



UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE EDUCACIÓN

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN SECRETARIAL

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN ESPECIALIZACIÓN

ASIGNATURAS SECRETARIALES

TEMA

**“LA APLICACIÓN DEL SISTEMA SAP EN EL DEPARTAMENTO TÉCNICO DE LA
EMPRESA VANON S.A. COMO FACTOR DE MEJORA EN LA GESTIÓN
ADMINISTRATIVA”.**

AUTORAS:

**ERIKA PATRICIA GONZALES MORA
CECILIA ELIZABETH TROYA AZUERO**

TUTOR DE TESIS

MSc. MANUEL CASTRO VÁSQUET

GUAYAQUIL- ECUADOR

2016 - 2017


CERTIFICACION DE ACEPTACION DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del proyecto de investigación, nombrado por el Consejo Directivo de la Facultad de Educación de la Carrera de Administración Secretarial.

CERTIFICO

Yo, certifico que el Proyecto de investigación con el tema: LA APLICACIÓN DEL SISTEMA SAP EN EL DEPARTAMENTO TÉCNICO DE EMPRESA VANON S.A. COMO FACTOR DE MEJORA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA, ha sido elaborado por las señoritas: Erika Patricia Gonzales Mora y Cecilia Elizabeth Troya Azuero, bajo mi tutoría y que el mismo reúne los requisitos para ser defendido ante el tribunal examinador, que se designe al efecto.

TUTOR



MSc. MANUEL CASTRO VÁSQUEZ

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y SESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Erika patricia Gonzales Mora, con cédula de ciudadanía N°0926749698 y Cecilia Elizabeth Troya Azuero, con cédula de ciudadanía N° 0916208697 en calidad de autoras, declaramos bajo juramento que la autoría del presente trabajo nos corresponde totalmente y nos responsabilizamos de los criterios y opiniones que en el mismo se declaren, como producto de la investigación que hemos realizado.

Somos las únicas autoras del trabajo del proyecto de investigación LA APLICACIÓN DEL SISTEMA SAP EN EL DEPARTAMENTO TÉCNICO DE EMPRESA VANON S.A. COMO FACTOR DE MEJORA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

Que el perfil del proyecto es de nuestra autoría, y que en su formulación hemos respetado las normas legales y reglamentos pertinentes, previo la obtención del título de Licenciada en Ciencias de la Educación Especialización Asignaturas Secretariales de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.


CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

De conformidad con lo establecido en el Capítulo I de la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, el reglamento y normativa institucional vigente, dejamos expuesto nuestra aprobación de ceder los derechos de reproducción y circulación de esta obra, a la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Dicha reproducción y circulación se podrá realizar, en una o varias, en cualquier soporte, siempre y cuando con fines sociales, educativos y científicos.

Las autoras garantizan la originalidad de las aportaciones al proyecto, así como el hecho de que goza de la libre disponibilidad de los derechos que cede.


AUTORA

Erika Patricia Gonzales Mora
C.I.:0926749698


AUTORA

Cecilia Elizabeth Troya Azuero
C.I.: 0916208697

AGRADECIMIENTOS

Gracias a Dios por los momentos buenos y también los difíciles, por darme la sabiduría, fuerza y fe para culminar esta etapa académica.

Principalmente a mi familia:

Mis padres el Señor Reynaldo Gonzales y la Señora Enriqueta Mora por educarme y convertirme en una persona de bien; integra y honesta, gracias por el apoyo brindado durante toda mi vida y por ayudarme con mi hijo en todo momento.

A mi tutor, el MSc. Manuel Castro por ofrecer su tiempo, su atención por este proyecto y por ofrecer todos sus conocimientos y toda la ayuda que estuvo a su disposición, muchas gracias.

También expresar mi agradecimiento al señor Carlos que de una u otra manera hizo posible que hoy pudiera terminar este proyecto.

Erika Patricia Gonzales Mora

AGRADECIMIENTOS

El presente trabajo de tesis me gustaría agradecerle primero a ti mi Dios. Por ser mi guía y el camino para poder culminar esta etapa de mi vida.

A la persona, que se lo quiero agradecer es mi tutor MSc. Manuel Castro, que sin su ayuda y conocimientos no hubiese sido posible realizar esta tesis.

Gracias a mi esposo Oswaldo Benítez, por recibir todo el apoyo necesario y poder llegar a este punto de mi carrera. A mis amados hijos Anthony Benítez Troya y Doménica Benítez Troya, gracias por el tiempo robado en familia, a mi madre Fanny Cecilia Azuero, por todo su amor incondicional, por todo el tiempo regalado en cuidar a mis hijos, y así poder hacer realidad mi carrera profesional.

También agradezco a mis hermanos, Javier Troya Azuero y César Manuel Troya Azuero, no solo por estar presentes en mi vida, sino por los grandes lotes de felicidad y diversas emociones que siempre me han causado. Muchas gracias hermanos.

Cecilia Elizabeth Troya Azuero

DEDICATORIA

Mi tesis la dedico con todo amor y cariño a las personas que estuvieron a mi lado en todo momento.

A mis padres Reynaldo Gonzales y Enriqueta Mora por su sacrificio y esfuerzo, por darme una carrera para mi futuro.

A mi hijo Anthony Suárez por ser mi motivación e inspiración para poder superarme cada día más y así poder luchar para que la vida nos depare un mejor futuro.

A mi novio Carlos Albán Muñoz por su apoyo incondicional, por alentarme a seguir adelante y no darme por vencida y poder terminar la carrera, aunque hemos pasado momentos difíciles siempre ha estado brindándome su comprensión, cariño y amor.

A mi padrino el Sr. Wimper Ocaña, el cual a pesar de haberlo perdido hace 1 año, el siempre creyó en mí y ha estado cuidándome y guiándome desde el cielo.

Erika Patricia Gonzales Mora

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a Dios, que fue el que me permitió culminar con éxito esta hermosa etapa de mi vida, etapa en la cual pude entender y valorar cada uno de las bendiciones con las cuales él me rodea.

A mi familia, mi esposo Oswaldo Benítez, mis hijos Anthony Benítez, Doménica Benítez y mi madre Fanny Azuero, que más que el motor de mi vida fueron parte muy importante de lo que hoy puedo presentar como tesis, gracias a ellos por cada palabra y tiempo robado momento en familia sacrificado para ser invertido en el desarrollo de esta, gracias por entender que el éxito demanda algunos sacrificios y que el compartir tiempo con ellos, hacia parte de estos sacrificios.

A todas estas personitas especiales dedico esta tesis, a ellos dedico todas las bendiciones que de parte de Dios vendrían a nuestras vidas como recompensa de tanta dedicación, tanto esfuerzo y fe en la causa misma.

Cecilia Elizabeth Troya Azuero

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	1
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	2
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	3
AGRADECIMIENTOS.....	4
DEDICATORIA.....	6
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	8
ÍNDICE DE TABLA Y GRÁFICOS.....	10
RESUMEN EJECUTIVO.....	12
INTRODUCCIÓN.....	13
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA A INVESTIGAR.....	14
1.1. PRESENTACIÓN DEL ESTUDIO.....	14
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBELMA.....	15
1.3. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBELMA.....	15
1.4. OBJETIVO GENERAL.....	16
1.5. OBJETIVO ESPECÍFICO.....	16
1.6. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
1.7. DELIMITACIÓN O ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
1.8. PLANTEAMIENTO HIPOTÉTICO.....	18
1.9 IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES.....	18
1.10. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	19
CAPÍTULO II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	21
2.1. ANTECEDENTES REFERENCIALES.....	21
2.2. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	22
2.3. MARCO LEGAL.....	42
2.4. MARCO CONCEPTUAL.....	46
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	50
3.1. FUNDAMENTACIÓN DEL TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	50
3.2. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.....	53
3.3. DATOS DE POBLACIÓN Y MUESTRA.....	55
3.4. FUENTES, RECURSOS, CRONOGRMA.....	57

3.5. PROCESAMIENTO, PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULATDOS.....	61
3.6. CONCLUSIONES PRELIMINARES.....	82
CAPÍTULO IV. PROPUESTA.....	84
4.1. TÍTULO DE LA PROPUESTA.....	84
4.2. JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA.....	84
4.3. OBJETIVO GENERAL DE LA PROPUESTA.....	84
4.4. OBJETIVO ESPECÍFICO DE LA PROPUESTA.....	84
4.5. LISTADO DE CONTENIDOS Y ESQUEMA DE LA PROPUESTA.....	85
4.6. DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	86
4.7. VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA.....	103
4.8. IMPACTO/ BENEFICIO/RESULTADO.....	106
CONCLUSIONES.....	107
RECOMENDACIONES.....	108
FUENTES BIBLIOGRÁFICA.....	119
ANEXOS.....	112

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	19
Tabla 2. POBLACIÓN.....	56
Tabla 3. MUESTRA.....	57
Tabla 4. RECURSOS.....	57
Tabla 5. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	59
Tabla 6. MOTIVACIÓN DE LA EMPRESA.....	61
Tabla 7. MATERIALES Y EQUIPO DE TRABAJO.....	62
Tabla 8. PROGRAMAS INFORMATICOS QUE MAS TE ATRAE.....	63
Tabla 9. PROGRAMAS INFORMATICOS QUE MAS TE INTERESA.....	64
Tabla 10. PROGRAMAS QUE UTILIZAS CON FRECUENCIA.....	65
Tabla 11. SUGERENCIAS PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	66
Tabla 12. PROGRAMAS INFORMÁTICOS.....	67
Tabla 13. LUGAR QUE TRABAJARÍAS A GUSTO.....	68
Tabla 14. CONOCIMINETO DEL SISTEMA SAP.....	69
Tabla 15. INTEGRAR TODAS LAS ÁREAS DE LA EMPRESA.....	70
Tabla 16. ANÁLISIS DE DESEMPEÑO.....	71
Tabla 17. POSEE ALGUN TIPO DE SOFTWARE LA EMPRESA.....	72
Tabla 18. USO DEL INTERNET.....	73
Tabla 19. IMPORTANCIA DE LA TECNOLOGÍA.....	74
Tabla 20. ACCESO A LA NAVEGACIÓN ON LINE.....	75
Tabla 21. ACTUALIZACIÓN DE AVANCES TECNOLÓGICOS.....	76
Tabla 22. MEDIOS TECNOLÓGICOS.....	77
Tabla 23. BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN ALMACENADA.....	78
Tabla 24. CONTAR CON UNA HERRAMIENTA QUE NOS PERMITA.....	79

ÍNDICE DE GRÁFICO

Gráfico 1. MOTIVACIÓN DE LA EMPRESA.....	61
Gráfico 2 .MATERIALES Y EQUIPO DE TRABAJO.....	62
Gráfico 3. PROGRAMAS INFORMATICOS QUE MAS TE ATRAE.....	63
Gráfico 4. PROGRAMAS INFORMÁTICOS QUE MAS TE INTERESA.....	64
Gráfico 5. PROGRAMAS QUE UTILIZAS CON FRECUENCIA.....	65
Gráfico 6. SUGERENCIAS PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	66
Gráfico 7. PROGRAMAS INFORMÁTICOS.....	67
Gráfico 8. LUGAR QUE TRABAJARÍAS A GUSTO.....	68
Gráfico 9. CONOCIMIENTO DEL SISTEMA SAP.....	69
Gráfico 10. NECESIDAD DE INTEGRAR TODAS LAS ÁREAS DE LA EMPRESA.....	70
Gráfico 11. ANÁLISIS DE DESEMPEÑO.....	71
Gráfico 12. POSEE ALGUN TIPO DE SOFTWARE LA EMPRESA.....	72
Gráfico 13. USO DEL INTERNET.....	73
Gráfico 14. IMPORTANCIA DE LA TECNOLOGÍA.....	74
Gráfico 15. ACCESO A LA NAVEGACIÓN ON LINE.....	75
Gráfico 16. ACTUALIZACIÓN DE AVANCES TECNOLÓGICOS.....	76
Gráfico 17. MEDIOS TECNOLÓGICOS ADECUADOS.....	77
Gráfico 18. BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN ALMACENADA.....	78
Gráfico 19. CONTAR CON UNA HERRAMIENTA QUE NOS PERMITA.....	79

RESUMEN EJECUTIVO

LA APLICACIÓN DEL SISTEMA SAP EN EL DEPARTAMENTO TÉCNICO DE LA EMPRESA VANON S.A. COMO FACTOR DE MEJORA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

El fin que persigue este proyecto de investigación, es la Aplicación del Sistema SAP en el Departamento Técnico de la empresa Vanon S.A. como factor de mejora en la gestión administrativa, la empresa está situada en la ciudad de Guayaquil Cdla. Santa Adriana Mz13 Solar 2. Se conoce que en la empresa Vanon S.A. no utilizan el sistema SAP, por tal motivo se propone la Aplicación del Sistema SAP en el departamento técnico, debido a que es de suma importancia para el porvenir de la empresa, de tal manera se pueda expandir sus servicios e incrementar su cartera de clientes. Para el desarrollo del presente proyecto las autoras reforzaran sus conocimientos en argumentos de autores de libros y artículos científicos. El resultado de las encuestas y entrevistas que se harán al personal del departamento técnico nos proporcionaran argumentos específicos sobre la aplicación del sistema SAP, de tal manera que en el futuro se obtenga beneficios y pueda ser aplicado en toda la empresa por la buena experiencia obtenida. Se conoce que existen diversas empresas como Vanon S.A. que se dedican al diseño, instalación y mantenimiento de sistema centralizados para el uso de gas licuado de petróleo (GLP). Los colaboradores manifestaron que las labores se realizan de una manera no técnica por cuanto utilizan programas de trabajo que tiene varios años de uso y ven con agrado que se aplique algo innovador en el departamento técnico. Los participantes que formaron parte de la investigación son 8 integrantes, la información obtenida se la recolecto a través de encuesta y entrevista, por lo tanto, será debidamente analizada de tal manera que las respuestas que obtengamos nos sirvan para tomar las mejores decisiones en beneficio del personal y aspiramos que haya beneficioso general para toda la empresa. Los resultados obtenidos fueron tabulados y explicados en este proceso, es por tal motivo realizamos la propuesta de la elaboración de una guía metodológica sobre el Sistema SAP, para que tengan mayor conocimiento sobre el sistema con la finalidad de que la empresa Vanon S.A. utilice el sistema SAP para agilizar sus actividades y lograr mejores resultados en el corto y mediano tiempo.

Descriptores:

SISTEMA SAP

COLABORADORES

APLICACIÓN

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación tiene como objetivo la Aplicación del Sistema SAP en el departamento técnico de la empresa Vanon S.A., con la finalidad de mejorar la gestión administrativa. Los niveles de servicio y producción a los que están expuestas las grandes empresas han llevado a estas a adquirir sistemas más sofisticados para el control de sus trabajos. Es por ello que, en la empresa Vanon S.A. se va a implementar el sistema SAP ya que este sistema abarca prácticamente, casi todos los aspectos de la administración empresarial, es decir, permite realizar una planificación y un control de todos los movimientos efectuados en la empresa.

Para el desarrollo de esta investigación cada una de las autoras, basaran sus conocimientos en argumentos de autores de libros y artículos científicos que aporten con argumentos específicos sobre la aplicación del sistema SAP, así como para mejorar la gestión administrativa para que en un futuro nuestros resultados sean favorables y beneficiosos.

Al aplicar el sistema SAP en el departamento técnico de la empresa Vanon S.A. obtendrá mejores resultados, ahorrando tiempo y dinero. Por cuanto los empleados contarán con mejores herramientas de trabajo y consecuentemente su ambiente laboral será más confortable y las relaciones entre los empleados serán de mejor confraternidad.

Se detallan los capítulos que el Proyecto de Investigación presenta.

Capítulo I El Problema a Investigar: Presentación del Estudio, Formulación del Problema, Sistematización del problema, Objetivo General, Objetivo Específico, Justificación de la Investigación, Delimitación o Alcance de la Investigación, Planteamiento Hipotético, Identificación de las Variables y Operacionalización de las Variables.

Capítulo II Fundamentación Teórica de la Investigación: Antecedentes de la Investigación, Marco Teórico Referencial, Marco Legal y Marco conceptual.

Capítulo III Metodológica de la Investigación: Fundamentación del Tipo de Investigación, Métodos técnicas e Instrumentos de la Investigación, Datos de Población y Muestra, Fuente Recursos y cronograma, Procesamiento, Presentación y Análisis de los resultados, Conclusiones preliminares.

Capítulo IV Propuesta: Título de la Propuesta, Justificación de la Propuesta, Objetivo General de la Propuesta, Objetivo Específico de la Propuesta, Listado de Contenido y Esquema de la Propuesta, Desarrollo de la Propuesta, Validación de la Propuesta, Impacto/Beneficio/Resultado, además se presentan las Conclusiones y Recomendaciones de la Investigación, finalizando con sus Fuentes Bibliográficas y Anexos.

CAPÍTULO I.

EL PROBLEMA A INVESTIGAR

LA APLICACIÓN DEL SISTEMA SAP EN EL DEPARTAMENTO TÉCNICO DE LA EMPRESA VANON S.A. COMO FACTOR DE MEJORA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

1.1. PRESENTACIÓN DEL ESTUDIO

VANON S.A., es una empresa dedicada al diseño e instalación de sistemas centralizados de gas, se enfoca al segmento de mercado industrial, comercial y doméstico, cabe destacar que la empresa posee una amplia experiencia en el área en la que se desempeña, y constantemente está invirtiendo en la optimización y mejora de los servicios que ofrece al mercado, a fin de satisfacer la demanda existente.

No obstante, para lograr un desempeño óptimo es necesario tomar en cuenta los procesos internos y considerar que los requisitos reglamentarios para el funcionamiento de las empresas en el país requieren visibilidad de los controles administrativos a través de diversos sistemas, personas y departamentos, sobre todo a las cambiantes necesidades de la empresa Vanon S.A., puesto que al crecer y evolucionar el negocio, puede resultar difícil mantener el mismo sistema de control administrativos.

La problemática del estudio, se basa principalmente en la carencia de un sistema automatizado actualizado en la empresa Vanon S.A. para mejorar el desarrollo de la gestión administrativa, considerando que actualmente dichas actividades se realizan utilizando un sistema operativo que tiene varios años y no ha sido renovado, lo que a su vez consume tiempo en tareas repetitivas, así como también podrían ocasionar errores y datos inexactos en los que no se puede confiar para la toma de decisiones en la empresa.

Un fuerte sistema de control administrativo interno es de suma importancia para el manejo adecuado de los recursos dentro de los procesos de negocio que se ejecutan en la empresa Vanon S.A., el control administrativo juega un papel clave para asegurar que los altos estándares de prácticas empresariales éticas se siguen porque son en última instancia responsable de la utilización y el control adecuado de los recursos administrativos de la

empresa. Por ello, la investigación se centra en aplicar el Sistema SAP en el departamento técnico de la empresa Vanon S.A. como factor de mejora en la gestión administrativa.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo contribuir para mejorar la gestión administrativa en el departamento técnico de la empresa Vanon S.A. a través de la utilización del sistema SAP?

1.3. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

1. ¿Cuáles son los referentes y antecedentes teóricos sobre el sistema SAP en el departamento técnico de la empresa Vanon S.A. como factor de mejora en la gestión administrativa?
2. ¿Cuál es el estado actual de la gestión administrativa en el departamento técnico de la empresa Vanon S.A. desde el enfoque de los principios del sistema SAP?
3. ¿Qué propuesta de transformación podría incidir para el desarrollo del sistema SAP en el departamento técnico de la empresa Vanon S.A. como factor de mejora en la gestión administrativa?
4. ¿Qué factibilidad puede tener una propuesta para contribuir al desarrollo del sistema SAP en el departamento técnico de la empresa Vanon S.A. como factor de mejora en la gestión administrativa.
5. ¿Cuánto se incrementarían las expectativas de agilizar la atención de los clientes de la empresa Vanon S.A. con la implementación del sistema SAP en el departamento técnico?
6. ¿Qué conocimientos se tiene de los resultados obtenidos a nivel de competencia en el mercado con empresas similares que hayan optado por utilizar el sistema SAP en sus actividades?
7. ¿Cuánto varía las expectativas de crecimiento de la empresa Vanon S.A. al utilizar el sistema SAP en el departamento técnico?

1.4. OBJETIVO GENERAL

Desarrollar e implementar un sistema de aplicación y producto en el departamento técnico de la empresa Vanon S.A. que permita optimizar la gestión administrativa valorando sus principios y evidenciando su factibilidad.

1.5. OBJETIVO ESPECÍFICO

- Elaborar los referentes y antecedentes teóricos sobre el sistema SAP en el departamento técnico de la empresa Vanon S.A. como factor de mejora en la gestión administrativa.
- Caracterizar el estado actual de la gestión administrativa en el departamento técnico de la empresa Vanon S.A. desde el enfoque de los principios del sistema SAP.
- Elaborar una propuesta para la implementación y desarrollo del sistema SAP en el departamento técnico de la empresa Vanon S.A. como factor de mejora en la gestión administrativa.
- Valorar la factibilidad de una propuesta para contribuir al desarrollo del Sistema SAP en el departamento técnico de la empresa Vanon S.A. como factor de mejora en la gestión administrativa.

1.6. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.

La justificación teórica del presente trabajo está íntimamente relacionada a la información que se logre recabar a través de fuentes secundarias tales como libros, periódicos, revistas, artículos científicos, investigaciones realizadas por otros autores y demás documentos, que permitirán otorgarle la respectiva validez bibliográfica adecuadamente citada y referenciada para posteriormente realizar un análisis respectivo sobre lo indagado.

En este caso, la información que se indagará, estará relacionada al estudio sobre la aplicación del sistema SAP, y como puede propiciar la eficiencia operativa, la efectividad y aumentando la flexibilidad para afrontar los cambios empresariales. También como resultado de la investigación pueden darse charlas que contribuyan a despejar las dudas sobre la aplicación del sistema SAP. Por lo tanto la información recabada, permitirá tener una

perspectiva mucho más clara sobre la aplicación del sistema SAP en el departamento técnico de la empresa Vanon S.A. para así asegurar la mejora en la gestión administrativa de esta organización de manera general.

1.6.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.

La presente investigación se considera útil a la práctica dado a que el sistema SAP permitirá trabajar en conjuntos a empleados, clientes y socios en cualquier momento y lugar. Por ello es un sistema automatizado para el desarrollo de los procesos administrativos y actualmente está diseñado para realizar los registros, y representa una oportunidad para alcanzar una mejora en la gestión administrativa y por lo tanto es importante su aplicación en Vanon S.A. Consecuentemente, la investigación previa desarrollada, será de suma importancia, dado a que se obtendrá información como antecedente de la aplicación del sistema SAP en empresas que ofrecen servicios de diseño e instalación de sistemas centralizados de gas entre otros, lo que consecuentemente en la práctica aplicada internamente en Vanon S.A. generará beneficios considerables para todos quiénes forman parte de esta organización.

1.6.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.

La justificación metodológica hace referencia precisamente a los métodos de investigación que se consideran para obtener información relevante para el presente proyecto de aplicación del sistema SAP. Esta investigación se basará en un método inductivo, a través de este método se puede determinar las características principales y más relevantes del objeto de estudio, el mismo que consiste en obtener información de manera general sobre el sistema SAP y su aplicación en empresas que basan sus actividades de manera igual o similar a Vanon S.A. a fin de tener un antecedente que permita a futuro aplicar el sistema SAP para lograr mejorar la gestión administrativa.

Vale acotar que en el desarrollo de la investigación se aplicará la investigación descriptivo, explicativa, de campo y documental dado que se buscará información a profundidad sobre el objeto de estudio, en este contexto se acota además que se requerirán como técnicas de investigación la observación, las encuestas y las entrevistas, a fin de lograr recabar la información necesario de la investigación primaria desarrollada por las autoras del presente proyecto.

Existen diversas empresas como Vanon S.A. que se dedican al diseño e instalación de sistemas centralizados de gas. No obstante, en el departamento técnico de la empresa Vanon

S.A. es necesario aplicar un sistema automatizado y actualizado como es el sistema SAP para mejorar su gestión administrativa.

Por ello surge la presente investigación, la Aplicación del sistema SAP en el departamento técnico de la empresa Vanon S.A. como factor de mejora en la gestión administrativa. Para el desarrollo de esta investigación cada una de las autoras, basaran sus conocimientos en argumentos de autores de libros y artículos científicos que aporten con argumentos específicos sobre la aplicación del sistema SAP, así como para mejorar la gestión administrativa para que en un futuro nuestros resultados sean favorables y beneficiosos.

1.7. DELIMITACIÓN O ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

Campo: Informática.

Área: Administración

Aspecto: Gestión administrativa

Tema: Aplicación del sistema SAP en el departamento técnico de la empresa Vanon S.A. como factor de mejora en la gestión administrativa.

Problema: No existe un sistema SAP en el departamento técnico de la empresa Vanon S.A.

Delimitación espacial: La investigación se realiza en la Empresa VANON S.A. ubicada en la ciudad de Guayaquil Cdl. Santa Adriana Mz13 Solar 2.

Delimitación temporal: El periodo de investigación comprende, el periodo lectivo 2016-2017.

1.8. PLANTEAMIENTO HIPOTÉTICO

Con la utilización del Sistema SAP, en el departamento técnico de la empresa VANON S.A. se contribuirá a mejorar la gestión administrativa.

1.9. IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable Independiente: Sistema SAP

Variable Dependiente : Gestión Administrativa

1.10. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

TABLA 1

CONCEPTUALIZACION	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>VI: Sistema S A P</p> <p>El SAP (Sistemas, Aplicaciones y Procesos) es un sistema, un programa, un software para la computadora.</p> <p>Es un sistema informático, capaz de integrar todas las áreas que posee una empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionamiento del sistema SAP. • Costos de instalación del sistema SAP. • Proceso de instalación de un sistema SAP. 	<ul style="list-style-type: none"> • Historia del sistema SAP. • Fundamentación Filosófica. • Fundamentación Pedagógica. • Fundamentación Técnica. • Fundamentación del sistema SAP. • Aplicación • Presentación. • Ventajas del sistema SAP. • Desventajas del sistema SAP. • Nivel 1 ERP. • Nivel 2 Soluciones ERP. • Nivel 3 Soluciones para grandes empresas y multinacionales. • Requerimiento

<p>VD: Gestión Administrativa</p> <p>Se conoce a la gestión administrativa como un conjunto de acciones mediante las cuales el individuo o empresa en cuestión, desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar además del proceso por el cual los recursos son utilizados en la realización de determinadas funciones dentro de una empresa u organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Elementos de la gestión administrativa. • Mejora Continua 	<ul style="list-style-type: none"> • Origen y evolución de la gestión administración. • La gestión administrativa en la antigüedad. • La gestión administrativa en la edad antigua. • La gestión administrativa en la edad media. • La gestión administrativa en la edad moderna. • Planeación. • Organización. • Ejecución. • Control. • Planea. • Ejecuta. • Verifica. • Actúa. • La importancia de la mejora continua. • Calidad del producto y la mejora continua. • La mejora continua y satisfacción del cliente. • La mejora continua aumento de los ingresos. • La mejora continua y el trabajo en equipo.
--	--	--

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. ANTECEDENTES REFERENCIALES

Con la finalidad de obtener mayor información con respecto a la aplicación de sistemas **SAP** (Systems, Applications, Products) orientados a mejorar la gestión administrativa de las empresas, por lo tanto se considera necesario tomar como referencia trabajos que se relacionan con el tema de estudio realizados por otros autores pertenecientes a otras instituciones académicas tanto en Ecuador como en otros países.

En primer lugar se toma como referencia el trabajo realizado por **Cardona** (2013), de la Universidad Politécnica de Catalunya, el mismo que fue titulado “Implantación de un sistema ERP SAP en una empresa”, en cuyo caso el autor del estudio partió de la necesidad que tienen las empresas de implementar herramientas tecnológicas que les permitan ajustarse a los constantes cambios que provoca la globalización y las diferentes tendencias en los mercados.

Consecuentemente, Cardona planteó como software de aplicación el sistema **ERP** (Enterprise Resource Planning) **SAP** (Systems, Applications, Products), como una alternativa viable para las empresas que les facilitaría el desarrollo de los procesos de planeación y gestión del negocio. Así mismo, dentro del trabajo el autor analizó los factores relevantes previos a la implementación del sistema, tales como requisitos y costos.

En otro caso, se toma como referencia el estudio desarrollado por **Teneda** (2014), de la Universidad Católica de Loja, quien tituló su trabajo “El sistema ERP – SAP y su impacto en la Gestión Empresarial”, en este caso el trabajo de carácter investigativo desarrollado por las autoras, nos permitió identificar que la implementación de un sistema **SAP** (Systems, Applications, Products) a nivel empresarial en la actualidad se ha establecido como un elemento crítico para alcanzar los niveles de productividad esperados, así como también para el desarrollo de una gestión eficiente dentro de una empresa, considerando que la automatización de los procesos de gestión no solo le permite reducir los costes en el área administrativa, sino también le permite responder de manera oportuna a los cambios del mercado y mejorar los procesos internos a través de la reducción de las barreras interdepartamentales.

2.2. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

2.2.1. HISTORIA DEL SISTEMA SAP

SAP fue fundada en 1972 en la Ciudad de Mannheim, Alemania, por antiguos empleados de IBM (Claus Wellenreuther, Hans-Werner Hector, Klaus Tschira, Dietmar Hopp y Hasso Plattner) bajo el nombre de “SAP Systemanalyse und Programmentwicklung”. El nombre fue tomado de la división en la que trabajaban en IBM.

Después de haber dominado el mercado, la empresa afronta una mayor competencia de Microsoft e IBM. En marzo de 2004 cambió su enfoque de negocio en favor de crear la “plataforma” que desarrolla y utiliza, la nueva versión de su software Net Weaver.

Es en este punto donde **SAP** (Systems, Applications, Products) se encuentra enfrentado con Microsoft e IBM, en lo que se conoce como “la guerra de las plataformas”. Microsoft ha desarrollado una plataforma basada en la Web llamada NET, mientras IBM ha desarrollado otra llamada WebSphere.

A comienzos del 2004 sostuvo conversaciones con Microsoft sobre una posible fusión. Las empresas dijeron que las conversaciones finalizaron sin un acuerdo. Sin embargo, a comienzos del 2006 fue anunciada una alianza muy importante entre **SAP** (Systems, Applications, Products) y Microsoft para integrar las aplicaciones ERP (Enterprise Resource Planning) de **SAP** (Systems, Applications, Products) con las de Office de Microsoft bajo el nombre de proyecto “Duet”.

La compra de SAP (Systems, Applications, Products) por parte de Microsoft habría sido uno de los acuerdos más grandes en la historia de la industria del software, dado el valor de mercado de la alemana, de más de 55.000 millones de euros (junio 2004).

El sistema **SAP** (Systems, Applications, Products) en sus años de vida, es decir a partir de 1972 ha incrementado constantemente su cartera de clientes y a capturado mercado.

2.2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

Fuentes (2012)

Para Descartes, ninguna de las materias que se estudiaban en su tiempo se interesaba en la búsqueda de la verdad. O eran un pasatiempo placentero, como la literatura o la retórica, o bien tenían un fin práctico, como las disciplinas técnicas. Y las diversas filosofías, contradiciéndose unas a otras, mostraban no haber llegado a su objetivo. Sólo las matemáticas, gracias al rigor de su método, presentaban absoluta certeza.

El proyecto de investigación sobre la aplicación del sistema SAP en el departamento técnico de la empresa Vanon S.A. como factor de mejora en la gestión administrativa, se sustenta en el fundamento filosófico como lo citado por **(Fuentes, 2012)** que recoge el pensamiento de Descartes, el cual manifestaba que las materias de la época que estudiaban (Literatura-Retorica) no se interesaban en la verdad, o eran pasatiempos placenteros, solo las Matemáticas por el rigor de su método presentaban absoluta certeza.

Se relaciona este pensamiento con el proyecto, ya que se menciona que el SAP es un sistema operativo, capaz de darnos la seguridad que va a servir a nuestro propósito, además es un instrumento de trabajo probado a nivel mundial. Descartes reiteradamente insistía en la necesidad de rechazar el error lo cual se asocia inevitablemente con la verdad.

Al plantear la implementación del sistema **SAP** (Systems, Applications, Products) se menciona que es un método comprobado a nivel mundial, lo que queremos en la empresa Vanon S.A. es eliminar la posibilidad que se cometa errores por cuanto la empresa Vanon S.A. no tiene el sistema **SAP** (Systems, Applications, Products).

2.2.3. FUNDAMENTACIÓN PEDAGÓGICA

Viplana (2012)

La teoría de Vygotsky se basa principalmente en el aprendizaje sociocultural de cada individuo y por lo tanto en el medio en el cual se desarrolla. Vygotsky considera el aprendizaje como uno de los mecanismos fundamentales del desarrollo. En su opinión, la mejor enseñanza es la que se adelanta al desarrollo. En el modelo de aprendizaje que aporta, el contexto ocupa un lugar central. La interacción social se convierte en el motor del desarrollo. Vygotsky introduce el concepto de zona de desarrollo próximo' que es la distancia entre el nivel real de desarrollo y el nivel de desarrollo potencial. Para determinar este concepto hay que tener presentes dos aspectos: la importancia del contexto social y la capacidad de imitación. Aprendizaje y desarrollo son dos procesos que interactúan.

El proyecto de la presente investigación la fundamentales en la pedagogía cita en **(Viaplana, 2012)** la misma que recoge la teoría planteada por Vygotsky, la cual basa sus fundamentos en el aprendizaje tanto individual como en lo que respeta en la sociedad en conjunto, también manifestaba que el aprendizaje es el mecanismo fundamental para el desarrollo o bienestar de las sociedades.

Vygotsky sostiene que el conocimiento debe ser compartido o impartido con el resto de la sociedad, el mismo que se viene a convertir en motor de desarrollo, así mismo, se anticipa y menciona que se crea un futuro de expectativa para una mejora sostenida de la población.

Este fundamento pedagógico se asocia al proyecto, de la manera que al plantear el uso del sistema **SAP** (Systems, Applications, Products), el personal del departamento técnico de la empresa Vanon S.A., como no tiene conocimiento del sistema propuesto tiene que obligadamente capacitarse a través de charlas, seminarios y trabajo de campo.

2.2.4. FUNDAMENTACIÓN TÉCNICA

Asfahl (2013)

Se refiere a la forma de poner a prueba o de ejecutar algo en específico, es decir como lo hace, en este caso se toma en cuenta cada uno de los factores que intervienen en el proceso de ejecución del mismo. Esto es utilizado en la documentación de proyectos, ya que es aquí donde se explican los pasos que ejercen y se siguen al momento de poner a prueba la ejecución del mismo, es por ello que se aclaran los materiales técnicos que serán utilizados, y como serán utilizados a nivel de aprendizaje con su respectivo funcionamiento.

El fundamento técnico lo asocio al proyecto, ya que al implementar el sistema **SAP** (Systems, Applications, Products), es necesario utilizar técnicas de enseñanzas como un instrumento audiovisual y la práctica en el trabajo de campo. Además, sugiero que la empresa debe suministrar una unidad de procesamiento de datos (computadora) a cada uno de los empleados para agilizar y optimizar sus labores. Esto lo manifiesto basado en lo que explica **(Asfahl, 2013)** en cuanto a los elementos técnicos que se debe utilizar para obtener un mejor rendimiento.

2.2.5. FUNDAMENTACIÓN DEL SISTEMA SAP

Un software administrativo o en este caso sistema administrativo, es nueva herramienta diseñada para las empresas que necesitan: aumentar sus ventas, controlar costos, ser más competitivas, ofrecer más a los clientes, dar mejores rendimientos, consolidar operaciones,

ser más productivas, adaptarse a nuevas tecnologías. Hay variedad de Software Administrativo que permite administrar y tener mejor organizada cualquier empresa o negocio. (Delgado, 2014)¹.

Según (Delgado, 2014) dice que **SAP** (Systems, Applications, Products) es una aplicación completa diseñada como sistema informático que administra de forma ordenada los recursos de las principales empresas del mundo, brindando una gestión eficiente de los recursos financieros, recursos humanos, canales de ventas, procesos de logística, manejo de stock y mucho más. Antes de referirse a la aplicación como tal se debe entender que la empresa que fabrica al Sistema **SAP** (Systems, Applications, Products) se llama SAP AG, SAP AG es una empresa alemana, cuyas siglas provienen Alemán Systeme, Anwendungen und Produkte; lo que se traduce al español como: Sistemas, Aplicaciones y Productos.

Esta empresa cuenta con más de 16 millones de usuarios, 120.000 instalaciones, más de 1.700 socios, logrando ser la compañía más grande de software Inter-empresaria. A finales de 2012, SAP empleaba a 59.420 personas en más de 60 países y sus ingresos anuales fueron de € 14.233 millones de euros. Se calcula que entre el 70% al 80% de la Grandes empresas del mundo utilizan el sistema **SAP** (Systems, Applications Products), pero este no solo llega a las Grandes empresas mundiales, **SAP** (Systems, Applications Products) en los nuevos paquetes de distribución llega con sus soluciones a las pequeñas y medianas empresas, lo que comúnmente llamamos PYMES.

Como empresa, SAP AG comercializa un conjunto de aplicaciones de software para soluciones integradas de negocios, las clásicas y archiconocidas “**Suites de Software**”² como las tienen todos los fabricantes de software. Posee su propia “Suite de Software” y se llama “mySAP Business Suite”, que provee “soluciones escalables”, es decir posibles de futura modificación y ampliación según el crecimiento de la empresa lo demande, la Suite mySAP posee integrados más de 1.000 procesos de negocio.

¹ Delgado, J. (2014). El comercio electrónico, el servicio de la gestión empresarial. México: Ideaspropias.

² Paquete de oficina

Castro (2011)³

Desde que el hombre apareció en la tierra, este ha trabajado para subsistir, tratando de lograr en sus actividades la mayor efectividad posible; para ello, ha utilizado en cierto grado la administración. A su vez la evolución ha permitido desarrollar sistemas cada vez más automatizados.

La utilización de un sistema complejo de administración como **SAP** (Systems, Applications Products) se basa inicialmente en la tendencia humana de la automatización de procedimientos y la búsqueda de la simplificación de tareas sin dejar de lado el control y la calidad de estos procesos; todo esto da como resultado una automatización de actividades en base a la gestión de recursos tanto humano como tecnológico. A esta clase de Sistemas se los denominan Sistemas **ERP** (Enterprise Resource Planning) que significa Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales.

2.2.6. FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA SAP

La plataforma central para todas las aplicaciones R/3 es el Sistema Base (Basis System), esta cuenta con una arquitectura y configuración tipo cliente/servidor. Estas a su vez cuentan con opciones para el rediseño de la estructura en lenguaje de programación orientada a objeto para que así se puedan realizar modificaciones y adaptaciones necesarias.

Tiene un sistema de BD (Base de Datos) y un RDBMS (Relational Data Base Management System). En este se almacena toda la información de R/3, como los datos parametrizados, de aplicación, códigos ABAP (Advanced Business Applications Programming).

Para comprender su funcionamiento se tienen los siguientes aspectos:

- **Aplicación:** Posee un servidor de SMS (Mensaje), es decir se procesa las solicitudes de los usuarios.
- **Presentación:** La interacción del software con el usuario garantiza buenos resultados.

Las principales ventajas que ofrece este tipo de estructura son las siguientes:

- Escalabilidad del sistema en cualquiera de sus tres capas
- Portabilidad del sistema a través de diferentes tipos de hardware

³ C, Emilio. (15 de marzo de 2011). Historia de la Administración. Cordova: anyzurditha.

- Capacidad de adaptar el sistema en función de los procesos de negocio de la empresa.

El entorno de ejecución de la plataforma Basis System (Sistema base) está formado por el núcleo y los servicios base, además está programado principalmente en C y C++ y, algunas partes, en ABAP (Advanced Business Applications Programming) Este último Utiliza sentencias de Open SQL (Lenguaje de consulta estructurada) para conectarse con prácticamente cualquier base de datos.

Arroyave & Castro (2010)⁴

Al estar SAP desarrollado bajo una arquitectura orientada al servicio, hace que todas las aplicaciones, módulos y componentes implantados serán completamente accesibles desde internet, lo que facilita la comunicación y coordinación con las operaciones llevadas a cabo en las demás sucursales.

Este desarrollo de servicio actualmente lleva a contar con miles de funciones para el manejo de archivos, bases de datos, etc. Permite conexiones RFC (Remote Function Calls) para conectar a los sistemas SAP con cualquier otro sistema o lenguaje de programación, de esta forma se puede lograr la instalación y ejecución de SAP R/3 en diferentes plataformas, sistemas de BD (Base de Datos) y sistemas operativos. Adicional se añadirá el modulo encargado de la conectividad móvil, aplicación para soportar el acceso a la información desde cualquier parte, en cualquier lugar, a cualquier hora, desde cualquier dispositivo móvil.

2.2.7. VENTAJAS DEL SISTEMA SAP

SAP (Systems, Applications and Products) maneja integralmente una diferenciación de módulos que permiten el adecuado tratamiento de una organización, ya que son fácilmente configurables y adaptables a las necesidades de las empresas además de esto presenta las siguientes ventajas:

- Puede ser instalado o montado sobre cualquier base de datos, Oracle, SQL Server hasta Mysql, y el sistema operativo puede ser UNIX, Linux, Windows, MAC.
- Nos brinda mejores condiciones de seguridad, por cuanto no se pierde la información, es decir los datos no se borran.
- Nos permite al mismo tiempo controlar o hacer un seguimiento a las sucursales.

⁴ Arroyave, M., & Castro, A. (2010). SOLUCIONES INFORMÁTICAS EMPRESARIALES. Manisales : UNIVERSIDAD DE CALDAS .

- La seguridad que otorga el **SAP** (Systems, Applications and Products) es que cuenta con las respectivas licencias o permisos.
- Existen una gran cantidad de oferta laboral, quienes tengan conocimiento del sistema **SAP** (Systems, Applications and Products).

2.2.8. DESVENTAJAS DEL SISTEMA SAP

Al ser un software que se mantiene en mejora constante se convierte también en un producto que posee desventajas que desde una perspectiva puede volverse algo poco manejable o hasta cierto punto arriesgado de implementa, este, margen de desventaja puede ser superado si se cuenta con personas capacitadas para manejar tanto las actualizaciones como la transmisión de información al resto de personas que lo utilizaran.

Entre las principales desventajas están las siguientes:

- El costo de la implementación, en algunos casos supera ampliamente el millón de dolares, sabe recalcar que este costo es por la instalación, licencias y actualizaciones del sistema y por ser un software orientado al manejo de grandes compañías o corporaciones este tiende a costar lo significativo a los resultados a la misma.
- Siempre se dependerá de tener algún consultor como soporte de los diferentes módulos, porque al ser tan grande, no existe persona que conozca todo el sistema, por lo tanto se especializan en algo específico, por ejemplo, ventas, desarrollo y finanzas.
- Se depende de una empresa que capacite en el manejo adecuado de este sistema y esta capacitación no es para una sola persona sino a cada sub tipo que el programa necesite, por ende es muy caro capacitarse en SAP (Systems Applications and Products) ya que cuestan mucho para una persona de renta normal.

Pita (2012).⁵

Como pueden darse cuenta, las aplicaciones de software empresariales no son simples programas para efectuar una tarea específica. Este tipo de software puede cambiar la estructura y los procesos de una empresa para hacer el trabajo más eficiente y confiable.

⁵ Pita, J. (15 de febrero de 2012). sietepecadosdigitales.wordpress.com. Obtenido de Aplicaciones Empresariales: <https://sietepecadosdigitales.wordpress.com/2012/04/30/sap-aplicaciones-empresariales/>

En la actualidad existen lugares, en distintas regiones del mundo, que se encargan específicamente de brindar servicios de entrenamiento SAP (Systems Applications and Products) en cualquiera de sus áreas de aplicación, aunque siempre es ideal que el sitio que se escoja sea un “partner” oficial certificado con la compañía misma para impartir los servicios de entrenamiento SAP (Systems Applications and Products). Esto a su vez abre un gran mercado debido a que existe una gran cantidad de ofertas laborales para profesionales con conocimientos sobre este software, a su vez se debe también orientar a las empresas sobre el área específica de la capacitación debido a que el manejo de SAP (Systems Applications and Products) es muy amplio, tanto que no existe persona que pueda manejar por si misma todo el programa con sus componentes.

2.2.9. COSTOS DE INSTALACIÓN DEL SISTEMA SAP

Un software **ERP** (Enterprise Resource Planning) no tiene ningún precio fijo y todos tienen un costo o precio. Aquí de manera, más asertiva se plantea resumir los costos de un software **ERP** (Enterprise Resource Planning) basándose en la experiencia de implementación en un mercado que se subdivide en tres niveles:

Nivel 1. ERP (Enterprise Resource Planning)

Este nivel está enfocado a pequeña y mediana empresa, PYME. Desde 0 a 20.000 dolares. El costo podría ser 0 si lo vemos desde el punto de vista económico, aunque desde luego sería muy difícil de conseguirlo. 500 dólares cuando las soluciones en general son realizadas por el usuario realizaran la adaptación, la formación y el volcado de datos. De 5.000 a 20.000 dólares, en este tramo ya se puede acceder a muchas soluciones profesionales con formación e implantación por parte de una consultora de un software ERP (Enterprise Resource Planning) de cierto renombre nacional. Por ejemplo el A3/ERP rondaría ese precio. Aunque este último más cerca de los 20.000 que de los 5.000 dolares.

Nivel 2. Soluciones ERP (Enterprise Resource Planning)

Profesionales para PYMES. De 20.000 a 100.000 dolares, en este nivel, digamos algo más profesional es el que permite acceder a las grandes soluciones ERP (Enterprise Resource Planning) de marcas SAGE, Navision, SAP Business One, etc. Es aquí donde se mueven la mayoría de las medianas empresas. El precio depende muchísimo de la cantidad de licencias

del software que vayamos a necesitar, de los módulos requeridos, de las adaptaciones a realizar y de la formación.

Nivel 3. Soluciones para grandes empresas y multinacionales.

El precio en este nivel depende del número de usuarios concurrentes que acceden al sistema al mismo tiempo, de la infraestructura y otros factores. Pero desde luego son soluciones que alcanzan importantes costes para cualquier empresa de gran tamaño. Por algo la empresa SAP (Systems Applications and Products) está en el top 10 de los fabricantes de Software del mundo, detrás de Microsoft, IBM y Oracle.

2.2.10. PROCESO DE INSTALACIÓN DE UN SISTEMA SAP

El sistema para instalación del SAP (Systems Applications and Products) se presenta en dos versiones:

- SAP R/2 para Mainframes orientada a programadores que “puedan implementar recurso en base al lenguaje fuente del sistema”.
- SAP R/3 para Cliente/Servidor.

En estas líneas nos centraremos en la versión SAP R/3 que está orientado netamente al uso por medio de los clientes, es un sistema que integra todas las áreas que posee la empresa.

El sistema SAP (Systems Applications and Products) se basa en el concepto de combinar todas las actividades de negocio y los procesos técnicos de una empresa en una solución informática simple, integrada, robusta y fiable y en tiempo real. Además soporta e implanta soluciones inmediatas a todos los cambios que la organización se plantee.

2.2.11. REQUERIMIENTOS

Para su instalación el sistema debe instaurarse en un ordenador que se convertirá en el servidor el mismo que debe poseer las siguientes características y herramientas previamente instaladas:

1. Servidor
 - Windows 2000 - 2003 Server.
 - Pentium 4 a 1.5 GHz.
 - 1 Gb en RAM.
 - 2 Gb de espacio en disco.

2. Cliente
 - Windows 2000, XP Pro ó Terminal Service.
 - Pentium 3 a 750 Mhz.
 - 512 Mb en RAM.
 - 500 Mb de espacio en disco.

3. Bases de Datos
 - Microsoft SQL Server 2000 SP3.
 - SYBASE.

4. Drive para CD ROM
 - X24 o superior.

SAP (Systems Applications and Products) ha desarrollado una amplia librería de procesos de negocio predefinidos que abarcan todos los requerimientos del software funcional. Además, constantemente nuevos procesos de negocio y tecnologías se ponen a disposición de los clientes, facilitándoles las soluciones empresariales de último tecnológico.

2.2.12. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Se conoce a la gestión administrativa como un conjunto de acciones mediante las cuales el individuo o empresa en cuestión, desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar además del proceso por el cual los recursos son utilizados en la realización de determinadas funciones dentro de una empresa u organización.

Según el autor G. Terry administrar es planificar, organizar, ejecutar y controlar las acciones del personal, para alcanzar los objetivos deseados, combinando la capacidad del ser humano y los recursos disponibles

Campos, Loza (2012).⁶

La gestión administrativa en una empresa es uno de los factores más importantes cuando se trata de montar un negocio debido a que de ella dependerá el éxito que tenga dicho negocio o empresa. Desde finales del siglo XIX se ha tomado la costumbre de definir a la gestión administrativa en términos de cuatro funciones que deben llevar a cabo los respectivos gerentes de una empresa: el planeamiento, la organización, la dirección y el control, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos.

2.2.13. ORIGEN Y EVOLUCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

La práctica de administración ha existido a lo largo de la evolución humana , los relatos Judío–Cristianos de Noé, Abraham y sus descendientes, indican el manejo de grandes número de personas y recursos que debían mantener durante largas temporadas y para alcanzar una variedad de objetivos, desde la construcción de alcas a gobernar ciudades y ganar guerra.

Se lo asigna esta capacidad administrativa al ser humano desde el momento de sedentarismo en el cual las primeras organizaciones sociales buscaban la igualdad en la adquisición de recursos para sobrevivir, se vio en la necesidad de utilizar un tipo de estrategia que le permitiera utilizar en ciertos casos así como ahorrar recurso alimenticios, a su vez la forma de gobierno primitivo utilizo un tipo de administración para garantizar que existiera un orden.

2.2.14. LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA ANTIGÜEDAD,

Roma, Grecia, China y Egipto:

La Trascendencia de los antiguos imperios en base de la administración de los dos recursos más importantes que eran la alimentación y los esclavos; por tanto el correcto manejo de los mismo determinaba la productividad y fortaleza de un imperio. Aún perdura como ejemplo de administración los escritos sobre el imperio Romano y su capacidad para expandirse y controlar los territorios conquistados.

2.2.15. LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EDAD ANTIGUA:

Desde tiempos antiguos existe el hábito administrativo ya que esta nace con el hombre pues en todos los tiempos ha habido la necesidad de coordinar actividades y tomar decisiones para ejecutar: de ahí que en la administración antigua se encuentran muchos de los fundamentos

⁶ Campos , S., & Loza , P. (mayo de 2012). INCIDENCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA. Ibarra: UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE.

administrativos y que pueden observarse en el código de Hamurahi, en el nuevo testamento, así como en la forma de conducir los asuntos en la Antigua Grecia, Egipto, Roma y China, en donde se encuentran vestigios del proceso administrativo.

En Egipto existía un sistema administrativo altamente desarrollado con una economía planificada y un gobierno central de gran poder, basado en la fuerza y la compulsión, aquí se creó el primer sistema de servicio civil que sirvió como referencia para que otros países también inicien un camino hacia su aplicación.

2.2.16. LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EDAD MEDIA:

Con la caída del imperio romano causada por los esclavos, los mismos que se organizaron para retar a las autoridades establecidas y así poder debilitar su dominio. Surgieron los terratenientes los mismos que se adueñaron de grandes extensiones de tierra, se vieron en la necesidad de tratar con los esclavos sublevados para que trabajen las tierras, ahora en mano de terratenientes así surgieron una nueva clase social que domino a los trabajadores.

También se dio el surgimiento de la Iglesia Católica y su forma de administración y sometimiento a los seguidores de dicha religión, tanto la Iglesia Católica como los terratenientes han dado muestras fehacientes de administración y que perdura con la actualidad.

2.2.17. LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EDAD MODERNA:

En el año 1560 en el continente europeo lo que se conoció como el movimiento comercialista, obtuvo su mayor esplendor en los imperios de Rusia y Austria, dejando centrado los cimientos de la administración moderna, utilizando sistemas y realizando estudios científicos de la administración pública.

En la actualidad y gracias a todas estas tendencias que pasaron a ser teorías, principios, procedimientos y funciones que aunque ya han sido alcanzadas o mejoradas de manera sustancial en su momento, estas ya cumplieron a su tiempo, cada una un papel preponderante en cuanto al desarrollo del pensamiento administrativo. F. W Taylor, Henry Fayol, los esposos Gilbreth y Helton Mayo.

2.2.18. ELEMENTOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

En el marco de la gestión administrativa, existen cuatro elementos importantes que están relacionados con el correcto desenvolvimiento de la misma, estos son:

- Planeación,
- Organización,
- Ejecución
- Control.

Planeación: La planeación es la brinda una base para una acción efectiva que resulta de la habilidad de anticipar y prepararse para los cambios que podrían afectar los objetivos organizacionales, es la base para integrar las funciones administrativas y es necesaria para controlar las operaciones de la organización.

Este elemento es el que permite determinar los materiales, los tiempos y proyectar los posibles resultados así también, conoceremos las herramientas necesarias para elaborar los planes, como la toma de decisiones, y como se lleva a cabo el proceso de esta. Todo esto lo enfocaremos a las pequeñas y medianas empresas, para que estas puedan realizar sus planes de una manera adecuada.

Organización: Este elemento es el que permite establecer una estructura de organización y debe estar diseñada de manera que sea perfectamente claro para todos quien debe realizar determinada tarea o acción. Adema establece quien es responsable por determinados resultados; en esta forma se eliminan las dificultades que ocasionan la impresión en la asignación de responsabilidades y se logra un sistema de comunicación y de toma de decisiones que refleja y promueve los objetivos de la empresa.

Ejecución: En un sentido general la palabra ejecución se refiere al hecho de realizar una acción concreta. Como elemento de la gestión administrativa, la ejecución es el accionar de los procesos, es llevar a cabo el plan desde todos los aspectos haciendo participar a todos los involucrados en el mismo, determinando principalmente el rendimiento y la evolución de las actividades para dar así paso al último elemento que es el control.

López (2012).⁷

La ejecución es el proceso dinámico de convertir en realidad la acción que ha sido planeada, preparada y organizada. Al respecto también se dice que en la práctica, muchos gerentes creen que la ejecución es la verdadera esencia de la administración. La ejecución trata exclusivamente con persona.

La ejecución trata directamente con la actividad humana ya que son las personas las que ponen en marcha el proceso administrativo y en el transcurso de esta marcha juegan roles importantes la motivación, el incentivo, la gratificación y la ejemplificación como procesos integrales y permanentes de esta forma la ejecución se vuelve un compromiso colectivo.

Control: El control es dentro de la gestión administrativa el medio de la cual se evalúa el rendimiento. Para **Membrano (2012)**⁸ el control puede definirse como “el proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa” (p.654).

Por otra parte **Stoner (2013)**⁹ lo define de la siguiente manera: “El control administrativo es el proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas” (p.610)

Mientras que para Fayol, citado por **Melin (2014)**¹⁰, el control “Consiste en verificar si todo se realiza conforme al programa adoptado, a las órdenes impartidas y a los principios administrativos. Tiene la finalidad de señalar las faltas y los errores a fin de que se pueda repararlos y evitar su repetición”. (p.62). Tomando en cuenta y Analizando todas las definiciones citadas se entiende que el control posee ciertos elementos que son básicos o esenciales:

- a) Se debe llevar a cabo un proceso de supervisión de las actividades realizada para detectar fallas y mejoras durante el desarrollo de actividad.
- b) Deben existir estándares o niveles establecidos para determinar posibles desviaciones de los resultados o los reconocimientos e incentivos para mantenerlos.

⁷ Lopez, B. (abril de 2012). la-ejecucion-en-la-administracion.html. Mexico: itnuevolaredu.edu.mx.

⁸ Membrado, J. (2012). Innovacion y Mejora Continua. Madrid: Dias de santos.

⁹ Stoner, J. (2013). Administración . España: Díaz de Santos.

¹⁰ Melin, A. (2014). Control de administración. México: Ideaspropias.

- c) El control permite la corrección de errores, de posibles desviaciones en los resultados o en las actividades realizadas y a su vez la creación protocolos de mejora continua
- d) A través del proceso de control se debe planificar las actividades y objetivos a realizar, después de haber hecho las correcciones necesarias es decir reiniciar el ciclo de manera permanente.

En conclusión el control en la gestión administrativa permite la supervisión y la medición de los resultados obtenidos contra los resultados esperados originalmente esto asegura que las acciones dirigidas se encuentren siempre en la búsqueda de la calidad, asegurando además que la acción dirigida se esté llevando a cabo de acuerdo con los planes de la organización y dentro de los límites de la estructura organizacional.

2.2.19. MEJORA CONTINÚA

La mejora continua, no solo es un proceso dentro de la administración, también es una filosofía que intenta optimizar y aumentar la calidad de un producto, proceso o servicio en base de una secuencia permanente establecida dentro de las limitaciones humanas y las metas que la compañía quiere alcanzar.

Al hablar de mejora continua no se puede particularizar en algún tipo de empresa, sino que debería ser para todas las empresas ya sean públicas o privadas, pues se irán evaluando y se hará un seguimiento de los objetivos planteados y alcanzados, guardando debidamente la información que puede servir para un futuro.

Entre las características principales para una mejora continua podemos mencionar:

- Un proceso documentado.
- Poseer algún tipo de medición que permita determinar si los resultados son los deseados o no.
- Las personas que participan de un proceso tienen la capacidad de discernir sobre el tema y estas opiniones ayudan a tomar decisiones correctas.

La mejora continua se puede explicar de mejor manera a través del círculo de Deming. En el que resume la manera de pensar y resolver problemas dentro de una organización, tomando en cuenta que la mejora continua también es parte de la gestión administrativa, porque es aquí donde se presentan las reales condiciones y las potencialidades de cada elemento que

participa de la empresa. Este proceso posee 4 pasos que están encadenados unos a otros, no es manera lineal, no se contempla un final explícito o tácito del proceso ya que cada día esta vuelve a comenzar en cada uno de los niveles de la organización.

Planear: Al igual que la gestión administrativa el proceso de mejora continua parte de una planificación en la se ubican cuáles son las metas a alcanzar y cuáles son los resultados que se quieren presentar, tomando en cuenta todo lo que va a hacer para optimizar,

Ejecuta: este proceso va de la mano con la ejecución de la gestión administrativa permitiendo revelar resultados a corto y mediano plazo así como fallas inmediatas que pueden corregirse inmediatamente o paso a paso.

Verifica: Por medio de la correcta tipología de evaluación podemos verificar que tan lejos o aproximados estamos de las metas propuestas así como de las posibles mejoras que nos permitan un diagnóstico. Estos aspectos fundamentales se los considera parámetros de evaluación y están enfocados al desenvolvimiento de cada uno de los elementos de la gestión.

Actúa: De nada sirve todo lo anterior, contar con informes de evaluación y detectar todas la fallas sino existe la decisión de actuar y para esto se debe estar de acuerdo a los valores de las mediciones que está obteniendo para corregir o continuar por el mismo camino y empezar nuevamente el ciclo ya sea para seguir mejorando o lograr los objetivos planteados en un principio.

Flores (2010)¹¹.

La Mejora Continúa es una forma de trabajar para hacer más productivo y agradable nuestro sitio de trabajo. Además tiene la gran ventaja que lo podemos hacer en lo personal de una manera simple basándonos únicamente en el círculo de Deming o lo podemos llevar a gran escala aplicando otras metodologías ideadas para varios tipos de procesos.

Además de lo anterior, la mejora continúa requiere las aptitudes necesarias que dependen de los involucrados con la gestión:

- Apoyo comprometido con en la gestión.
- Claridad en la responsabilidad de cada acto realizado.
- Poder para el trabajador.

¹¹ Flores, M. (26 de octubre de 2010). Mejora continua. México: Díaz de Santos.

- Forma tangible de realizar las mediciones de los resultados de cada proceso

La mejora continúa se puede llevar a cabo como resultado de un escalamiento en los servicios o como una actividad proactiva por parte de alguien que lleva a cabo un proceso y debe estar a cargo de los elementos capacitados para esa labor. Es muy recomendable que la mejora continúa sea vista como una actividad sostenible en el tiempo y regular y no como un arreglo rápido frente a un problema puntual ya que no puede maquillarse un resultado que a largo plazo solo reflejara no un mal proceso de mejora sino un mal funcionamiento de la gestión administrativa en general, sin mencionar las posibles pérdidas que represente a los involucrados.

2.2.20. LA IMPORTANCIA DE LA MEJORA CONTINÚA

La mejora continúa está enfocada a la búsqueda de la calidad y en un principio que asegura servicios de una empresa. Hay varios tipos de programas de mejora continúa de la calidad que incluyen estrategias, capacitaciones y estandarizaciones de medidas a nivel internacional brindando así la oportunidad de ser altamente competitivo en el manejo de los recursos o la calidad de los servicios que se presta.

Se debe asumir por su parte que es una realidad que si el enfoque para resolver los asuntos de calidad varía con los diferentes programas, la meta es siempre la misma: crear un producto o servicio de alta calidad que cumpla y exceda las expectativas del cliente. La mejora continúa de la calidad es importante para las empresas por numerosas razones.

2.2.21. CALIDAD DEL PRODUCTO Y LA MEJORA CONTINÚA

La mejora continúa busca asegurar la calidad del producto constantemente, algunos aspectos fundamentales se utilizan para marcarse como parámetros que puedan definir escalas de medición o listas de cotejo útiles para esta función lo mismos que comprenden indicadores como: desempeño, confiabilidad y durabilidad etc.

La globalización y el desarrollo tecnológico permite utilizar aplicaciones o tipos de programas orientados a esta función y la compañía puede fabricar un producto que se desempeñe de acuerdo a lo que promete y que soporte el uso normal a diario. También se debe entender que utilizar programas de mejora continua de la calidad para mejorar la calidad de un producto y es diseñar productos nuevos competitivos y que incursionen en

nuevos mercados, a su vez la utilización de protocolos de alto rendimiento o normas estandarizadas permiten brindar servicios que el cliente no dudara en utilizar en cada momento.

García, Quispe y Páez (2012)¹².

Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los mismos, satisfacer los requisitos y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

La eficiencia y la eficacia en el manejo de los recursos, en la utilización de las relaciones con el público y entre los miembros de toda la organización, y la vinculación con la sociedad; esto se logra en cuanto se le ocurra a la organización, que pueda mejorarse en dicha función, y que se traduzca en una mejora de la calidad del producto o servicio que prestamos.

Es una lucha constante hacia la superación, el cambio y el éxito a base de la retroalimentación de ciclos y procesos que buscan optimizar cada vez más las funciones y los márgenes de errores que causan las pérdidas y la disminución de los clientes. Por tanto es un compromiso de todos en conjunto instaurar no una política sino una cultura de mejora continua que trascienda en los resultados esperados y se convierta en los más altos márgenes de ganancia para la organización.

2.2.22. LA MEJORA CONTINUA Y SATISFACCION DEL CLIENTE

En el momento que se ejecuta la mejora continua de la calidad, se asegura la satisfacción del cliente. Para verificar esto se realizan encuestas sobre la satisfacción y sugerencias para la implementación de medidas correctivas, todo esto para comprender las cualidades del producto o las limitaciones del servicio que se presta y que tan importantes son estas para ellos.

También se pueden realizar encuestas dirigidas a aquellos que no son clientes de la empresa, esto brindará también una información sobre por qué no usan los servicios o porque estos prefieren el de los competidores por sobre lo que ofrece la empresa en la que se labora. Usar encuestas de clientes para conocer aquellas perspectivas sobre las características de un producto o servicio que necesite ser mejorado es otro de los beneficios de las encuestas. El

¹² García, M., Quispe, C., & Páez, L. (2012). <http://sisbib.unmsm.edu.pe/>. Lima: sisbib.unmsm.edu.pe/.

programa de mejora continúa de la calidad provee una metodología para crear el tipo de producto que el cliente desea y que preferirá por encima de la competencia, para esto se necesita mucho esfuerzo que finalmente generará grandes retribuciones.

La satisfacción del cliente no puede visualizarse como un aspecto inalcanzable, es una tarea de mucha constancia, sin embargo de diseñarlo, planificarlo, ponerlo en marcha y controlando sus beneficios, se logrará asegurar resultados favorables. Para alcanzar los mejores resultados, se debe entender que no es labor de un día., es un proceso progresivo y permanente en el que no puede haber retardos o volcamientos técnicos. Han de cumplirse todas las metas planteadas y prestar la debida atención a los retos que aparezcan en la medida que la mecánica de la mejora vaya dando resultado.

2.2.23.LA MEJORA CONTINÚA Y AUMENTO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIO

Los productos y servicios que han pasado por un control de calidad le confieren a la compañía una reputación impecable en la industria, la misma que enmarcara que tipo de confiabilidad merece o que acogida tendrá en el entorno que realiza su actividad. Esta reputación le brinda a la compañía la posibilidad de incrementar su cartera con nuevos clientes y vender productos adicionales a los clientes existentes. Un programa de mejora continúa de calidad también permitirá eliminar los procesos ineficientes dentro del sistema organizacional, otorgando de manera óptima en un tiempo límite y con recursos tanto tecnológicos como humanos los resultados planteados al inicio de la ejecución de las actividades.

Al eliminar los procesos innecesarios o ineficientes se aumenta la productividad de los empleados. El empleado dedica menos atención a lo que no produce una ganancia y que no contribuyen a la calidad del producto que produce la empresa. Como resultado de un buen uso de los tiempos y alta productividad, hay más trabajo óptimo y menos tiempo utilizado en actividades sin valor, sin que la compañía se vea en la necesidad de aumente el salario de los colaboradores, sin embargo esto no se debe despejar por completo, dado a que los colaboradores también necesitan incentivos para entregar un mejor resultado de sus actividades realizadas. Los programas de mejora continúa de la calidad ayudan a recuperar importes perdidos debido a ineficiencias de las actividades mal realizadas.

Las empresas deben tomar en consideración de que los empleados o colaboradores deben ser los directos responsables de la satisfacción de los clientes, sin embargo para esto es necesario que estos pasen previamente por un proceso de aprendizaje y capacitación para entregar lo mejor de sí hacia los clientes, posteriormente los altos mandos serán quienes tengan la obligación de premiar la buena gestión de atención y servicio brindada por los empleados, conforme a los resultados obtenidos.

2.2.24. LA MEJORA CONTINÚA Y EL TRABAJO EN EQUIPO.

Al ejecutarse todos los sistemas de mejora continua de la calidad en cada nivel de la compañía conlleva a que los departamentos de la empresa específicamente el recurso humano de estos departamentos tengan que trabajar en equipo. Todas las diferentes áreas de la compañía se anexan para obtener un producto que cumpla o supere todas las expectativas del cliente. Un sistema de calidad correctamente ejecutado, incorpora medidas que influyen en las ventas, las finanzas, las operaciones, el servicio a los clientes y la comercialización.

Es importante acotar además, que la mejora continua y el trabajo en equipo requieren un sistema equilibrado de puntuación como una forma única de evaluar, al estar operando varios departamentos sobre sus expectativas de rendimiento. Se debe usar este sistema para mostrar cuán cerca está la compañía de sus objetivos.

McAdams, (2015)¹⁵

Puede ser que la gente que está más cercana al trabajo, sea la que sepa mejor qué es lo que necesita una mejora, pero los individuos suelen necesitar apoyo, dirección y recursos para verse a sí mismo como partícipes contributivos y no como clientes de un engranaje. El proceso de aportación de ideas de equipo es una herramienta muy potente para que los trabajadores colaboren.

Los colaboradores que forman parte de la empresa también pueden ser emprendedores y aportar de manera positiva a la organización en su camino hacia la mejora continua, sin embargo se deberá considerar los aspectos que se mencionan a continuación, dado a que contienen los puntos clave para su correcta aplicación.

- Datos: Para fomentar el perfil emprendedor, las personas que forman parte de una organización deben considerar elementos de análisis variados a fin de lograr obtener información a profundidad que contribuya con su gestión diaria, a pesar de que la

información la inicio pueda presentarse de forma desorganizada, puede disponer de datos importantes para su aplicación.

- Información: Este aspecto hace referencia a todo tipo de datos cercanos que permitan estructurar efectivamente la información válida como herramienta en el proceso de mejora continua de un emprendedor.
- Conocimientos: Dentro de este punto, es importante obtener información que esté ajustada íntimamente a la posición jerárquica de la organización, esta información permitirá que se obtengan conocimientos nuevos sobre un aspecto en particular.

La mejora continúa y el equipo de trabajo puede verse mermada dado que se pueden generar conflictos internos entre los trabajadores, es más bien un reto al que se deben enfrentar las empresas si su objetivo es obtener un beneficio. En conclusión la mejora continúa es un tema importante para las organizaciones de hoy en día, dado que esto les garantiza mejores resultados de la gestión emprendida, además que permite ser un potenciador de entre los colaboradores a apoyar ideas de emprendimiento que surjan en el día a día.

2.3. MARCO LEGAL

Dentro de este primer punto se procede a detallar el contexto legal relacionado al trabajo desarrollado por las autoras, esto con la finalidad de lograr cumplir con los requerimientos establecidos por las respectivas entidades reguladoras dentro del país. Por ello a continuación se adjunta la referencia legal respectiva. En este contexto, se procede a adjuntar la norma ISO 9001, la misma que abarca aspectos importantes de mejoras a considerarse, tomando como referencia los beneficios generados a empresas internacionales posteriormente de su aplicación:

Norma ISO 9001 (2008)

Esta norma internacional adopta un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implanta y mejora la eficacia de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), con el objeto de aumentar la satisfacción del cliente. Un enfoque basado en procesos, dentro de un SGC, destaca la importancia de la comprensión y el cumplimiento de los requisitos, la necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor, la obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso, y la mejora continua de los procesos basada en mediciones objetivas. En las organizaciones de hoy, la dirección debe tomar decisiones a tiempo

basándose en hechos. La implantación y certificación de un SGC, basado en esta norma, proporciona una serie de herramientas para priorizar la toma de decisiones, como son la definición de indicadores clave y sus objetivos, así como la identificación de acciones a corregir o mejorar en todas las áreas de la organización. Un SGC, basado en el ciclo de mejora continua PDCA (Planificar, Desarrollar, Comprobar, Actuar) tiene que ser algo dinámico que se vaya enriqueciendo continuamente por la satisfacción / insatisfacción de los clientes y por sus diferentes demandas a lo largo del tiempo.

Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que determinar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad o un conjunto de actividades que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión para producir el resultado deseado, puede denominarse como "enfoque basado en procesos".

Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción.

Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de:

- a) La comprensión y el cumplimiento de los requisitos,
- b) La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor,
- c) La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso, y
- d) La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

NOTA Se puede aplicar a todos los procesos la metodología conocida como "Planificar-Hacer-Verificar-Actuar" (PHVA). PHVA puede describirse brevemente como:

- **Planificar:** establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.
- **Hacer:** implementar los procesos.
- **Verificar:** realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.
- **Actuar:** tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

Procesos relacionados con el cliente

Determinación de los requisitos relacionados con el producto

La organización debe determinar:

- a) Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma,
- b) Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido,
- c) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto, y
- d) Cualquier requisito adicional que la organización considere necesario.

NOTA Las actividades posteriores a la entrega incluyen, por ejemplo, acciones cubiertas por la garantía, obligaciones contractuales como servicios de mantenimiento, y servicios suplementarios como el reciclaje o la disposición final.

Revisión de los requisitos relacionados con el producto

La organización debe revisar los requisitos relacionados con el producto. Esta revisión debe efectuarse antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente

Debe asegurarse de que:

- a) Están definidos los requisitos del producto,
- b) Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente, y
- c) La organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma. Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, la organización deben confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación.

Cuando se cambien los requisitos del producto, la organización debe asegurarse de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.

NOTA En algunas situaciones, tales como las ventas por internet, no resulta práctico efectuar una revisión formal de cada pedido. En su lugar, la revisión puede cubrir la información pertinente del producto, como son los catálogos o el material publicitario.

Comunicación con el cliente

- a) La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes:
- b) La información sobre el producto,
- c) Las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones,
- d) La retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.

Ley de sistema ecuatoriano de calidad

TÍTULO II

Del Sistema Ecuatoriano de la Calidad

CAPÍTULO I

De la organización y funcionamiento del sistema ecuatoriano de la calidad

Art. 7.- El sistema ecuatoriano de la calidad es el conjunto de procesos, procedimientos e instituciones públicas responsables de la ejecución de los principios y mecanismos de la calidad y la evaluación de la conformidad.

El sistema ecuatoriano de la calidad es de carácter técnico y está sujeto a los principios de equidad o trato nacional, equivalencia, participación, excelencia e información.

Art. 8.- El sistema ecuatoriano de la calidad se encuentra estructurado por:

Comité Interministerial de la Calidad;

- a) El Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN;
- b) El Organismo de Acreditación Ecuatoriano, OAE; y,
- c) Entidades e instituciones públicas que en función de sus competencias, tienen la capacidad de expedir normas, reglamentos técnicos y procedimientos de evaluación de la conformidad.
- d) Ministerio de Industrias y Productividad (MIPRO).

El Ministerio de Industrias y Productividad (MIPRO), será la institución rectora del Sistema Ecuatoriano de la Calidad.

2.4. MARCO CONCEPTUAL

El marco conceptual de la presente investigación, está relacionado a los términos probablemente desconocidos parcial o totalmente por parte de los lectores, por lo cual se procede a continuación a ampliar y detallar los conceptos relacionados al tema principal respectivamente referenciados.

Competencia educativa

Conjunto de conocimientos, procedimientos, valores y actitudes combinados, coordinados e integrados en la acción, adquiridos a través de la experiencia que permite al individuo resolver problemas específicos de forma autónoma y flexible, lo que las hace eficaces en una situación determinada. (Stiefel, 2011)

Competencia empresarial

Hay ciertos conceptos en el mundo empresarial y de los negocios que son esenciales a tomar en cuenta cuando se trata de encontrar los mejores resultados. Uno de ellos es el concepto de competitividad empresarial, por el que entendemos la búsqueda de eficacia y efectividad que las diferentes empresas, entidades empresariales y corporaciones realizan en pos de posicionarse como las mejores en sus rubros o áreas, superando a posibles competidoras. (Gómez, 2012)

Administración

Es la actividad que desarrolla una persona encargada de planificar, dirigir, y evaluar las acciones que una empresa dada su actividad debe ejecutarse en periodos de tiempos previamente establecidos (James & Gilbert, 2012)

Competencia

Rivalidad o lucha entre dos o más personas en condiciones similares para conseguir una misma cosa o superar al rival. Empresa o conjunto de ellas que compite con otra por fabricar o vender el mismo producto y en condiciones similares de mercado: trabajaba para la competencia (De Bono, 2014).

Comunicación

Intercambio de mensajes a través de un canal y mediante un código común al emisor y al receptor. Carta o mensaje escrito en que se comunica una cosa, especialmente importante (Viso, 2015).

Control

Proceso u observación que permite verificar como se está desarrollando una determinada actividad dentro de un entorno específico, como una empresa, una institución educativa, dentro del hogar, etc. (Amaya, Gerencia: Planeacion & Estrategia, 2012).

Departamento técnico

Es un departamento de apoyo a otros departamentos de la empresa. En él suele residir el conocimiento técnico de la compañía. Hay una gran diferencia entre empresas fuertes, que dan apoyo al departamento de Producción. (García S. , 2014).

Gestión administrativa

La gestión administrativa hace referencia al proceso de delegar las actividades a desarrollarse por parte del personal dentro de una organización, esto a fin de conseguirse los objetivos anteriormente plateados (García G. , 2012).

Gestión educativa

La gestión educativa es un proceso orientado al fortalecimiento de los Proyectos Educativos de las Instituciones, que ayuda a mantener la autonomía institucional, en el marco de las

políticas públicas, y que enriquece los procesos pedagógicos con el fin de responder a las necesidades educativas locales, regionales. (Gvirtz, 2012)

GLP

Es un combustible de uso común, especialmente en áreas lejanas a las empresas de servicio de gas natural entubado. Todos los gases del petróleo pueden ser licuados si su temperatura se reduce lo suficiente, pero el gas natural, que consta más que nada de metano, es muy difícil de licuar, aunque por lo demás es menos costoso que el GLP. (Asfahl, 2013).

Organización empresarial

Son sistemas diseñados para lograr metas y objetivos por medio de los recursos humanos y de otro tipo. Están compuestas por subsistemas interrelacionados que cumplen funciones especializadas (Sánchez Ó. , 2014).

ERP-SAP

Empresa de mayor renombre en cuanto a las soluciones de suministros informáticos direccionados al sector industrial y comercial, a fin de proporcionar alternativas favorables de gestión y solución a problemas presentados (Butger, 2013)

Sistema

Conjunto de actividades, individuos, elementos previamente organizados y relacionados unos a otros, para así cumplir con requerimientos específicos dentro de un determinado entorno. (Pascual & Pérez, 2013).

Sistema educativo

Entendido como una de los elementos más importantes de las sociedades modernas, el sistema educativo es una creación del ser humano que tiene como objetivo principal permitir que una gran parte de la sociedad, si no toda, reciba el mismo tipo de educación y formación a lo largo de su vida. Se trata de la estructura general a través de la cual se organiza formalmente la enseñanza de una determinada nación. (Consejo escolar del Estado, 2012)

Software

Programas en conjunto que ayudan a realizar, optimizar, gestionar, planificar, programar, controlar y evaluar determinadas tareas (Ramos & Dolado, 2014).

Tecnología

Son los conocimientos propiamente técnicos-prácticos que permiten desarrollar de manera eficiente una actividad de forma lógica y organizada (Sánchez J. , 2012)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. FUNDAMENTACIÓN DEL TIPO DE INVESTIGACIÓN

De acuerdo a los tipos de investigación al utilizar, llegamos a la conclusión que nuestra investigación es

- Descriptiva
- Explicativa
- Campo
- Documental
- Cuantitativa
- Cualitativa

a) Investigación Descriptiva

Se considera investigación descriptiva aquella en que, como afirma **Salkind (1998)**, “se reseñan las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio” (**Pag.11**).

Según **Cerda (1998)** “tradicionalmente se define la palabra describir como el acto de representar, reproducir o figurar a personas, animales o cosa...”; y agrega: “Se deben describir aquellos aspectos más característicos, distintos y particulares de estas personas, situaciones o cosa, o sea, aquellas propiedades que las hacen reconocibles a los ojos de los demás” (**P.71**).

De acuerdo con este autor, una de las funciones principales de la investigación descriptiva es la capacidad para seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de ese objeto.

Se considera que este tipo de investigación la utilizan las personas en la actividad investigativa ya que es uno de los procedimientos más utilizados en los proyectos de pregrado y postgrado, por cuanto permite resaltar las características principales del objeto de investigación, es decir a través de este método de investigación podemos anticipar cual seria los resultados de las variables determinando con claridad variable independiente e Variable dependiente.

b) Investigación Explicativa

La investigación explicativa tiene como fundamento la prueba de hipótesis y busca que las conclusiones lleven a la formulación de las leyes o principios científicos. Son investigaciones en la que el investigador se plantea como objetivos estudiar el porqué de las cosas, los hechos, los fenómenos o las situaciones. En síntesis, en la investigación explicativa se analizan causas y efectos de la relación entre variables.

Así como se afirma que la investigación descriptiva es el nivel básico de la investigación científica, la investigación explicativa es para muchos expertos el ideal y el nivel culmen de la investigación no experimental; es decir, el modelo de investigación “no experimental” por antonomasia.

Este tipo de investigación nos ayuda a determinar de forma clara y precisa la relación causa-efecto entre las variables dependiente e independiente. Así mismo, a través de este tipo de investigación (explicativa) podemos probar la hipótesis que planteamos en el proyecto de investigación.

c) Investigación de Campo

Carlos Sabino (s/f) en su texto “El proceso de investigación” señala que la investigación de campo se basa en informes obtenidos directamente de la realidad, permitiéndole al investigador cerciorarse de las condiciones reales en que se han conseguido los datos.

Arias (1999), define el diseño de la investigación como “la estrategia que adopta el investigador para responder al problema planteado” (P.30). Este tipo de investigación es también conocida como investigación in situ ya que se realiza en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio.

El proyecto de investigación se basa en el estudio de campo, puesto que analizamos las respuestas a los cuestionarios de las encuestas realizadas al personal del departamento técnico de la empresa Vanon S.A.

d) Investigación Documental

De acuerdo con **Cesares Hernández, et al. (1995)**, la investigación documental depende fundamentalmente de la información que se obtiene o se consulta en documentos, se entiende

por estos todo material al que se puede acudir como fuente de referencia, sin que se altere su naturaleza o sentido, los cuales aportan información o dan testimonio de una realidad o un acontecimiento.

Para los autores mencionados, las principales fuentes documentales son: documentos escritos (libros, periódicos, revistas, actas notariales, conferencias escritas, etcétera), documentos fílmicos (películas, diapositivas, etcétera) y documentos grabados (discos, cintas, casetes, disquetes, etcétera).

El proyecto de investigación se basa en el estudio documental ya que hemos utilizado documentos escritos tales como libros, revistas, conferencias escritas, con la finalidad de fundamentar de manera documentada nuestro trabajo.

e) Cuantitativa

“Usa la recolección de datos para probar hipótesis con base en la mediación numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento” **Hernández, et al, (2003, P.6).**

A través del método de investigación cuantitativa analizamos con claridad la tendencia de la variable independiente, es decir, que las respuestas obtenidas en las encuestas a la mayoría les pareció de manera positiva que se aplique el sistema SAP en el departamento técnico de la empresa Vanon S.A.

f) Cualitativa

Hernández, (2003) afirman que es que “utiliza recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación y puede o no probar hipótesis en su proceso de interpretación, **(P.6).**”

A través de este método de investigación cualitativo nos permite analizar las características principales del objeto de estudio sin ser necesario llegara a la medición numérica.

3.2. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

3.2.1. MÉTODOS

- **Método Inductiva**

Este método utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general. El método se inicia con un estudio individual de los hechos, y se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría.

En lo que respecta al método se efectuó el desarrollo de la investigación inductiva ya que se genera una información general hasta llegar a un resultado específico. A través de este método se puede determinar las características principales y más relevantes del objeto de estudio.

3.2.2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Teniendo por técnica de investigación la observación, las encuestas y entrevista que son efectuadas mediante el instrumento del cuestionario de preguntas cerradas de opciones múltiples y preguntas abiertas, a su vez se presenta el guion de preguntas detalladas con la finalidad de generar un resultado óptimo.

- **Observación**

La observación como técnica de investigación científica, es un proceso riguroso que permite conocer, de forma directa, el objeto de estudio para luego describir y analizar situaciones sobre la realidad estudiada.

Pierón (1998) considera la observación como una habilidad especial que implica algo más que simplemente mirar lo que ocurre, el estar alerta, la sensibilidad y la capacidad para identificar y valorar el comportamiento.

Es uno de los procesos principales y a la vez uno de los primeros, por medio del cual el investigador puede determinar las características principales del objeto de estudio; es decir el buen investigador tiene que saber seleccionar y observar el objeto de estudio.

De acuerdo con **Cerda (1998)** se dan diferentes tipos de observación entre los cuales cabe señalar los siguientes:

- Observación Indirecta
- Observación Participante
- Observación de Campo
- Observación Individual – Equipo
- Observación Estructurada

Podemos manifestar que en el presente proyecto de investigación, el tipo de observación que hemos utilizado es la observación indirecta, por cuanto obtuvimos la información en las encuestas y entrevistas realizadas en el departamento técnico de la empresa Vanon S.A.

Podemos hablar también de una observación participante, ya que las visitas a la empresa Vanon S.A. nos ha permitido interactuar con el personal que labora en el departamento técnico, proporcionándonos, la vivencia y la sensación de los que hemos observado.

Utilizamos la observación de campo y de equipo, por cuanto las observadoras han trabajado en equipo y han visitado la empresa Vanon S.A. para realizar las respectivas encuestas y entrevistas.

Finalmente, utilizamos la observación estructurada ya que nos serviremos de la ayuda de elementos técnicos y apropiados como es la encuesta, lo cual nos permitirá analizar la información de forma cuantitativa y gráfica.

- **Encuestas**

De acuerdo con **Garza (1998)** la investigación por encuesta “...se caracteriza por la recopilación de testimonios, orales o escritos, provocados y dirigidos con el propósito de averiguar hechos, opiniones, actitudes”, **(P. 183)**.

La técnica de encuesta es la que utilizamos en nuestro proyecto ya que permite recopilar información de forma escrita u oral, con la misma podemos verificar las variables que intervienen en el proceso de investigación.

- **Entrevista**

Buendía, Colás y Hernández (2001) la entrevista es una técnica que consiste en recoger información mediante un proceso directo de comunicación entre entrevistador(es) y entrevistado(s), en el cual el entrevistado responde a cuestionarios, previamente diseñadas en función de las dimensiones que se pretenden estudiar, planteadas por el entrevistador.

El proyecto de investigación se basa en la técnica de entrevista ya que nos permite recolectar información de manera directa de un tema determinado, previamente establecido. En la entrevista hay dos partes:

Parte 1 el entrevistado es el que responde a un cuestionario de preguntas.

Parte 2 el entrevistador es el que realiza las preguntas para obtener información que luego será analizada y poder resaltar los aspectos más relevantes.

En la investigación hay diferentes tipos de entrevista:

- **Estructurada**, esta entrevista se realiza a partir de un formato de cuestionario previamente elaborado.
- **Semiestructurada**, es una entrevista que está dirigida para el entrevistado con relativo grado de flexibilidad tanto en el formato como el orden.
- **No Estructurada**, este tipo de entrevista se caracterizan por su flexibilidad, ya que en ella sólo se determinan previamente los temas que se van a tratar con el entrevistado.

Podemos manifestar que nuestra entrevista es estructurada ya que nos permite recolectar información mediante un formato previamente elaborado, el mismo que nos facilitara la recolección de la información. En el proyecto realizamos la entrevista al Gerente general de la empresa Vanon S.A.

3.3. DATOS DE POBLACIÓN Y MUESTRA

- **Población**

De acuerdo con **Fracica (1988)**, población es “el conjunto de todos los elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se refiere a la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo” **(P.36)**.

Según **Hernández (2003)** “La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población posee una características común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” **(P. 114)**.

La población consiste en el total de las personas que laboran en la empresa Vanon S.A., es decir que incluye a todas las personas que desempeñan actividades en la empresa.

TABLA 2

ITEMS	EXTRACTOS	POBLACIÓN
1	Departamento de Operaciones	18
2	Departamento de Contabilidad	6
3	Departamento Técnico	7
4	Departamento Talento Humanos	8
5	Departamento Comercial	15
6	Departamento Legal	3
7	Departamento Financiero	5
	TOTAL	62

- **Muestra**

Tamayo, T.Y Tamayo, M (1997), afirma que la muestra “es el grado de individuos que se toma de población, para estudiar un fenómeno estadístico” **(P.38)**.

La muestra se entiende como una parte de la población, es decir para el proyecto de investigación el tamaño de la muestra está representado por las personas que laboran en el departamento técnico de la empresa Vanon S.A. La encuesta está destinada a los 7 colaboradores que laboran en el departamento técnico, mientras que la entrevista se realizó al gerente general de la empresa que conforman el proyecto “La aplicación del sistema SAP en el departamento técnico de la empresa Vanon S.A. como factor de mejora en la gestión Administrativa”.

TABLA 3

ÍTEMS	ESTRATOS	MUESTRA
1	Departamento técnico	7
2	Gerente general	1
	TOTAL	8

3.4. FUENTES, RECUROS, CRONOGRAMA

3.4.1. FUENTES

De acuerdo con Cerda (1998), usualmente se habla de dos tipos de fuentes de recolección de información: primaria y Secundaria.

- **Fuentes primaria**, son todas aquellas de las cuales se obtiene información directa, es decir, de donde se origina la información.
- **Fuentes secundarias**, son todas aquellas que ofrecen información sobre el tema que va a investigar, es decir que se obtiene la información mediante libros, revistas, documentos escritos, los documentales, noticieros, etcétera.

Se menciona que la fuente a utilizar dentro de la investigación es la primaria ya que se efectúa de forma directa con los involucrados dentro de la muestra, es decir que las entrevistadoras realizaron la entrevista directamente con la persona que tiene relación con la situación.

3.4.2. RECURSOS

TABLA 4

RUBRO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
MATERIAL DE OFICINA			
Papel A4	950	0.03	28.50
Internet	35	1.00	35.00
Copias	50	0.05	2.50

Plumas	4	0.65	2.60
Marcador resaltador	2	0.45	0.90
Lápices	3	0.35	1.05
SUBTOTAL			\$69.74
LOGÍSTICA			
Transporte	3	3.00	9.00
Refrigerio	15	1.50	22.50
SUBTOTAL			\$31.50
TOTAL DE GASTOS			\$140.79

- **Humanos**

Comprende al personal del Departamento Técnico y al Gerente General de la empresa Vanon S.A.

- **Materiales**

Todos los implementos utilizados durante el proceso de investigación del tema, entre estos: papel bond, plumas, lápices, marcador resaltador y copias.

- **Tecnológico**

Computadora y fotocopidora

3.4.3. CRONOGRAMA

**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE EDUCACIÓN
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

FACULTAD O ESCUELA: EDUCACIÓN

TEMA: “LA APLICACIÓN DEL SISTEMA SAP EN EL DEPARTAMENTO TÉCNICO DE LA EMPRESA VANON S.A. COMO FACTOR DE MEJORA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA”

TUTOR: MSc. Manuel Castro Vásquez **TRABAJO:** PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TOTAL HORAS DE ASESORIA: 40 **AÑO LECTIVO:** 2016-2017
EGRESADA/O: ERIKA PATRICIA GONZALES MORA
CECILIA ELIZABETH TROYA AZUERO

TOTAL HORAS AUTONOMAS: 400 **FECHA INICIAL:** 10 DE MARZO DE 2016

TOTAL NUMEROS DE CREDITOS: **FECHA TERMINAL:** 11 DE AGOSTO DE 2016

ACTIVIDADES REALIZADAS	MESES																							
	MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Elaboración del cronograma de actividades de trabajo de horas tutoriales.		X	X																					
Planteamiento del problema en la investigación.			X	X																				
Análisis del problema y delimitación o alcance de la investigación.			X	X																				
Análisis y elaboración de los antecedentes referenciales de la Investigación.					X	X																		
Realización del marco teorice en base a fundamentación de la investigación.					X	X																		
Análisis de las diversas teorías que fundamenta la investigación.						X	X																	
Planteamiento histórico, filosófico, psicológico y técnico de la investigación.					X	X																		

Análisis de la fundamentación legal de la investigación.							X	X										
Análisis metodológico de la investigación a seguirse.											X	X						
Revisión de resultados obtenidos en base a los instrumentos técnicos.											X	X						
Análisis de los capítulos revisados hasta el momento en base a resultados.											X	X						
Resultados obtenidos en la aplicación de pruebas e instrumentos.											X	X						
Revisión de entrevista y cuestionario de encuestas.											X	X						
Revisión de pruebas aplicadas.												X	X					
Análisis de los instrumentos aplicados en el capítulo III.												X	X					
Análisis de resultados aplicados e interpretación de los mismos.												X	X					
Revisión general del capítulo III.													X	X				
Análisis de la propuesta.													X	X				
Revisión general de tesis.														X				
														X				
Revisión general para entrega de informes.																	X	X

Dr. Harold Castro U.

Firma

TUTOR/TUTORA DE PROYECTO

Carolina Lopez

Firma

EGRESADA

Erica Jarama

Firma

EGRESADA

Firma

DECANO FACULTAD

3.5. PROCESAMIENTO, PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.

3.5.1. Preguntas del cuestionario de interés dirigidas a empleados

1. ¿Qué te gustaría que hiciera la empresa para motivarte?

TABLA 6 MOTIVACIÓN DE LA EMPRESA

Descripción	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Capacitación	4	57%
Incremento salarial	1	14%
Ofrecer bonos y premios	1	14%
Mejor trato en el ámbito laboral	1	14%
Total	7	100%

Fuentes: Cuestionario de interés realizado a los empleados del departamento técnico.

Elaborado por: Erika Gonzales y Cecilia Troya

GRAFICO 1 MOTIVACIÓN DE LA EMPRESA



Fuentes: Cuestionario de interés realizado a los empleados del departamento técnico.

Elaborado por: Erika Gonzales y Cecilia Troya

ANÁLISIS

De las encuestas realizadas se pudo determinar que el 57% de los empleados del departamento técnico les gustaría capacitarse, seguido de las otras opciones como incremento salarial con el 15%, el ofrecimiento de bonos y premios y que la empresa brinde un mejor trato en el ámbito laboral cada una representada con el 14%.

2. ¿Qué materiales y equipos te gustaría que brinde la empresa para realizar el trabajo de manera correcta?

TABLA 7 MATERIALES Y EQUIPO DE TRABAJO

Descripción	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Computadora	5	71%
Una agenda	1	14%
Bolígrafos	1	14%
Total	7	100%

Fuentes: Cuestionario de interés realizado a los empleados del departamento técnico

Elaborado por: Erika Gonzales y Cecilia Troya

GRÁFICO 2 MATERIALES Y EQUIPO DE TRABAJO



Fuentes: Cuestionario de interés realizado a los empleados del departamento técnico

Elaborado por: Erika Gonzales y Cecilia Troya

ANÁLISIS

Dentro de los materiales y equipos que a los empleados del departamento técnico les gustaría que les brinde para realizar sus actividades diarias, es la computadora en la que mayormente tiene aceptación y se manifiesta en un 72%, seguido de un 14% que, manifiesta que les gustaría que la empresa le suministre una agenda y bolígrafos.

3. ¿Cuál es el programa informático que más te atrae? Alguno que recuerdo en especial.

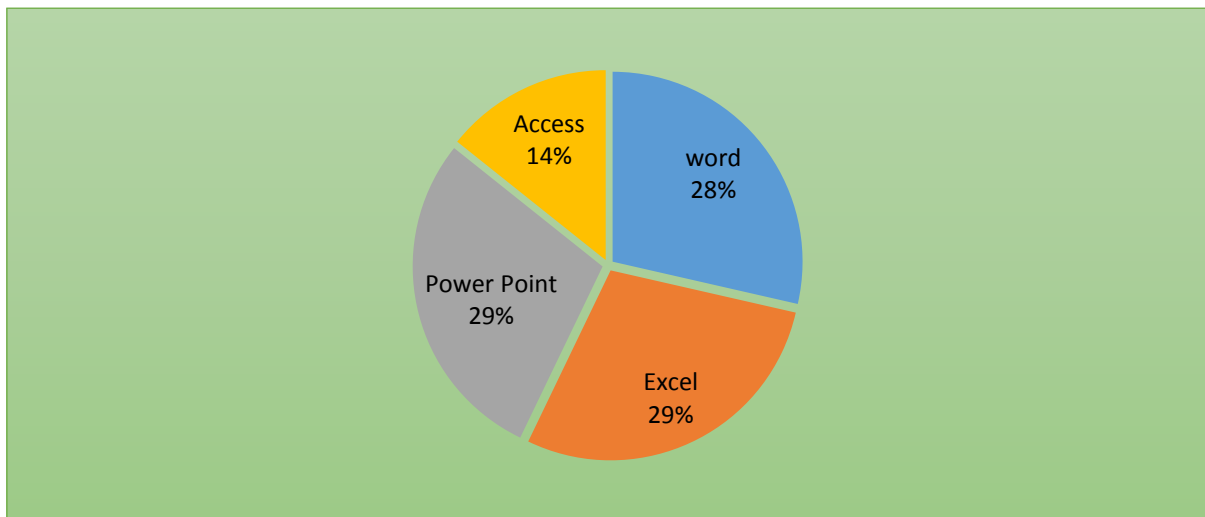
TABLA 8 PROGRAMA INFORMÁTICO QUE MÁS TE ATRAE

Descripción	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Word	2	29%
Excel	2	29%
Power Point	2	29%
Access	1	14%
Total	7	100%

Fuentes: Cuestionario de interés realizado a los empleados del departamento técnico

Elaborado por: Erika Gonzales y Cecilia Troya

GRÁFICO 3 PROGRAMA INFORMÁTICO QUE MÁS TE ATRAE



Fuentes: Cuestionario de interés realizado a los empleados del departamento técnico

Elaborado por: Erika Gonzales y Cecilia Troya

ANÁLISIS

Los programas informáticos que a los empleados del departamento técnico les atrae son: Microsoft Power Point y Microsoft Excel que representa un 29%, otros programas que también manifestaron conocer son: Microsoft Word en un 28% y Access en un 14%.

4. ¿Cuál es el programa informático que más te interesa?

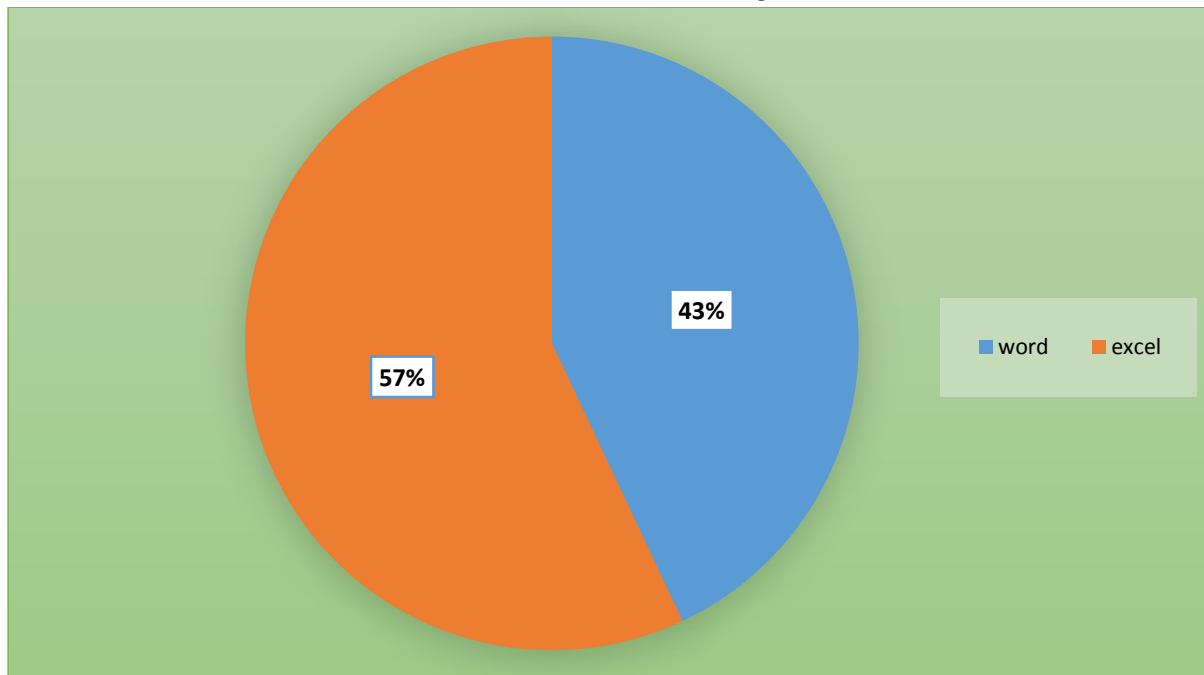
TABLA 9 PROGRAMA INFORMÁTICO QUE MÁS TE INTERESA

Descripción	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Word	3	43%
Excel	4	57%
Total	7	100%

Fuentes: Cuestionario de interés realizado a los empleados del departamento técnico

Elaborado por: Erika Gonzales y Cecilia Troya

GRÁFICO 4 PROGRAMA INFORMÁTICO QUE MÁS TE INTERESA



Fuentes: Cuestionario de interés realizado a los empleados del departamento técnico

Elaborado por: Erika Gonzales y Cecilia Troya

ANÁLISIS

De acuerdo a los programas informáticos que más les interesan a los empleados del departamento técnico se encuentran Microsoft Excel con un 57%, seguido de Microsoft Word con un 43%.

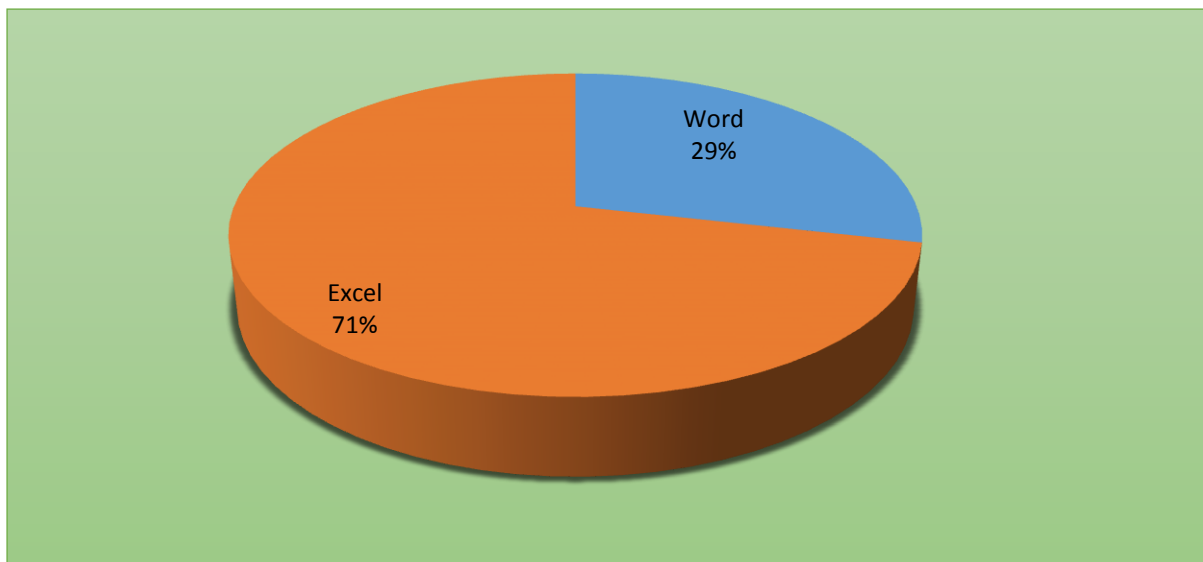
5. ¿Cuáles son los programas que utilizas con frecuencia usted y sus clientes?

TABLA 10 PROGRAMAS QUE UTILIZAS CON FRECUENCIA

Descripción	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Word	2	29%
Excel	5	71%
Total	7	100%

Fuentes: Cuestionario de interés realizado a los empleados del departamento técnico
Elaborado por: Erika Gonzales Y Cecilia Troya

GRÁFICO 5 PROGRAMAS QUE UTILIZAS CON FRECUENCIA



Fuentes: Cuestionario de interés realizado a los empleados del departamento técnico
Elaborado por: Erika Gonzales Y Cecilia Troya

ANÁLISIS

De acuerdo a las encuestas realizadas los programas que se utilizan con mayor frecuencia es Word y Excel, los cuales son los respectivos programas que se ejecutan para ejercer las operaciones con los clientes y de esta forma brindar un buen servicio. Microsoft Excel con un 71% es el programa más utilizado por los empleados del departamento técnico, mientras con un 29% es Microsoft Word.

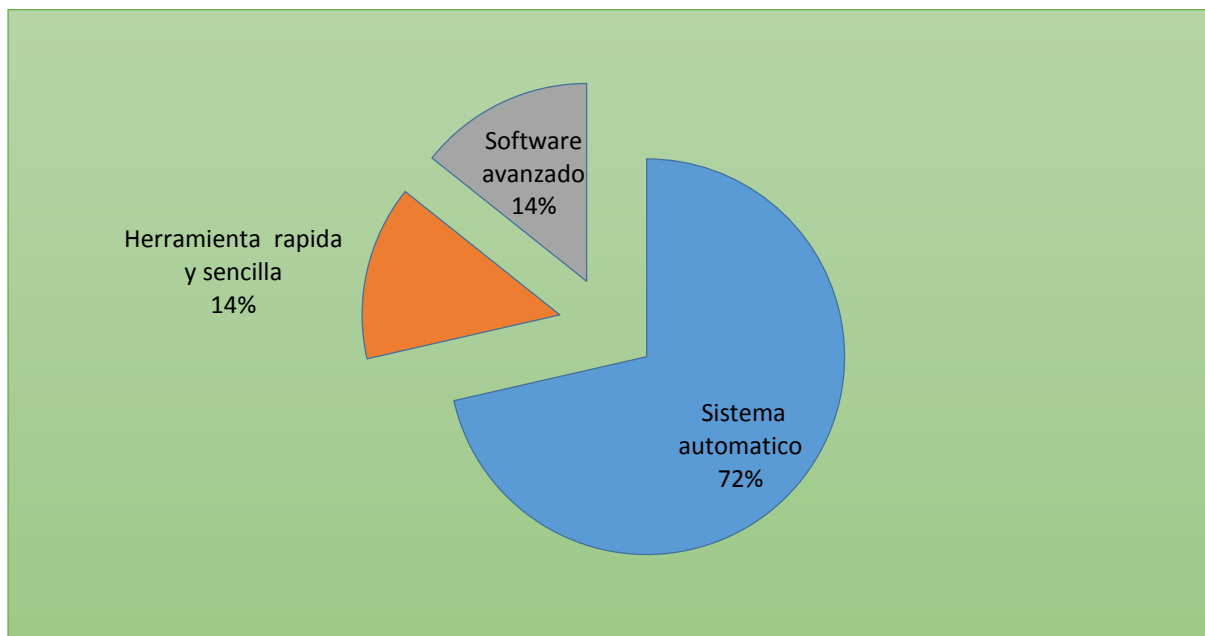
6. ¿Qué sugerirías para mejorar la gestión administrativa en el departamento técnico?

TABLA 11 SUGERENCIAS PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Descripción	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Sistema automático	5	71%
Herramienta rápida y sencilla	1	14%
Software avanzado	1	14%
Total	7	100%

Fuentes: Cuestionario de interés realizado a los empleados del departamento técnico
Elaborado por: Erika Gonzales y Cecilia Troya

GRÁFICO 6 SUGERENCIAS PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA



Fuentes: Cuestionario de interés realizado a los empleados del departamento técnico
Elaborado por: Erika Gonzales y Cecilia Troya

ANÁLISIS

De acuerdo a las sugerencias para mejorar la gestión administrativa en el departamento técnico es la implementación de un sistema automático con el 72% lo cual quiere decir que en su mayoría necesitan un programa que facilite sus habilidades para el desarrollo de proyectos. Seguidamente con una herramienta que permita realizar las tareas es forma rápida y sencilla y un software avanzada cada una representada con el 14%.

7. ¿Qué tipo de programas informáticos te gustan?

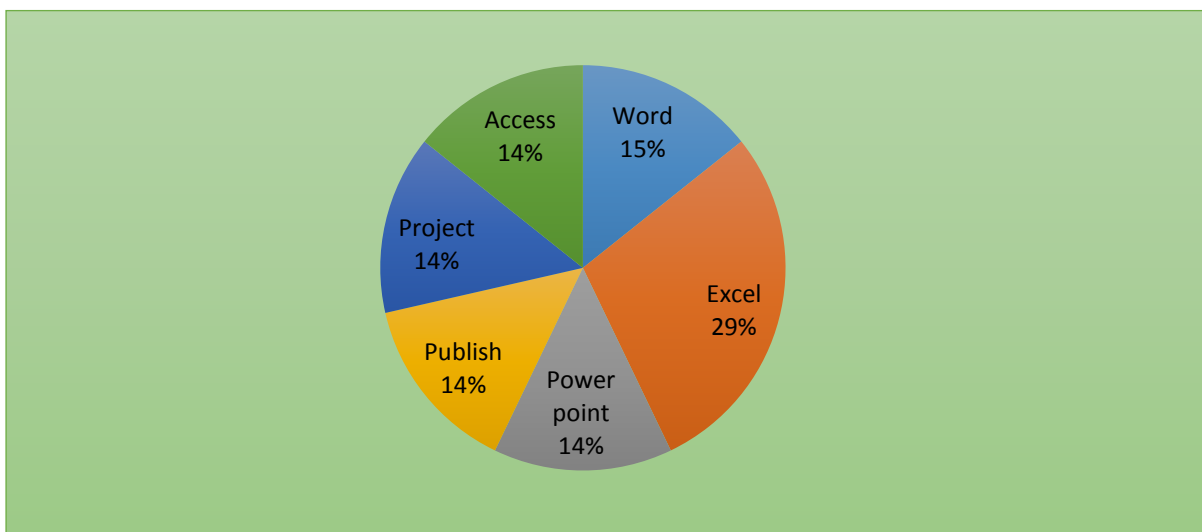
TABLA 12 PROGRAMAS INFORMÁTICOS

Descripción	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Word	1	14%
Excel	2	29%
Power Point	1	14%
Publisher	1	14%
Project	1	14%
Access	1	14%
Total	7	100%

Fuentes: Cuestionario de interés realizado a los empleados del departamento técnico

Elaborado por: Erika Gonzales y Cecilia Troya

GRÁFICO 7 PROGRAMAS INFORMÁTICOS



Fuentes: Cuestionario de interés realizado a los empleados del departamento técnico

Elaborado por: Erika Gonzales y Cecilia Troya

ANÁLISIS

De las encuestas realizadas a los empleados del departamento técnico, tenemos que el 29% de los empleados prefieren el programa Microsoft Excel, seguido del programa informático Microsoft Word con el 15% y para finalizar los programas informáticos de Microsoft Power Point, Publisher, Project y Access representados cada uno con el 14%.

8. ¿En qué lugar trabajaría con más gusto?

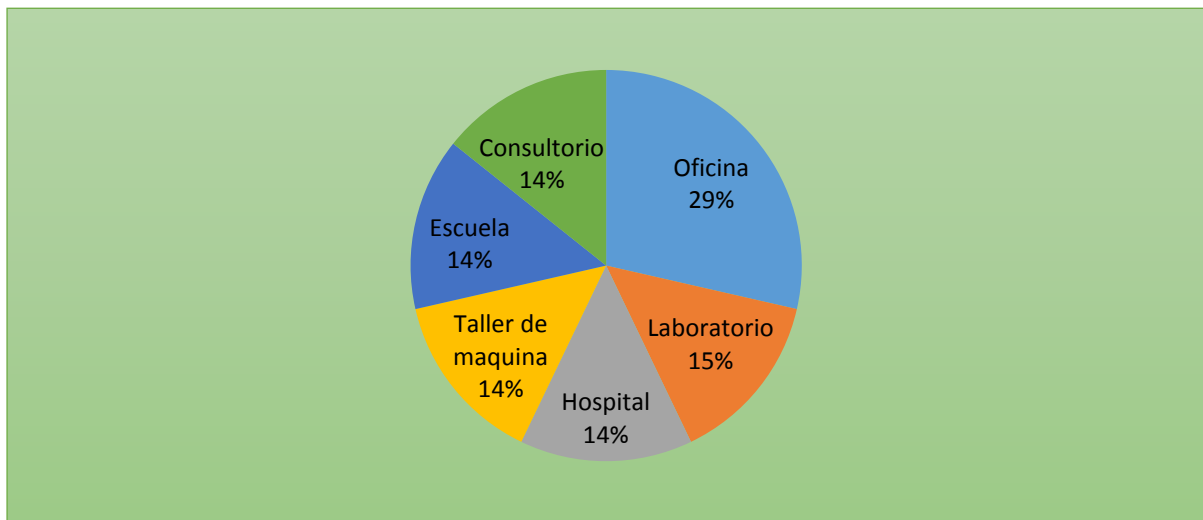
TABLA 13 LUGAR QUE TRABAJARIAS A GUSTO

Descripción	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Oficina	2	29%
Laboratorio	1	14%
Hospital	1	14%
Taller de maquina	1	14%
Escuela	1	14%
Consultorio	1	14%
Total	7	100%

Fuentes: Cuestionario de interés realizado a los empleados del departamento técnico

Elaborado por: Erika Gonzales y Cecilia Troya

GRÁFICO 8 LUGAR QUE TRABAJARIAS A GUSTO



Fuentes: Cuestionario de interés realizado a los empleados del departamento técnico

Elaborado por: Erika Gonzales y Cecilia Troya

ANÁLISIS

De los datos que contiene la tabla 9 se refiere a las preferencias del lugar de trabajo, los empleados del departamento técnico manifiesta que prefieren trabajar en una oficina con un 29%, seguido en un laboratorio, hospital, taller de máquina, escuela y consultorio cada una de ellas representas con el 14%.

3.5.2. Preguntas del cuestionario de encuestas dirigidas a los empleados

1. ¿Conoce el sistema SAP?

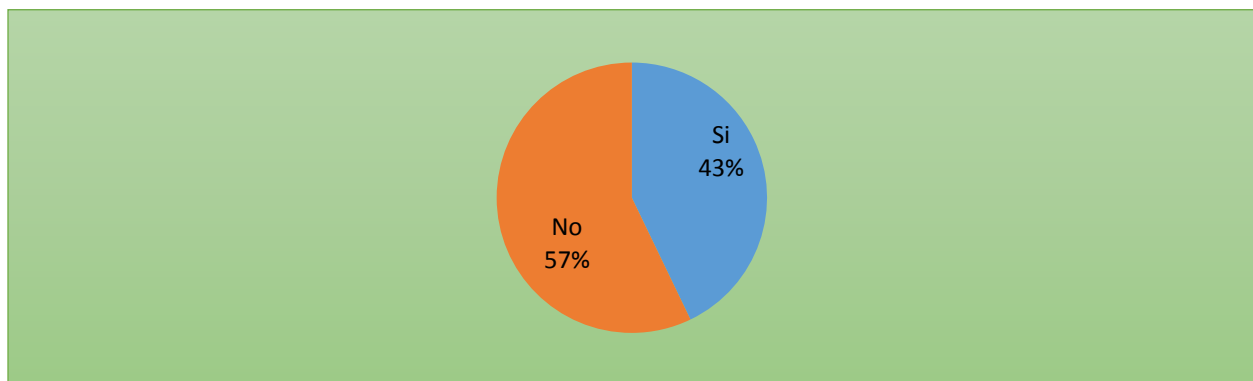
TABLA 14 CONOCIMIENTO DEL SISTEMA SAP

Descripción	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	3	43%
No	4	57%
Total	7	100%

Fuentes: Encuesta realizada a los empleados del departamento técnico

Elaborado por: Erika Gonzales y Cecilia Troya

GRÁFICO 9 CONOCIMIENTO DEL SISTEMA SAP



Fuentes: Encuesta realizada a los empleados del departamento técnico

Elaborado por: Erika Gonzales y Cecilia Troya

ANÁLISIS

De las encuestas realizadas a los empleados del departamento técnico se determinó que el 43% tiene conocimiento en el sistema SAP mientras que el 57% no tiene conocimiento de este tipo de sistema esto quiere decir que para poder implementarlo dentro de la empresa ,se debe realizar una capacitación ,donde se dé a conocer el buen funcionamiento del sistema SAP.

2. ¿Cree usted que es necesario integrar todas las áreas que posee la empresa para lograr una comunicación eficiente?

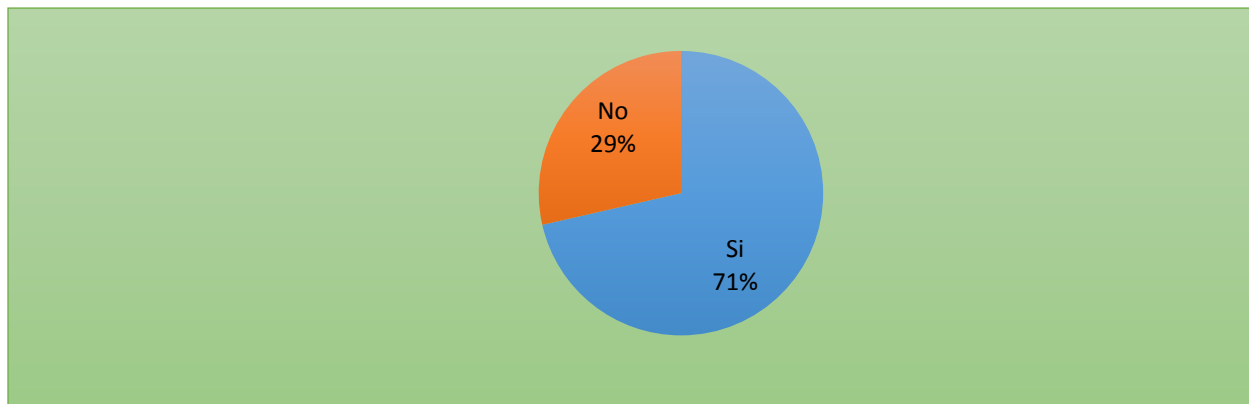
TABLA 15 INTEGRAR TODAS LAS AREAS DE LA EMPRESA

Descripción	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	5	71%
No	2	29%
Total	7	100%

Fuentes: Encuesta realizada a los empleados del departamento técnico

Elaborado por: Erika Gonzales y Cecilia Troya

GRÁFICO 10 INTEGRAR TODAS LAS AREAS DE LA EMPRESA



Fuentes: Encuesta realizada a los empleados del departamento técnico

Elaborado por: Erika Gonzales y Cecilia Troya

ANÁLISIS

De acuerdo a las encuestas realizadas a los empleados del departamento técnico el 71% está de acuerdo que se debe integrar todas las áreas para lograr una comunicación eficiente, seguida del 29% que menciona que no considera necesario la realización de este tipo de integración entre las áreas.

3. ¿Cree usted que es necesario un análisis de desempeño por departamento con el objetivo de detectar falencias?

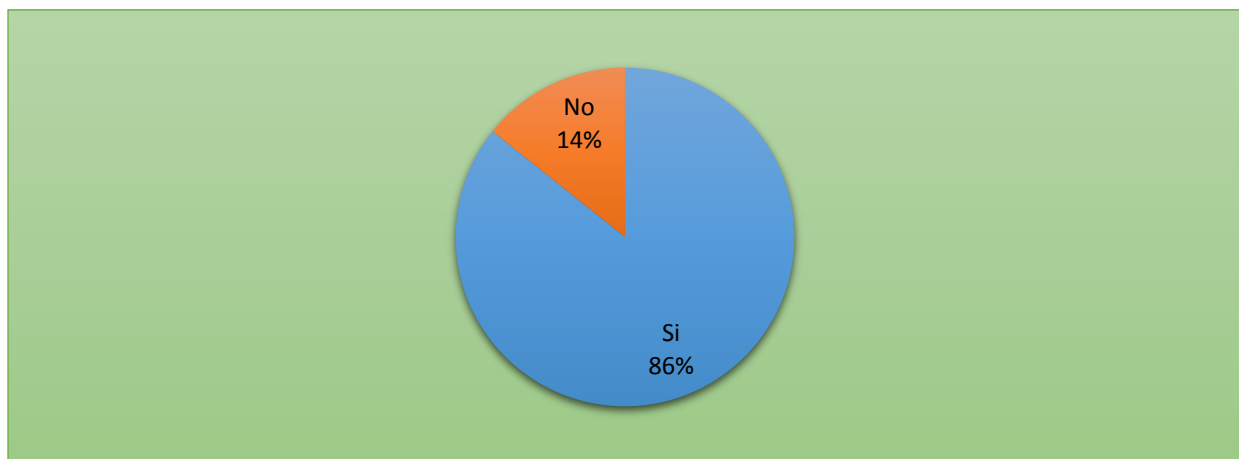
TABLA 16 ANÁLISIS DE DESEMPEÑO

Descripción	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	6	86%
No	1	14%
Total	7	100%

Fuentes: Encuesta realizada a los empleados del departamento técnico

Elaborado por: Erika Gonzales y Cecilia Troya

GRÁFICO 11 ANÁLISIS DE DESEMPEÑO



Fuentes: Encuesta realizada a los empleados del departamento técnico

Elaborado por: Erika Gonzales y Cecilia Troya

ANÁLISIS

De las encuestas realizadas a los empleados del departamento técnico se pudo determinar que el 86% cree que es necesario un análisis de desempeño por departamento con el objetivo de detectar las falencias, mientras que el 14% menciona que no cree que sea necesaria esta actividad.

4. ¿Posee la empresa algún tipo de software que facilite el desarrollo de sus actividades?

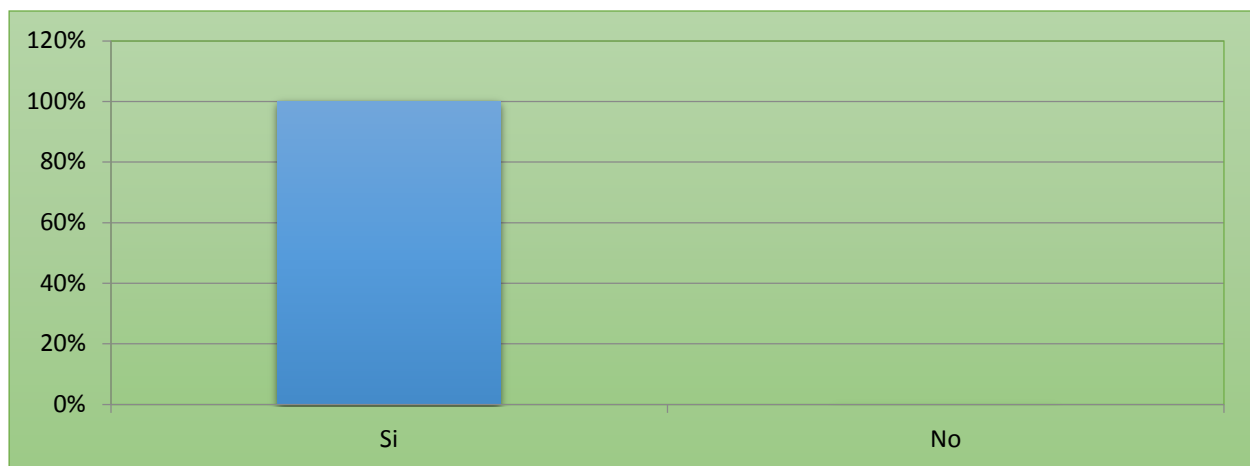
TABLA 17 POSEE ALGUN TIPO DE FOTWARE LA EMPRESA

Descripción	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	7	100%
No		0%
Total	7	100%

Fuentes: Encuesta realizada a los empleados del departamento técnico

Elaborado por: Erika Gonzales y Cecilia Troya

GRÁFICO 12 POSEE ALGUN TIPO DE SOFTWARE LA EMPRESA



Fuentes: Encuesta realizada a los empleados del departamento técnico

Elaborado por: Erika Gonzales y Cecilia Troya

ANÁLISIS

De acuerdo a las encuestas realizadas a los empleados del departamento técnico el 100% manifestaron que la empresa posee un software que facilita el desarrollo de las actividades, mencionando que el software es de suma importancia en la empresa y estos son Word y Excel.

5. ¿En la empresa el uso de internet es una herramienta importante?

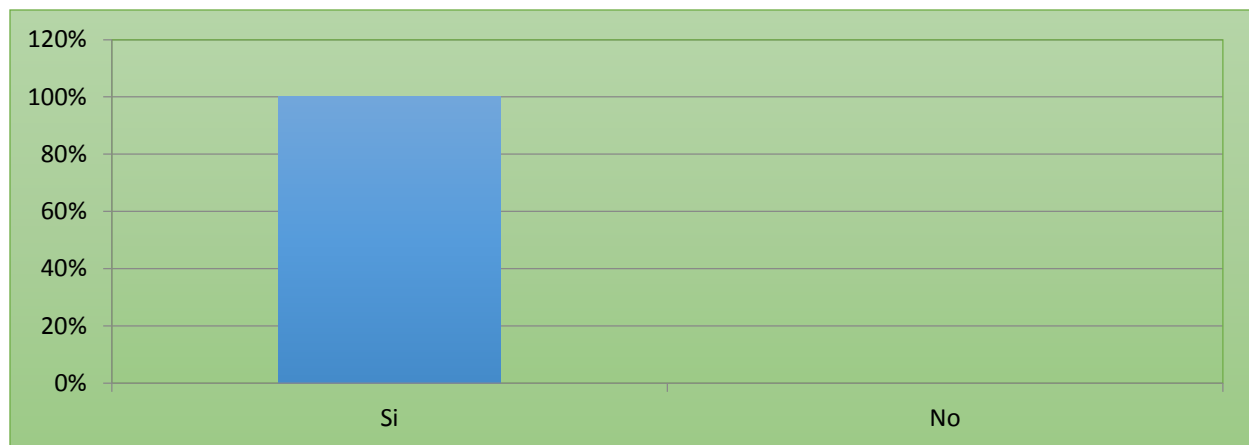
TABLA 18 USO DEL INTERNET

Descripción	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
Si	7	100%
No		0%
Total	7	100%

Fuentes: Encuesta realizada a los empleados del departamento técnico

Elaborado por: Erika Gonzales y Cecilia Troya

GRÁFICO 13 USO DEL INTERNET



Fuentes: Encuesta realizada a los empleados del departamento técnico

Elaborado por: Erika Gonzales y Cecilia Troya

ANÁLISIS

Para los empleados del departamento técnico el uso del internet es una de las herramientas fundamentales dentro de la empresa ya que a través de eso se mantienen en contacto de forma interna mediante el correo electrónico el mismo que está representado mediante el 100%.

6. ¿En su área de trabajo es sumamente indispensable el manejo de tecnología?

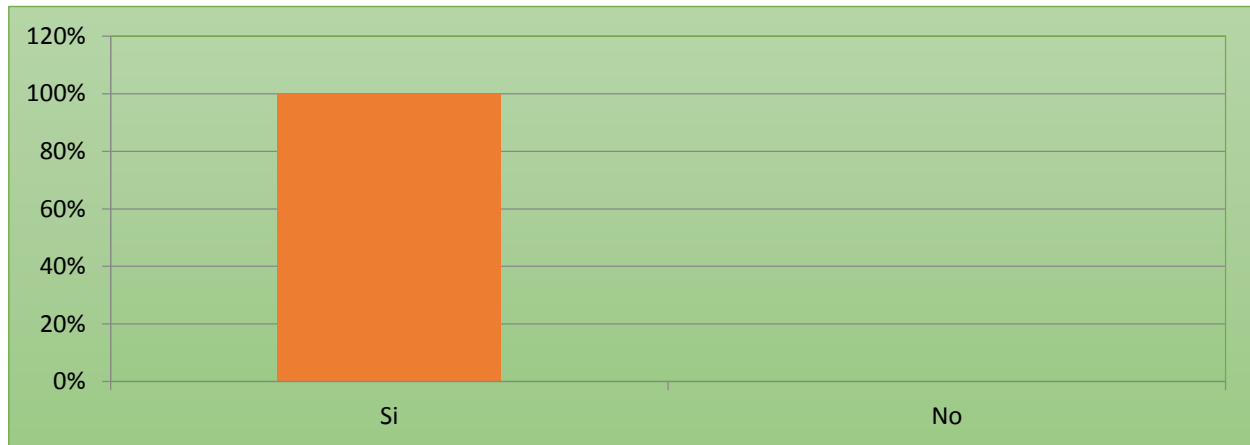
TABLA 19 IMPORTANCIA DE LA TECNOLOGÍA

Descripción	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
Si	7	100%
No		0%
Total	7	100%

Fuentes: Encuesta realizada a los empleados del departamento técnico

Elaborado por: Erika Gonzales y Cecilia Troya

GRÁFICO 14 IMPORTANCIA DE LA TECNOLOGÍA



Fuentes: Encuesta realizada a los empleados del departamento técnico

Elaborado por: Erika Gonzales y Cecilia Troya

ANÁLISIS

De acuerdo a las encuestas realizadas el 100% de los empleados del departamento técnico manifestaron que la importancia del manejo de la tecnología es indispensable ya que de esta depende el desarrollo de la empresa y su funcionabilidad de forma eficiente.

7. ¿El acceso, navegación y consulta de los datos se realiza de manera rápida y sencilla?

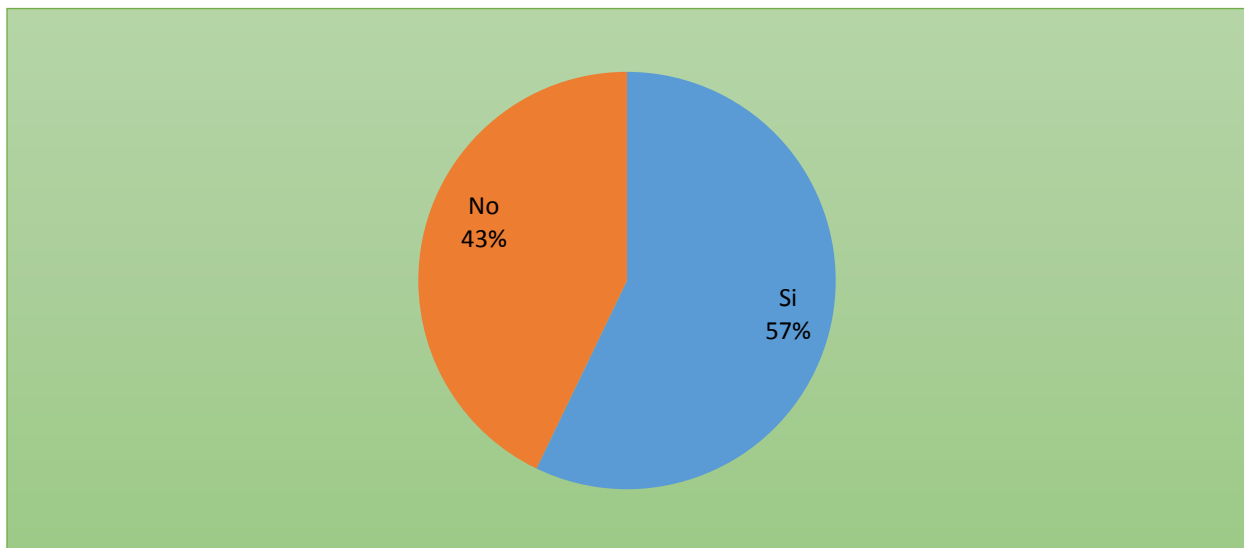
TABLA 20 ACCESO A LA NAVEGACIÓN ON LINE

Descripción	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	4	57%
No	3	43%
Total	7	100%

Fuentes: Encuesta realizada a los empleados del departamento técnico

Elaborado por: Erika Gonzales y Cecilia Troya

GRÁFICO 15 ACCESO A LA NAVEGACIÓN ON LINE



Fuentes: Encuesta realizada a los empleados del departamento técnico

Elaborado por: Erika Gonzales y Cecilia Troya

ANÁLISIS

De acuerdo al acceso de la navegación On line se mencionó que es de forma rápida y sencilla en un 57% mientras que el 43% menciona que no es de esa forma, ya que pueden estar surgiendo problemas con su equipo de computación.

8. ¿La empresa frecuentemente se actualiza con los avances tecnológicos?

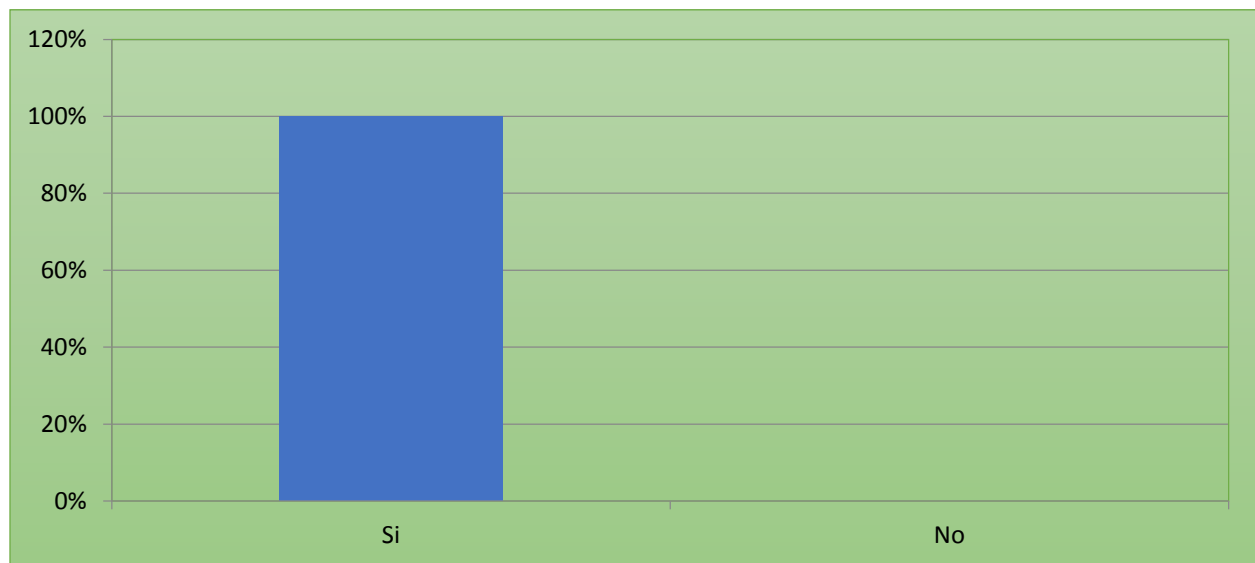
TABLA 21 ACTUALIZACIÓN DE AVANCES TECNOLOGICOS

Descripción	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	7	100%
No		0%
Total	7	100%

Fuentes: Encuesta realizada a los empleados del departamento técnico

Elaborado por: Erika Gonzales y Cecilia Troya

GRÁFICO 16 ACTUALIZACIÓN DE AVANCES TECNOLOGICOS



Fuentes: Encuesta realizada a los empleados del departamento técnico

Elaborado por: Erika Gonzales y Cecilia Troya

ANÁLISIS

De acuerdo a las encuestas realizadas el 100% de los empleados del departamento técnico manifestó que la empresa Vanon S.A. si se actualiza con los avances tecnológicos.

9. ¿Los medios tecnológicos proporcionados por la empresa para la realización de trabajos son adecuados?

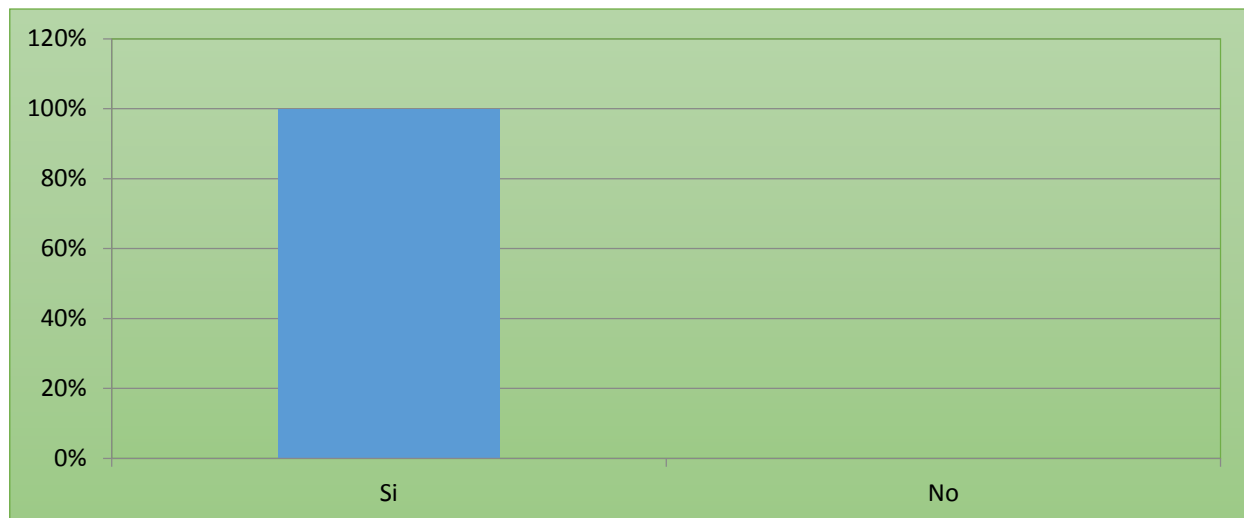
TABLA 22 MEDIOS TECNOLÓGICOS

Descripción	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	7	100%
No		0%
Total	7	100%

Fuentes: Encuesta realizada a los empleados del departamento técnico

Elaborado por: Erika Gonzales y Cecilia Troya

GRÁFICO 17 MEDIOS TECNOLÓGICOS



Fuentes: Encuesta realizada a los empleados del departamento técnico

Elaborado por: Erika Gonzales y Cecilia Troya

ANÁLISIS

De la encuesta realizada a los empleados del departamento técnico el 100% menciono que la empresa si cuenta con los medios tecnológicos adecuados.

10. ¿La información que usted maneja de la empresa se encuentra almacenada de tal manera que facilite su búsqueda e identificación inmediata?

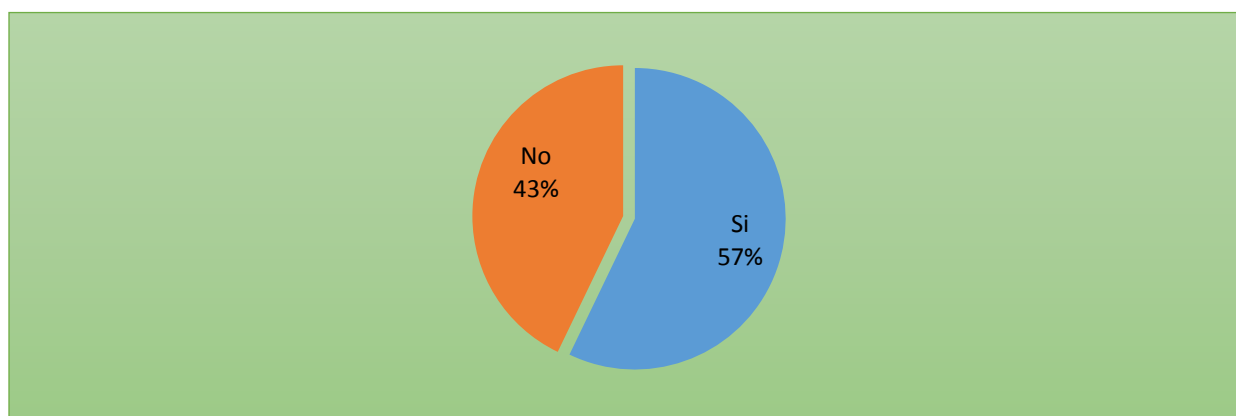
TABLA 23 BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN ALMACENADA

Descripción	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	4	57%
No	3	43%
Total	7	100%

Fuentes: Encuesta realizada a los empleados del departamento técnico

Elaborado por: Erika Gonzales y Cecilia Troya

GRÁFICO 18 BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN ALMACENADA



Fuentes: Encuesta realizada a los empleados del departamento técnico

Elaborado por: Erika Gonzales y Cecilia Troya

ANÁLISIS

De las encuestas realizadas se indicó que el 57% de los empleados del departamento técnico, si considera que la información que maneja en la empresa se encuentra almacena de forma que facilita su búsqueda de forma inmediata, mientras que el 43% indico que no se maneja de esta forma.

11. ¿Desea contar con una herramienta que le permita?

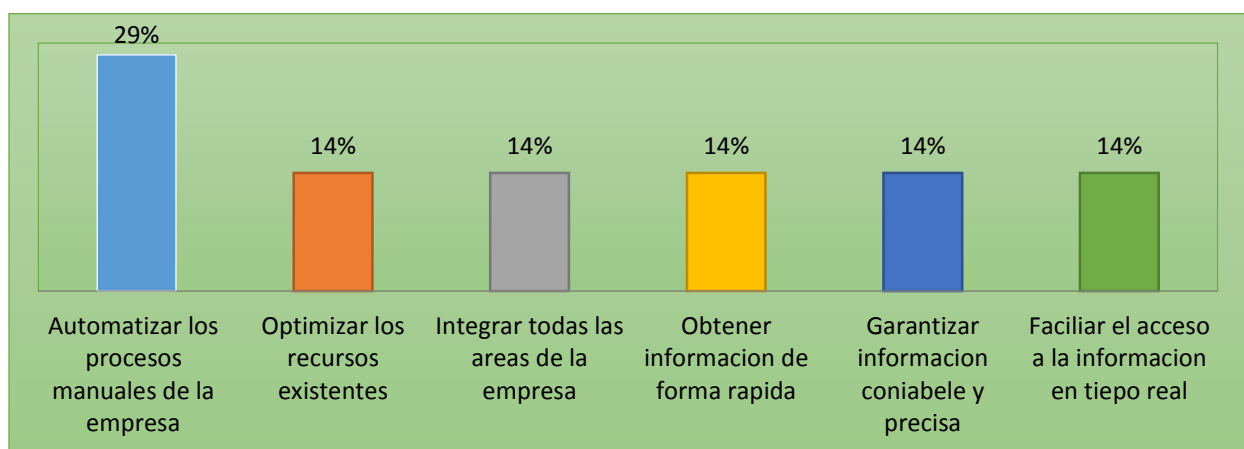
TABLA 24 CONTAR CON UNA HERRAMIENTA QUE NOS PERMITA

Descripción	Frecuencia Absoluta	Relativa
Automatizar los procesos manuales de la empresa	2	29%
Optimizar los recursos existentes	1	14%
Integrar todas las áreas de la empresa	1	14%
Obtener información de forma rápida	1	14%
Garantizar información confiable y precisa	1	14%
facilitar el acceso a la información en tiempo real	1	14%
Total	7	100%

Fuentes: Encuesta realizada a los empleados del departamento técnico

Elaborado por: Erika Gonzales y Cecilia Troya

GRÁFICO 19 CONTAR CON UNA HERRAMIENTA QUE NOS PERMITA



Fuentes: Encuesta realizada a los empleados del departamento técnico

Elaborado por: Erika Gonzales y Cecilia Troya

ANÁLISIS

De acuerdo a las encuestas realizadas a los empleados del departamento técnico se indicó que el 29% desea contar con una herramienta que le permita automatización los procesos manuales de la empresa, seguido de otras opciones como optimizar los recursos existentes, integrar todas las áreas de la empresa, obtener información de forma rápida, garantizar información confiable y precisa y facilitar el acceso a la información en tiempo real cada una de ellas representada por el 14%.

3.5.3. Entrevista al Gerente General de la empresa VANON S.A.

Nombre: Ing. Fabricio Cornejo

1. ¿Cuántas personas trabajan actualmente en la empresa Vanon S.A.?

En la empresa Vanon S.A. laboran cerca de 62 personas.

2. ¿Cómo es la comunicación entre usted y sus empleados?

La comunicación entre mis empleados es buena, clara sin faltarnos el respeto ya que es fundamental para el buen funcionamiento de la empresa.

3. ¿La empresa Vanon S.A. ofrece a los empleados programas de capacitación para desarrollar bien sus actividades?

Claro que sí, la empresa constantemente capacita a los empleados, para que estén actualizados y además la capacitación ayuda a los empleados a desempeñar su trabajo eficientemente.

4. ¿La empresa Vanon S.A. brinda a sus empleados la oportunidad de crecer en el trabajo?

Claro que sí, la empresa brinda a sus empleados la oportunidad de crecer dentro de la empresa, si ellos con el tiempo desarrollan un conjunto de competencia logran ascender a otro puestos.

5. ¿Considera que sus empleados tienen los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de su puesto?

Por supuesto que sí, ya que la empresa contrata personal que tenga los conocimientos necesario para realizar la función de dicho puesto que va a hacer contratado.

6. ¿Cómo evalúa el desempeño profesional de sus empleados?

En la empresa se realiza evaluaciones semanales a los empleados, midiendo la calidad y el servicio.

7. ¿La empresa tiene un plan concreto para la modernización de un sistema de información dentro de los próximos 5 años?

Si tenemos un plan concreto para los próximos 5 años ya que como empresa debemos estar siempre actualizándonos.

8. ¿Cree usted que sus empleados necesitan un sistema de información para realizar sus tareas?

Claro que sí, ya que por medio de un sistema de información los empleados pueden realizar sus tareas de forma rápida y sencilla.

9. ¿En el departamento técnico tienen un Sistema automático para mejorar la gestión administrativa?

Dentro del departamento técnico no tenemos, pero trabajamos con un programa informático Microsoft Excel que nos ayuda a realizar nuestras actividades.

10. ¿Cree usted que un sistema automático puede lograr eficiencia en la gestión administrativa?

Por supuesto que sí, porque con un sistema automático, vamos ahorras tiempo y dinero lo cual beneficiaria a la empresa y esta a su vez redundante en brindar un mejor servicio.

11. ¿Estaría de acuerdo que se implemente un sistema para mejorar la gestión administrativa?

No tengo ningún problema que se implemente un sistema, pero siempre y cuando sea beneficioso para la empresa.

3.6. CONCLUSIONES PRELIMINARES.

De las encuestas realizadas se llevó a la conclusión de que los empleados de la empresa Vanon S.A. del departamento técnico mantienen conocimiento de sistemas conocidos y utilizados con mayor frecuencia dentro de la empresa, sin embargo existe un porcentaje considerable del 57% que no conoce este tipo de sistema, por ende para que en su momento puedan ejecutar este tipo de software se deberá brindar una capacitación sobre uso y funciones del mismo.

A su vez se considera necesario que se realice una integración entre todas las áreas que forma la empresa con la finalidad de que se conozcan y a su vez exista una mejor comunicación dentro de la misma, de tal forma se pueda manejar un buen funcionamiento de las diferentes áreas.

Además se debe realizar un análisis de desempeño en todos los departamentos de la empresa Vanon S.A., de esta forma se encontrará las falencias que determinan un mal funcionamiento en la empresa, y poder generar nuevas ideas que atribuyan a la eficiencia que desea lograr. De tal forma también se menciona que la empresa posee un software que ayuda a realizar las actividades y esta es de forma general ya que los programas que más se manejan es Word y Excel.

Considerando que para los empleados del departamento técnico el uso de internet es indispensable dentro de las áreas ya que permite comunicarse de forma interna, también se identifica el manejo de tecnología, garantizando de esta forma el acceso y navegación de los datos de forma rápida y sencilla.

De acuerdo a las respuestas y análisis obtenidos se menciona que el personal del departamento técnico respondió las preguntas de forma concreta, es decir que no justificaban el porqué de sus respuestas.

De acuerdo al personal del departamento técnico clasificando por género masculino y femenino tenemos, que en cuanto al personal femenino son: personas de entre la edad de 25 y 30 años que es una edad óptima para desempeñar con mucho dinamismo las funciones asignadas. Cuenta con

un personal del género femenino del 57%, con características de una personalidad fuerte, firme en sus decisiones y capaz de transmitir esa seguridad a los demás. El ambiente laboral que se desenvuelve el personal femenino es de cordialidad, amistad y compañerismo. Teniendo como referente que el personal posee un carácter firme podemos concluir que existe una buena comunicación entre compañeros.

En cuanto al personal masculino, representa un 43% del total de las personas que laboran en el departamento técnico, al igual que las mujeres tenemos un promedio de entre 25 y 30 años. Los empleados del género masculino se concluye que son de personalidad segura. Puedo concluir que son personas que tienen una preparación en cuanto a estudios de un nivel superior, se considera que las órdenes la realizan aunque tengan ciertas dudas al cumplirla. Además son personas comunicativas y dependientes de la autoridad superior.

De la entrevista realizada al Gerente General de la empresa Vanon S.A. se llevó a la conclusión que la empresa Vanon S.A. está en la categoría de pequeñas y medianas empresa (PYMES), que en nuestro país conforman el 98% del total de empresas. Además la empresa Vanon S.A. incentiva y facilita la actualización de conocimiento al personal mediante capacitaciones. Vanon S.A. está interesada en actualizar sus herramientas de trabajo teniendo planes quinquenales.

La empresa Vanon S.A. considera que el sistema SAP va a beneficiar a la empresa, por cuanto es una herramienta de trabajo que se puede utilizar en todos los departamentos, es decir, que el sistema SAP es un sistema de información que gestiona de manera integrada, todas las áreas funcionales de la empresa.

CAPÍTULO IV PROPUESTA

4.1. TÍTULO DE LA PROPUESTA

Elaboración de una guía metodológica para el manejo del sistema SAP destinados a los empleados del departamento técnico.

4.2. JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

La presente propuesta planteada en este trabajo de investigación, mediante la elaboración de una guía metodológica para el manejo del sistema SAP tiene como finalidad integrar a toda la empresa en conjunto, es decir, en todas sus actividades, de tal manera que permita que los empleados, clientes y socios estén interrelacionados en cualquier momento y sin determinar el lugar.

Las grandes empresas y corporaciones utilizan este sistema SAP, siendo número 1 en utilización en Europa, se propone con estos antecedentes la Aplicación del sistema SAP en el departamento técnico de la empresa Vanon S.A. Mediante la elaboración de la guía vamos hacer posible que el personal de la empresa Vanon S.A. conozca sus cualidades, beneficios y aplicación del sistema SAP.

4.3. OBJETIVO GENERAL DE LA PROPUESTA

Proponer la aplicación del sistema SAP mediante la elaboración de una guía metodológica para el manejo del sistema SAP destinados a los empleados del departamento técnico.

4.4. OBJETIVO ESPECÍFICO DE LA PROPUESTA

- Fortalecer en los referentes y antecedentes teóricos sobre el sistema SAP en el departamento técnico de la empresa Vanon S.A. como factor estratégico en la gestión administrativa.
- Analizar el estado actual de la gestión administrativa en el departamento técnico de la empresa Vanon S.A. desde el enfoque principal del sistema SAP.
- Elaborar una guía metodológica para el desarrollo del sistema SAP en el departamento técnico de la empresa Vanon S.A.

- Valorar la factibilidad de una propuesta para contribuir al desarrollo del Sistema SAP en el departamento técnico de la empresa Vanon S.A.

4.5. LISTADO DE CONTENIDOS Y ESQUEMA DE LA PROPUESTA

GUÍA METODOLÓGICA PARA EL MANEJO DEL SISTEMA SAP

PARTE 1. SAP LA PRESENTACIÓN

- QUÉ ES EL SAP
- PARA QUE SIRVE EL SAP
- SAP ES GRATIS, BARATO Y BUENO

PARTE 2. MÓDULOS DEL SISTEMA SAP

- 2.1. QUÉ ES UN MÓDULO
- 2.2. MÓDULOS O SISTEMA SAP R/3

PARTE 3. SAP LOGON

- 3.1. QUÉ ES EL SAP LOGON
- 3.2. EL ICONO DE SAP

PARTE 4. NAVEGACION SAP

- 4.1. SAP GUI ¿QUÉ ES SAP?
- 4.2. SAP GUI: NAVEGACIÓN
- 4.3. EL DISEÑO VISUAL DE LAS VENTANAS EN SAP
- 4.4. CAMBIAR MENÙ EN SAP

PARTE 5. COMO USAR EL PROGRAMA SAP

- 5.1. EL MENU SAP
- 5.2. AREA DE NAVEGACIÓN
- 5.3. CREAR UN NUEVO FAVORITO SAP
- 5.4. PESTAÑAS, FICHAS O TABS
- 5.5 OBLIGATORIEDAD DE LOS CAMPOS

PARTE 6. LAS VENTANAS (MODOS) DE SAP

- 6.1. MODOS SAP
- 6.2. CAPTURA DE PANTALLA DEL MODO SAP
- 6.3. CREACION DE UN NUEVO MODO
- 6.4. PROCEDIMIENTO PARA CREAR UN N UEVO MODO EN SAP

4.6. DESARROLLO DE LA PROPUESTA



INTRODUCCIÓN

La guía metodológica par el manejo del sistema SAP, está dirigida para los empleados del departamento técnico que no saben nada de SAP, y que necesitan ganar conocimiento para estar más seguro cuando le pregunten cosas sobre el sistema SAP.

El Sistema SAP es un sistema de información que gestiona de manera integrada, todas las áreas funcionales de una empresa. Las siglas SAP (System, Applications and Products) identifican a una compañía de sistemas informáticos con sede en Alemania, que se introdujo en el mercado de los sistemas de información con un producto denominado SAP R/2, antecesor al SAP R/3.

PARTE 1. SAP LA PRESENTACIÓN

1.1. QUÉ ES EL SAP

El SAP es Sistemas, Aplicaciones y Procesos o bien, decir que SAP es Sistemas, Aplicaciones y Productos para el procesamiento de datos. Así que SAP es un sistema. Un programa, software para la computadora. Estamos hablando de una tecnología. Desde sus inicios, es un programa para aplicaciones de negocios. "SAP AG" es la empresa multinacional alemana creadora de lo que hoy todo el mundo conoce como SAP. Ellos son los responsables de todo lo que hoy el mundo realiza con este potente programa, y de todas las metodologías y "buenas prácticas" que han ido desarrollando y el mundo ha ido aplicando a lo largo de los años (desde 1970 hasta nuestros días).

Cuando se habla de que SAP es un ERP, que en castellano sería Sistema de Planificación de Recursos Empresariales, SAP es sin lugar a dudas esto y mucho más, al ser un sistema modular que combina muchísimas áreas de la organización entre sí formando así un todo integrado que posibilita la comunicación e interacción de los datos, procesando así grandes cantidades de datos y obteniendo información útil para la toma de decisiones.

1.2. PARA QUÉ SIRVE EL SAP

Sirve para brindar información, se alimenta de los datos que se cargan y procesan dentro de un entorno, y el sistema se encarga de producir con esos datos información útil para la toma de decisiones y la exposición de esos datos de forma tal que puedan ser interpretados por los interlocutores interesados.

1.3. SAP ES GRATIS, BARATO Y BUENO

SAP no es gratis. Es un producto de SAP AG, y como tal, tiene una licencia de uso. SAP no es un producto de uso personal. No puedes obtener SAP para correrlo de forma "demo" en tu PC.

SAP no es barato, no está dirigido a empresas pequeñas. De hecho debes tener una facturación anual muy importante para ser un potencial cliente de SAP. Cuando las empresas hablan de SAP, hablan del sistema global, pensado para empresas multinacionales.

SAP es bueno y los clientes no se quejan sobre el servicio que le brindan el sistema en sí de SAP. A nivel global, el mundo tiene SAP, y eso debe ser por algo.

PARTE 2. MÓDULOS DEL SISTEMA SAP

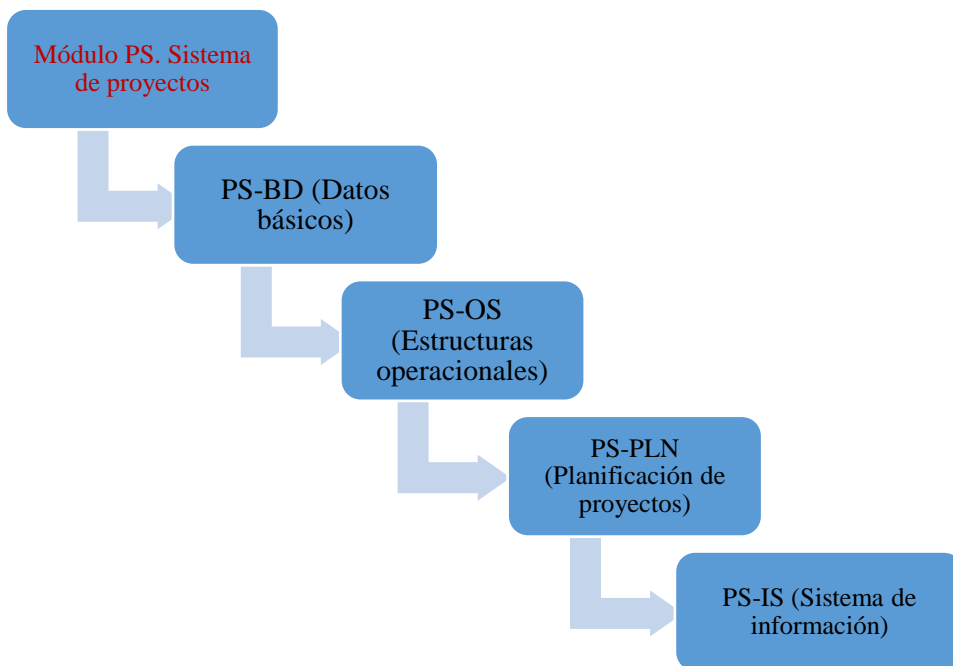
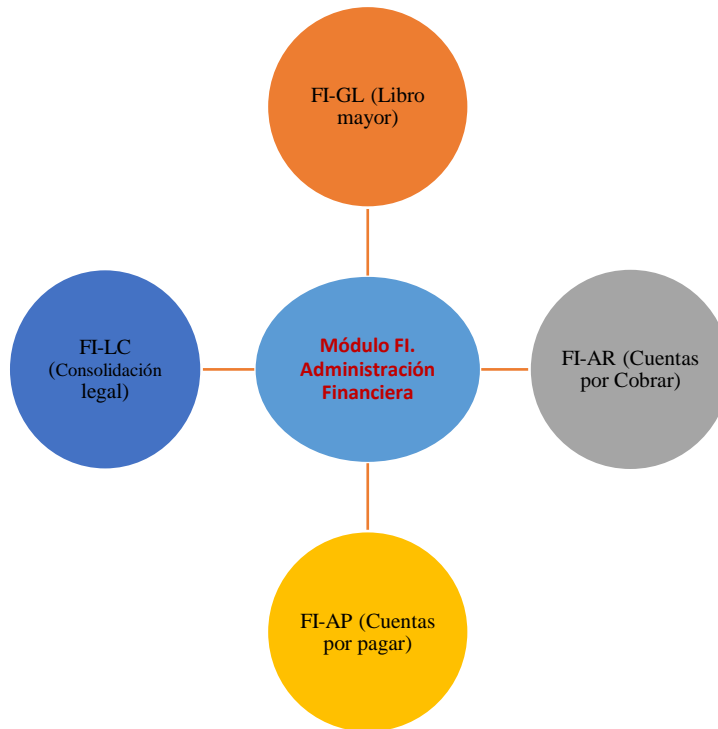
2.1. QUÉ ES UN MÓDULO

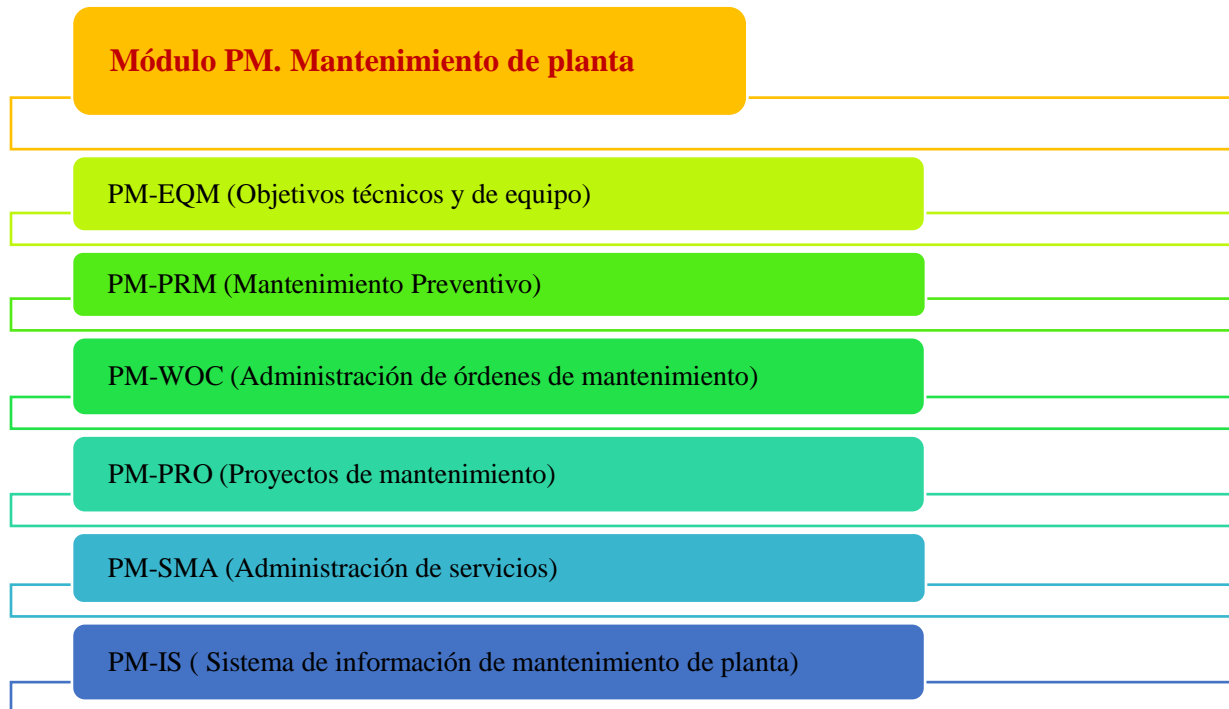
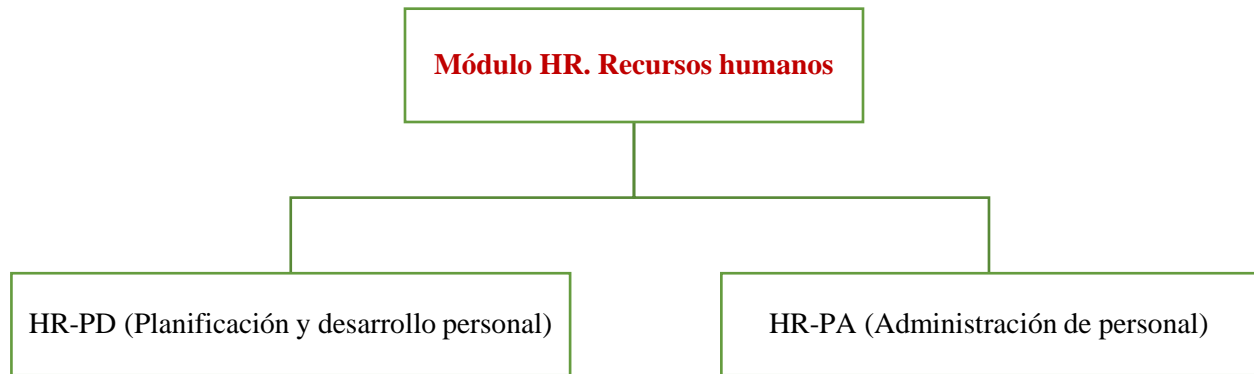
Es un paquete, un área, una sección, un sector, aunque técnicamente para SAP es "módulo" la palabra que tenemos que usar. Los módulos en SAP, son paquetes que representan éstas áreas de la organización empresarial.

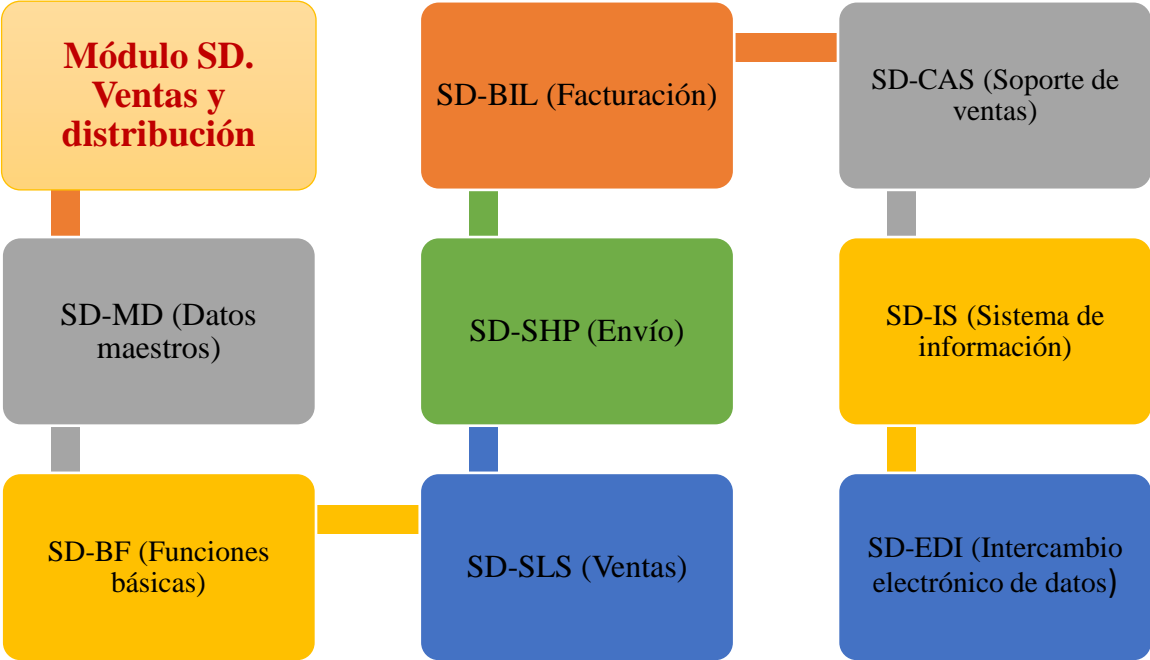
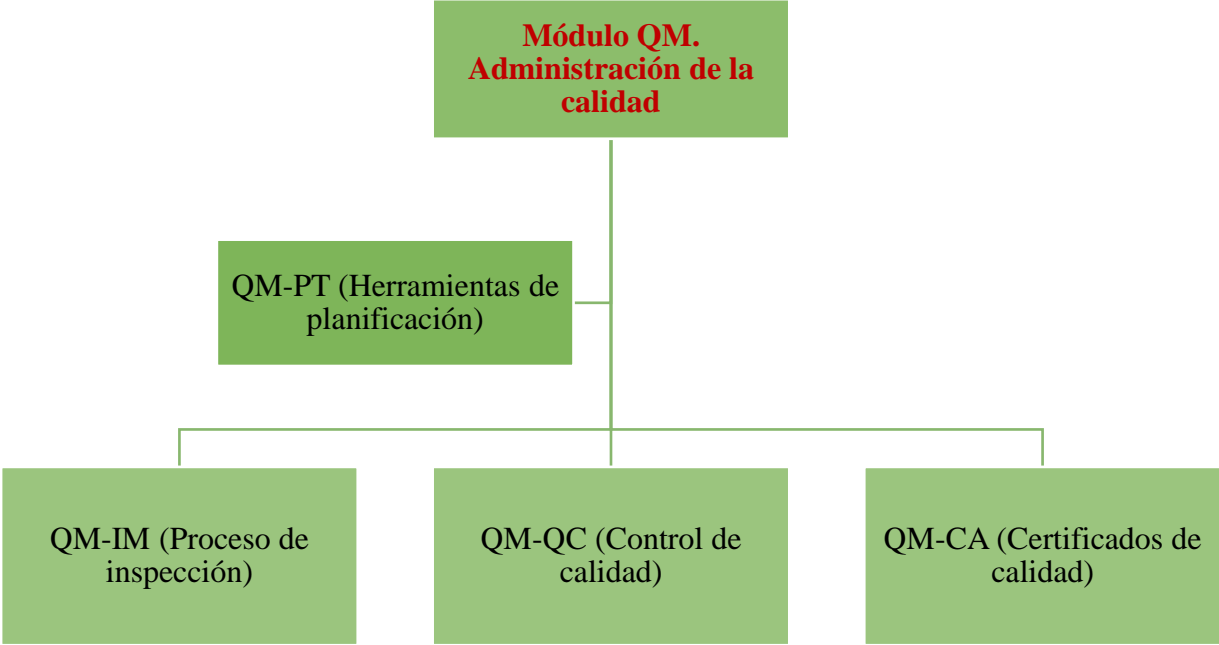
2.2. MÓDULOS O SISTEMAS SAP R/3

El sistema SAP R/3 es un sistema integrado. Esto significa que una vez que la información es almacenada, está disponible a través de todo el sistema, facilitando el proceso de transacciones y el manejo de información.

Descripción general de los principales módulos del software.







PARTE 3. SAP LOGON

3.1. QUÈ ES SAP LOGON

El Logon es el programa informático que utilizamos para iniciar sesión en los sistemas SAP en el PC. Lo encontraremos en Windows, o en el sistema operativo que esté corriendo el cliente. Para muchas personas es sólo un ícono que sirve para enlazar al servidor SAP y que el usuario así pueda entrar dentro de un ambiente; para otros usuarios más avanzados, el SAP Logon posee herramientas muy útiles para mejorar su trabajo dentro del sistema SAP

Lo que se denomina "SAP Logon" actúa de mediador entre el sistema SAP y la interfaz de usuario, esa interfaz se denomina SAP GUI, y de ahora en más cada vez que leamos GUI, tendremos que pensar en la interfaz.

3.2. EL ÍCONO SAP



Éste ícono es el acceso a SAP en la mayoría de las máquinas del mundo, cuando el usuario hace doble clic sobre cualquiera de esos íconos de SAP Logon, se ejecuta el programa "saplogon.exe" y veremos la pantalla inicial del SAP Logon, con las opciones para acceder a los distintos sistemas que tenga configurado (por lo general, el usuario final no configura nada aquí, lo hacen los consultores SAP, o bien el personal de sistemas de la empresa).

PARTE 4. NAVEGACIÓN SAP

4.1. SAP GUI ¿QUÈ ES?

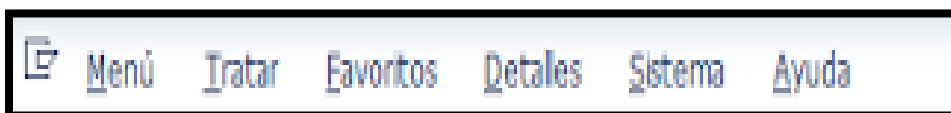
En términos muy simple, es la interfaz de SAP con la que trabaja el usuario. Si recordamos en las partes anteriores, hablamos de que el programa (software) de SAP trabaja con una arquitectura cliente-servidor. El cliente (SAP Logon), tiene una interfaz bastante "amigable", SAP usa una interfaz desarrollada a lo largo de los años, y va cambiando el diseño de la ventana con versiones de su SAP GUI, pero lo básico de esa interfaz está aceptado mundialmente.

4.2. SAP GUI: NAVEGACIÓN

La ventana de SAP se compone de los siguientes elementos:

- **Menu Bar**

La barra de menú, es la primera barra superior que presenta la ventana del SAP GUI, y si no accedemos a ninguna transacción SAP, lo veremos así:



Cada opción presentará una variedad distinta de accesos a otras operaciones. Cabe destacar que el menú no es estático, e irá cambiando de acuerdo a la transacción que estemos usando en SAP. Por ejemplo, el menú de la transacción **FB03** (para visualizar documentos financieros) será el siguiente:









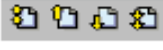




- **Barra de Herramienta**

La barra de herramientas, es la 2da barra superior debajo de la barra de menú que trae SAP GUI. Ésta barra consta de varios íconos, que son accesos directos a ciertas funcionalidades, y un "campo de texto" que visualizaremos como un "espacio" muy importante que es el espacio donde se escriben las transacciones de SAP.

SAP Navegación: Íconos

Podemos hacer una tabla con los íconos:

Botón	Utilización
 <Enter>	Normalmente es utilizado para validar informaciones insertadas en campos que varían de acuerdo con la transacción en proceso.
 <Campo de Comando>	Es utilizado para ejecutar una transacción a partir de su código. Ejemplo: el código para la transacción de Visualizar Material es MM03.
 <Grabar>	Salva informaciones insertadas en un determinado documento. Puede cambiar de leyenda, de acuerdo con el módulo de la transacción en proceso. Por ejemplo CO, FI, MM etc
 <Back>	Vuelve para la pantalla anterior. visto en www.Consultoria-SAP.com
 <Logoff / Encerrar>	En la pantalla Sap Easy Access (pantalla inicial) este botón es utilizado para efectuar el logoff del sistema. Dentro de las transacciones es utilizado para finalizar su utilización (Encerrar).
 <Cancelar>	Cancela determinada acción hecha dentro de una transacción.
 < Imprimir>	Imprime datos de la pantalla en proceso. Es necesario hacer una preconfiguración de la impresora patrón en el sistema.
 <Botones de Investigación>	Son utilizados para ejecutar investigaciones de términos o transacciones.
 <Botones de Navegación>	Son utilizados para facilitar la navegación en páginas en las que es necesario hacer correr la página. Posee función similar a las teclas PageUp y PageDown del teclado.
 <Crear nueva ventana>	Abre una nueva sección (ventana). Es posible abrir hasta 6 secciones simultáneamente.
 <Ajuste del layout local>	Es utilizado para ejecutar opciones de layout.

- **Title Bar**

La barra de título, simplemente mostrará el título de la transacción que estemos operando.

- **Dynpro Area**

Lo que SAP denomina como Dynpro Area, es simplemente la parte de la ventana que es propia de cada transacción. Es donde aparecerán todos los campos de selección, y/o datos que el usuario SAP deberá cargar para consultar información o bien contabilizar datos.

- **Status Bar**

La barra de status, consta de dos partes:

- ❖ **Barra inferior izquierda**

Veremos los mensajes relevantes de cada transacción. Estos mensajes pueden ser **verdes** (Informativos), **amarillos** (mensajes de advertencia), o bien, **rojos** (cuando son mensajes de error).

- ❖ **Barra inferior derecha**

En la parte derecha de la barra de status, veremos información técnica del sistema.

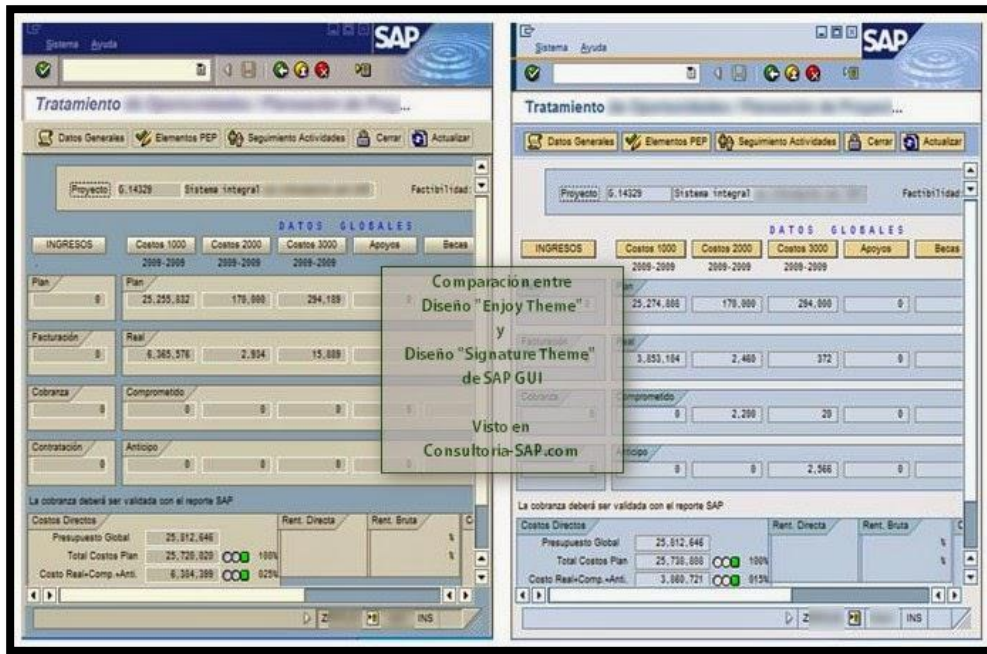
4.3. EL DISEÑO VISUAL DE LAS VENTANAS EN SAP

Creo que es importante destacar que cada usuario puede personalizar el diseño de SAP.

Puede poner determinados "diseños", así como un usuario puede cambiar la forma en la que ve su sistema operativo Windows. Eso puede hacerlo, pero no podrá alterar el orden de los botones que hemos explicado con anterioridad. Es decir, no podrá cambiar por ejemplo el botón de "guardar".

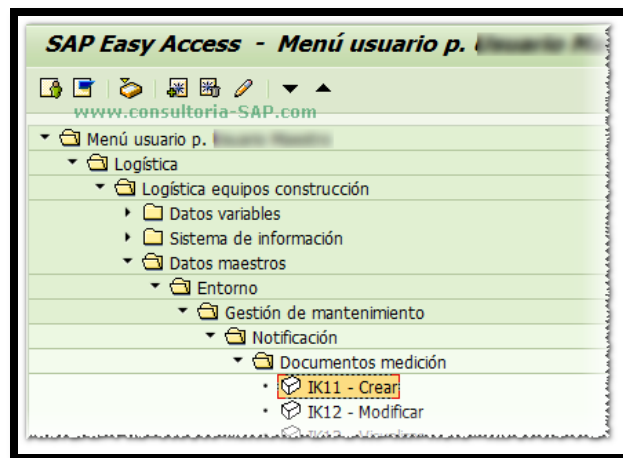
Sí podrá adaptar diseños que cambian la forma de los botones, el color, el contraste, etc.

Un ejemplo, veamos la siguiente captura:



Cuando ingresamos a SAP, veremos una pantalla inicial con un árbol de menús. En la mayoría de los clientes, el título será: "SAP Easy Access".

Debajo del título, tendremos mínimamente una "carpeta" con el título: "Menú SAP" o bien una carpeta con el título: "Menú Usuario xxxxx..." siendo "xxxxx" el nombre del usuario que se ha logueado en el sistema. Si fuese éste último caso, es porque el BASIS ha dispuesto un menú especial para el usuario, donde listará todas las transacciones donde el usuario tiene acceso.



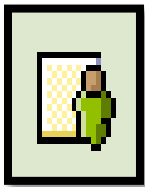
Tal como vemos en la captura de pantalla, éste es un ejemplo del menú para el usuario. Éste menú se generó automáticamente teniendo en cuenta los permisos que tiene el usuario.

4.4. CAMBIAR MENU EN SAP

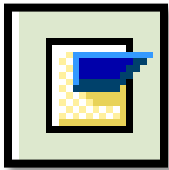
Es muy importante tener en cuenta que SAP nos permite alternar entre el menú del usuario (en base a los permisos del mismo) y el menú SAP (que es el menú que trae por defecto SAP).



En ésta barra, debemos prestarle atención a los dos primeros íconos que tiene dicha barra:



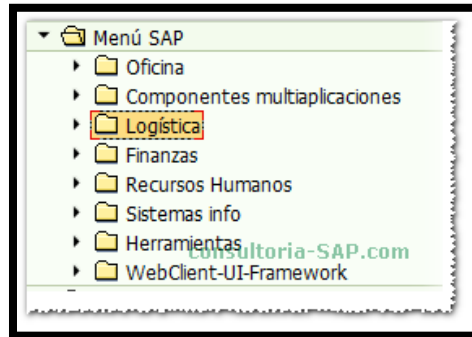
Este ícono es el del menú del usuario. Cuando hacemos clic en éste ícono, SAP nos muestra el menú del usuario compuesto por todas las transacciones donde el usuario tiene acceso.



Éste ícono es el del menú de SAP. Cuando hacemos clic sobre éste ícono, SAP nos muestra el menú por defecto, y éste menú es igual en todos los clientes del mundo. El usuario verá todas las transacciones que tiene el sistema instalado (y habilitado), y podrá ver en el menú transacciones a las que no tiene acceso.

PARTE 5. COMO USAR EL PROGRAMA SAP

5.1. EL MENÙ SAP



El menù SAP contiene todas las transacciones del sistema. Tal como lo vimos cuando hablamos del SISTEMA SAP, uno de los componentes del mismo son los módulos y dependerá de qué módulos estén habilitados en un cliente para que el menù SAP contenga esas "carpetas" y muestre las transacciones para ejecutar los procesos propios de cada módulo.

5.2. ÀREA DE NAVEGACIÒN

Volviendo a la pantalla inicial, donde teníamos mínimamente una carpeta que agrupa las transacciones de SAP, existe una carpeta denominada "Favoritos" y no siempre tendrá datos dentro de dicha carpeta.

Si prestamos atención a la imagen del menù SAP, veremos que cada carpeta tiene un ícono al costado izquierdo (como si fuese una flechita), con un clic sobre dicha flechita el sistema nos muestra el contenido de la carpeta del menù.



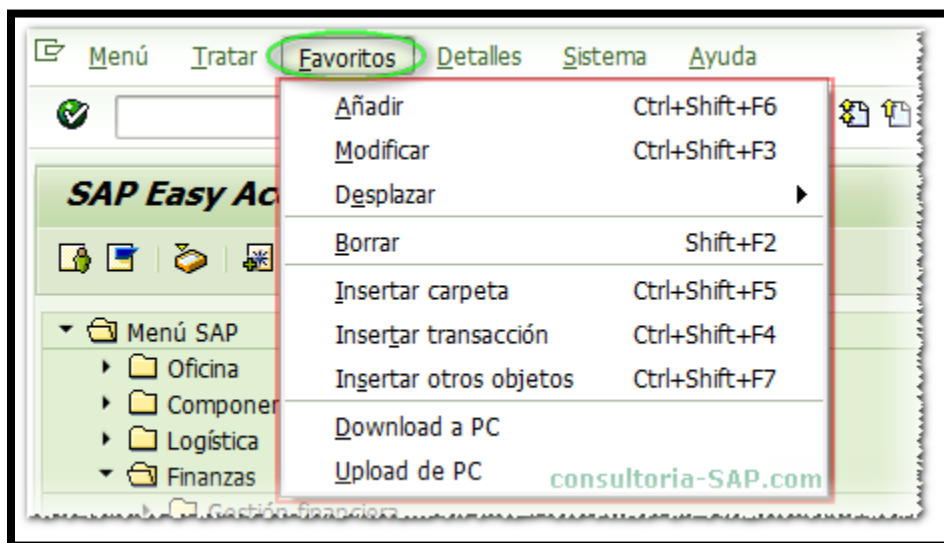
5.3. CREAR UN NUEVO FAVORITO SAP

Existen dos formas prácticas para crear favoritos en SAP:

❖ Manualmente

Un consejo: cuando se capacita a los usuarios, se recomienda primero crear carpetas para organizar los favoritos. Crear carpetas con procesos, o bien con tareas, y luego ir creando los favoritos manualmente dentro de cada carpeta.

En el menú de herramientas de la pantalla inicial de SAP, tenemos la opción "Favoritos" donde podemos gestionar manualmente todas las opciones que nos posibilitarán agregar, eliminar, y modificar los favoritos de nuestro menú.



❖ Utilizar arrastrar y soltar

Para usar esta forma de agregar favoritos, tenemos que ir hasta la transacción en el árbol de SAP, y luego arrastrar y soltar el ítem. Como si fuese un archivo que lo movemos de carpeta a carpeta.

5.4. PESTAÑAS, FICHAS O TABS

Dentro de las ventanas de SAP, veremos en muchas ocasiones pestañas de navegación.



En nuestro ejemplo es una ventana con pestañas y el idioma con el que se ha logueado el usuario en SAP Logon, es inglés. El texto cambiará de acuerdo al idioma, pero la pantalla con las pestañas y la distribución de los campos permanecerán idénticas sin importar el idioma.

5.5. OBLIGATORIEDAD DE LOS CAMPOS

Hay que tener en cuenta cuando tenemos que introducir datos dentro de SAP, ya sea para contabilizar algo, o bien para ejecutar un informe, SAP nos muestra ciertos campos como obligatorios.

A screenshot of an SAP form titled 'Entrar apunte de cta.mayor: Datos cabecera'. The form contains several fields and checkboxes. The fields are: 'Fecha documento' (with a red box around the input field and a checked checkbox), 'Fecha contab.' (05.01.2015), 'Nº documento', 'Referencia' (Consultoria-SAP), 'Txt.cab.doc.' (Consultoria-SAP.com), 'Div.interloc.', 'Clase' (with a red box around the input field and a checked checkbox), 'Período', 'Sociedad' (with a red box around the input field and a checked checkbox), 'Moneda/T/C' (with a red box around the input field and a checked checkbox), 'Fe.conversión', and 'Nº multisoc.'. The form also has a header with 'Documento apartado', 'Mod.Imput', 'Entrada rápida', 'Contabilizar con modelo', and 'Opciones tratamiento'.

En ésta pantalla de ejemplo, el campo fecha de documento es obligatorio. También lo es la clase de documento, la sociedad, y la moneda que usará el documento. Los demás datos no son obligatorios, presten atención cómo SAP nos indica cuales son los campos requeridos, y cuáles no. Les he marcado en la captura de pantalla los campos con cuadros rojos.

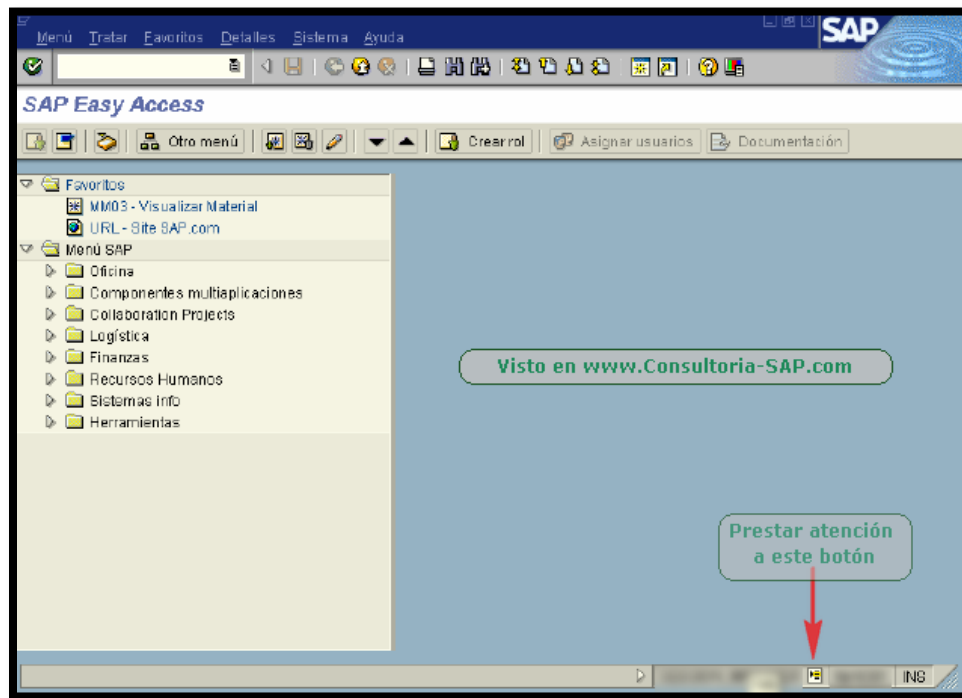
PARTE 6. LAS VENTANAS (MODOS) DE SAP

6.1. MODOS SAP

Un modo es básicamente otra instancia SAP en su pantalla, en términos simples, es una pantalla, una ventana nueva de SAP, imagínense que hacen doble clic sobre el ícono de Word o Excel. En el escritorio de Windows, se les abre una ventana, bueno así es un modo de SAP. Los diversos modos permiten que trabaje en más de una tarea a la vez, esto le puede ahorrar tiempo.

6.2. CAPTURA DE PANTALLA DEL MODO SAP

Una captura sobre una ventana (o modo) SAP:



El botón que les menciono en la imagen, contiene información relevante del sistema SAP:

- Mandante (el código de identificación del mismo)
- Usuario (el código de usuario que se ha logueado en SAP)
- Programa en ejecución (te muestra la transacción o el nombre del programa)
- Y otros datos técnicos

6.3. CREACIÓN DE UN NUEVO MODO

Puede crear un modo en cualquier momento, no pierde ningún dato en modos que ya estén abiertos, puede crear hasta seis modos. Cada modo que crea es como si entrara otra vez al sistema, cada modo es independiente de las otras ventanas. Por ejemplo, el cierre del primer modo no hace que otros modos se cierren.

Demasiados modos abiertos pueden resultar en un rendimiento del sistema más lento. Por esta razón, el responsable del sistema puede limitar el número de modos que puede crear a menos de seis. También el administrador del sistema podría cerrar algún modo desde su panel de administrador de usuarios si así lo deseara. Éstas son funciones de administración, y es para optimizar los rendimientos de SAP.

6.4. PROCEDIMIENTO PARA CREAR UN NUEVO MODO EN SAP

Para crear un nuevo modo desde cualquier parte del sistema:

- Seleccione Sistema --> Crear modo de la barra de menús
O bien
- Seleccione el ícono en la barra de herramientas.

Resultado

El sistema abre una ventana adicional. El nuevo modo pasa a ser el modo activo y sigue siéndolo a menos que haga clic en un modo diferente (abierto o nuevo).

Cada modo tiene un número, que aparece en la barra de status de ese modo. Aparece entre paréntesis junto al nombre de sistema.


Esta captura de pantalla muestra la nueva ventana de modo en la ventana original.

Observe el número de modo entre paréntesis en la barra de status.



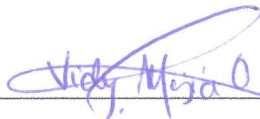
4.7. VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

Por medio del presente yo, MSc. Giovanni Eduardo Martínez Urdiales con C.I. 0916631385, certifico haber revisado la Propuesta de la Elaboración de una guía metodológica para el manejo del sistema SAP destinados a los empleados del departamento técnico de la empresa Vanon S.A., realizada por las egresadas Erika Patricia Gonzales Mora, con C.I. 0926749698, y Cecilia Elizabeth Troya Azuero, con C.I. 0916208697, previo a la obtención del Título de Licenciada en Ciencias de la Educación Especialización Asignaturas Secretariales, en el proyecto denominado, La Aplicación del Sistema SAP en el Departamento Técnico de la Empresa Vanon S.A. como Factor de Mejora en la Gestión Administrativa.



MSc. Giovanni Eduardo Martínez Urdiales
C.I. 0916631385

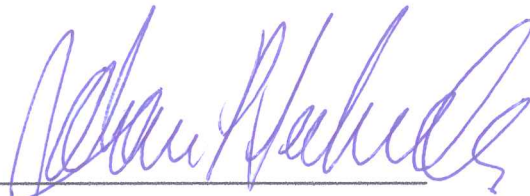
Por medio del presente yo, MSc. Vicky Paola Mejía Orellana con C.I. 0922895172, certifico haber revisado la Propuesta de la Elaboración de una guía metodológica para el manejo del sistema SAP destinados a los empleados del departamento técnico de la empresa Vanon S.A., realizada por las egresadas Erika Patricia Gonzales Mora, con C.I. 0926749698, y Cecilia Elizabeth Troya Azuero, con C.I. 0916208697, previo a la obtención del Título de Licenciada en Ciencias de la Educación Especialización Asignaturas Secretariales, en el proyecto denominado, La Aplicación del Sistema SAP en el Departamento Técnico de la Empresa Vanon S.A. como Factor de Mejora en la Gestión Administrativa.



MSc. Vicky Paola Mejía Orellana

C.I. 0922895172

Por medio del presente yo, MSc. Johan Peter Dreher Andrade con C.I. 0908904295, certifico haber revisado la Propuesta de la Elaboración de una guía metodológica para el manejo del sistema SAP destinados a los empleados del departamento técnico de la empresa Vanon S.A., realizada por las egresadas Erika Patricia Gonzales Mora, con C.I. 0926749698, y Cecilia Elizabeth Troya Azuero, con C.I. 0916208697, previo a la obtención del Título de Licenciada en Ciencias de la Educación Especialización Asignaturas Secretariales, en el proyecto denominado, La Aplicación del Sistema SAP en el Departamento Técnico de la Empresa Vanon S.A. como Factor de Mejora en la Gestión Administrativa.



MSc. Johan Peter Dreher Andrade

C.I. 0908904295

4.8. IMPACTO/BENEFICIO/RESULTADO

La Aplicación del sistema SAP en el departamento técnico de la empresa Vanon S.A., se considera un impacto beneficioso tanto para los empleados como para los empleadores. Los empleados ya no estarían con llamadas telefónicas, que no son más, que llamadas de atención de parte del Gerente, para saber cómo y en qué estado se encuentra las tareas asignadas de cada empleado. El departamento tendría mayor disponibilidad de tiempo, con la aplicación de este sistema la empresa va a crecer organizada en la distribución de tareas así como también los beneficiarios tendrían la oportunidad de capacitarse constantemente.

La Aplicación de esta guía de trabajo a través del sistema SAP, la empresa mejoraría su servicio como beneficio de ahorro de tiempo y dinero y todo lo que significaría las labores del departamento técnico. Además se obtendría mejores resultados y desempeños obtenidos en cada uno de los empleados de este departamento, por cuanto mejorarán sus conocimientos lo cual hace que sean una empresa con colaboradores eficientes. Por tanto la empresa Vanon S.A. tendrá en conjunto una mejora en calidad y en productividad.

Mediante las encuestas aplicadas a los empleados de la empresa Vanon S.A. se obtuvieron resultados muy representativos en cuanto a la necesidad de capacitarse, estilos de trabajo, y operatividad en cuanto al desarrollo de sus actividades, lo que nos indica que es necesario un equilibrio equitativo entre empleados y directivos, lo que revierte en la siguiente apreciación humanística: La persona produce más cuando el tratamiento, por parte del directivo es muy comprensivo y esto es lo que ha reflejado nuestro trabajo.

CONCLUSIONES

- Del análisis e interpretación de resultados llegamos a la conclusión que el personal del departamento técnico tendría mejores conocimientos si se capacita para poder utilizar el sistema SAP.
- Otras de las conclusiones a las cuales nos referimos, es que si aceptan la propuesta que hemos sugerido el departamento técnico obtendría mejores beneficios en el mediano y largo plazo.
- La empresa Vanon S.a. al aceptar nuestra propuesta ganaría en calidad por cuanto el sistema SAP que estamos proponiendo tiene la calificación ISO 9001(2008) que es una calificación a la excelencia empresarial.
- Se podría ahorrar el factor tiempo con la aplicación del sistema SAP, lo cual redundaría en producto y servicios de mejores costos a sus clientes.

RECOMENDACIONES

- Recomendamos a los Directivos de Vanon S.A. aceptar la propuesta que hemos planteado por cuanto se puede deducir que la empresa va a obtener valiosos beneficios.
- Todo sistema tiene sus actualizaciones por cuanto la tecnología avanza, en este ambiente recomendamos a los Directivos de la empresa Vanon S.A. actualizar cuantas veces sea necesario lo que se refiere al sistema SAP, para que este no pierda sus cualidades.
- Capacitar continuamente al personal con la finalidad de que obtengan un pleno conocimiento y dominio del sistema SAP.
- Recomendamos la Aplicación del sistema SAP no solo en el departamento técnico, sino, en toda la empresa por cuanto es un sistema que sirve para todos los departamentos o áreas que la empresa dispone.
- Recomendamos el sistema SAP ya que es un sistema operativo capaz de facilitar las habilidades del personal.

BIBLIOGRAFÍA

- Arroyave, M., & Castro, A. (2010). SOLUCIONES INFORMÁTICAS EMPRESARIALES. Manisales : UNIVERSIDAD DE CALDAS .
- Amaya, J. (2011). Gerencia: Planeación y estrategia. México: Universidad Santo Tomás de Aquino.
- Amaya, J. (2012). Gerencia: Planeacion & Estrategia. Bogotá: Santo Tomás.
- Asfahl, R. (2013). Seguridad industrial y salud. México D.F.: Pearson.
- Butger, J. (2013). Configuring SAP ERP. Madrid: SYBEX.
- Campos , S., & Loza , P. (mayo de 2012). Inidencia en la gestión empresarial. Ibarra: Universidad técnica del norte.
- Cardona, R. (2013). Implantación de un sistema ERP SAP en una empresa. Barcelona: Universitat Politècnica de Catalunya.
- Castro, Emilio. (15 de marzo de 2011). Historia de la Administracion. Cordova: anyzurditha.
- César Augusto Bernal Torres en su libro "Metodología de la investigación" (4ta Edición)
- César Augusto Bernal Torres / Hernán Darío Sierra Arango en su libro "Proceso Administrativo"
- Consejo escolar del Estado. (2012). Situación del sistema educativo. Madrid: Ministerio de Educación.
- De Bono, E. (2014). Más allá de la competencia. Barcelona: Paidós.
- Delgado, J. (2014). El comercio electronico, el servicio de la gestión empresarial. México: Ideaspropias.
- file:///C:/Users/maq%204/Downloads/ISO_9001-2008 (ES).pdf
- Flores, M. (26 de octubre de 2010). Mejora continua. México: Díaz de Santos.
- Fuentes, A. (2012). Gerencia, prospectiva de gestión y estrategia empresarial. Madrid: Editorial Lulu.
- García, G. (2012). Gestión administrativa de PRL. México D.F.: Esitex.
- Garcia, M., Quispe, C., & Páez, L. (2012). <http://sisbib.unmsm.edu.pe/>. Lima: sisbib.unmsm.edu.pe/.

- García, S. (2014). La contratación del mantenimiento industrial. Madrid: Diaz de Santos.
- Gobierno Ecuatoriano. (2012). Ley del sistema ecuatoriano de la calidad. Quito: Presidencia del congreso nacional.
- Gómez, X. (2012). Pateten de invención y derecho de la competencia económica. México: Editorial Abya Yala.
- Gvirtz, S. (2012). Mejorar la gestión directiva en la escuela. Barcelona: Ediciones Granica S.A.
- <http://www.consultoria-sap.com/2014/06/cursos-aprender-sap.html>
- <http://www.monografias.com/trabajos94/el-sistema-sap/el-sistema-sap.shtml>
- <http://tesisdeinvestiga.blogspot.com/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-tamayo.com>
- James, S., & Gilbert, D. (2012). Administración. México D.F.: Pearson.
- Lopez, B. (abril de 2012). la-ejecucion-en-la-administracion.html. Mexico: itnuevolaredu.edu.mx.
- Marcillo, R. (2016). La Mejora Continua. Bogota: EFQM.
- McAdams, J. (2015). Premiar el desempeño: Una guía del directivo para mejorar los resultados. Madrid: Díaz de Santos.
- Melin, A. (2014). Control de administración. México: Ideaspropias.
- Menbrado, J. (2012). Innovacion y Mejora Continua. Madrid: Dias de santos.
- Pascual, J., & Pérez, A. (2013). Conceptos de sistemas. Barcelona : ESIC.
- Pita, J. (15 de febrero de 2012). sietepecadosdigitales.wordpress.com. Obtenido de Aplicaciones Empresariales: <https://sietepecadosdigitales.wordpress.com/2012/04/30/sap-aplicaciones-empresariales/>
- Ramos, I., & Dolado, J. (2014). Técnicas cuantitativas para la gestión en la ingeniería . Barcelona: Netbiblo.
- Sánchez, J. (2012). La tecnología. Barcelona: Diaz de Santos.
- Sánchez, Ó. (2014). Organización empresarial de pequeños productores . Madrid: Departamento Internacional Seteder.
- Stiefel, B. (2011). Competencia básica. Madrid: Narcea Ediciones.
- Stoner, J. (2013). Administración . España: Díaz de Santos.

- Teneda, A. (2014). El sistema ERP - SAP y su impacto en la Gestión Empresarial. Loja: Universidad Técnica Particular de Loja.
- Viaplana, J. (2012). Teoría de las emociones . Barcelona: Ediciones AKAL.
- Viso, R. (2015). Comunicación interna. Málaga: Vértice.

ALEXOS

ANEXO 1

VISITA A LA EMPRESA VANON S.A





ENCUESTAS REALIZADAS AL PERSONAL DEL
DEPARTAMENTO TECNICO



**ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL
DE LA EMPRESA VANON S.A.**



ANEXO 2



UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL ESCUELA DE ADMINISTRACION SECRETARIAL

CUESTIONARIO DE INTERES PARA EL EMPLEADO

CONTESTE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS

1. ¿Qué te gustaría que hiciera la empresa para motivarte?

2. ¿Qué materiales y equipos te gustaría que te brinde la empresa para realizar el trabajo de manera correcta?

3. ¿Cuál es el programa informático que más te atrae?

4. ¿Cuál es el programa informático que más te interesa?

5. ¿Cuáles son los programas que utilizan con frecuencia usted y sus clientes?

6. ¿Qué sugerirías para mejorar la gestión administrativa en el departamento técnico?

7. ¿Qué tipo de programas informáticos te gustan?

8. En qué lugar trabajarías con más gusto. Señale con una x todos los lugares de esta lista a donde te gustaría trabajar.

Una oficina

Un laboratorio

Un campo

Un hospital

Una fabrica

Un estudio de grabación o filmación

Una agencia de publicidad

Un estadio deportivo

Una escuela

ANEXO 3



UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL ESCUELA DE ADMINISTRACION SECRETARIAL

CUESTIONARIO DE ENCUESTA PARA EMPLEADOS

MARQUE CON UNA X LA RESPUESTA QUE CONSIDERE CORRECTA DE ACUERDO A LA PREGUNTA

1. ¿Conoce el sistema SAP?

SI
NO

2. ¿Cree usted necesario integrar todas las áreas que posee la empresa para lograr una comunicación eficiente?

SI
NO

3. ¿Cree usted que es necesario un análisis de desempeño por departamento con el objetivo de detectar falencias en la empresa?

SI

NO

4. ¿Posee la empresa algún tipo de software que facilite el desarrollo de sus actividades?

SI

NO

5. ¿En la empresa el uso del Internet es una herramienta importante?

SI

NO

6. ¿En su área de trabajo es sumamente indispensable el manejo de tecnología?

Si

NO

7. ¿El acceso, navegación y consulta de los datos se realiza de manera rápida y sencilla?

SI

NO

8. ¿La empresa frecuentemente se actualiza con los avances tecnológicos?

SI

NO

9. ¿Los medios tecnológicos proporcionados por la empresa para la realización de su trabajo son adecuados?

SI

NO

10. ¿La información que usted maneja de la empresa se encuentra almacenada de tal manera que facilite su búsqueda e identificación inmediata?

SI

NO

11. ¿Desea contar con una herramienta que le permita?

	SI	NO
Automatizar los procesos manuales de la empresa.		
Optimizar los recursos existentes.		
Integrar todas las áreas de la empresa.		
Obtener informes requeridos de forma rápida.		
Garantizar información de forma confiable y precisa.		
Facilitar el acceso a la información en tiempo real.		

ANEXO 4



UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL ESCUELA DE ADMINISTRACION SECRETARIAL

ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA VANON S.A.

NOMBRE: _____

1. ¿Cuántas personas trabajan actualmente en la empresa Vanon S.A.?

2. ¿Cómo es la comunicación entre usted y sus empleados?

3. ¿La empresa Vanon S.A. ofrece a los empleados programas de capacitación para desarrollar bien sus actividades?

4. ¿La empresa Vanon S.A. brinda a sus empleados la oportunidad de crecer en el trabajo?

5. ¿Considera que sus empleados tienen los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de su puesto?

6. ¿Cómo evalúa el desempeño profesional de sus empleados?

7. La empresa tiene un plan concreto para la modernización de un sistema de información dentro de los próximos 5 años.

8. ¿Cree usted que sus empleados necesitan un sistema de información para realizar sus tareas?

9. ¿En el departamento técnico tienen un Sistema automático para mejorar la gestión administrativa?

10. ¿Cree usted que un sistema automático puede lograr eficiencia en la gestión administrativa?

11. ¿Estaría de acuerdo que se implemente un sistema para mejorar la gestión administrativa?

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS

TÍTULO Y SUBTÍTULO: LA APLICACIÓN DEL SISTEMA SAP EN EL DEPARTAMENTO TÉCNICO DE LA EMPRESA VANON S.A. COMO FACTOR DE MEJORA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA.	
AUTOR/ES: Erika Patricia Gonzales Mora Cecilia Elizabeth Troya Azuero	TUTOR: MSc. Manuel Castro Vásquez REVISORES: MSc. Giovanni Freire Jaramillo MSc. Mónica Villao Reyes Lcda. Judith Erazo de Falconí
INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL	FACULTAD: EDUCACIÓN
CARRERA: ADMINISTRACIÓN SECRETARIAL	
FECHA DE PUBLICACIÓN:	No. DE PÁGS:
TÍTULO OBTENIDO: LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN ESPECIALIZACIÓN ASIGNATURAS SECRETARIALES	
ÁREAS TEMÁTICAS: EDUCACIÓN	
PALABRAS CLAVE: (términos con el que podría ubicar este trabajo) Aplicación SAP - Gestión Administrativa - Guía Metodológica	
RESUMEN: (de qué se trata, para qué, por qué?) El fin que persigue este proyecto de investigación, es la aplicación del sistema SAP en el departamento técnico de la empresa Vanon S.A. como factor de mejora en la gestión administrativa. Para el desarrollo del presente proyecto las autoras reforzaran sus conocimientos en argumentos de autores de libros, revistas, folletos y artículos científicos. Los participantes que formaron parte de la investigación son 8 integrantes, la información obtenida se la recolecto a través de encuesta y entrevista, por lo tanto, será debidamente analizada de tal manera que las respuestas que obtengamos nos sirvan para tomar las mejores decisiones en beneficio del personal y aspiramos que haya beneficioso general para toda la empresa. Las conclusiones más significativas obtenidas fueron que el personal técnico de la empresa Vanon S.a. tiene ciertos conocimientos de sistemas conocidos , pero hay un cierto porcentaje que no conoce el sistema SAP, es por tal motivo realizamos la propuesta de la elaboración de una guía metodológica sobre el Sistema SAP, para que tengan mayor conocimiento sobre el sistema con la finalidad de que la empresa Vanon S.A. utilice el sistema SAP para agilizar sus actividades y lograr mejores resultados en el corto y mediano tiempo.	
No. DE REGISTRO (en base de datos):	No. DE CLASIFICACIÓN:
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):	
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES	Teléfono: 0981497037 0999793442 E-mail: sexyninfa2009@live.com ctroyaa@duragas.com.ec
CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Ab. Michelle Vargas Aguilar. Secretaria de la Facultad de Educación. Teléfono: 2596500 ext. 221 E-mail: mvargasa@ulvr.edu.ec

Urkund Analysis Result

Analysed Document: TESIS DE GRADO 02-08-2016 2.docx (D21419818)
Submitted: 2016-08-16 15:51:00
Submitted By: mcastrova@ulvr.edu.ec
Significance: 6 %

Sources included in the report:

VEGA.ESTEFANIA.docx (D20241095)
Capitulo I, II, III, y IV Erika Maldonado 08-08-16.docx (D21406842)
TESIS LEONEL MUÑOZ...docx (D15301323)
http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ecu_sistema.pdf
<http://docplayer.es/5208349-Compilacion-bibliografica-soluciones-informaticas-empresariales-sap.html>
<http://www.consultoria-sap.com/2015/01/como-usar-el-programa-sap.html>
<http://forum.ibiza-spotlight.com/threads/lo-he-conseguido.29081/>
<https://sites.google.com/site/sistemasif211/enlaces>
https://prezi.com/_57tu4l-v-i/copy-of-sap/
<http://www.monografias.com/trabajos94/el-sistema-sap/el-sistema-sap.shtml>
<http://todosap.blogspot.co.uk/2008/02/historia-de-sap.html>

Instances where selected sources appear: