado: “Análisis financiero con información contable” en el capítulo 3 llamado análisis del rendimiento tuvo por objetivo estudiar el rendimiento operativo y sus componentes: margen sobre ventas y rotación operativa, el rendimiento patrimonial y el modelo aditivo del efecto del endeudamiento, el rendimiento no recurrente, es decir, dar una conceptualización de los principales elementos a tener en cuenta en cuanto a rendimiento.

Por último, los autores Salazar & Metaute Cardona (2016) , realizaron un trabajo de grado titulado como: “Evaluación del Rendimiento: una propuesta teórico-metodológica” el presente obedece a una construcción teórico-metodológica del concepto Evaluación de Rendimiento, por medio de dos propuestas: la primera está dirigida al campo teórico y consiste en retomar la conceptualización de las palabras evaluación y rendimiento, esperando sea útil para el mundo científico y laboral. La segunda propuesta se circunscribe en el campo metodológico, planteando un modelo de evaluación de rendimiento que contenga los elementos necesarios para un proceso altamente formativo en las organizaciones. Para ejemplificar el modelo, se trabajó con la empresa Copabienes Ltda, debido a que no ha tenido nunca un procedimiento para evaluar a sus empleados. En conclusión; tanto la academia como el contexto laboral se beneficiarán del presente trabajo investigativo.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Centro de Enseñanza Automovilística Conductores Totales es una Institución Educativa para el Trabajo y el Desarrollo Humano que presta servicios de formación y evaluación de conductores de motocicletas y vehículos de transporte terrestre.

La empresa Soluciones Integrales Grupo Smart cuenta con varias unidades de negocios y actualmente el 80% de los ingresos proviene de la actividad económica desarrollada por el Centro de Enseñanza Automovilística Conductores Totales.

El Decreto 1500 de 2009 estableció los requisitos para la constitución, funcionamiento y habilitación de los centros de enseñanza automovilística. De acuerdo al artículo n°8, para que un Centro de Enseñanza Automovilística que cuenta con licencia de funcionamiento o reconocimiento de carácter oficial y el registro de programas debidamente otorgado por la

Secretaría de Educación de la respectiva entidad territorial certificada en educación, pueda capacitar y expedir certificaciones de la capacitación a conductores e instructores, de conformidad con el artículo 12 de la Ley 769 de 2002 deberá previamente obtener por parte del Ministerio de Transporte la respectiva habilitación cumpliendo ciertos requisitos:

1. Anexar copia de la licencia de funcionamiento o reconocimiento de carácter oficial y del registro otorgado por la Secretaría de Educación de la entidad territorial certificada en educación para los programas de formación de conductores e instructores en conducción.
2. Póliza de responsabilidad Civil Extracontractual - RCE, en cuantía no inferior a sesenta (60) salarios mínimos legales mensuales vigentes, a nombre del Centro de Enseñanza Automovilística, con el fin de amparar la muerte y/o lesiones a personas y el daño de bienes a terceros que se produzcan por causa o con ocasión de enseñanza automovilística con los vehículos automotores. Su renovación deberá efectuarse anualmente.
3. Relación de los instructores por categoría, indicando nombre, dirección, número de cédula, número de la licencia de instructor, las cuales deben figurar en el Registro Unico Nacional de Tránsito.
4. Contar con la infraestructura, dotación, procedimientos, personal, equipos e instalaciones mínimas necesarias establecidas por el Ministerio de Transporte.
5. Contar como mínimo por cada tipología vehicular aprobada para dar instrucción con tres (3) vehículos automotores para las categorías A1, A2, y B1, C1; dos (2) vehículos para las categorías B2 y C2; un (1) vehículo para las categorías B3 y C3. Para el efecto debe presentar la licencia de tránsito. Los vehículos enunciados deben acreditar el cumplimiento de los requisitos establecidos por el Ministerio de Transporte.

6. Certificado de conformidad del servicio con el cumplimiento de lo dispuesto en el presente decreto y la resolución que para el efecto expida el Ministerio de Transporte, a través de una certificación de servicios otorgada por un Organismo de Certificación de productos acreditado con la ISO –IEC Guía 65 o su equivalente la GTC 38– en el Subsistema Nacional de Calidad – SNCA–, o la norma que la modifique o sustituya, que incluya en su alcance de acreditación la certificación de los servicios de capacitación o enseñanza. (DECRETO 1500 DE 2009)

El Centro de Enseñanza Automovilística Conductores Totales para dar cumplimiento a los requisitos legales para la habilitación de la empresa incorpora a NORMA ISO 9001, esta norma establece los requisitos para el sistema de gestión de calidad.

Ahora bien, en el artículo 24 se establece los deberes y obligaciones de los Centros de Enseñanza Automovilística como cumplir en su totalidad con los programas de instrucción, requisitos e intensidad horaria establecidos en la normatividad vigente, crear y facilitar la operación de mecanismos de recepción y emisión permanente de información a los usuarios sobre los servicios ofrecidos, tarifas, horarios de atención, entre otras; mantener las condiciones técnicas y administrativas, que dieron origen a su habilitación, aplicar y velar por el cumplimiento de los programas y procedimiento establecidos para el proceso de capacitación e instrucción de los alumno, proporcionar información y/o facilitar la labor de auditoría o de control. entre otras.

En base a lo anterior, el Centro de Enseñanza Automovilística Conductores Totales cumple con lo exigido ante el Ministerio de Transporte, sin embargo, se encuentran debilidades en algunos requisitos concernientes a la falta de información que se le debe facilitar a las Auditorias, como las cuentas de la situación financiera de la empresa, los resultados obtenidos, entre otras cuentas.

Por ende, la idea de consolidar un diagnóstico de rendimiento empresarial que refleje el estado de la empresa en los últimos dos años surge de esta problemática existente sobre la falta de información acerca de su rendimiento y el impacto que han tenido en el mercado de escuelas de enseñanza automovilística. La importancia de la elaboración del informe consiste en que, además de tener al día toda la información que se debe entregar para las Auditorías internas o externas, proporciona una base a la toma de decisiones en el área administrativa para lograr un desarrollo y crecimiento en ventas, mejorar la organización y participación del mercado, o en otras palabras, mejorar el desempeño de la empresa.

REVISIÓN DE LITERATURA

Una escuela de enseñanza automovilística es un centro de capacitación y aprendizaje de diferentes tipos de vehículos en la zona urbana para carros, camionetas, motos. Los clientes potenciales y directos son las personas que tienen vehículos y tiene la necesidad de aprender a conducirlos para hacer uso de ellos.

Los estándares leyes y obligaciones que tiene que cumplir las escuelas de conducción frente a lo que rige el código son las siguientes:

- Tener todos los documentos y permisos adecuados y en orden para prestar este servicio ya que implica grandes sanciones registro de cámara y comercio, Copia del Nit del centro de enseñanza, datos del representante legal, acta de compromiso esto con el fin de que el ministerio evalúe todo lo correspondiente al caso y puedan dar acceso a un código que se le da a la escuela para estar dentro del sistema y sus debidas investigaciones.

- Todas las escuelas de conducción por decreto 101 de 2002 señalan al Ministerio de Transporte a regular y evaluar la ejecución de los requisitos que las escuelas deben cumplir en el momento de que el alumno tome el curso de conducción por primera vez, por eso es necesario la elaboración, distribución y diligenciamiento del certificado de capacitación expedido por las escuelas automovilísticas

- Prestar un buen servicio, actuar y hablar con claridad en el momento de tomar el curso de conducción ya que es de alto riesgo esta clase de servicios donde involucra e interactúa la comunidad y normas de tránsito en el momento del aprendizaje.

- Las escuelas de conducción deben tener como máximo 2 automóviles estos deben de ser de color blanco, llevar el aviso del logo de la escuela y el de enseñanza para menos riesgos, tener instructores capacitados y especializados por el Sena, la papelería exigida, contratos, certificados, remisiones.

- Capacitar correctamente a los conductores acerca de las señales preventivas, reglamentarias e informativas de tránsito por medio de las clases teóricas ya que esto es obligatorio para los dos tipos de saber las normas de tránsito y evitar existencias de peligro. (BALLESTEROSR., 2009)

Por otro lado, el modelo básico de gestión del rendimiento empresarial integra los procesos para la definición de objetivos estratégicos, la medición del desempeño, análisis de rendimiento y la presentación de informes, la revisión del desempeño y la alineación de los empleados y la cultura empresarial. Todos ellos se centran en la mejora del rendimiento, que es la premisa central de la gestión del rendimiento.

La gestión del rendimiento empresarial en las principales áreas de la empresa:

Planificación Financiera: El EPM permite, al integrarse con el presupuesto y la planificación financiera, cumplir con los objetivos y las prioridades de las empresas a asegurándose que los recursos financieros que se gastan se destinan a conceptos que realmente importan.

Gestión de Proyectos: La entrega de los proyectos y programas tiene que estar alineada con los objetivos y las prioridades de las empresas con el fin de asegurar que los esfuerzos se centran en lo que más importa. Las actividades (proyectos y programas) deben priorizarse en base a las necesidades estratégicas y por lo tanto tiene que estar alineado con el marco de actuación estratégica de una organización.

Gestión de RRHH: Para la mayoría de las empresas sus empleados son sus activos más valiosos y más caros. Al final son las personas las que entregan los proyectos y la aplicación de los planes estratégicos. Al alinear la gestión de los RRHH, incluyendo recompensas y reconocimientos a nuestro personal, dentro del marco de actuación estratégica habremos dado un gran paso hacia adelante. (DEUSTO, 2014)

Las organizaciones que descuiden los sólidos principios de la gestión del rendimiento empresarial se verán inevitablemente privadas de las oportunidades de aumentar sus ingresos, reducir el gasto, fidelizar a sus clientes y conseguir una mayor ventaja competitiva. (HAMMOND, 2004)

DESCRIPCIÓN DEL CASO

Durante el periodo de pasantías realizado en el Centro de Enseñanza Automovilística Conductores Totales, se efectuaron diversas labores como la de brindar asistencia y apoyo en el área administrativa bajo la supervisión de Keily De la Cruz De la Hoz, y a su vez, realizar un diagnóstico del rendimiento empresarial en los últimos dos años con el fin de identificar el

desempeño de esta; la metodología implementada para este fin, se basa un análisis estructural sobre los datos e indicadores del área operativa y administrativa dentro del Centro de Enseñanza Automovilístico, esto permitió identificar en cada una de las áreas de la empresa; sus fortalezas y debilidades, de esta forma se aporta de manera empírica información que permita tomar decisiones administrativas para la mejora de estas.

En Colombia, es el Ministerio de Transporte el organismo encargado de reglamentar la constitución y funcionamiento de los Centros de Enseñanza Automovilística de conformidad con lo establecido en la ley. A su vez, la vigilancia y supervisión de los Centros de Enseñanza Automovilística, corresponderá a la Superintendencia de Puertos y Transporte.

La ley 769 de 2002 establece que:

ARTÍCULO 12°. NATURALEZA. Todo Centro de Enseñanza Automovilística, es un establecimiento docente de naturaleza pública, privada o mixta, que tenga como actividad permanente la instrucción de personas que aspiren a obtener el certificado de capacitación en conducción, o instructores en conducción.

En primer lugar, se hizo uso de las bases de datos empresariales como fuente de información, además de la información registrada en los sistemas informativos de HQ RUNT, SIET y SICOV, el diagnóstico tuvo en cuenta un análisis de datos dentro de un marco temporal de 2 años.

De esta manera, se llevó a cabo un análisis cuantitativo que permitió procesar la información relacionada a la escuela de conducción.

Las funciones desempeñadas durante el tiempo de prácticas, fueron las siguientes:

- Apoyo en el cargue de información en sistemas informáticos (HQ RUNT – SIET – SICOV).
- Administrar la información requerida mensualmente.
- Apoyo en la creación de base de datos (estudiantes, ingresos mensuales, gastos mensuales, indicadores).
- Apoyar en la construcción de informes diagnósticos del área administrativa, operativa y comercial del Centro de Enseñanza Automovilística Conductores Totales.

Se analizaron los siguientes aspectos:

Dinámica del año 2019 en cuanto a ingresos: El año 2019, representó un enorme desafío para el Centro de Enseñanza, debido al proceso de adaptación que tuvo que asumir la empresa frente al Covid19, los ingresos totales fueron de \$ 647.817.255, el mes en que peor desempeño tuvo fue el mes de septiembre donde solo se obtuvieron ingresos de \$44.620.991, esto debido a que fue uno de los meses donde mayor gastos se presentaron debido a la compra de nuevos equipos.

Dinámica del año 2019 en cuanto a egresos: los egresos del año 2019 fueron de \$460.754.411, este año se tuvo que realizar varias inversiones en cuanto a materiales de higiene, condicionar a la empresa para cumplir los protocolos de seguridad, comprar nuevos equipos que se encontraban desgastados, entre otros.

Dinámica del año 2020 en cuanto a ingresos: en el año 2020, los ingresos totales disminuyeron en un 12% aproximadamente con respecto al año anterior, siendo de \$570.503.538, esto debido al cierre temporal que tuvo la empresa durante dos meses ese año.

Dinámica del año 2020 en cuanto a egresos: en el año 2020, los egresos fueron menores a los del 2019 en un 8%, hubieron diferencias significativas y drásticas en algunos meses, tal es el caso

de los meses 4 y 5, donde, por ejemplo, los egresos fueron de 53.497.189 en el año 2019 y pasan solo a 5.003.100 en el año 2020, esto se explica debido al cierre temporal de la empresa para estos meses.

Y además se tuvieron en cuenta dos indicadores:

Tasa de crecimiento de los ingresos: Los ingresos sufren muchas variaciones, no existe una tendencia clara durante los últimos dos años, sin embargo, se hace la anotación de que ha presentado un mayor número de variaciones negativas que positivas, por ende, es una problemática que se puede identificar dentro del Centro De Enseñanza Automovilística Conductores Totales.

Margen Bruto de Utilidad: El porcentaje de beneficios más bajos que ha tenido la empresa durante los últimos dos años ha sido en los meses 2 y 9 del 2019, y en los meses 4,5 y 11 del 2020. Y los porcentajes de beneficios más altos han sido en el mes 4 del 2019 y en el mes 7 del 2020. En términos generales, la empresa no mantiene un porcentaje estable de utilidades.

SOLUCIONES Y RETOS ACTUALES

A partir del análisis de los datos obtenidos, se realizan una serie de recomendaciones encaminadas a mejorar el desempeño de la empresa y el rendimiento de esta, a raíz de que se identificaron algunas problemáticas alrededor del nivel de ingresos y egresos de la escuela automovilística.

En primer lugar, la tasa de crecimiento de los ingresos indica que durante los dos últimos años se ha presentado mes a mes niveles de crecimiento no sostenidos, las variaciones negativas se hacen visible un mayor número de veces. Y a su vez, se aprecia que el porcentaje de beneficio de la

empresa es muy volátil y alcanza niveles muy cercanos a cero, lo cual no es un buen signo de estabilidad, el ideal es que debiera alcanzar una tendencia positiva.

Por tal razón, las recomendaciones son las siguientes:

En miras de lograr tener una mayor participación en el mercado, de captar clientes y aumentar los ingresos mes a mes, es decir, de obtener un mejor rendimiento, se recomienda invertir en el marketing digital, lograr tener más presencia en las redes, una página web oficial donde se puedan publicar los descuentos especiales, tener la información de los horarios, de las tarifas, entre otros aspectos relevantes.

Otra de las recomendaciones es ampliar la gama de servicios, como asumir el trámite de la licencia de los estudiantes para que se vean motivados a tomar el curso con beneficios extras, u ofrecer algunos detalles como kit de herramientas sencillas ya sea para vehículos o motos a aquellos que decidan finalizar el curso.

Además, también puede aumentar las alianzas claves de la empresa, como articular la empresa con talleres automotores, para que los estudiantes puedan tomar un curso básico sobre qué hacer en caso de que el carro sufra alguna alteración.

Sin duda alguna, estas recomendaciones pueden impulsar el crecimiento de la escuela de enseñanza automovilística y permitir que sus beneficios tengan una tendencia positiva.

BIBLIOGRAFÍA

- BALLESTEROSR., M. S. (2009). Obtenido de PLAN DE MERCADEO PARA LA ACADEMIA DE AUTOMOVILISMO:
<https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/7121/T05129.pdf?sequence=1>
- DECRETO 1500 DE 2009. (2009). Obtenido de SISTEMA UNICO DE INFORMACION NORMATIVA: <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1298784>
- DEUSTO. (2014). Obtenido de La importancia de la gestión del rendimiento empresarial:
<https://www.deustoformacion.com/blog/gestion-empresas/importancia-gestion-rendimiento-empresarial>
- Fornero, R. A. (2003). Obtenido de Análisis Financiero con Información Contable:
https://www.economicas.unsa.edu.ar/afinan/dfe/trabajos_practicos/afic/AFICCap0.pdf
- HAMMOND, M. (2004). Obtenido de La Gestión del Rendimiento Empresarial como Herramienta Estratégica : <http://pdfs.wke.es/5/6/0/0/pd0000015600.pdf>
- Salazar, A. N., & Metaute Cardona, V. (2016). Obtenido de Evaluación del Rendimiento: una propuesta teórico-metodológica:
http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/7939/1/NaranjoAlejandro_2016_EvaluacionRendimientoPropuesta.pdf
- Vivanco, S. (2014). Obtenido de La cultura organizacional y la medición del rendimiento de las micro y pequeñas empresas : <http://www.reibci.org/publicados/2014/agosto/2200122.pdf>

ANEXOS

DIAGNOSTICO DEL RENDIMIENTO EMPRESARIAL EN EL CENTRO DE ENSEÑANZA AUTOMOVILÍSTICA CONDUCTORES TOTALES

A continuación se presentan la información recolectada de los ingresos y egresos de la empresa, para efectuar el análisis requerido sobre cómo es el desempeño de la empresa y proponer algunas recomendaciones para mejorar el desempeño de esta:

- **EGRESOS MES A MES DE LOS AÑOS 2019 Y 2020:**

Tabla 1: Valor total de egresos por mes (Año 2019-2020)

VALOR TOTAL DE EGRESOS POR MES - AÑO 2019		
2019-1	\$	42.927.577
2019-2	\$	47.186.290
2019-3	\$	34.938.100
2019-4	\$	26.011.190
2019-5	\$	30.155.676
2019-6	\$	36.632.046
2019-7	\$	35.858.578
2019-8	\$	42.630.177
2019-9	\$	44.378.209
2019-10	\$	38.900.857
2019-11	\$	36.550.631
2019-12	\$	44.585.080
	\$	460.754.411

VALOR TOTAL DE EGRESOS POR MES - AÑO 2020		
2020-1	\$	49.069.113
2020-2	\$	41.011.907
2020-3	\$	19.138.098
2020-4	\$	9.297.893
2020-5	\$	5.003.100
2020-6	\$	22.075.788
2020-7	\$	19.159.205
2020-8	\$	50.228.234
2020-9	\$	54.787.605

2020-10	\$	42.430.385
2020-11	\$	67.122.273
2020-12	\$	45.885.792
	\$	425.209.393

Fuente: Elaboración propia con los datos suministrados por la base de datos HQ RUNT – SIET – SICOV

- **INGRESOS MES A MES DE LOS AÑOS 2019 Y 2020:**

Tabla 2: Valor total de ingresos por mes (Año 2019-2020)

VALOR TOTAL DE INGRESOS POR MES - AÑO 2019		
2019-1	\$	47.759.964
2019-2	\$	49.145.802
2019-3	\$	45.460.545
2019-4	\$	55.015.397
2019-5	\$	53.497.189
2019-6	\$	58.201.693
2019-7	\$	63.802.440
2019-8	\$	51.146.030
2019-9	\$	44.620.991
2019-10	\$	55.560.652
2019-11	\$	65.656.190
2019-12	\$	57.950.362
	\$	647.817.255

VALOR TOTAL DE INGRESOS POR MES - AÑO 2020		
2020-1	\$	55.600.968
2020-2	\$	53.210.522
2020-3	\$	25.210.802
2020-4	\$	* _
2020-5	\$	* _
2020-6	\$	37.510.504
2020-7	\$	44.850.621
2020-8	\$	57.560.465
2020-9	\$	67.080.974

2020-10	\$	54.840.000
2020-11	\$	72.972.721
2020-12	\$	101.665.961
	\$	570.503.538

Fuente: Elaboración propia con los datos suministrados por la base de datos HQ RUNT – SIET – SICOV

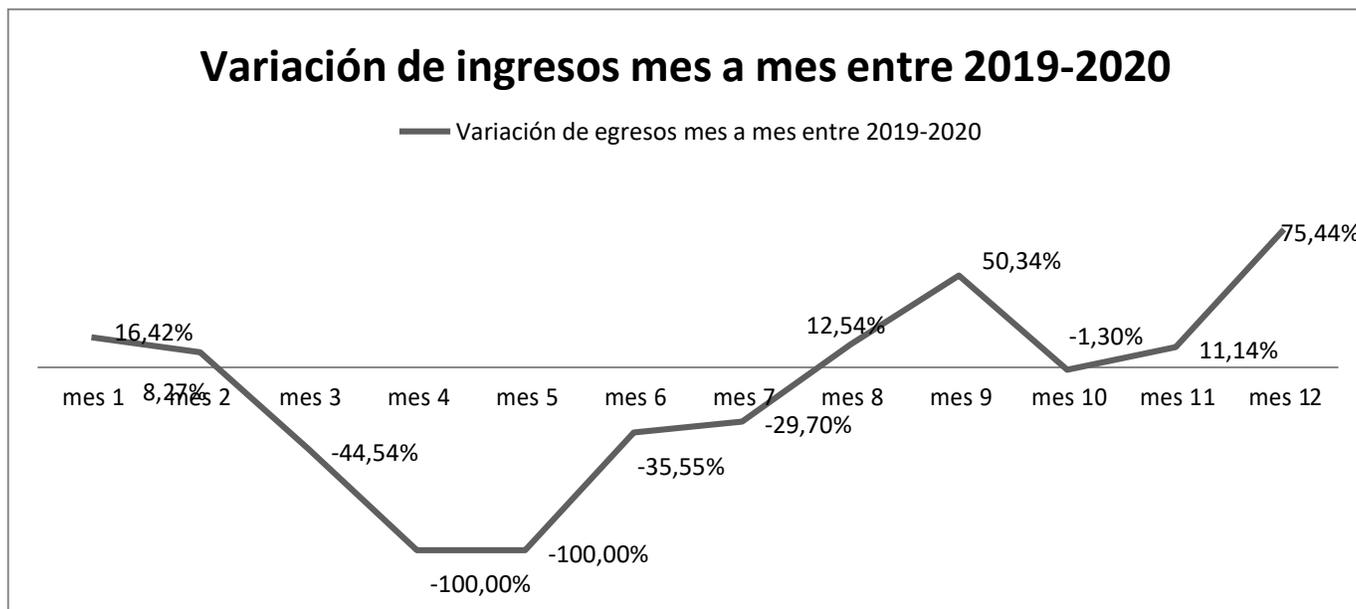
***nota: cierre total de la empresa durante los meses abril y mayo, debido a los efectos de la pandemia de Covid19.**

Análisis de resultados:

- **Ingresos:**

En el siguiente gráfico se observa como ha sido la variación de los ingresos mes a mes entre los años 2019 y 2020:

Gráfico 1: variación de los egresos mes a mes entre los años 2019 y 2020



Fuente: Elaboración propia con los datos suministrados por la base de datos HQ RUNT – SIET – SICOV

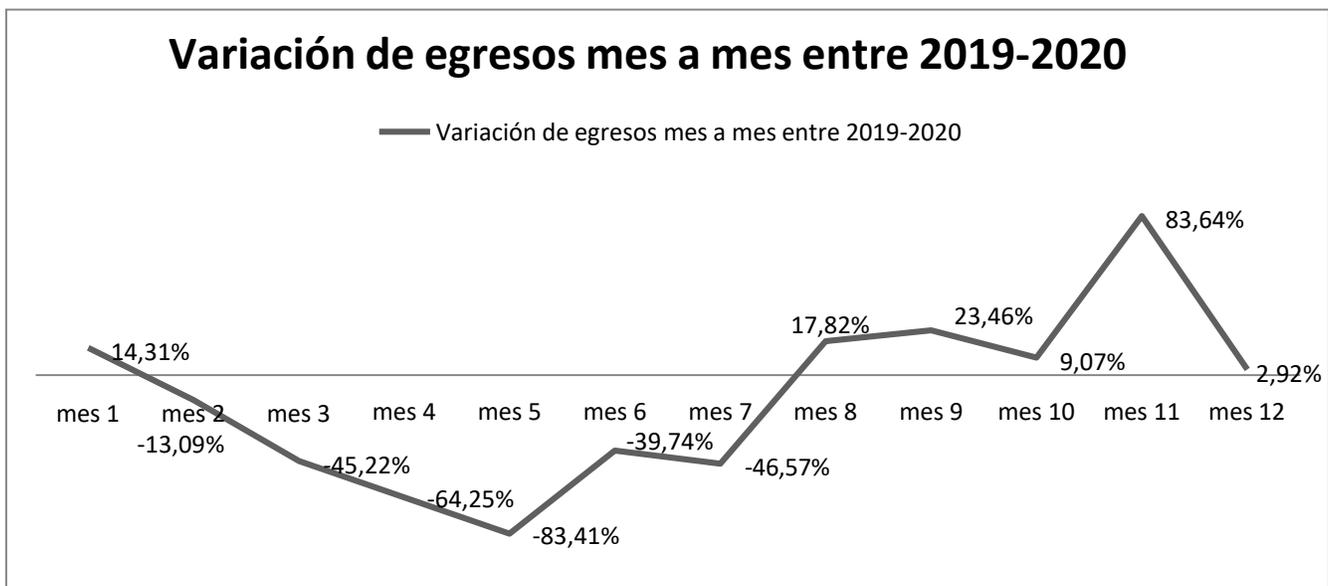
Dinámica del año 2019: El año 2019, representó un enorme desafío para el Centro de Enseñanza, debido al proceso de adaptación que tuvo que asumir la empresa frente al Covid19, los ingresos totales fueron de \$ 647.817.255, el mes en que peor desempeño tuvo fue el mes de septiembre donde solo se obtuvieron ingresos de \$44.620.991, esto debido a que fue uno de los meses donde mayor gastos se presentaron debido a la compra de nuevos equipos.

Dinámica del año 2020: en el año 2020, los ingresos totales disminuyeron en un 12% aproximadamente con respecto al año anterior, siendo de \$570.503.538, esto debido al cierre temporal que tuvo la empresa durante dos meses ese año.

Comparación 2020-2019: De acuerdo al gráfico donde se compara mes a mes los ingresos, se destaca los dos meses donde hubo un cierre temporal de la empresa (mes 4 y 5). Además, en el mes 3, se observa dos aspectos relevantes, en primer lugar, como los ingresos en el año 2020 se redujeron en un 44.54% con respecto al año 2019, y para diciembre, los ingresos se recuperaron drásticamente siendo un 75.44%.

- **Egresos:**

Gráfico 2: variación de los egresos mes a mes entre los años 2019 y 2020



Fuente: Elaboración propia con los datos suministrados por la base de datos HQ RUNT – SIET – SICOV

Dinámica del año 2019: los egresos del año 2019 fueron de \$460.754.411, este año se tuvo que realizar varias inversiones en cuanto a materiales de higiene, condicionar a la empresa para cumplir los protocolos de seguridad, comprar nuevos equipos que se encontraban desgastados, entre otros.

Dinámica del año 2020: en el año 2020, los egresos fueron menores a los del 2019 en un 8%, hubieron diferencias significativas y drásticas en algunos meses, tal es el caso de los meses 4 y 5, donde, por ejemplo, los egresos fueron de 53.497.189 en el año 2019 y pasan solo a 5.003.100 en el año 2020, esto se explica debido al cierre temporal de la empresa para estos meses.

Comparación 2020-2019: De forma general, los egresos en el año 2019 fueron mayores a los egresos del año 2020. En el mes 5, los egresos en el 2020 son un 83.41% menos que en el año 2019 y en el mes 11, los egresos en el 2020 superaron a los egresos del 2019 en un 83.64%.

A continuación se presentan dos indicadores importantes: el margen bruto de utilidad y la tasa de crecimiento de los ingresos:

Tabla 3: Indicadores

PERIODO	INGRESOS	EGRESOS	UTILIDAD BRUTA	MARGEN DE UTILIDAD	TASA DE CRECIMIENTO DE LOS INGRESOS
2019-1	47.759.964	\$ 42.927.577	\$ 4.832.387	10,12%	-
2019-2	49.145.802	\$ 47.186.290	\$ 1.959.512	3,99%	2,90%
2019-3	45.460.545	\$ 34.938.100	\$ 10.522.445	23,15%	-7,50%
2019-4	55.015.397	\$ 26.011.190	\$ 29.004.207	52,72%	21,02%
2019-5	53.497.189	\$ 30.155.676	\$ 23.341.513	43,63%	-2,76%

2019-6	58.201.693	\$ 36.632.046	\$ 21.569.647	37,06%	8,79%
2019-7	63.802.440	\$ 35.858.578	\$ 27.943.862	43,80%	9,62%
2019-8	51.146.030	\$ 42.630.177	\$ 8.515.853	16,65%	-19,84%
2019-9	44.620.991	\$ 44.378.209	\$ 242.782	0,54%	-12,76%
2019-10	55.560.652	\$ 38.900.857	\$ 16.659.795	29,98%	24,52%
2019-11	65.656.190	\$ 36.550.631	\$ 29.105.559	44,33%	18,17%
2019-12	57.950.362	\$ 44.585.080	\$ 13.365.282	23,06%	-11,74%
2020-1	55.600.968	\$ 49.069.113	\$ 6.531.855	11,75%	-4,05%
2020-2	53.210.522	\$ 41.011.907	\$ 12.198.615	22,93%	-4,30%
2020-3	25.210.802	\$ 19.138.098	\$ 6.072.704	24,09%	-52,62%
2020-4	-	\$ 9.297.893	-\$ 9.297.893	0%	-100,00%
2020-5	-	\$ 5.003.100	-\$ 5.003.100	0%	0%
2020-6	37.510.504	\$ 22.075.788	\$ 15.434.716	41,15%	0%
2020-7	44.850.621	\$ 19.159.205	\$ 25.691.416	57,28%	19,57%
2020-8	57.560.465	\$ 50.228.234	\$ 7.332.231	12,74%	28,34%
2020-9	67.080.974	\$ 54.787.605	\$ 12.293.369	18,33%	16,54%
2020-10	54.840.000	\$ 42.430.385	\$ 12.409.615	22,63%	-18,25%
2020-11	72.972.721	\$ 67.122.273	\$ 5.850.448	8,02%	33,06%
2020-12	101.665.961	\$ 45.885.792	\$ 55.780.169	54,87%	39,32%
TOTAL	\$1.218.320.793	\$ 885.963.804	\$ 332.356.989	27,28%	

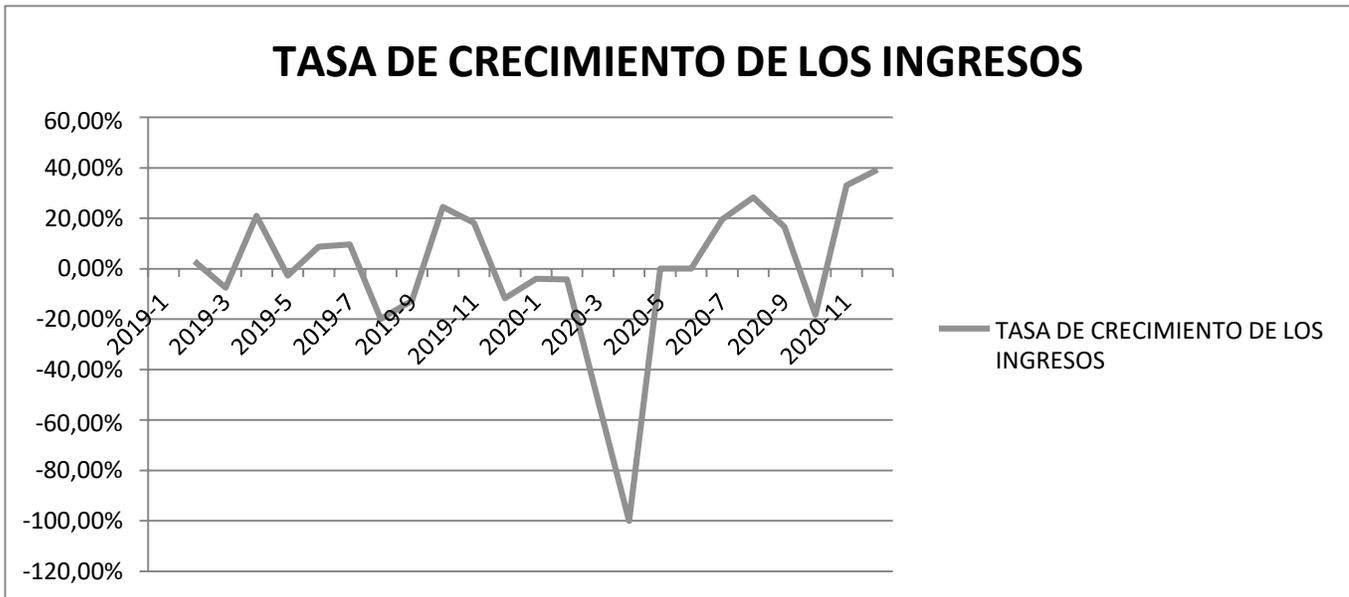
Fuente: Elaboración Propia

- **Tasa de crecimiento de los ingresos:** puede suministrar un mayor entendimiento de dónde, cómo y por qué sus ingresos están incrementándose o por el contrario decreciendo y que cambios puede hacer para garantizar la tendencia al alza en lugar de ir a la baja.

Tal como se aprecia en la tabla n°3 los ingresos sufren muchas alteraciones drásticas, no existe una tendencia clara durante los últimos dos años, ha presentado un mayor número de variaciones negativas que positivas, por ende, es una problemática que se puede identificar dentro del Centro De Enseñanza Automovilística Conductores Totales.

También es importante observar mediante el siguiente gráfico, como se comporta la tasa de crecimiento:

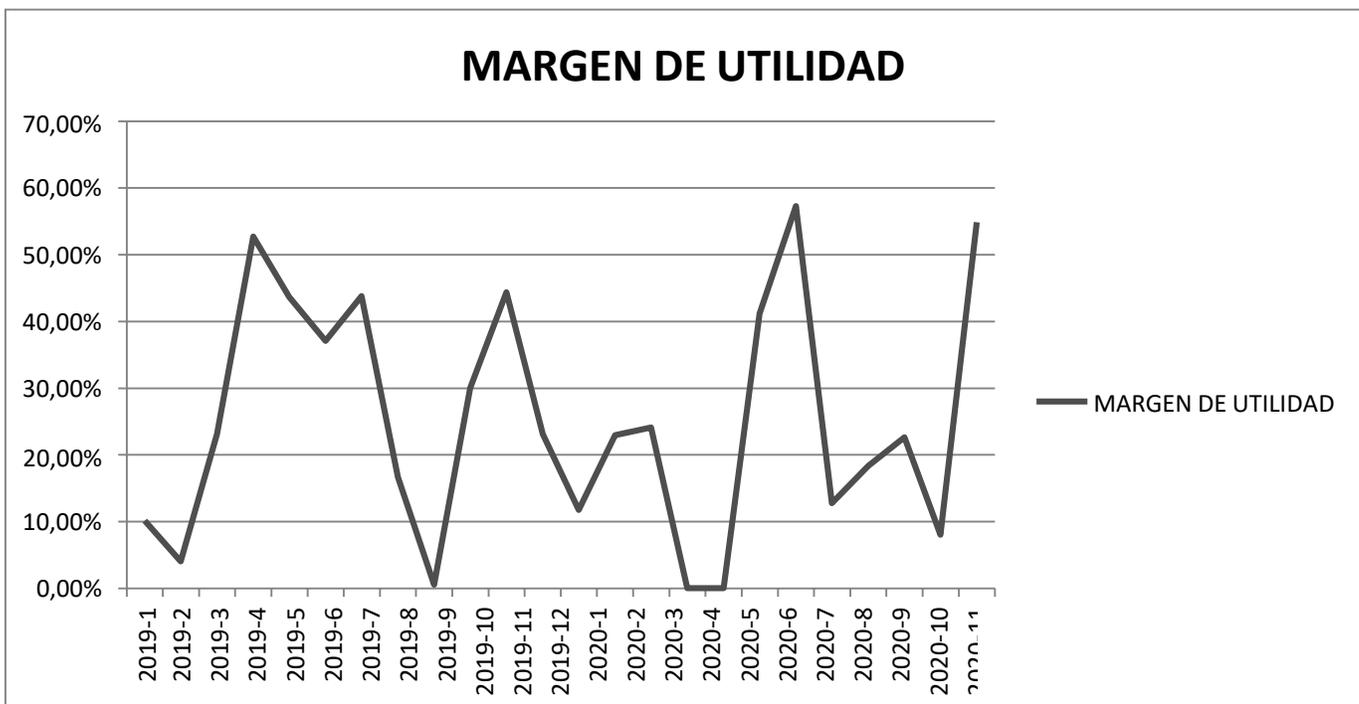
Gráfico 3: Tasa de Crecimiento de los Ingresos



Fuente: Elaboración propia con los datos suministrados por la base de datos HQ RUNT – SIET – SICOV

- **Margen Bruto:**

Gráfico 4: Margen Bruto de Utilidad



Fuente: Elaboración propia con los datos suministrados por la base de datos HQ RUNT – SIET – SICOV

Es el beneficio directo que obtiene la empresa por el servicio, indica si indicar si una empresa está generando ingresos a pesar de sus gastos. El porcentaje de beneficios más bajos que ha tenido la empresa durante los últimos dos años ha sido en los meses 2 y 9 del 2019, y en los meses 4,5 y 11 del 2020. Y los porcentajes de beneficios más altos han sido en el mes 4 del 2019 y en el mes 7 del 2020. En términos generales, la empresa no mantiene un porcentaje estable de utilidad.

GLOSARIO

Rendimiento: refiere el producto o la utilidad que rinde o da una persona o cosa. En términos matemáticos, el rendimiento sería la proporción entre el resultado que se obtiene y los medios que se emplearon para alcanzar al mismo.

Escuela Automovilística: las escuelas de conducción son los establecimientos idóneos para adquirir la pericia necesaria en el manejo de los vehículos automóviles.

Margen De Utilidad: es la diferencia que existe entre el precio de venta de un producto o servicio y los costes fijos y variables que están involucrados en todo el proceso de comercialización y el mantenimiento de la compañía.

Ingresos: son una entrada de dinero por motivo de las actividades que brinda la empresa como servicios y bienes.

Egresos: son operaciones que al llevarlas a cabo producen una disminución de los beneficios económicos que produce dicha operación.

Facultad de Ciencias Económicas **FORMATO RN-7.1**

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL

Fecha de presentación:	DD 04	MM 05	AAAA 2021
------------------------	----------	----------	--------------

Funcionario Responsable:	Nombres: KEILY JOHANA	Apellidos: DE LA CRUZ DE LA HOZ
---------------------------------	-----------------------	---------------------------------

Estudiante:	Nombres: ANDREA KAROLINA	Apellidos: CORONADO HERNANDEZ
--------------------	-----------------------------	----------------------------------

Cédula de Ciudadanía N°: 1045743780 de Barranquilla

Programa: Administración Contaduría Economía Administración de
(Marque X) de Empresas Pública Empresas Turísticas

Institución: UNION TEMPORAL TAGANGA

Denominación de la Práctica	“DIAGNOSTICO DEL RENDIMIENTO EMPRESARIAL EN LA EMPRESA SOLUCIONES INTEGRALES GRUPO SMART S.A.S”
------------------------------------	--

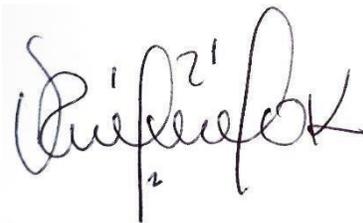
Concepto del Evaluador (Art.70, Parágrafo 1, Res. de F.C.E. No. 004 de 13/11/2020)

Criterios:	Calificaciones	
	Nos.	Letras
a) Responsabilidad en el cumplimiento de las funciones asignadas	5	Cinco
b) Calidad de los logros o resultados para la institución o empresa	5	Cinco
c) Ética demostrada en el desempeño de las funciones	5	Cinco
d) Solvencia teórica y técnica demostrada durante la práctica profesional	5	Cinco
Observaciones: Cumplió con los objetivos propuesto del grupo económico profesionalmente se destaca su disciplina, respeto y compromiso con sus actividades, satisfactoriamente deseamos éxitos en su vida profesional.		

Facultad de Ciencias Económicas **FORMATO RN-7.1**

La escala de calificaciones es de uno (1.0) a cinco (5.0), aprobatoria desde tres (3.0) y corresponde a las siguientes valoraciones de calidad: De 1.0 a 1.9: Insatisfactorio; de 2.0 a 2.9: Deficiente; de 3.0 a 3.9: Aceptable; de 4.0 a 4.9: Bueno y 5.0: Excelente.

Firma del Funcionario Responsable:



Directora

EVALUACIÓN DEL INFORME FINAL DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL

Fecha de presentación:	DD 04	MM 05	AAAA 2021
------------------------	----------	----------	--------------

Tutor:	Nombres: EDELBERTO RAFAEL	Apellidos: ALFARO ORTIZ
Estudiante:	Nombres: ANDREA KAROLINA	Apellidos: CORONADO HERNANDEZ
Cédula de Ciudadanía N°: 1.140.896.807 de Barranquilla		

Programa: Administración Contaduría Economía Administración de
(Marque X) de Empresas Pública Empresas Turísticas

Institución o empresa: UNION TEMPORAL TAGANGA	
Título del Informe	“DIAGNOSTICO DEL RENDIMIENTO EMPRESARIAL EN LA EMPRESA SOLUCIONES INTEGRALES GRUPO SMART S.A.S”

Concepto del evaluador (Art. 70, Parágrafo 2, Res. de F.C.E. No. 004 de 13/11/2020)

Criterios:	Calificaciones	
	Nos.	Letras
a) Calidad de la Presentación formal (Artículos 10 y 71 Res. de F.C.E. No. 02 de 13/11/2020)	5.0	Cinco, cero
b) Calidad de la descripción de los resultados de la pasantía para la empresa	5.0	Cinco, cero
c) Calidad de la descripción del aporte individual específico	5.0	Cinco, cero
d) Calidad de la argumentación sobre la aplicación de conocimientos y la experiencia adquirida durante la pasantía	5.0	Cinco, cero
Observaciones: Se adapta a la reglamentación existente en el programa para estas situaciones		

La escala de calificaciones es de uno (1.0) a cinco (5.0), aprobatoria desde tres (3.0) y corresponde a las siguientes valoraciones de calidad: De 1.0 a 1.9: Insatisfactorio; de 2.0 a 2.9: Deficiente; de 3.0 a 3.9: Aceptable; de 4.0 a 4.9: Bueno y 5.0: Excelente.,



Universidad
del Atlántico

Facultad de Ciencias Económicas

ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
DE ALTA CALIDAD RESOLUCIÓN
No. 004140 de 22 de abril de 2019



FORMATO RN-7.2

Firma del Tutor:

EDELBERTO R. ALFARO ORTIZ
C.C. 7475336

Barranquilla, 5 de abr. de 2021