



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE
DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE ADMINISTRACION
CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**TRABAJO DE TITULACIÓN
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LCD. EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

TEMA

**“DISEÑO DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA
MAKERTECHNI S.A.”**

TUTOR:

ING MSC, WLADIMIR ALBERTO DEL ROSARIO ALVARADO

AUTOR:

JONATHAN FELIX MENDIETA VILLAMAR

GUAYAQUIL-ECUADOR

2024



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA	
FICHA DE REGISTRO DE TESIS	
TÍTULO Y SUBTÍTULO: DISEÑO DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA MAKERTECHNI S.A.	
AUTOR/ES: JONATHAN FELIX MENDIETA VILLAMAR	TUTOR: ING MSC, WLADIMIR ALBERTO DEL ROSARIO ALVARADO
INSTITUCIÓN: Universidad laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil	Grado obtenido: Licenciados en Administración de Empresas
FACULTAD: ADMINISTRACIÓN	CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
FECHA DE PUBLICACIÓN: 2024	N. DE PÁGS: 105
ÁREAS TEMÁTICAS: Educación Comercial y Administración	
PALABRAS CLAVE: Procesos, Procesos Administrativos, Mejora continua, Reingeniería de procesos	
<p>RESUMEN: El trabajo de titulación es proponer un diseño de procesos administrativos, mediante la adquisición de un (XASS) X <i>Application Server System</i> con el fin de garantizar la mejora de la gestión de la empresa MAKERTECHNI S.A.</p> <p>Las grandes empresas no están adaptadas a manejar un cambio constante en el entorno organizacional. Por lo tanto, necesitan un aporte más significativo dentro de todas las áreas de manera directa en el rendimiento empresarial, enfocada en los resultados financieros, los estándares de servicio y la optimación de su gestión.</p> <p>La metodología es de enfoque mixto que incluye investigación bibliográfica y un alcance exploratorio. Las técnicas a emplear fueron la encuestas y entrevistas con 16 empleados en que los resultados generados por un gran grupo de empleados creen que es necesario adquirir un sistema de automatización el cual permita mejor la eficiencia en la realización de tareas administrativas, la falta de</p>	

este conduce a una alta demanda de personal, elevados costos y un servicio menos eficaz al cliente.

Con el objetivo de mejorar la eficiencia de la empresa se adquirió un nuevo sistema de recopilación y análisis de información (XASS), él se presentaron las ventajas y desventajas de la adquisición en que se destacó como el sistema mejora los procesos administrativos y optimizado la situación actual que se encuentra inmersa, generando un mayor control sobre las actividades contables principales en los procesos de cuentas por pagar, la gestión de inventario y la facturación para cumplir con las metas y objetivos establecidos de la organización

N. DE REGISTRO (en base de datos):	N. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (Web):		
ADJUNTO PDF:	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
CONTACTO CON AUTOR/ES: JONATHAN FELIX MENDIETA VILLAMAR	Teléfono: 0969009735	E-mail: jmendietav@ulvr.edu.ec
CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:	Mgr. Betty Aguilar Echeverria (Decano) Teléfono: 259 6500 Ext. 201 E-mail: baquilare@ulvr.rdu.ec Mgr. Carlos Correa González (Director de Carrera) Teléfono: 259 6500 Ext. 203 E-mail: ccorreag@ulvr.rdu.ec	

CERTIFICADO DE SIMILITUD

“DISEÑO DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA MAKERTECHNI S.A.”

INFORME DE ORIGINALIDAD

6%

INDICE DE SIMILITUD

6%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.pucesa.edu.ec

Fuente de Internet

1%

2

repositorio.utn.edu.ec

Fuente de Internet

1%

3

repositorio.cuc.edu.co

Fuente de Internet

1%

4

repositorio.ug.edu.ec

Fuente de Internet

1%

5

repositorio.ulvr.edu.ec

Fuente de Internet

1%

6

repositorio.ucsg.edu.ec

Fuente de Internet

1%

7

bibliotecadigital.econ.uba.ar

Fuente de Internet

1%



RELACIONER ALBERNINO
DEL ROBERTO
ALVARADO

Excluir citas

Activo

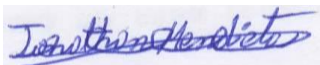
Excluir coincidencias < 1%

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES

El estudiante egresado **Jonathan Felix Mendieta Villamar**, declara bajo juramento, que la autoría del presente Trabajo de Titulación **DISEÑO DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA MAKERTECHNI S.A.**, corresponde totalmente a el suscrito y me responsabilizo con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

De la misma forma, cedo los derechos patrimoniales y de titularidad a la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, según lo establece la normativa vigente.

Autor



JONATHAN FELIX MENDIETA VILLAMAR

C.I.095597390-4

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL DOCENTE TUTOR

En mi calidad de docente Tutor del Trabajo de Titulación **DISEÑO DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA MAKERTECHNI S.A**, designado por el Consejo Directivo de la Facultad de Administración de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado en todas sus partes el Trabajo de Titulación, titulado: **DISEÑO DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA MAKERTECHNI S.A**, presentado por el estudiante **Jonathan Felix Mendieta Villamar** como requisito previo, para optar al Título de LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, encontrándose apto para su sustentación.

Firma:



WLADIMIR ALBERTO DEL ROSARIO ALVARADO

C.C. 091281964

AGRADECIMIENTO

Agradezco sinceramente a Dios por todas las bendiciones que recibió en mi vida hasta ahora, así como a la **UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE** y la empresa **MAKERTECHNI S.A.** por brindarme la oportunidad de desarrollar esta tesis. También quiero agradecer especialmente a las personas que me apoyaron en este proyecto, incluidos amigos, padres y mi tutor, el **Sr. Wladimir Alberto del Rosario Alvarado**, cuyo positivismo y apoyo moral fueron fundamentales.

Por lo que me planteó la siguiente Formulación del problema: ¿Cómo influiría la adopción de un sistema centralizado contribuye a promover el desarrollo de la compañía MAKERTECHNI S.A.? Dirijo esta tesis a los lectores de este documento y, en particular, al propietario de la empresa, el presidente **Bohórquez Jordan Gabriel Rolando**.

Expreso mi gratitud a los colaboradores que me brindaron su ayuda con los datos e información necesaria dada a mí acerca de la empresa, lo cual fue esencial para el desarrollo y existo del presente trabajo y a su vez la confianza hacia mí para emprender este trabajo correctamente con cautelas y utilizando herramientas favorables.

Mendieta, J. (2024)

DEDICATORIA

Con sincero reconocimiento, esta tesis está dedicada a mis padres, a su vez a quienes han estado y sido nuestros guías y pilares en el mundo de la administración. Su apoyo incondicional nos ha inspirado a alcanzar nuevas alturas y convertirnos en profesionales comprometidos con la excelencia.

Mendieta, J. (2024)

RESUMEN

Muchas empresas que recientemente han disfrutado de condiciones comerciales prósperas ahora no están seguras de cómo manejar este panorama cambiante de desarrollo. Requieren un mayor aporte de todas las funciones que tienen mayor impacto directo en elementos tan fundamentales para el desempeño empresarial como la cuenta de resultados, los niveles de servicio y el grado de calidad con el que se desarrolla su gestión. Por esta razón en la presente investigación se propone un diseño de procesos administrativos, mediante la adquisición de un (XASS) *X Application Server System* con el fin de garantizar la mejora de la gestión de la empresa MAKERTECHNI S.A. La metodología es de enfoque mixto, de tipo bibliográfica, de alcance exploratoria. Como técnica se utilizó la encuesta y entrevista a una muestra de 16 integrantes de la empresa. Los resultados evidenciaron que la mayoría de los trabajadores consideran que un sistema de automatización le permitiera resolver algunas tareas administrativas, ya que la ausencia de este conlleva a una alta necesidad de personal, falta de agilidad, rapidez y un servicio caro al cliente menos eficaz. En conclusión, se adquirió un nuevo sistema de recopilación y análisis de información (XASS), se presentaron las ventajas y desventajas en la adquisición del mismo, evidenciando la mejora en los procesos administrativos y optimización de la situación en la que se encuentra inmersa, teniendo un mayor control de las principales actividades contables, en el proceso de cuentas por pagar, de inventario y facturación para lograr metas y objetivos establecidos en la organización.

Palabras clave: Procesos, Procesos Administrativos, Mejora continua, Reingeniería de procesos

ABSTRACT

Many companies that have recently enjoyed prosperous business conditions are now unsure how to handle this changing development landscape. They require a greater contribution from all the functions that have the greatest direct impact on elements as fundamental to business performance as the income statement, service levels and the degree of quality with which management is carried out. For this reason, in this research, a design of administrative processes is proposed, through the acquisition of a (XASS) X Application Server System in order to guarantee the improvement of the management of the company MAKERTECHNI S.A. The methodology is a mixed approach, bibliographical in nature, with an exploratory scope. As a technique, a survey and interview were used with a sample of 16 members of the company. The results showed that the majority of workers consider that an automation system allows them to solve some administrative tasks, since its absence entails a high need for personnel, lack of agility, speed and less effective expensive customer service. In conclusion, a new information collection and analysis system (XASS) was acquired, the advantages and disadvantages of its acquisition are presented, evidencing the improvement in administrative processes and optimization of the situation in which it is immersed, considering greater control of the main accounting activities, in the accounts payable, inventory and billing process to achieve goals and objectives established in the organization.

Keywords: Process, Administrative Processes, Continuous Improvement, Process reengineering

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
Introducción.....	1
CAPÍTULO I	3
ENFOQUE DE LA PROPUESTA	3
1.1. Tema	3
1.2. Planteamiento del problema.....	3
1.3. Formulación del problema.....	5
1.4. Sistematización del Problema	5
1.5. Objetivo general	6
1.6. Objetivos específicos	6
1.7. Justificación de la Investigación	6
1.8. Idea a Defender	7
1.9. Línea de investigación.....	8
1.10. Delimitación del Problema de investigación.....	8
CAPÍTULO II	9
MARCO REFERENCIAL.....	9
2.1. Marco Teórico	9
2.1.1. Antecedentes Internacionales	9
2.1.2. Antecedentes Nacionales	10
2.1.3. Procesos.....	12
2.1.4. Mapa de procesos	13
2.1.5. Procesos administrativos.....	14
2.1.6. Proceso administrativo según Henry Fayol	15
2.1.7. Etapas del proceso administrativo	15
2.1.8. Relación entre Procesos Administrativos	19
2.1.9. Importancia del proceso administrativo en las empresas	20
2.1.10. Proceso administrativo interno en la empresa Makertechni S.A. ...	20

2.1.11.	Diseño de procesos administrativos y su importancia en las organizaciones.....	22
2.1.12.	Rediseño de procesos.....	22
2.1.13.	Importancia del rediseño	23
2.1.14.	Elementos del rediseño de procesos	24
2.1.15.	Cuestiones básicas del servicio de “computación en la nube”	25
2.1.16.	Automatización de procesos administrativos.....	27
2.1.17.	Procesos administrativos que se pueden automatizar	27
2.1.18.	Ventajas de la automatización de procesos administrativos	28
2.1.19.	Procesos administrativos con (XASS) X Application Server System	28
2.1.20.	Pasos para un diseño XASS adecuado.....	29
2.1.21.	Caracterización de la empresa.....	30
2.1.21.1.	Origen de Makertechni S.A.	30
2.1.21.2.	Servicios que ofrece la empresa	31
2.1.21.3.	Estructura Interna.....	32
2.1.21.4.	Descripción de los puestos.....	32
2.2.	Marco Conceptual	33
2.3.	Marco Legal	34
2.3.1.	Leyes de Comercio y Empresas	34
2.3.2.	Leyes de Protección de Datos.....	34
2.3.3.	Leyes de Propiedad Intelectual.....	34
2.3.4.	Leyes de Competencia	34
2.3.5.	Leyes de Impuestos.....	35
2.3.6.	Leyes de Cumplimiento y Regulación Sectorial.....	35
2.3.7.	Ley de superintendencia de compañía	35
2.3.8.	Código Tributario	36
CAPÍTULO III		37
MARCO METODOLÓGICO		37
3.1.	Enfoque de la investigación	37
3.2.	Tipo de investigación.....	37

3.2.1.	Investigación de campo	37
3.2.2.	Investigación bibliográfica.....	38
3.3.	Alcance de la investigación	39
3.4.	Técnicas e instrumentos para obtener los datos.....	39
3.4.1.	Encuesta.....	39
3.4.2.	Entrevista.....	40
3.5.	Población y muestra.....	40
3.5.1.	Población.....	40
3.5.2.	Muestra.....	41
CAPÍTULO IV		42
PROPUESTA O INFORME		42
4.1.	Presentación y análisis de resultados	42
4.1.1.	Encuestas a los trabajadores de la empresa.....	42
4.1.2.	Entrevistas.....	51
4.2.	Análisis general.....	54
4.3.	Propuesta para la solución del problema	55
4.3.1.	Requisitos para la adquisición de un XASS.....	56
4.3.2.	Beneficios de la adquisición de un XASS	57
4.3.3.	Recomendaciones	58
4.4.	Desarrollo de la propuesta	58
4.4.1.	Capacitación.....	58
4.4.2.	La interfaz.....	60
4.4.3.	Diseño para mejora del proceso de Contabilidad	62
4.4.4.	Diseño para mejora del proceso de Cuentas por pagar	66
4.4.5.	Diseño para mejora del proceso de Inventario	68
4.4.6.	Diseño para mejora del proceso de Facturación	69
4.4.7.	Viabilidad financiera.....	72
4.4.8.	Resultado de la implementación.....	77
CONCLUSIONES.....		78
RECOMENDACIONES		79
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		80

ANEXOS	86
--------------	----

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población de la investigación	40
Tabla 2. Muestra de la investigación	41
Tabla 3. Información disponible sobre los procedimientos administrativos	42
Tabla 4. Sistema de automatización para resolver tareas administrativas	43
Tabla 5. Almacenamiento de los datos sobre la empresa	44
Tabla 6. Sistema automático que posea la empresa para realizar tareas	45
Tabla 7. Implementación de un sistema de automatización de procesos	46
Tabla 8. Conveniencia de automatizar las actividades administrativas	47
Tabla 9. Aumento de la productividad con la automatización	48
Tabla 10. Adaptación al manejo de un sistema de automatización	49
Tabla 11. A favor de automatizar los procedimientos administrativos	50
Tabla 12. Cronograma de capacitación	59
Tabla 13. Cronograma de actividades de la propuesta	73
Tabla 14. Inversión de activos fijos administrativo	74
Tabla 15. Activos diferidos	75
Tabla 17. Sueldo de capacitación	75
Tabla 18. Flujo efectivo	76
Tabla 19. Calculo del Van	76

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Características de un proceso.....	13
Figura 2. Modelo de procesos.....	14
Figura 3. Etapas del proceso administrativo.....	16
Figura 4. Tipos de Planeación.....	17
Figura 5. Elementos de la planeación.....	17
Figura 6. Elementos de la dirección.....	18
Figura 7. Elementos del control.....	19
Figura 8. Metodología de rediseño N° 1.....	23
Figura 9. Metodología de rediseño N° 2.....	24
Figura 10. Modelos de Computación en la Nube.....	25
Figura 11. Tipos de servicios de computación en la nube.....	26
Figura 12. Procesos administrativos que se pueden automatizar.....	27
Figura 13. Estructura de la empresa.....	32
Figura 14. Información disponible sobre los procedimientos administrativos.....	42
Figura 15. Sistema de automatización para resolver tareas administrativas.....	43
Figura 16. Almacenamiento de los datos sobre la empresa.....	44
Figura 17. Sistema automático que posea la empresa para realizar tareas.....	45
Figura 18. Implementación de un sistema de automatización de procesos.....	46
Figura 19. Conveniencia de automatizar las actividades administrativas.....	47
Figura 20. Aumento de la productividad con la automatización.....	48
Figura 21. Adaptación al manejo de un sistema de automatización.....	49
Figura 22. A favor de automatizar los procedimientos administrativos.....	50
Figura 23. Procesos administrativos a mejorar.....	55
Figura 24. Proceso XAAS en las cuatro áreas.....	60
Figura 25. Modulo General del interfaz.....	61
Figura 26. Datos maestros de Contabilidad.....	62
Figura 27. Facturación de servicio de exportación.....	63
Figura 28. Movimientos contables (diario de compras).....	65
Figura 29. Cuentas por pagar.....	66

Figura 30. Informes de saldos de cuentas por pagar	67
Figura 31. Inventario	68
Figura 32. Facturación	70
Figura 33. Activos Fijos	71

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Formato de encuesta	86
Anexo 2. Formato de entrevista	88
Anexo 3. Evidencias fotográficas	89

Introducción

Para mantenerse por delante de la competencia, las empresas se presionan actualmente para adaptar y ajustar sus operaciones de forma regular para satisfacer a los clientes. Los procesos administrativos es una herramienta que permite a las empresas de cualquier industria alcanzar sus objetivos. En Postgrado UTP (2023) se indica que “Se trata de un conjunto de etapas diseñadas para gestionar de la mejor manera todos los recursos internos que posee una compañía o una organización social y que incluyen desde el aspecto financiero y tecnológico, hasta el capital humano” (párr. 4).

De acuerdo a lo antes expuesto se puede manifestar que los procedimientos administrativos son importantes debido a la adaptación y transformación del mundo, que empuja a las empresas líderes a mantenerse al día con el ritmo de los ciclos económicos y actualizar sus procedimientos operativos y administrativos. También deben estar constantemente atentos a nuevas oportunidades que les permitan competir eficazmente dentro de sus respectivas empresas u organizaciones (Ruiz, 2015). Huacon y Tomala (2019) indican que “totalmente direccionado a atender bien al público de ellos depende que surjan las ventas por ello estos deben sentirse motivados” (p. 5).

De tal manera la importancia de este trabajo de investigación es propone un diseño de procesos administrativos, mediante la adquisición de un sistema de automatización con el fin de garantizar la mejora de la gestión de la empresa. Dado que cada trabajo completado por una organización suma una fase necesaria para que funcione correctamente, cualquier anomalía en cualquier etapa resulta en problemas importantes que no se pueden identificar sin realizar el seguimiento correspondiente.

Esta investigación se estructura en los siguientes capítulos:

En el capítulo I, se desarrolla en el planteamiento del problema, una breve descripción general sobre la situación actual de la gestión de la empresa

MAKERTECHNI S.A., Formulación del problema, la Sistematización del Problema, además de los objetivos de investigación, la justificación, delimitación del Problema y la idea a defender junto a las líneas de investigación.

En el desarrollo del capítulo II, se presenta el marco teórico, en él se indican los antecedentes de investigación y se expresan las principales definiciones de los conceptos teóricos utilizados en la elaboración de este proyecto de investigación.

En el capítulo III, se presenta la metodología, el objetivo del proceso de evaluación y recopilación de información es utilizar el trabajo de campo para obtener datos precisos y actualizados. Finalmente, este capítulo concluye con el análisis y tabulación de datos que se realizó.

El capítulo IV, comprende la elaboración del diseño como propuesta para mejorar la gestión de la empresa Makertechne SA., el mismo que será desarrollado mediante la adquisición de un (XASS) *X Application Server System*. Además, en este mismo capítulo se plantean las conclusiones, recomendaciones. Para finalizar se integran las referencias bibliográficas y los anexos.

CAPÍTULO I

ENFOQUE DE LA PROPUESTA

1.1. Tema

“Diseño de procesos administrativos de la empresa MAKERTECHNI S.A.”

1.2. Planteamiento del problema

En la era actual las empresas están cambiando, adaptándose a la innovación en el enfoque tecnológico con el fin de aplicar en sus operaciones diarias. En particular, las empresas de MAKERTECHNI S.A. que trabajan en el campo de la tecnología se enfrentan al desafío de utilizar la tecnología como un aliado estratégico para mejorar los estándares de operación y satisfacer las demandas del mercado.

La empresa puede enfrentar obstáculos internos por parte de los empleados o gerentes para adoptar nuevas tecnologías en sus procesos de gestión. Esta resistencia puede deberse a la falta de familiaridad con la nueva herramienta o al temor de automatizar los procesos que actualmente son manuales, lo que causa retrasos en la toma de decisiones y errores en la gestión de recursos, implicando atrasos en el desarrollo de las actividades además un decaimiento en la calidad en el servicio.

Las empresas pueden carecer de personal con capacitación técnica, los mismos que no se encuentren suficientemente preparados para utilizar de manera efectiva las herramientas tecnológicas disponibles esto puede generar como resultado una disminución en la optimización del manejo de los recursos e incremento en los costos operativos.

MAKERTECHNI S.A. enfrenta dificultades en sus procesos administrativos debido a la falta de un diagrama de procesos adecuados, generando problemas en la eficiencia con la información (recolección, almacenamiento y acceso) ya que es insuficiente y tediosa, afectando la gestión organizacional en las áreas

administrativas del departamento financiero o contable, y a su vez en la atención al cliente, todo ello refleja la ineficiencia en los procesos que mantienen la empresa dificultando la interconexión de manera correcta para el cumplimiento en las etapas esenciales en la adquisición de insumos y la gestión en la factura de los clientes.

La ausencia de estos flujogramas no adecuados puede generar demoras en la obtención y comunicación de información valiosa, lo que dificulta sostener aumentos o disminuciones en las operaciones. Afectando así el principio de "empresa en marcha", generando un impacto negativo en las operaciones generales de la empresa.

Sin un flujograma detallado que muestre cómo se relacionan y coordinan las diferentes áreas de la empresa puede causar confusión en la ejecución de tareas. Si no hay un flujograma claro, las áreas de la empresa pueden funcionar en silos y perder una visión general del proceso organizacional. Conlleva a derivar a doble del trabajo, disputas de interés carencia de cooperación en grupo.

Existe un gran desafío en la gestión de proceso debido a la falta de un sistema adecuado para facilitar y mejorar el proceso anterior. La falta de herramientas tecnológicas ha llevado a la reprocesamiento de las operaciones de los empleados, lo que significa falta de información en línea para la toma de decisiones. Además, se detectó que la empresa utilizaba hojas de cálculo de Excel para generar manualmente los recibos, generando errores en el ingreso de datos y valores faltantes en la caja registradora. Estos errores, combinados con la falta de cooperación de los empleados, han creado muchos problemas dentro de la empresa.

Actualmente, MAKERTECHNI S.A. enfrenta desafíos en sus procesos administrativos debido a la falta de sistemas adecuados que faciliten la gestión y aumenten la eficiencia de la empresa. La falta de un sistema centralizado adecuado dificulta la centralización de la información y el acceso a los datos empresariales de

forma rápida y precisa esto puede verse afectado adversamente la disposición en la organización para toma de decisiones pertinentes, lo conlleva a obstaculizar el propio desarrollo y progresión.

La adecuada gestión del proceso de rediseño aporta a resolver que adquiriendo un sistema XASS, posibilita más eficiencia en cada respectiva área en la organización desde una perspectiva más centralizada. La adopción de este sistema puede mejorar la toma de decisiones, el tiempo de respuesta, el servicio al cliente, y facilitar el acceso a la información comercial en línea.

Por ende, el sistema XASS faculta a agilizar el desarrollo en el procedimiento, en general incrementa la productividad y el rendimiento de los colaboradores de la empresa MAKERTECHNI S.A., la misma que se encontrara mejor equipada para enfrentar los desafíos actuales y aprovechar nuevas oportunidades de crecimiento con la mejora continua y la correcta utilización.

1.3. Formulación del problema.

¿Cuál es el impacto de un sistema centralizado a la mejora en los procesos administrativos en el cumplimiento de los objetivos estratégicos establecidos en la empresa MAKERTECHNI S. A.?

1.4. Sistematización del Problema

- ¿Como afectan los procesos administrativos dentro del cumplimiento de los objetivos comerciales establecidos por la empresa MAKERTECHNI S. A.?
- ¿Cuáles son los factores impiden un adecuado funcionamiento de los procesos administrativos en la empresa MAKERTECHNI S. A.?
- ¿Qué impacto financiero está presentando la empresa al no contar con un sistema de recopilación y análisis de información que permita mejorar los procesos administrativos de la empresa MAKERTECHNI S. A.?

1.5. Objetivo general

Proponer un diseño de procesos administrativos, mediante la adquisición de un (XASS) *X Application Server System* con el fin de garantizar la mejora de la gestión de la empresa MAKERTECHNI S.A.

1.6. Objetivos específicos

- Describir la situación actual en los procesos administrativos de la empresa que interfieren con el cumplimiento de los objetivos comerciales establecidos.
- Identificar los factores que impiden un adecuado funcionamiento de los procesos administrativos.
- Elaborar una propuesta de ventajas y desventajas en la adquisición de un nuevo sistema de recopilación y análisis de información para la mejora en los procesos administrativos de la empresa.

1.7. Justificación de la Investigación

Para mantenerse por delante de la competencia, las empresas se presionan actualmente para adaptar y ajustar sus operaciones de forma constante con el fin de satisfacer a los clientes.

De acuerdo con Sánchez et al. (2015) afirman: que las medianas y pequeñas empresas utilizan tácticas engañosas para influir en las decisiones citando las experiencias de los actores en los procesos o las estrategias exitosas de otras empresas, pero lo hacen sin ofrecer una manera de verificar la eficacia de las decisiones.

La aplicación del proceso administrativo dentro de una empresa profundiza conocimientos y beneficios a Makertechni S.A., que trabajan en el campo tecnológico. Con el fin de mejorar la organización de los procesos administrativos, es decir, se logra visualizar de manera clara y organizada las conexiones entre la adquisición de insumos y la gestión de facturas de productos.

Los procesos administrativos son un problema importante para la empresa, ya que se hacen esfuerzos para maximizar la utilización de los recursos, teniendo en cuenta que estos recursos se combinan, desarrollan y emplean de manera que, cuando se ejecutan de forma adecuada, conducen a mejoras y buenos cambios.

Para llevar a cabo los objetivos planteados y proponer un sistema de recopilación y análisis de información que mejoren los procesos de las áreas administrativas, financiero o contable y atención al cliente de la empresa de Makertechni s.a. se debe obtener una información más verídica, se planea indagar mediante entrevistas y encuestas al personal de las áreas antes mencionadas respecto a las dificultades que se puedan estar presentando en la ejecución de los procesos y además de la información recopilada en libros y expertos en el tema, con esto se puede descubrir o ilustrar las debilidades que se pueden estar presentando en la organización, para desarrollar. una sugerencia útil que permite aumentar la producción.

Los hallazgos de esta investigación serán cruciales para el crecimiento y avance de Makertechni S.A. y también ayudarán a los miembros del personal a perfeccionar sus métodos para organizar, planificar y realizar tareas. Adicionalmente, el estudio contribuirá al crecimiento de la información científica y tecnológica para la universidad, académicos, educadores, comunidad corporativa y estudiantes de administración de empresas.

1.8. Idea a Defender

Comprender las ventajas que podría facilitar a la empresa MAKERTECHNI S.A sistematizar sus recursos de manera crucial, lo que permitirá garantizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos establecidos, con la elaboración de informes gerenciales de forma confiable y rápida gestionando de mejor forma los recursos empresariales.

1.9. Línea de investigación.

Correspondiente al tema vinculado para el presente trabajo de titulación, en efecto la línea de investigación esencial sería la Línea 4:

- **Línea de investigación de Dominio:** Emprendimiento sustentables y sostenibles con atención a sectores tradicionales excluidos de la economía social y solidaria.
- **Línea de Investigación Institucional:** Desarrollo estratégico comercial y emprendimientos sustentables.
- **Línea de investigación de la Facultad:** Contabilidad, comercio y negocios globales.

1.10. Delimitación del Problema de investigación

Campo:	Administración
Área específica:	Servicios
Aspecto:	Procesos Administrativos
Año:	2024
Tipo de investigación: C	Cuantitativo: encuestas-Cualitativo: entrevistas.
País:	Ecuador. Provincia: Guayas Ciudad: Guayaquil
Marco espacial:	Colaboradores de la empresa MAKERTECHNI S.A.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1. Marco Teórico

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Para el desarrollo de la investigación se ha tomado en consideración las ideas y resultados provenientes de trabajos de estudios anteriores entre ellos:

Ortiz y Collante (2023) en Barranquilla, Colombia realizaron una propuesta con el objetivo de “Diseñar un prototipo de Software como Servicio (SaaS) para los negocios de autolavados del departamento del Atlántico” (p. 23). A través de la aplicación de encuestas y herramientas como Buyer person de Alan Cooper y mapa de empatía, se logra identificar aquellos temas que no solo contribuyen a la problemática sino además son de interés de potenciales clientes para diversificar un poco sus servicios.

Una vez analizados cada uno de esos temas se consigue también ajustar la idea para nutrir mejor al diseño del prototipo para graficar el Software que se quiere brindar como la alternativa de solución a la problemática encontrada en respuesta a todas esas necesidades surge la propuesta de Desarrollar un Software como Servicio (SaaS) para los negocios de autolavados del departamento del Atlántico.

Esto con el fin de sistematizar los procesos administrativos y que a la vez les permita una mejor gestión y administración de los recursos, lo mismo que implementar una base de datos de clientes que pueda ser utilizada para tomar decisiones que redunden en innovación de servicios de valor agregado. Con la propuesta de Software Cawa se apunta a fortalecer un sector de la economía de la costa Caribe y así se propone un modelo que busca hacerlos sostenible para lograr así brindar estabilidad a esos cientos de trabajadores que dependen económicamente de estos negocios apoyados en la flexibilización de plataformas

tecnológicas que no requieren una gran inversión pero que si redundan en grandes beneficios para los inversionistas del sector.

Luque (2023) en Madrid realizo un trabajo con el objetivo de “establecer los principios que debe seguir una empresa con modelo de negocio SaaS, en su estructura de costes e inversión para sobrevivir a los primeros años y aprovechar las oportunidades para lograr un crecimiento superescalar” (p. 4). Hay varios capítulos en este trabajo. Comienza con una descripción general del modelo y sus características, seguida de un desglose de los beneficios y desventajas de este modelo de negocio desde las perspectivas del proveedor y del cliente.

Para proceder al análisis de la estructura de costes y de inversión en las empresas, se realiza un estudio de los indicadores más utilizados en el modelo y una clasificación de gastos. Debido a su importante peso en la estructura de costes, a continuación, se realiza un estudio detallado de los gastos de marketing de SaaS. Por último, se sugiere una metodología para crear modelos de precios junto con una explicación de los modelos de precios más populares.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Jaime (2019) en Guayaquil – Ecuador elaboro una investigación con el objetivo de “Plantear una propuesta de mejora para los procesos administrativos de inventario dentro de la lubricadora “Ligia” en la ciudad de Guayaquil” (p. 5). A través de encuestas a consumidores y entrevistas al administrador y empleados de la lubricadora, así como una combinación de métodos cuantitativos y cualitativos, se determinaron las causas principales de la investigación, dejando claro que modernizar cualquier procedimiento utilizado por cualquier tipo de empresa u organización es importante.

Para abordar los temas planteados, se sugiere establecer una misión y visión firme, diseñar un logotipo y medir mensualmente la calidad de los servicios y el tiempo dedicado a atender al cliente mediante indicadores de tiempo y calidad.

que sirve como identidad de la empresa, realiza un inventario digital de sus suministros (para este propósito se crearon varias hojas de Excel de fácil navegación, que pueden imprimirse para el mantenimiento de registros tanto digitales como físicos) y realiza un seguimiento de los ingresos y desembolsos diarios de la empresa.

Avendaño (2021) en Ambato – Ecuador elaboro un proyecto de investigación con el objetivo de “desarrollar un sistema que permita dar seguimiento de obras de construcción” (p. 4). Para este desarrollo se utilizó la metodología de investigación explicativa, que permite sentar una base para el seguimiento a proyectos de construcción, esto contribuye para futuras investigaciones debido a que el tema a nivel nacional e internacional no es muy explotado.

La metodología de desarrollo utilizada fue la metodología de programación extrema, que permitió cubrir todas las necesidades de los usuarios reflejadas a través de las historias de usuario, para llegar a cumplir todos los requisitos funcionales y no funcionales planteados.

El resultado final fue una aplicación de arquitectura SaaS (Software as a Service) la cual permite dar seguimiento a proyectos de construcción, la misma que fue validada por expertos en el área de construcción y en el área de desarrollo, con base en los indicadores de calidad establecidos por la norma ISO/IEC 9126, además, de una prueba piloto realizada en la empresa ALFASOFT que dio como resultado un porcentaje de satisfacción de 90 % y 91.1 % respectivamente.

Lema (2023) en Ibarra-Ecuador realizo un trabajo de investigación con el objetivo de “Implementar servicios de administración y gestión basados en el Cloud Computing SaaS que permitan mejorar el tiempo de respuesta ante incidentes en la red GPON de la empresa CayambeVision SA.” (p. 3). se realiza el desarrollo del proyecto enfocado en el cumplimiento de las mejores prácticas basadas en el

modelo metodológico de la ISO/IEEE 29148 la cual se basa en establecer los requisitos para la ingeniería de software y sistemas. Una vez definido el modelo metodológico para el desarrollo del presente proyecto se procede a investigar en el mercado aquellos servicios en la nube los cuales se puedan adaptar a la red acorde a un benchmarking competitivo y que cumplan con las necesidades de la empresa.

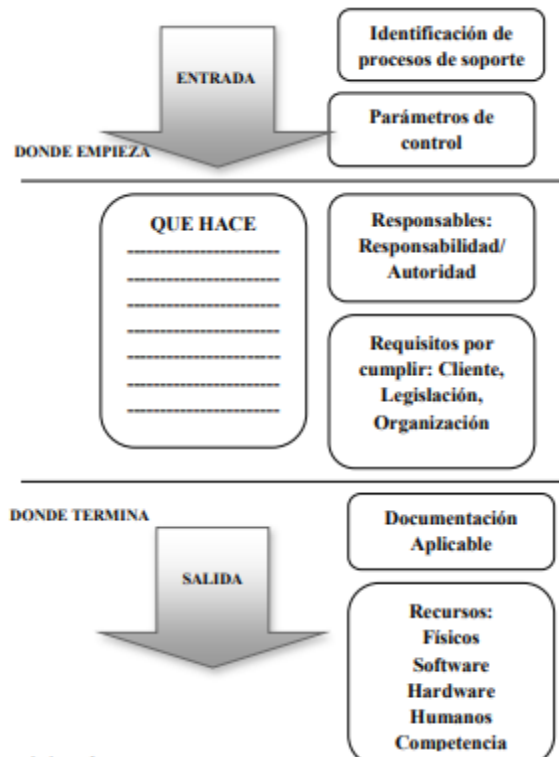
Seleccionadas las herramientas de gestión y administración se realiza la implementación de cada una de estas, levantando los procesos anteriores identificados en la red y proponiendo mejoras en la gestión de estos basados en el modelo FCAPS, logrando así la adaptación correcta de las herramientas a la red de backbone de la empresa e identificando escenarios que se puedan desarrollar a lo largo de la adaptación de los servicios.

Para finalizar se realiza la ejecución de los servicios integrados en la red y se verifica su impacto correspondiente a los tiempos obtenidos en la ejecución de los nuevos procesos integrados en la red de CayambeVision S.A. de esta manera se puede constatar el correcto funcionamiento y cumplimiento de los objetivos planteados en la presente investigación.

2.1.3. Procesos

Vergara (2010) indica que la combinación de procesos, materias primas, mano de obra, equipos, personas, medio ambiente y recursos que, a través de sus interacciones, producen transformación y valor agregado, y en última instancia producen bienes y servicios para los consumidores. Puede respaldar, crear y poner en funcionamiento los procesos necesarios para implementar un sistema de gestión de calidad. Además, la siguiente imagen enumera los diversos atributos que debe tener un proceso para simular las diversas tareas que realiza la empresa.

Figura 1. Características de un proceso



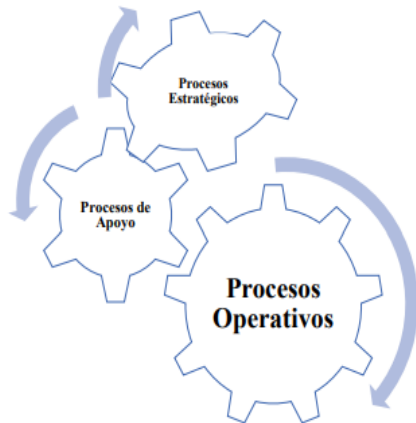
Fuente: Vergara (2010)

2.1.4. Mapa de procesos

La estructura y las relaciones entre dos procesos distintos del sistema de gestión de la organización se definen gráficamente en el mapa de procesos. Es muy beneficioso organizar diferentes procesos en muchos grupos según su naturaleza, actividad e importancia para satisfacer las necesidades del usuario final. El tamaño y la complejidad de sus operaciones determinarán qué tan detallada debe ser la organización del mapa de procesos. Puede ver cómo se transforman las entradas y salidas mirando el mapa, que le ofrece una visión interna de ellas.

Sólo hay tres niveles de agrupación que podría tener un modelo básico: los procesos operativos están impulsados por los procesos estratégicos y de soporte.

Figura 2. Modelo de procesos



Fuente: Santana y Nagua (2015)

2.1.5. Procesos administrativos

En Lemontech (2023) se indica que “EL proceso administrativo de una empresa se define como la gestión de todos los recursos internos (talento humano, medios tecnológicos, capital financiero, etc.) de la forma más eficiente y eficaz posible, para alcanzar los objetivos del negocio” (pár. 4).

Zarate (2021) expresa que

El proceso empresarial sirve como marcador del punto de inflexión en las operaciones administrativas de su organización, determinando cómo se gestionará el negocio en el futuro. Para lograr esto, se deben establecer políticas que prohíban a los empleados en general invertir tiempo y energía en esfuerzos no rentables (pár. 1).

La información anterior sugiere que el proceso administrativo consta de fases o pasos que deben tomarse para abordar problemas dentro de un área administrativa particular. Estas fases o pasos incluyen organizar, dirigir y controlar para abordar los problemas mediante una planificación cuidadosa o una investigación previa, así como tener objetivos específicos para garantizar que el proceso sea más fluido (Universidad Continenta, 2021).

Se deben considerar las fases que son igualmente vitales para ser parte del todo – estrategias, políticas y metas, entre otras– para que este proceso sea el más adecuado.

2.1.6. Proceso administrativo según Henry Fayol

Cuando se incluye información empírica, la administración se convierte en un arte. Por otro lado, la práctica se denomina ciencia cuando emplea metodologías para respaldar el conocimiento estructurado. Las técnicas son sólo formas de hacer las cosas, formas más efectivas y eficientes de lograr un objetivo particular.

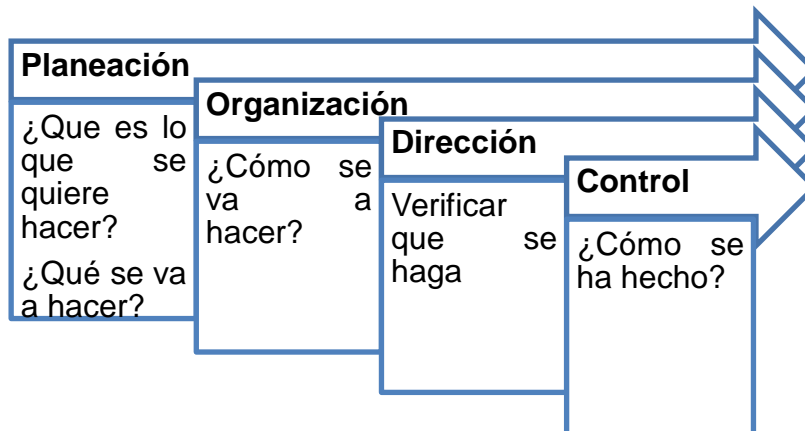
Con partes de la función Administrativa que Fayol definió en su época como: pronosticar, organizar, mandar, coordinar y controlar, de estas nociones nace el Proceso Administrativo. La línea de Fayol es seguida por escritores clásicos y neoclásicos, que adoptaron el Proceso Administrativo como componente central de sus teorías, que comprende los siguientes cuatro elementos: Organizar, Coordinar, Dirigir y Gestionar (Ramírez, Ramírez, & Ramírez, 2022).

El Proceso Administrativo combina los métodos mediante los cuales el conjunto de tareas de una organización se lleva a cabo de manera metódica, considerando sus requisitos actuales y los recursos disponibles para maximizar su finalización dentro del plazo asignado. Según Henry Fayol, la administración es una entidad impersonal regida por leyes y reglamentos que demuestra su legitimidad mediante el logro de objetivos. La Administración debe planificar, coordinar, dirigir, coordinar y controlar para lograr sus objetivos (Ramírez, Ramírez, & Ramírez, 2022).

2.1.7. Etapas del proceso administrativo

Planificación, organización, dirección y control son los cuatro pasos o funciones fundamentales que componen el proceso administrativo, como se estableció anteriormente. Aquí hay una breve sinopsis de cada uno.

Figura 3. Etapas del proceso administrativo



Adaptado de Ramírez et al. (2022).

Elaborado por: Mendieta, J. (2024).

La Planeación

Los administradores que planifican establecen sus metas y objetivos con anticipación y basan sus decisiones en un plan o técnica en lugar de evidencia empírica. Se deben establecer las metas y objetivos de la empresa, junto con una finalidad general que se debe alcanzar y una estructura jerárquica que permita la coordinación de todas las acciones (Custodio, 2020).

Esta es una de las primeras etapas del proceso administrativo, donde se determinan los resultados deseados de la organización o empresa. Se describen en detalle los planes que son específicos y se refieren a cada departamento dentro de la organización que está bajo los planes y estrategias (Custodio, 2020).

La planificación es esencial porque las empresas enfrentan cambios continuos en todos los frentes: económico, social, político, tecnológico y cultural. Se debe determinar el curso de acción preciso que se debe tomar, siempre guiado por ideas y procedimientos fundamentales que se crean de manera secuencial (Custodio, 2020).

Figura 4. Tipos de Planeación



Adaptado de Custodio (2020).

Elaborado por: Mendieta, J. (2024).

Hay varios aspectos de la planificación, y la planificación se desarrolla a corto, mediano y largo plazo.

Figura 5. Elementos de la planeación

Propósitos

- Investigación
- Estrategias
- Políticas

Procedimientos

- Programas
- Presupuestos
- Cursos de acción

Adaptado de Custodio (2020).

Elaborado por: Mendieta, J. (2024).

La Organización

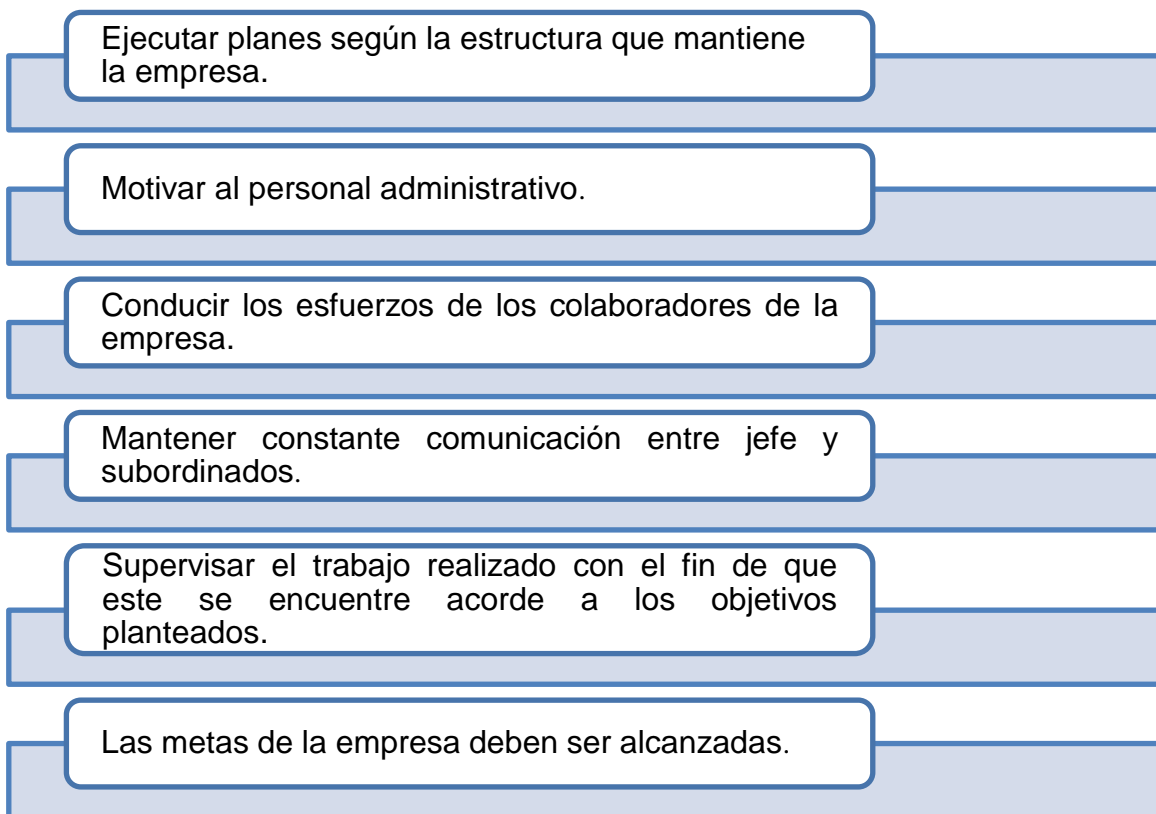
La base de la organización es el ejercicio de la autoridad, el cual lo realiza un jefe superior comunicándose con un subordinado, comenzando con un hecho específico que necesita ser cambiado. Se distingue por su referencia a las

circunstancias cambiantes, es decir, a las que pertenecen a lo concreto (Guerrero & Galindo, 2020).

La Dirección

La noción de gestión comprende múltiples partes, entre ellas la realización de tareas programadas y la influencia del administrador, mantener una comunicación constructiva con los empleados o colaboradores, supervisar y motivar al personal (Guerrero & Galindo, 2020).

Figura 6. Elementos de la dirección



Adaptado de Guerrero y Galindo (2020).

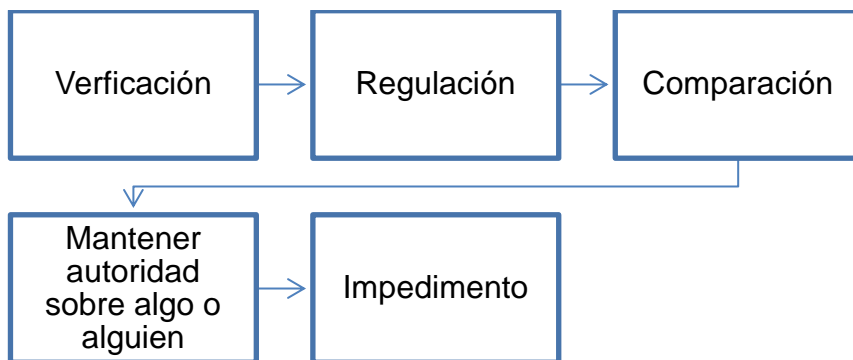
Elaborado por: Mendieta, J. (2024).

El Dirección

En el proceso, el control es crucial, incluso en los casos en que la organización administrativa tiene estrategias bien definidas, una estructura

organizacional adecuada y una gestión eficaz. Si no existe un mecanismo para generar informes que especifiquen si los objetivos están alineados con los hechos, el administrador no tendrá acceso al estado actual de la empresa. Esta idea amplia tiene múltiples significados y se puede aplicar para evaluar qué tan bien se está desempeñando el plan estratégico. Es un paso crucial en el proceso administrativo (Guerrero & Galindo, 2020).

Figura 7. Elementos del control



Adaptado de Guerrero y Galindo (2020)

Elaborado por: Mendieta, J. (2024).

2.1.8. Relación entre Procesos Administrativos

Los procesos de cada organización son interdependientes; No se puede concluir sin el otro comienzo. Normalmente, estas fases no se llevan a cabo en orden; más bien, se llevan a cabo según lo dicta cada circunstancia. Una vez planificados los procesos, el gerente de la empresa puede ser el encargado de llevarlos a cabo.

Una vez que cada secuencia ha progresado, es necesario ajustar el objetivo particular para que se ajuste a ella. El gerente o administrador del negocio debe involucrarse en cada paso, dando más peso a algunas fases que a otras en función de cómo se evalúe la situación. Las funciones están relacionadas entre sí y se influyen unas en otras en lugar de llevarse a cabo de forma independiente (Cervecer, 2023).

2.1.9. Importancia del proceso administrativo en las empresas

Los procesos administrativos son importantes para la gestión de una empresa porque proporcionan las reglas que se deben seguir para lograr los objetivos que la dirección ha establecido para la organización dentro de un plazo específico. También poseerán los componentes necesarios para mejorar la toma de decisiones.

Esto le dará a su empresa el poder de marcar la dirección y medir el nivel de eficiencia alcanzado en relación con sus objetivos. Esto implica reducir gastos innecesarios y reasignar los ahorros a otro departamento dentro de la empresa que necesite su atención para reducir la cantidad de recursos utilizados.

De manera similar, con una estrategia bien estructurada, su empresa siempre puede planificar el futuro porque, al analizar los resultados potenciales, los cursos de acción a corto, mediano y largo plazo ya estarán predeterminados.

Debido a que fomenta un mejor trabajo en equipo y previene situaciones que podrían socavar los planes de gestión, con frecuencia también se traduce en una mayor producción. Por último, limitará la cantidad de mediciones improvisadas que se puedan establecer, lo que podría llevar a tomar malas decisiones sobre las operaciones de la empresa (Zarate, 2021).

2.1.10. Proceso administrativo interno en la empresa Makertechni S.A.

Los procesos administrativos internos utilizados por Makertechni S.A. se detallan a continuación, junto con los instrumentos utilizados para llevarlos a cabo. Los registros de gestión interna de una empresa de consultoría en ingeniería eléctrica, como la ingeniería de telecomunicaciones, suelen incluir información pertinente como comisiones, beneficios o características del cliente junto con datos privados del cliente (Makertechni, 2023).

Elaboración de informes. - Los informes son documentos que resumen el estado del negocio. Estos consisten en las cuentas de pérdidas y ganancias y el balance. Cabe recalcar que, en el área de administración, también podría haber más informes adicionales. Los ejemplos incluyen cifras de ventas y el estado de costos estimado. Cada mes, la dirección evalúa y determina su situación financiera a partir de ellos. Muestran datos mensuales y totales a lo largo de un año.

Cotización y factura. - La empresa en su actividad diaria recibe solicitudes de cotización vía correo electrónico, mensajes de WhatsApp y llamadas. Para procesar estas solicitudes de manera eficiente, el departamento mantiene los datos como respaldo, quedan registradas en una hoja de cálculo Excel específica para cada cliente y el precio a cobrar por el servicio.

Una vez que el cliente acepta la oferta, el departamento envía la solicitud al departamento de tecnología y logística para gestionar la confirmación del servicio. Luego, la solicitud se envía al departamento de facturación, que espera la recepción del registro de servicio y del registro de implementación antes de emitir la factura (Makertech, 2023).

Inventario. - Otro puede ser el manejo de inventario, ya que al dar servicio técnico en la empresa Makertech S.A., se manejan inventario de repuestos como cables, herramientas como fusibles, etc. Actualmente la empresa enfrenta problemas en la gestión de inventarios debido a la falta de un control adecuado. Según el departamento de logística y el gerente de almacén, no existe un nivel de inventario máximo ni mínimo, por lo que el inventario se verifica solo cuando es necesario. No existen registros de llegadas y salidas ni en Kardex ni en el sistema interno.

Esta falta de control crea un problema interno importante porque la empresa no tiene información sobre la disponibilidad de equipos para cumplir con los pedidos de los clientes. Además, se señala que algunos productos fueron

desechados por fechas de vencimiento, generando pérdidas económicas por la pérdida de consumibles que no fueron utilizados para su propósito original.

Microsoft Excel. - La parte financiera la manejan con Excel y lo q haces es verificar los datos tanto con los papeles de físico, es decir q al manejar de esta forma no existe un control q ayude a reconocer si los procesos son alterados o cambiados y existen errores en los documentos q entregan los empleados para la facturación a su vez generando a no poder realizar un análisis financiero pertinente al rendimiento.

2.1.11. Diseño de procesos administrativos y su importancia en las organizaciones

El diseño de procesos administrativos se enfoca en la creación de flujos de trabajo estructurados de manera más eficientes dentro de una organización, implica definir cómo se realizarán las actividades y tareas para lograr los objetivos y metas establecidos (Zarate, 2021).

2.1.12. Rediseño de procesos

En el diccionario de la Real Academia Española (2024) re significa “repetición, reconstruir y diseño se define como un esquema o configuración; de una planificación; de la idea o disposición original de algo; o del modo en que algo tiene”. En el ámbito administrativo, se piensa aún más cuidadosamente en el rediseño. Hitt (2006) indica que “implica el rediseño fundamental de los procesos de negocios con el propósito de lograr mejoras contundentes” (p.633).

Según Hindle (2008). Menciona que: es una estrategia de vanguardia para el cambio organizacional que implica una reevaluación exhaustiva y un rediseño drástico del proceso para aumentar significativamente las métricas clave de desempeño, incluidas la calidad, el costo, la velocidad y el servicio (p. 187).

De acuerdo a lo antes indicado, es una explicación detallada de todos los procedimientos principales que realiza una empresa para aumentar el retorno de la

inversión, reducir gastos y mejorar las métricas de desempeño, como la calidad del servicio. Cualquier proceso organizacional puede, en general, mejorarse mediante modificaciones.

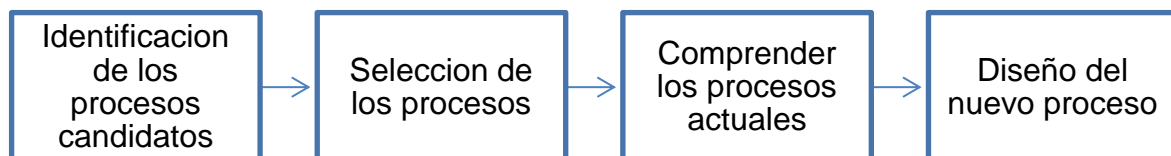
2.1.13. Importancia del rediseño

La reingeniería es esencial para la forma en que operan las empresas hoy en día y es una verdadera representación de su dinamismo y adaptabilidad al cambio. Su importancia surge principalmente del hecho de que el rediseño tiene como objetivo identificar el mejor curso de acción o alternativas adecuadas para que el cambio no sea drástico y genere malestar en todos los departamentos de una organización.

Los departamentos de la empresa son interdependientes y necesitan constantemente una gestión eficaz de la información. Aunque el rediseño ha estado en marcha durante décadas, su principal objetivo ahora es identificar las deficiencias para poder tomar acciones correctivas para el éxito a largo plazo de la empresa. A continuación, se reconoce las siguientes metodologías de rediseño de procesos:

En cuanto al rediseño de procesos, la técnica de Hammer y Champy (1994) es considerada como una de las pioneras; tiene cuatro pasos que involucran los procesos globales de la organización. Su principal beneficio de aplicación es la velocidad a la que se genera el cambio; sin embargo, está destinado a rediseños radicales, donde el proceso se modifica desde cero y donde el riesgo es elevado. El proceso de la metodología se muestra a continuación.

Figura 8. Metodología de rediseño N° 1

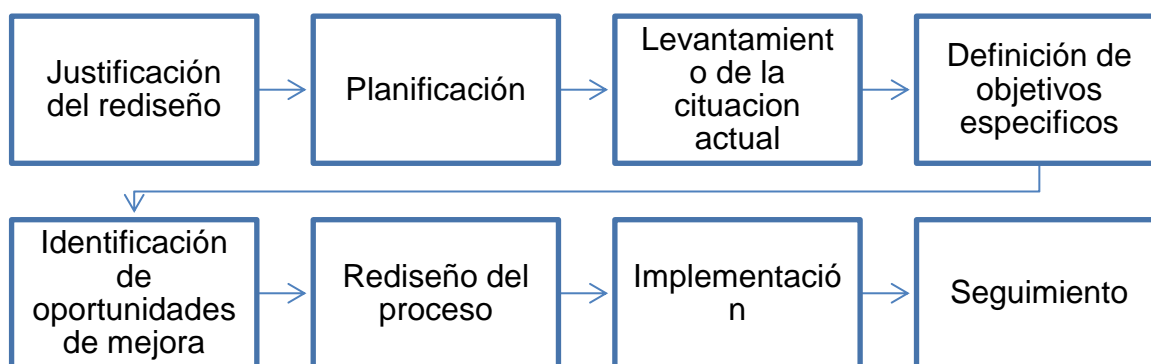


Adaptado de Hammer & Champy (1994)

Elaborado por: Mendieta, J. (2024).

Sin embargo, Arata (2009) tiene en cuenta un rediseño del proceso más estandarizado e integrado que detalla la realización de ocho pasos. El uso de esta metodología propicia una modificación o creación gradual del proceso; Sin embargo, al estar destinado a una reestructuración específica, los procesos que están directamente relacionados con ella podrán ser descartados. El autor sugiere los pasos que se enumeran a continuación para el rediseño del proceso:

Figura 9. Metodología de rediseño N° 2



Adaptado de Navarro (2003)

Elaborado por: Mendieta, J. (2024).

De manera similar, el proceso se examina en detalle a continuación con el objetivo de identificar la acumulación administrativa en curso de acciones conectadas que constituyen el núcleo real de la gestión administrativa de una organización.

2.1.14. Elementos del rediseño de procesos

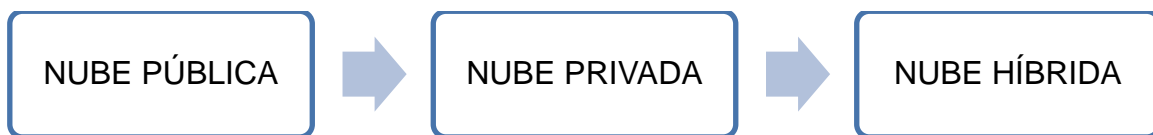
Normalmente, el rediseño de procesos se basa en tres pilares clave. Estos consisten en tareas, personas y tecnologías. Sin estos elementos de conexión, es imposible administrar una empresa en el mundo moderno de una manera que logre con éxito sus objetivos y haga que sus miembros se sientan parte de la organización (Wearedrew, 2022).

2.1.15. Cuestiones básicas del servicio de “computación en la nube”

El uso de soluciones de “Cloud Computing” se define como una forma de contratar la prestación de servicios de procesamiento de información, mediante la cual los datos se depositan en una infraestructura tecnológica de un tercero para su procesamiento. Dado que actualmente no es necesario invertir en infraestructura de software y hardware y se puede acceder a los servicios a través de Internet, esto se presenta actualmente a las empresas como una enorme ventaja.

Y en este caso “El proveedor puede encontrarse, prácticamente, en cualquier lugar del mundo y su objetivo último será proporcionar los servicios citados optimizando sus propios recursos a través de, por ejemplo, prácticas de deslocalización, compartición de recursos y movilidad o realizando subcontrataciones adicionales” (Agencia Española de Protección de Datos., 2013). Pero dentro de las definiciones de “computación en la nube” se encuentra 3 modelos diferentes:

Figura 10. Modelos de Computación en la Nube



Adaptado de Suarez y Escobar, (2015).

Elaborado por: Mendieta, J. (2024).

Nube Pública. Cuando "el proveedor de servicios en la nube ofrece sus recursos abiertamente a entidades heterogéneas, sin más relación entre ellas que la de haber cerrado un contrato con el mismo proveedor de servicios", se dice que es un servicio de nube pública. Las nubes comunitarias se encargan de ofrecer servicios compartidos a clientes o usuarios con demandas o perfiles comparables. Todo bajo un mismo plan Cloud, que asegura beneficios de expansión, acceso, movilidad y flexibilidad a bajo costo.

Nube Privada. "Una Nube Privada no necesariamente será implementada por la misma entidad que la utiliza, sino que se podrá contratar a un tercero que actuará bajo su supervisión y en función de sus necesidades." "Una Nube Privada no necesariamente será implementada por la misma entidad que la utiliza", afirma el autor. "Un servicio de nube privada es aquel que es gestionado y administrado por la entidad que lo forma, sin que entidades externas participen en él y mantengan control sobre el mismo."

Las nubes privadas proporcionan niveles más altos de seguridad y protección, que permiten a los clientes administrar y controlar las aplicaciones de sus organizaciones dentro de su propia infraestructura (disco, servidor o red) pagada y alojada dentro de la empresa.

Nube Híbrida. Cuando ciertos servicios en la nube se brindan de forma abierta y otros de forma privada, un cliente puede poseer algunas partes del servicio y compartir otras, aunque bajo diferentes estándares de control y sistemas de gestión. Esto se conoce como servicio de nube híbrida. Independientemente de los modelos ofertados, que dependerán del tamaño del negocio y del tipo de información estudiada, se pueden contratar diferentes tipos de servicio. A continuación, se examinan los más significativos:

Figura 11. Tipos de servicios de computación en la nube



Adaptado de Suarez y Escobar, (2015).

Elaborado por: Mendieta, J. (2024).

2.1.16. Automatización de procesos administrativos

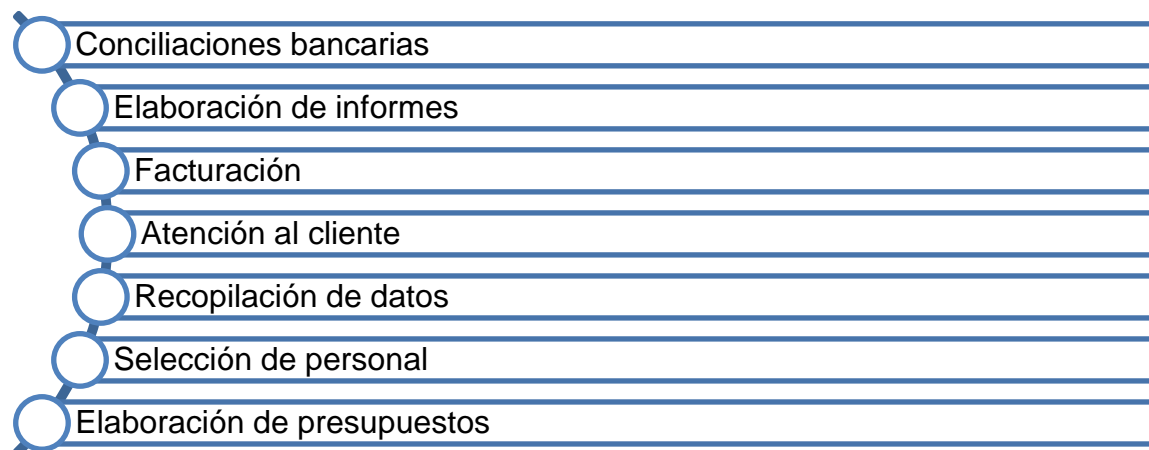
La automatización de procesos administrativos es la aplicación simple de tecnología, integración de sistemas e integración de datos para realizar una tarea que antes se realizaba a mano. Para ahorrar tiempo y esfuerzo, la organización puede aprovechar la tecnología. Como resultado, es factible agilizar los numerosos procedimientos administrativos, que normalmente implican tareas repetitivas que llevan mucho tiempo (Farfán, 2020).

Sin embargo, es imperativo enfatizar que un flujo de trabajo bien definido (es decir, uno que sea explícito sobre las partes involucradas, la información manejada, los tipos de acciones tomadas y el resultado) es un requisito previo para la automatización de procesos (SAP, 2023).

2.1.17. Procesos administrativos que se pueden automatizar

Debido a que las tareas tienden a ser repetitivas y laboriosas, es crítico desde el punto de vista administrativo determinar cuáles se pueden automatizar para aumentar la producción y la eficiencia de la organización (Farfán, 2020). Entre los procesos administrativos que se pueden automatizar están los siguientes:

Figura 12. Procesos administrativos que se pueden automatizar



Fuente: Farfán (2020).

Elaborado por: Mendieta, J. (2024).

No todas las tareas administrativas se pueden mecanizar. Pero la gran mayoría se pueden automatizar si cumplen estos requisitos:

El procedimiento debe gestionar una gran cantidad de datos. Para el negocio, cualquier falla en el proceso es crucial. Consiste en procedimientos y operaciones repetitivos y que consumen mucho tiempo. Requiere varias fuentes de información de gestión y ubicaciones de documentos (Farfán, 2020).

2.1.18. Ventajas de la automatización de procesos administrativos

La automatización de los procedimientos administrativos de una organización tiene varias ventajas.

- Uno de los principales beneficios de la automatización de procesos es la reducción de costos en varios procesos, ya que permite a la organización detectar y eliminar gastos superfluos.
- La empresa estandariza efectivamente sus procedimientos, lo que le permite brindar servicios de mayor calidad y cumplir con todas las reglas establecidas.
- Debido a que los procesos se aceleran, hay una mayor agilidad operativa, lo que permite acortar los ciclos de producción y eliminar repeticiones innecesarias.
- Debido a que los flujos de trabajo serán más eficientes, se pueden reducir los errores.
- Los departamentos que participan en el proceso están mejor coordinados entre sí (Farfán, 2020).

2.1.19. Procesos administrativos con (XASS) X Application Server System

El diseño de procesos administrativos mediante la adquisición de un XASS (X Application Server System) es una estrategia que puede ayudar a las empresas a mejorar su gestión en varios aspectos. En primer lugar, un XASS puede ayudar a las empresas a automatizar sus procesos administrativos, lo que puede liberar tiempo y recursos para que los empleados se concentren en tareas más estratégicas (XASS, 2003).

En segundo lugar, un XASS puede ayudar a las empresas a mejorar la eficiencia de sus procesos, lo que puede conducir a una reducción de los costos. En tercer lugar, un XASS puede ayudar a las empresas a mejorar la seguridad de sus datos, lo que puede proteger la información confidencial.

2.1.20. Pasos para un diseño XASS adecuado

Para garantizar que la adquisición de un XASS tenga un impacto positivo en la gestión de la empresa, es importante seguir un proceso de diseño adecuado (Bananaexport, 2020). Este proceso debe incluir los siguientes pasos:

1. Análisis de los procesos administrativos actuales: El primer paso es analizar los procesos administrativos actuales de la empresa para identificar los puntos de mejora. Esto puede realizarse mediante una auditoría interna o mediante la contratación de un consultor externo.

2. Definición de los objetivos del diseño: Una vez que se han identificado los puntos de mejora, es necesario definir los objetivos del diseño. Estos objetivos deben ser específicos, medibles, alcanzables, relevantes y temporales.

3. Desarrollo de un plan de diseño: El plan de diseño debe especificar los pasos que se deben seguir para implementar el nuevo sistema. Este plan debe incluir un cronograma, un presupuesto y una asignación de recursos.

4. Implementación del nuevo sistema: La implementación del nuevo sistema debe realizarse de forma gradual y controlada para minimizar el impacto en las operaciones de la empresa.

5. Evaluación del nuevo sistema: Una vez que el nuevo sistema está implementado, es importante evaluar su impacto en la gestión de la empresa. Esta evaluación puede realizarse mediante encuestas a los empleados, análisis de datos o auditorías (Traductores Simultaneos, 2014).

A continuación, se presenta un ejemplo de cómo un XASS puede ayudar a mejorar la gestión de una empresa: Una empresa de fabricación tiene un proceso administrativo complejo para la gestión de sus pedidos. Este proceso involucra a varios departamentos, lo que puede conducir a retrasos y errores. La empresa decide adquirir un XASS para automatizar este proceso. El nuevo sistema permite a los empleados de todos los departamentos acceder a la información del pedido en tiempo real. Esto elimina la necesidad de transferir la información manualmente entre los departamentos, lo que reduce los retrasos y los errores (Bananaexport, 2020).

Como resultado de la implementación del XASS, la empresa ha experimentado una mejora significativa en la gestión de sus pedidos. Los tiempos de respuesta se han reducido en un 50% y la tasa de errores se ha reducido en un 25%. Esto ha permitido a la empresa mejorar su satisfacción del cliente y su eficiencia operativa (Bananaexport, 2020).

2.1.21. Caracterización de la empresa

2.1.21.1. Origen de Makertechi S.A.

Con cinco años de experiencia, Makertechi S.A. es una empresa ecuatoriana conformada por un grupo de profesionales calificados comprometidos con el desarrollo de actividades de consultoría en ingeniería eléctrica, ingeniería de telecomunicaciones, construcción e inspección de obras civiles y el suministro de materiales eléctricos-telecomunicaciones que cumplen con los más estrictos estándares de calidad actuales. estándares (Makertechi, 2023).

La empresa fue fundada en 2010 por un grupo de ingenieros que trabajaron juntos durante más de 7 años. Como resultado, se aceleró su capacitación y se formaron equipos de especialistas con experiencia en ingeniería civil, de sistemas, eléctrica y de telecomunicaciones, así como en la construcción de instalaciones eléctricas de baja y alta tensión (Makertechi, 2023).

Uno de los espacios que Makertechi S.A. tiene a disposición para llevar a cabo los proyectos en los que trabaja es un espacio físico de 100 m² en Guayaquil

que incluye equipos de oficina cuidadosamente colocados en un ambiente cómodo para los empleados. Para las instalaciones, la organización ofrece equipos de construcción, herramientas de medición y vehículos rústicos. También contiene hardware informático de última generación con el software de ingeniería y gestión de proyectos más reciente, lo que garantiza el calibre del producto terminado (Makertechni, 2023).

2.1.21.2. Servicios que ofrece la empresa

Makertechni S.A es una empresa que ofrece servicios de telecomunicaciones e ingeniería eléctrica tales como:

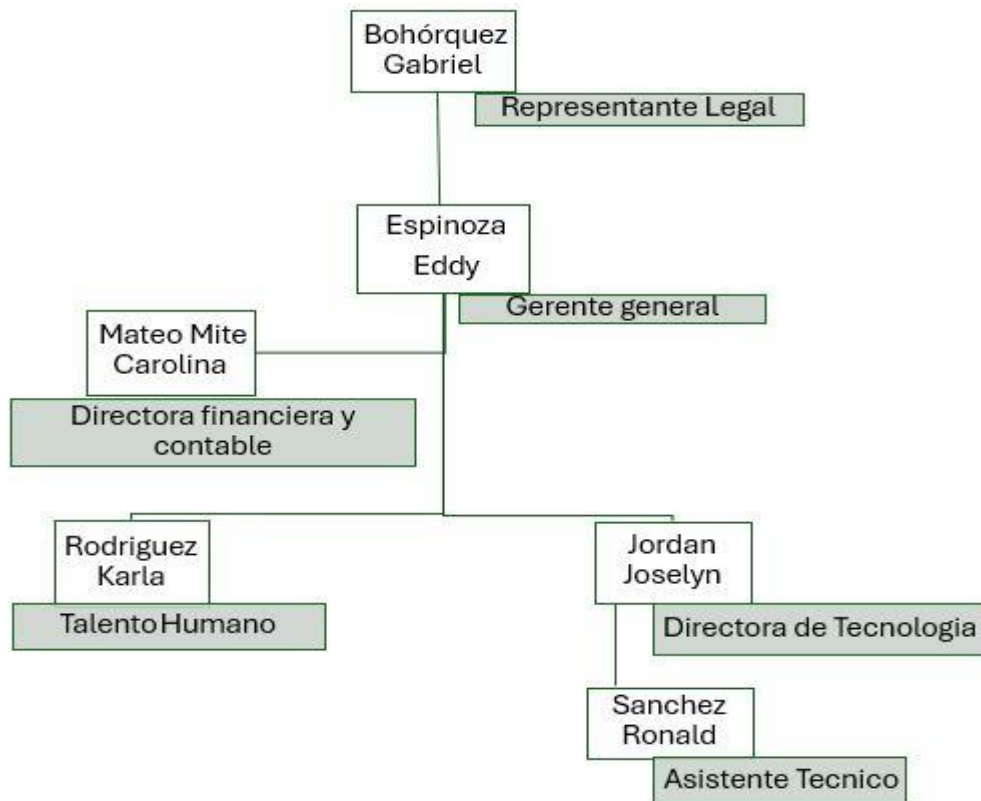
- Servicios generales tales como construcción de obras en ingeniería civil y gestión de proyectos.
- Servicios de instalaciones eléctricas y telecomunicaciones
- Venta de materiales eléctricos en alta, baja tensión y de telecomunicaciones.
- Diseño, construcción sistemas eléctricos en alta, baja tensión.
- Diseño de telecomunicaciones, red y datos.
- Diseño de redes primarias y secundarias.
- Mantenimiento, instalación y suministros de equipos de sistema de pararrayos y calidad de la energía.
- Sistema de seguridad (alarmas y cámara de vigilancia)
- Supervisión de construcción de obras (Makertechni, 2023).

El objetivo de Makertechni s.a. es apoyar el crecimiento de la industria ecuatoriana ofreciendo servicios técnicos de alta calidad y altamente comprometidos. El objetivo principal de la empresa es ofrecer soluciones completas e ideales basadas en los requisitos de cada cliente, estar equipados para responder a las dificultades de los clientes mediante la aplicación de diversas tecnologías informáticas (Makertechni, 2023).

2.1.21.3. Estructura Interna

La estructura de la estructura se basa en procedimientos operativos estándar y está reforzada por un sistema de gestión organizacional que garantiza que todas las actividades que involucran recursos técnicos y humanos se desarrollen según lo planeado.

Figura 13. Estructura de la empresa



Fuente: Makertechni (2023).

2.1.21.4. Descripción de los puestos

Representante legal

- Tiene que estar a cargo de todas las funciones de la empresa.
- Mantener estricto apego a todas las leyes, reglas y legislaciones aplicables, y defender las decisiones tomadas en la asamblea de accionistas.

Gerente general

- Sus responsabilidades incluyen representar a la empresa en los tribunales y extrajudicialmente, supervisar su progreso administrativo, operativo y financiero, e informar trimestralmente a los accionistas sobre el cumplimiento por parte de la empresa del plan operativo anual.
- Los empleadores son responsables de contratar, despedir y sancionar a los miembros del personal cuyo nombramiento o destitución no sea competencia de otra organización dentro de la empresa. La remuneración también deberá determinarse de conformidad con la legislación laboral.
- Crear campañas publicitarias.
- Proporcionar la información que buscan los socios de la empresa, clientes internos y organismos externos como la Superintendencia de Sociedades, el CONSEP y otros establecimientos que discuten sobre sus competidores.

2.2. Marco Conceptual

Mejora continua. - “La mejora continua es un instrumento para mejorar cualquier proceso o servicio relacionado con la planificación, gestión, proceso y consecuencias de un producto o servicio” (Zambelli, 2021).

Proceso. - Según ISO 9001 (2015) define a un proceso como una serie de pasos planificados entre sí, el cual requiere de la intervención de recursos humanos y materiales para complementar una secuencia lógica.

Reingeniería de procesos. – En INESDI (2023) “Es una estrategia fundamental en el mundo empresarial actual, que permite a las organizaciones mejorar su eficiencia y competitividad” (p. 1).

2.3. Marco Legal

2.3.1. Leyes de Comercio y Empresas

Estableciendo los criterios jurídicos para fundar y gestionar empresas, estas regulaciones adquieren importancia al considerar la reconfiguración de procesos, ya que tienen el potencial de modelar tanto la configuración de la organización como la ejecución de transacciones comerciales.

2.3.2. Leyes de Protección de Datos

Constitucion de la República (2011) afirma

Art. 66.- Se reconoce y garantizará a las personas:

19. El derecho a la protección de datos de carácter personal, que incluye el acceso y la decisión sobre información y datos de este carácter, así como su correspondiente protección. La recolección, archivo, procesamiento, distribución o difusión de estos datos o información requerirán la autorización del titular o el mandato de la ley (p. 30).

En el entorno de una estructura de gestión centralizada, estas disposiciones adquirirán una relevancia crítica al asegurar la protección y confidencialidad de los datos concernientes a clientes y empleados que son tratados en el sistema.

2.3.3. Leyes de Propiedad Intelectual

Si el rediseño incluye innovaciones que abarca avances en productos, servicios o procedimientos, estos desempeñarán un papel esencial al salvar los derechos de propiedad intelectual y estimular la creatividad y el avance en la innovación.

2.3.4. Leyes de Competencia

Cuando se rediseñan los procesos y se incorporan sistemas centralizados, es crucial que no se transgredan estas normativas, impidiendo la creación de obstáculos que distorsionen la competencia y restrinjan las posibilidades de elección para los consumidores.

2.3.5. Leyes de Impuestos

Los cambios en la estructura organizativa y los procedimientos desencadenar ramificaciones en el ámbito fiscal. Verificar que el proceso de rediseño esté en plena conformidad con las responsabilidades tributarias resulta crucial para evitar complicaciones impositivas en el futuro.

2.3.6. Leyes de Cumplimiento y Regulación Sectorial

Tienen directrices particulares que deben ser considerados al llevar a cabo el proceso de reconfiguración y la integración de sistemas centralizados.

Artículo 2.- Finalidad. La finalidad de la presente Ley es fomentar la innovación y el desarrollo, adopción y uso de nuevas tecnologías en productos y servicios financieros para mejorar la inclusión financiera, la productividad nacional y contribuir a la reducción de brechas de desigualdad socioeconómica en un contexto de plena competencia y brindar la protección a las y los usuarios y consumidores de los servicios (Ley Fintech, 2022).

2.3.7. Ley de superintendencia de compañía

Artículo 20.- Las compañías constituidas en el Ecuador, sujetas a la vigilancia y control de la Superintendencia de Compañía de cada año y Valores, enviarán a está, en el primer cuatrimestre.

- a. Copias autorizadas del balance general anual, del estado de la cuenta de pérdidas y ganancias, así como de las memorias e informes de los administradores y de los organismos de fiscalización establecidos por la Ley;
- b. La nómina de los administradores, representantes legales y socios o accionistas, incluyendo tanto los propietarios legales como los beneficiarios efectivos, atendiendo a estándares internacionales de transparencia en materia tributaria y de lucha contra actividades ilícitas, conforme a las resoluciones que para el efecto emita la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros; y, Los demás datos que se

contemplaren en el reglamento expedido por la Superintendencia de Compañías y Valores.

2.3.8. Código Tributario

Según el Código Tributario (2015) que se ha tomado como referencia al Consejo Nacional y la Comisión de Legislación y Codificación dice: Tiene cuatro partes: En su Libro I contiene las disposiciones relativas al tributo, a la obligación tributaria y a los sujetos de la relación que nace en virtud de aquella. El Libro II y el III que contemplan la normativa sobre el procedimiento administrativo y el contencioso tributario respectivamente; y, el Libro IV que se refiere al régimen sancionador tributario. También contempla el ejercicio de los derechos de los contribuyentes y se enfoca a profundidad en las diversas alternativas que se ofrecen a estos para que puedan presentar sus reclamos, peticiones, solicitudes y recursos.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Enfoque de la investigación

El enfoque mixto debido a que es un proceso en la recolección de análisis cuantitativos y cualitativos, dentro del estudio lo que permitirá recolectar información pertinente en efecto a las variables asignadas en la investigación. Ayala (2018) afirma que:

“La investigación mixta o metodología mixta de investigación es (...) la cual el investigador utiliza más de un método para obtener resultados. En su mayor parte, esto involucra el desarrollo de investigaciones combinando una metodología cuantitativa con una cualitativa, para así obtener resultados más extensos” (p.1).

Para una integración y discusión conjunta para la automatización del sistema, el desarrollo del enfoque implicó la recolección y análisis de datos, tanto cuantitativos (resultados del instrumento aplicado al personal administrativo de Makertech S.A.) como cualitativos (habilidades, descripción y análisis de procesos administrativos), se extrajeron conclusiones basadas en toda la información obtenida para una precisa optimización de sus procesos internos.

3.2. Tipo de investigación

3.2.1. Investigación de campo

Rus (2020) expresa que “La investigación de campo recopila los datos directamente de la realidad y permite la obtención de información directa en relación a un problema” (párr 2). Debido a que proporcionó información precisa y correcta para el análisis y definición de los procesos administrativos y del sistema (XASS) para la empresa Makertech S.A., el estudio de campo fue de vital importancia emplear durante el proceso de investigación.

Para estructurar adecuadamente los procesos administrativos, los datos necesarios para cada área administrativa financiera o contable, así como de

atención al cliente, se recolectaron de fuentes primarias utilizando instrumentos de recolección de datos tanto para investigación cuantitativa como cualitativa.

3.2.2. Investigación bibliográfica

La investigación bibliográfica de acuerdo con la Universidad de la República (2020) “la etapa de la investigación científica donde se explora la producción de la comunidad académica sobre un tema determinado. Supone un conjunto de actividades encaminadas a localizar documentos relacionados con un tema o un autor concretos” (p. 1).

Debido a que la información se guarda y documenta dentro de la organización, la investigación bibliográfica fue fundamental para el estudio con el fin de complementar el diseño del proceso administrativo de Makertech S.A. El sitio web de la firma, el software Excel Windows 10 que manejan para los diversos registros internos, el procedimiento administrativo vigente, archivos, boletines informativos e informes técnicos y departamentales son algunos ejemplos de fuentes secundarias internas que brindaron ayuda.

En cuanto a las fuentes secundarias externas se extrajo información de sitios oficiales como el Leyes de Comercio y Empresas, Leyes de Protección de Datos, Leyes de Propiedad Intelectual, Leyes de Competencia, Leyes de Impuestos, entre otras. Además, se basó en libros como principales colaboradores Hernández Sampieri y tesis de pregrado y posgrado tanto nacionales como internacionales para los antecedentes investigativos y, por último, artículos científicos de revistas como Digital Publisher, *Revista Didasc@lia*, *Ciencia e Ingeniería Neogranadina*, entre otras.

Al utilizar los datos adquiridos, se pudo determinar el contexto del problema, lo que ayudó a recopilar e identificar la información necesaria para entregar el resultado final del proyecto de investigación.

3.3. Alcance de la investigación

Dentro de esta investigación se desarrolla en base a dos tipos de alcance. Exploratoria: porque se trata de obtener información sobre la rentabilidad actual de la compra del sistema, relacionándola con las variables identificadas y encontrando métodos adecuados. Es descriptiva, debido a que se abordan las variables dependientes e independientes de manera que se estudia por separado el contexto del diseño de investigación. Ramos (2020) indicó:

En este tipo de investigación se conoce las características del fenómeno dónde se busca exponer su presencia en un determinado grupo humano, define las características de los encuestados, mide las tendencias de los datos, lleva a cabo la investigación en diferentes momentos para identificar como responden diferentes grupos hacia el producto o servicio que brinda la empresa hacia el cliente (p.2,3).

Para sistematizar de la gestión de recursos empresariales con flujogramas de procesos en las áreas administrativas, financiero o contable y atención al cliente, además de entender qué otros servicios pueden utilizar este modelo. Se concentrará en resumir los resultados de la investigación.

3.4. Técnicas e instrumentos para obtener los datos

3.4.1. Encuesta

Según Fera et al., (2020) indicó que:

Este tipo de herramientas investigativas permite tabular y examinar las opiniones recibidas de las personas encuestadas. Así mismo se analiza una serie de datos de una muestra de una población en dónde se desea explorar, predecir y analizar determinadas características (p. 5).

Para la elaboración de la presente investigación se aplicó la encuesta al personal del área administrativa, financiero o contable y atención al cliente utilizando la asistencia de responder a una encuesta compuesta por preguntas sobre la

atomización de los procesos contables y las ventajas o desventajas asociadas a su implementación inicial.

3.4.2. Entrevista

Según Feria et al., (2020) indicaron que:

Este tipo de herramienta permite a los investigadores explicar los objetivos del estudio y detallar la información necesaria para obtener mejores respuestas. Es por esto, que se aplica a cualquier persona en situaciones en las que es difícil proporcionar una respuesta por escrito. (p.7).

Para obtener información relevante sobre los procesos administrativos se entrevistó a representante legal y al gerente general de la empresa, para que puedan informar sobre la gestión de la empresa, conocer posibles deficiencias y así sustentar las premisas planteadas en el problema.

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

Pérez (2021) expresa que:

La población es un conjunto de individuos que viven en un preciso lugar. En términos sociológicos y biológicos, la población es vista como un grupo de elementos ya sean personas u organismos de determinada especie, que conviven en un espacio geográfico.

Para determinar la población en la investigación se tuvo en cuenta información histórica del personal según la empresa Makertech S.A., el personal está conformado por:

Tabla 1. *Población de la investigación*

Cargo	Cantidad	Porcentajes
Representante legal	1	6%
Gerente general	1	6%
Directora Financiera y contadora	1	6%

Talento humano	1	6%
Directora de tecnología	1	6%
Asistente técnico	1	6%
Técnicos	10	63%
Total	16	100%

Elaborado por: Mendieta, J. (2024).

3.5.2. Muestra

Según Arispe et al. (2020) concluyó lo siguiente:

La muestra es aquella que representa una parte de la población dónde es seleccionada de manera probabilística. Varias de las ventajas al realizar este tipo de muestra es que permite ahorrar tiempo, reduce costos y si se ha seleccionado bien la información entonces se obtendrá con exactitud y precisión los datos correspondientes. (p.74)

No se procede a utilizar formula de muestreo porque la población es pequeña y es más fácil obtener resultados muy precisos sobre el estado de las empresas seleccionando a toda la población para la muestra que se usará. Con los trabajadores que trabajan allí.

Tabla 2. *Muestra de la investigación*

Cargo	Cantidad	Porcentajes
Representante legal	1	6%
Gerente general	1	6%
Directora Financiera y contadora	1	6%
Talento humano	1	6%
Directora de tecnología	1	6%
Asistente técnico	1	6%
Otros trabajadores	10	63%
Total	16	100%

Elaborado por: Mendieta, J. (2024).

CAPÍTULO IV PROPUESTA O INFORME

4.1. Presentación y análisis de resultados

4.1.1. Encuestas a los trabajadores de la empresa

1. ¿Existe información regular, precisa y oportuna disponible sobre los procedimientos administrativos utilizados por cada departamento de la organización para lograr sus metas y objetivos?

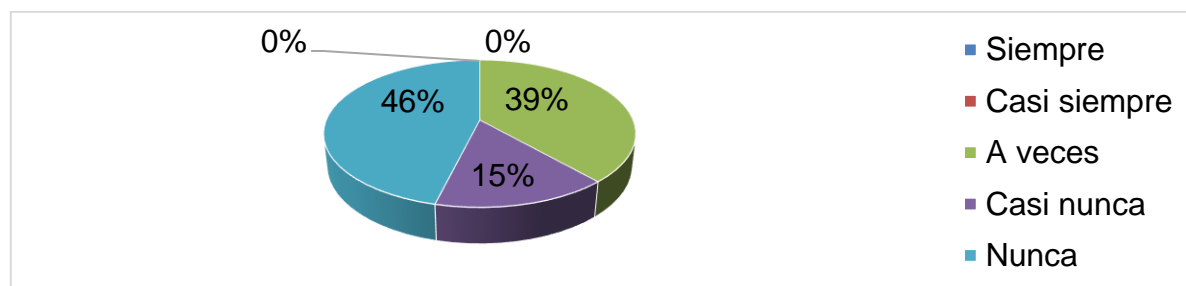
2.

Tabla 3. Información disponible sobre los procedimientos administrativos

Estratos	Población	Porcentajes
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
A veces	5	38%
Casi nunca	2	15%
Nunca	6	46%
Total	13	100%

Elaborado por: Mendieta, J. (2024)

Figura 14. Información disponible sobre los procedimientos administrativos



Elaborado por: Mendieta, J. (2024)

Análisis:

De los empleados encuestados el 46% indicó que nunca ha existido información regular, precisa y oportuna disponible sobre los procedimientos administrativos utilizados por cada departamento de la organización para lograr sus metas y objetivos, 39% expresó que a veces y el 15% que casi nunca.

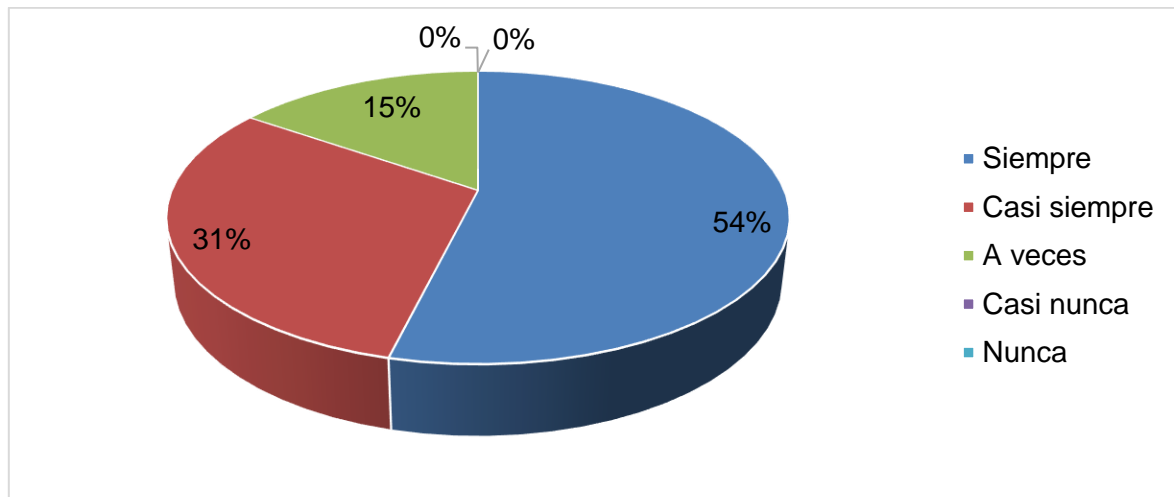
3. ¿Le resultaría conveniente que un sistema de automatización le permitiera resolver algunas tareas administrativas de manera flexible?

Tabla 4. Sistema de automatización para resolver tareas administrativas

Estratos	Población	Porcentajes
Siempre	7	54%
Casi siempre	4	31%
A veces	2	15%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	13	100%

Elaborado por: Mendieta, J. (2024)

Figura 15. Sistema de automatización para resolver tareas administrativas



Elaborado por: Mendieta, J. (2024)

Análisis:

De acuerdo a los resultados el 54% de los empleados de la empresa indico que siempre les resultaría conveniente que un sistema de automatización le permitiera resolver algunas tareas administrativas de manera flexible, el 31% expreso que casi siempre y el 15% acoto que a veces.

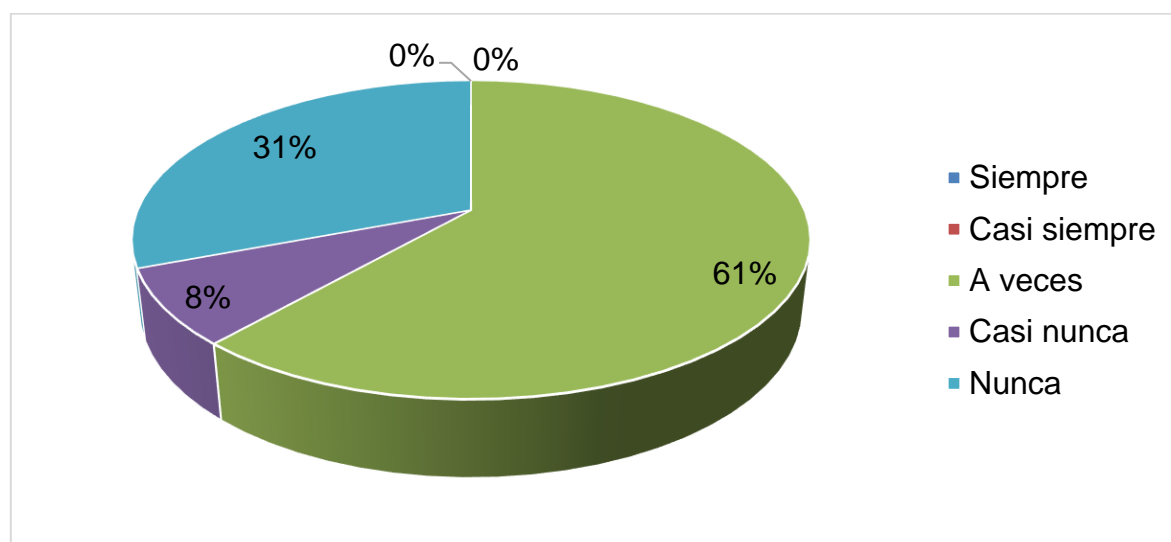
4. ¿Se almacenan automáticamente los datos sobre la empresa?

Tabla 5. Almacenamiento de los datos sobre la empresa

Estratos	Población	Porcentajes
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
A veces	8	62%
Casi nunca	1	8%
Nunca	4	31%
Total	13	100%

Elaborado por: Mendieta, J. (2024)

Figura 16. Almacenamiento de los datos sobre la empresa



Elaborado por: Mendieta, J. (2024)

Análisis:

Según los resultados de la encuesta el 61% de los empleados indicó que a veces se almacenan automáticamente los datos sobre la empresa, el 31% expresó que nunca y el 8% indicó que casi nunca.

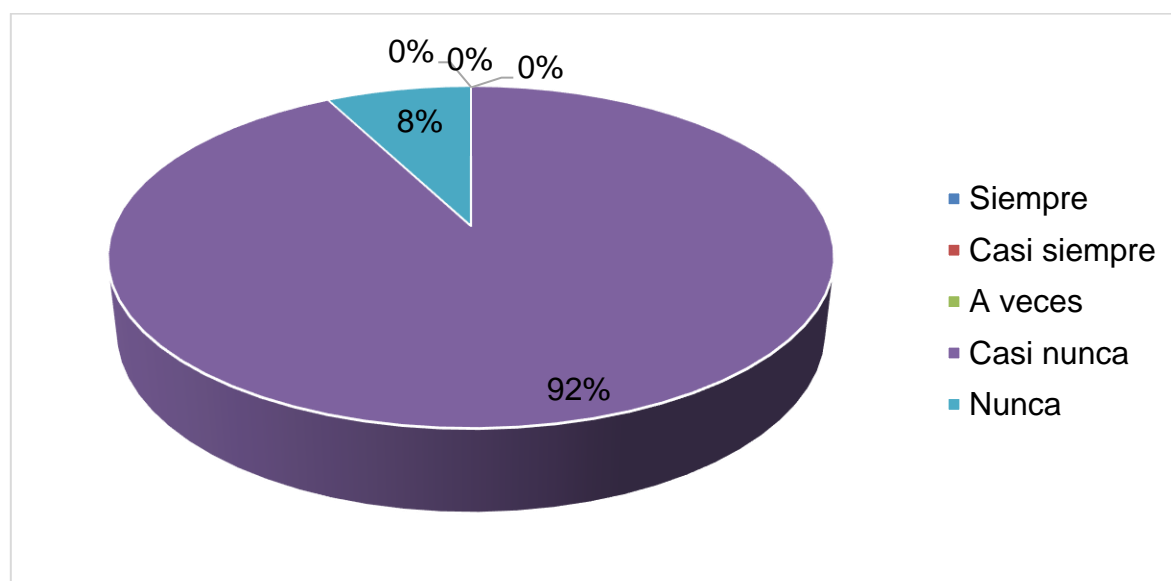
5. ¿La empresa posee algún sistema automático para realizar sus tareas?

Tabla 6. Sistema automático que posea la empresa para realizar tareas

Estratos	Población	Porcentajes
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
A veces	0	0%
Casi nunca	12	92%
Nunca	1	8%
Total	13	100%

Elaborado por: Mendieta, J. (2024)

Figura 17. Sistema automático que posea la empresa para realizar tareas



Elaborado por: Mendieta, J. (2024)

Análisis:

Del 100% de los trabajadores encuestados el 92% comentó que casi nunca la empresa posee algún sistema automático para realizar sus tareas y el 8% explicó que nunca.

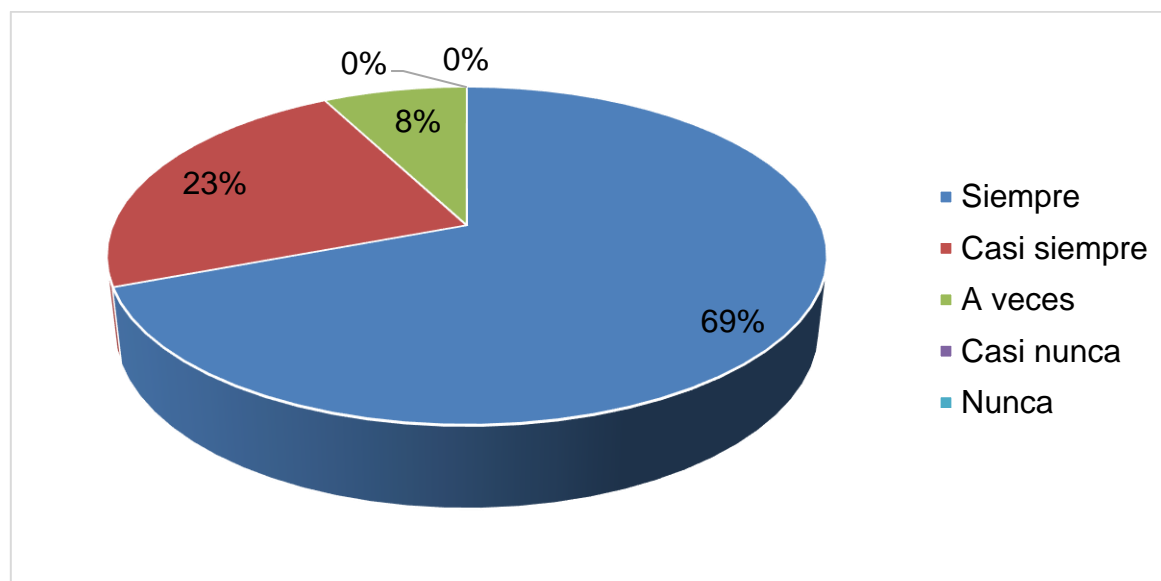
6. ¿Considera necesario implementar un sistema de automatización de procesos?

Tabla 7. Implementación de un sistema de automatización de procesos

Estratos	Población	Porcentajes
Siempre	9	69%
Casi siempre	3	23%
A veces	1	8%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	13	100%

Elaborado por: Mendieta, J. (2024)

Figura 18. Implementación de un sistema de automatización de procesos



Elaborado por: Mendieta, J. (2024)

Análisis:

Los resultados indicaron que el 69% de los empleados de la empresa expresaron que consideran siempre necesario implementar un sistema de automatización de procesos, el 23% casi siempre y el 8% expreso que a veces.

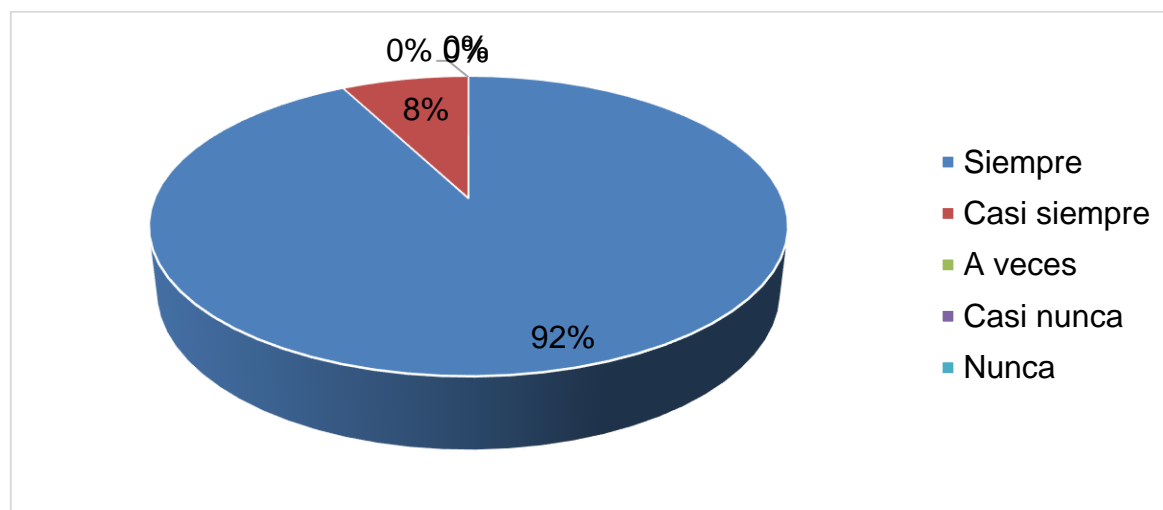
7. ¿Consideraría conveniente poder abordar algunos de los problemas en las actividades administrativas de forma autónoma con la ayuda de un sistema automatizado?

Tabla 8. *Conveniencia de automatizar las actividades administrativas*

Estratos	Población	Porcentajes
Siempre	12	92%
Casi siempre	1	8%
A veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	13	100%

Elaborado por: Mendieta, J. (2024)

Figura 19. *Conveniencia de automatizar las actividades administrativas*



Elaborado por: Mendieta, J. (2024)

Análisis:

El 92% de los empleados encuestados indicaron que consideraría siempre conveniente poder abordar algunos de los problemas en las actividades administrativas de forma autónoma con la ayuda de un sistema automatizado, el 8% expresó que casi siempre.

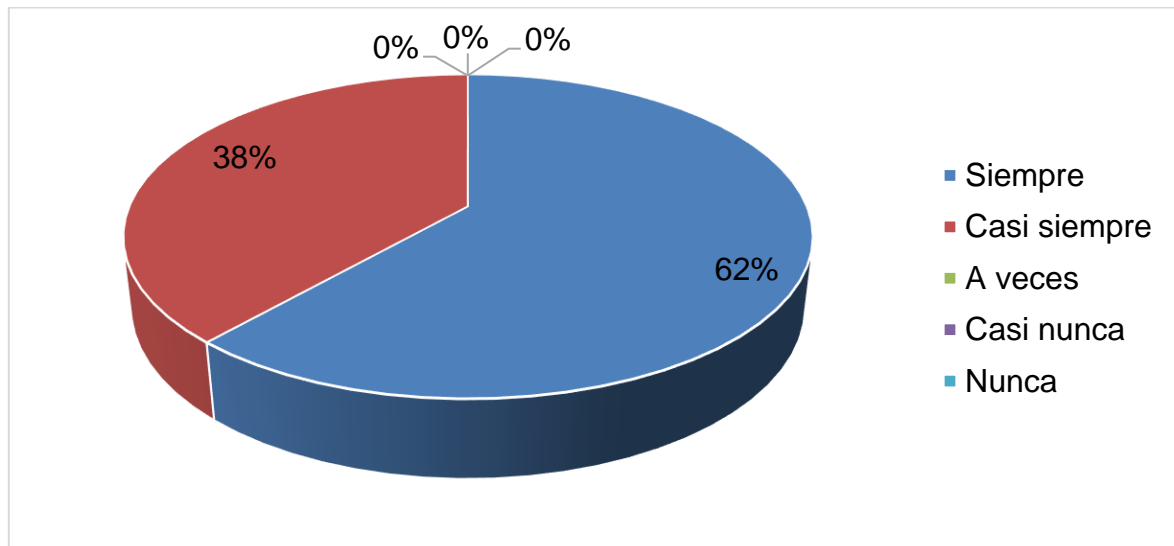
8. ¿Aumentaría su productividad en el trabajo si tuviese la opción de solucionar sus problemas con la automatización?

Tabla 9. Aumento de la productividad con la automatización

Estratos	Población	Porcentajes
Siempre	8	62%
Casi siempre	5	38%
A veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	13	100%

Elaborado por: Mendieta, J. (2024)

Figura 20. Aumento de la productividad con la automatización



Elaborado por: Mendieta, J. (2024)

Análisis:

Del 100% de los empleados encuestados el 62% indicó que siempre aumentaría su productividad en el trabajo si tuviese la opción de solucionar sus problemas con la automatización y el 38% acotó que casi siempre.

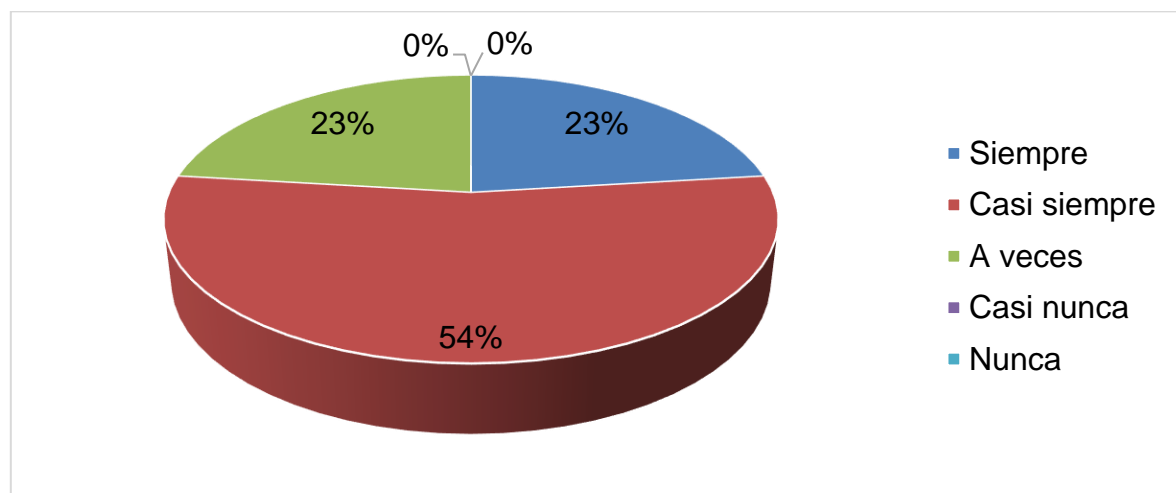
9. ¿Si se implementara un sistema de automatización para agilizar los procesos administrativos, usted cree que se pueda adaptar al manejo de ella?

Tabla 10. Adaptación al manejo de un sistema de automatización

Estratos	Población	Porcentajes
Siempre	3	23%
Casi siempre	7	54%
A veces	3	23%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	13	100%

Elaborado por: Mendieta, J. (2024)

Figura 21. Adaptación al manejo de un sistema de automatización



Elaborado por: Mendieta, J. (2024)

Análisis:

De acuerdo a los resultados el 54% de los empleados indico que casi siempre si se implementara un sistema de automatización para agilizar los procesos administrativos, se pueden adaptar al manejo de ella, un 23% expreso que siempre y otro 23% acoto que a veces.

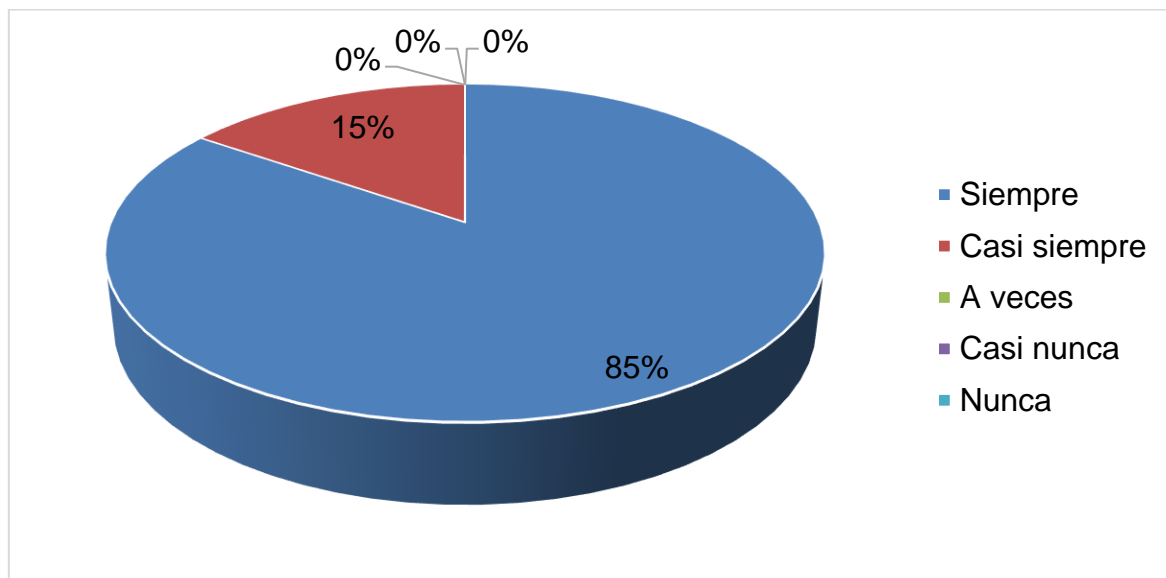
10. ¿Estaría usted a favor de automatizar los procedimientos administrativos mediante el uso de un sistema de autoayuda?

Tabla 11. A favor de automatizar los procedimientos administrativos

Estratos	Población	Porcentajes
Siempre	11	85%
Casi siempre	2	15%
A veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	13	100%

Elaborado por: Mendieta, J. (2024)

Figura 22. A favor de automatizar los procedimientos administrativos



Elaborado por: Mendieta, J. (2024)

Análisis:

El 85% de los empleados encuestados expreso que siempre estarían a favor de automatizar los procedimientos administrativos mediante el uso de un sistema de autoayuda y el 15% acoto que casi siempre.

4.1.2. Entrevistas

- 1. ¿Existe información regular, precisa y oportuna disponible para los colaboradores sobre los procedimientos administrativos utilizados por cada departamento de la organización para lograr sus metas y objetivos? Explique.**

Representante legal (Bohórquez Gabriel)

No. Actualmente enfrentamos problemas con la disponibilidad de información regular y precisa sobre los procedimientos administrativos de cada departamento, a menudo es inconsistente e inexacto, lo que dificulta la toma de decisiones informadas y puede afectar el logro de metas y objetivos.

Gerente General (Espinoza Eddy)

La información sobre los procedimientos administrativos de la empresa es difícil de obtener rápidamente, la falta de transparencia puede conducir a una gestión ineficaz y a decisiones basadas en datos incorrectos, lo que dificulta el logro de los objetivos y metas.

Directora Financiera y contable (Mateo Mite Carolina)

La información sobre los procedimientos administrativos es confusa y llega con frecuencia de manera tardía en el ámbito financiero y contable, lo que dificulta la consolidación de datos y puede afectar la precisión de los informes financieros.

- 2. ¿La empresa depende de algún sistema automático para realizar sus tareas? Explique.**

Representante legal

Actualmente, la empresa depende de sistemas automáticos, la implementación de un programa completo podría aumentar la automatización y la eficiencia operativa, reduciendo la carga de trabajo manual y reduciendo los errores.

Gerente General

Las operaciones de la empresa dependen en gran medida de los sistemas manuales la incorporación de un programa automatizado proporcionaría una

ventaja competitiva al aumentar la productividad y la velocidad de ejecución de tareas.

Directora Financiera y contable

Los procesos contables y financieros son lentos porque dependen de pocos sistemas automáticos para mejorar la precisión y la rapidez en estas áreas, será necesario implementar un programa automatizado.

3. **¿Cree que los colaboradores de la empresa poseen las habilidades necesarias para la automatización de las tareas administrativas? Explique.**

Representante legal

Los colaboradores tienen ciertas habilidades, pero la automatización podría requerir más capacitación, para garantizar que el personal se adapte y utilice eficazmente las nuevas herramientas, la implementación de un programa debe ir acompañada de programas de capacitación.

Gerente General

Aunque la mayoría de los empleados tienen las habilidades básicas, se necesitará capacitación para poner en marcha el nuevo sistema, para evitar obstáculos y garantizar una adopción efectiva, la transición debe manejarse cuidadosamente.

Directora Financiera y contable

Los colaboradores tienen las habilidades básicas, pero la automatización requerirá una curva de aprendizaje para que el personal se adapte y utilice eficientemente las nuevas herramientas, es esencial recibir capacitación.

4. **¿Estaría usted a favor de automatizar los procedimientos administrativos mediante el uso de un sistema de autoayuda? Explique.**

Representante legal

Sí, porque beneficiaría a la empresa, se facilitaría la ejecución de tareas rutinarias, lo que permitiría a los empleados concentrarse en tareas más estratégicas. Por ende, para garantizar que la automatización no afecte negativamente a la calidad del trabajo, se requiere un enfoque equilibrado.

Gerente General

Si, para aumentar la eficiencia operativa. Por lo contrario, se debe tener en cuenta la capacidad del personal para adaptarse. Es posible que una implementación gradual sea más efectiva.

Directora Financiera y contable

Sí, gracias; reduciría la carga de trabajo en tareas repetitivas. Sin embargo, es importante tomar precauciones para evitar comprometer la precisión y la calidad de las operaciones financieras.

5. **¿Estaría de acuerdo en invertir en un sistema de automatización para agilizar los procesos administrativos, financieros o contable y atención al cliente de la empresa? Explique.**

Representante legal

Si, me gustaría invertir en un sistema de automatización. Aunque requiere una inversión inicial, la elección se justifica por la mejora en eficiencia y la reducción de costos a largo plazo. La empresa también ganaría en competitividad y adaptabilidad al mercado.

Gerente General

La empresa se beneficiaría definitivamente de invertir en un sistema de automatización, agilizar los procesos administrativos y financieros ayudaría a la toma de decisiones y la satisfacción del cliente, lo que impulsaría el crecimiento a largo plazo.

Directora Financiera y contable

Si, compre un sistema de automatización. agilizaría los procedimientos financieros aumentaría la precisión de los informes, lo que permitiría una toma de decisiones más consciente y efectiva, la inversión sería estratégica para que la empresa crezca y sea más competitiva.

4.2. Análisis general

La respuesta de la encuesta a los empleados en la empresa MAKERTECHNI S.A., muestran que no todos tienen acceso a información sobre los procedimientos administrativos utilizados por cada departamento de la organización para lograr sus metas y objetivos, lo que es perjudicial para la empresa porque cualquier empresa u organización que quiera tener éxito necesita implementar un procedimiento administrativo. Es extremadamente difícil lograr los objetivos propuestos sin ellos.

La mayoría de los trabajadores consideran que un sistema de automatización le permitiera resolver algunas tareas administrativas, ya que a veces se cree automatizar los datos sobre la empresa, pero en programas de Microsoft como Excel, debido a que en MAKERTECHNI S.A., no se posee un sistema de automatización a nivel operativo. La ausencia de este conlleva a una alta necesidad de personal, falta de agilidad, rapidez y un servicio caro al cliente menos eficaz.

Es por esta razón que la mayoría de los empleados considera necesario implementar un sistema de automatización de procesos, están positivos a la adaptación a su manejo ya que les permitiría obtener mayor productividad, las tareas repetitivas y tediosas, pueden realizarse con mayor rapidez y menos supervisión, lo cual permitirá que se incremente el tiempo que el personal de MAKERTECHNI S.A., dedica a los proyectos más importantes.

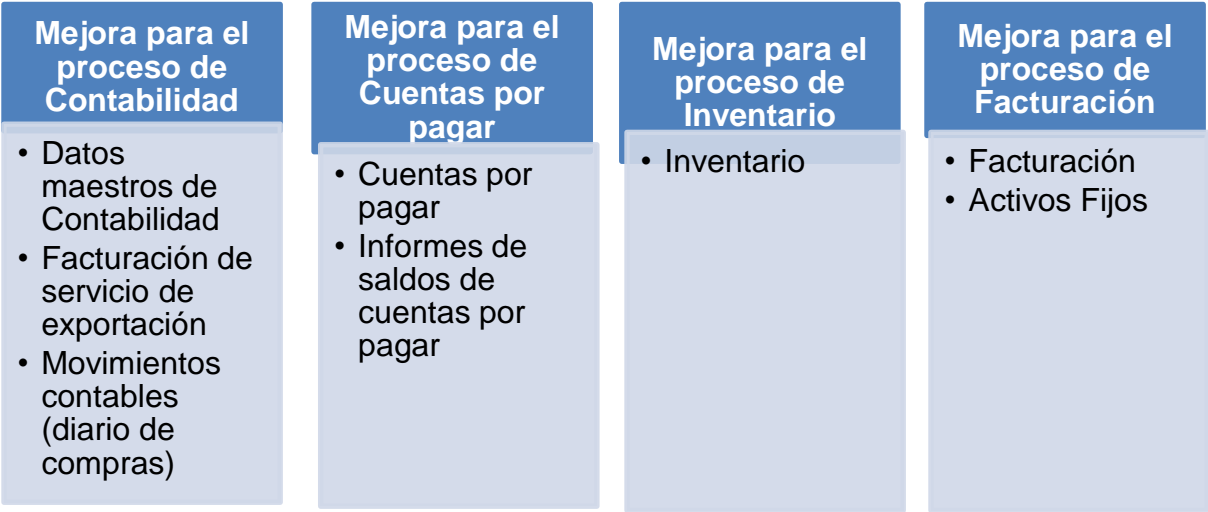
La entrevista a los administradores de la empresa indicó que es un problema que dificulta la toma de decisiones el no tener a la mano la información regular y precisa sobre los procedimientos administrativos de cada área, ya que esta es difícil de obtener y cuando llega es tarde afectando principalmente el ámbito financiero y contable. Además, la empresa ha adoptado la automatización por medio de los programas que le brinda Microsoft como Excel, Access, que no les es de gran utilidad y que igual terminan por archivar en papel la información.

Los administradores están conscientes de la capacidad y habilidad de sus colaboradores, pero indican que la automatización segura va a requerir capacitación para evitar obstáculos y garantizar una adopción efectiva. Las respuestas fueron positivas a favor de automatizar los procedimientos administrativos de MAKERTECHNI S.A., mediante el uso de un sistema de autoayuda siempre y cuando esta no afecte negativamente a la calidad del trabajo, para lo cual se requiere un enfoque equilibrado.

4.3. Propuesta para la solución del problema

El presente trabajo propone presentar como propuesta el diseño de procesos administrativos, mediante la adquisición de un (XASS) *X Application Server System*, el mismo que tiene como objetivo fundamental mejorar la gestión empresarial en la empresa MAKERTECHNI S.A. Herramienta imprescindible para evitar reprocesos, ofrecer a los usuarios una solución ideal e integral a sus necesidades y bajar los niveles de descontento que se han producido durante la fase actual de la organización, para lo cual se requiere mejorar:

Figura 23. Procesos administrativos a mejorar



Elaborado por: Mendieta, J. (2024)

Para obtener los mejores resultados, aprovecharlos al máximo y tener un retorno de inversión rápido, hay que implementar el sistema de información de forma estratégica. Para lo cual se describió la situación actual en los procesos administrativos de la empresa y se identificaron los factores que impiden un adecuado funcionamiento de los procesos administrativos en la misma. A continuación, se indagó opciones en el mercado de las herramientas de sistemas de información que ayudarían a solucionar la gestión empresarial en Makertech S.A. llegando a conclusión que (XASS) *X Application Server System* es el adecuado.

Un XASS es un sistema de aplicación de servidor X que proporciona una plataforma para el desarrollo y la ejecución de aplicaciones empresariales. Los XASS ofrecen una serie de ventajas para la gestión administrativa, entre las que se incluyen:

- **Automatización:** Los XASS pueden automatizar tareas administrativas repetitivas, liberando al personal para concentrarse en tareas más estratégicas.
- **Integración:** Los XASS pueden integrar diferentes sistemas administrativos, proporcionando una visión única de los datos.
- **Seguridad:** Los XASS ofrecen un alto nivel de seguridad para proteger los datos empresariales.

4.3.1. Requisitos para la adquisición de un XASS

Al adquirir un XASS, es importante tener en cuenta los siguientes requisitos:

- **Capacidades del sistema:** El XASS debe tener las capacidades necesarias para automatizar los procesos administrativos de la empresa.
- **Facilidad de uso:** El XASS debe ser fácil de usar para los empleados.
- **Coste:** El coste del XASS debe ser asequible para la empresa.

A continuación, se mostrarán los beneficios y requisitos del software contable cotizado.

4.3.2. Beneficios de la adquisición de un XASS

La adquisición de un XASS puede proporcionar los siguientes beneficios a la empresa:

- **Eficiencia:** El XASS puede ayudar a automatizar los procesos administrativos, lo que puede conducir a una mayor eficiencia.
- **Productividad:** El XASS puede ayudar a mejorar la productividad de los empleados, lo que puede conducir a una mayor producción.
- **Reducción de costes:** El XASS puede ayudar a reducir los costes administrativos, lo que puede generar ahorros para la empresa.

Ventajas del Software

- Proporciona un sistema moderno y eficaz.
- Funciona a través de módulos, pudiendo adquirir únicamente aquellos que sean imprescindibles para la empresa.
- Produce informes en Microsoft Excel, ahorrando tiempo de operación de tareas porque no se requiere transcripción de información.
- Proporciona soporte técnico.
- Genera cálculos del Impuesto al Valor Agregado del IVA sobre compras y ventas de manera sistemática.
- Permite imprimir informes utilizando una impresora láser o de puntos.

Desventajas del Software

- Su compra es más cara en comparación con otros softwares que se encontró en el mercado, pero se eligió XASS por tener todas las funcionalidades que necesita la empresa MAKERTECHNI S.A.
- No brinda capacitación para instalar software.

4.3.3. Recomendaciones

Para garantizar el éxito de la implementación de un XASS, se recomienda:

- **Involucrar a los usuarios en el diseño de los procesos administrativos:** Los usuarios deben ser parte del proceso de diseño para garantizar que los nuevos procesos sean adecuados para sus necesidades.
- **Ofrecer capacitación al personal:** El personal debe recibir capacitación sobre el uso del XASS para garantizar que puedan utilizar el sistema de forma eficiente.
- **Realizar un seguimiento del rendimiento:** Es importante realizar un seguimiento del rendimiento de los nuevos procesos administrativos para identificar áreas de mejora.

4.4. Desarrollo de la propuesta

Una vez finalizada la investigación, cada una de las sugerencias que se enumeran a continuación tienen como objetivo abordar los problemas descubiertos en los procedimientos administrativos que actualmente lleva a cabo MAKERTECHNI S.A. ubicada en la ciudad de Guayaquil. El administrador de la empresa y el representante legal son los encargados de poner en práctica esta idea.

4.4.1. Capacitación

Cada área involucrada contará con un cronograma de capacitación. Primero recibirán instrucción los responsables del área de contabilidad, en segundo lugar, los integrantes del área de tecnología; seguidos por los encargados del área de facturación recibirán instrucción.

Tabla 12. Cronograma de capacitación

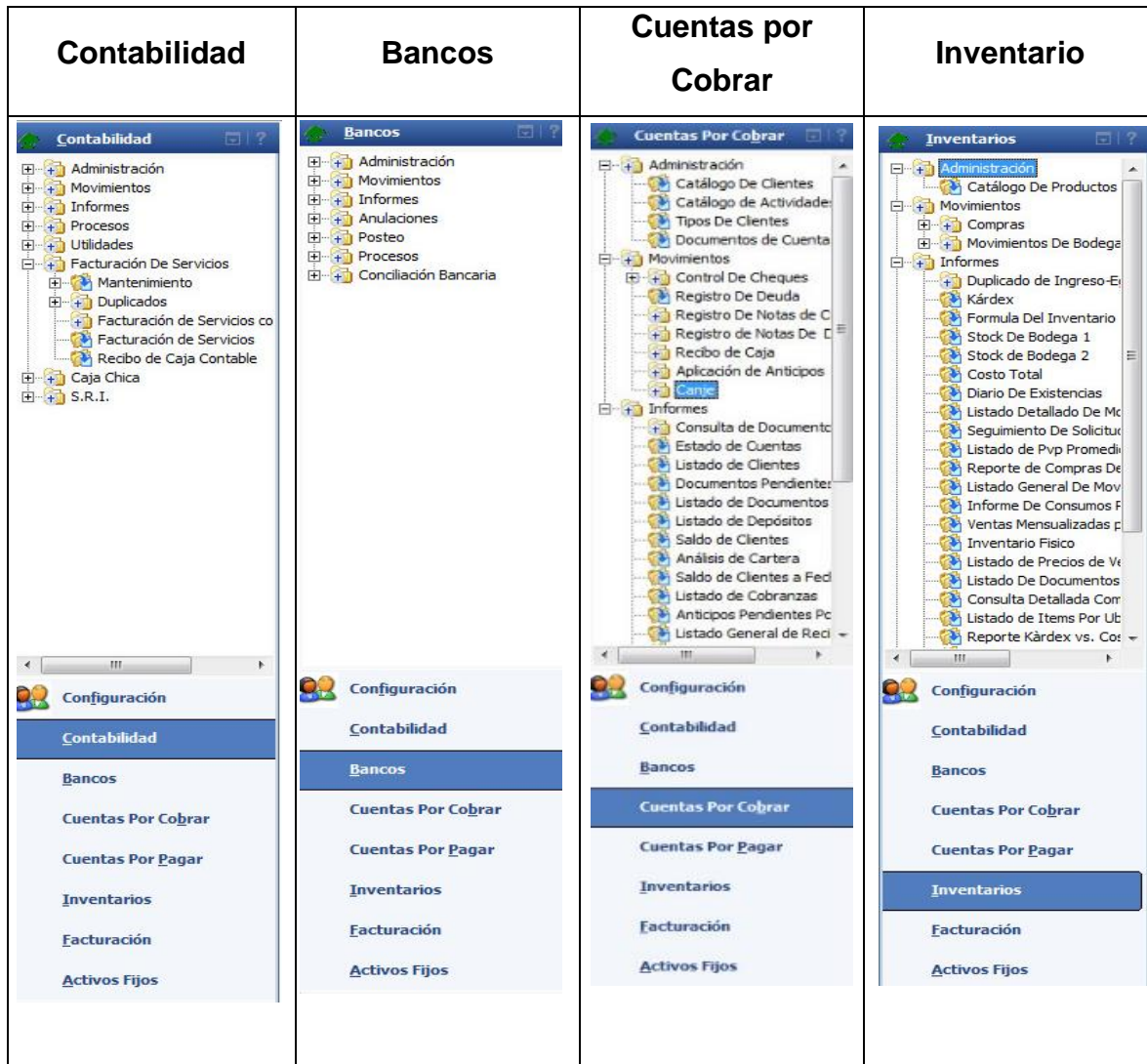
Módulos	Año 2024							
	Enero				Junio			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Configuración de procesos Contabilidad								
Modulo I								
Modulo II								
Configuración de procesos Cuentas por pagar								
Modulo III								
Modulo IV								
Configuración de procesos Inventario								
Modulo V								
Modulo VI								
Configuración de procesos Facturación								
Modulo VII								
Modulo VIII								

Elaborado por: Mendieta, J. (2024)

Para este último grupo, la formación se impartirá en módulos y se considerarán grupos pequeños para hacerla más individualizada. Los agentes de la empresa que vende el software se comunicarán con cada director de departamento para decidir las fechas, horarios y participación de cada sesión. Un ejemplo del calendario se parece al que se muestra a continuación:

La Figura 24 a continuación ilustra los rediseños realizados al proceso administrativo general de la empresa:

Figura 24. Proceso XAAS en las cuatro áreas



Nota. Ejemplo de los procesos XAAS en las cuatro áreas del software a adquirir.

Elaborado por: Mendieta, J. (2024)

4.4.2. La interfaz

En la figura 25 se presenta la interfaz que proporciona una vista general centrada en la administración y gestión, se destacan opciones claves como catálogos de productos, movimientos y compras sugiriendo funciones específicas para la gestión, además de las opciones principales se observan sub opciones como formularios, estas subcategorías indican herramientas detalladas para el manejo y la gestión del proceso brindando una perspectiva más específica sobre las capacidades del sistema en el apartado del menú de configuraciones situado bajo

la sección administración se encuentran opciones adicionales como contabilidad, banco y cuentas por cobrar.

Figura 25. Modulo General del interfaz



Nota. Ejemplo del modulo general del interfaz del software a adquirir.

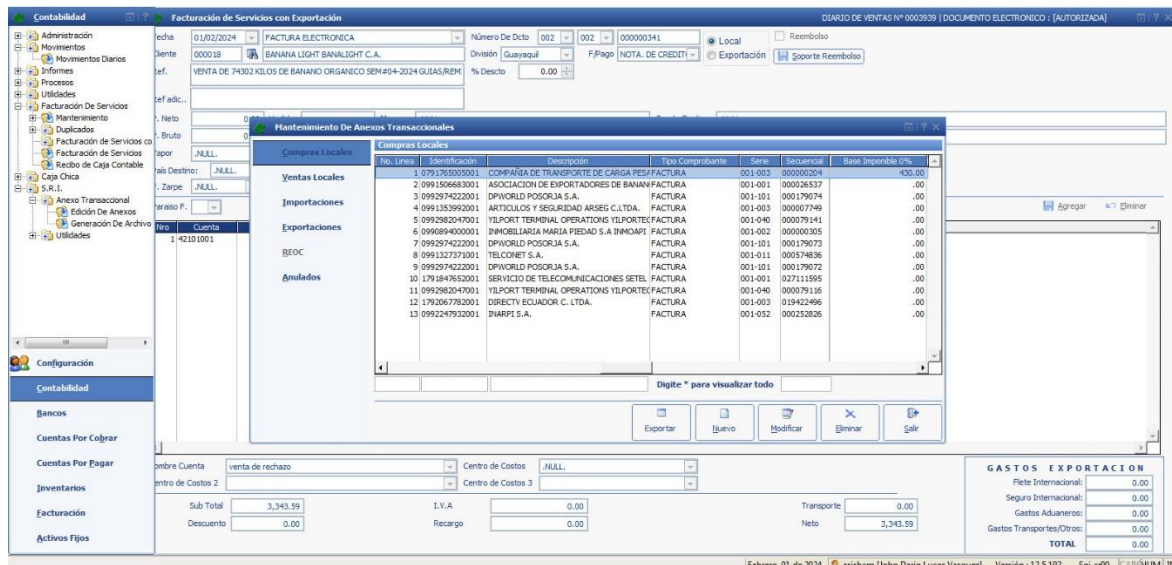
Elaborado por: Mendieta, J. (2024)

Estas funciones señalan destinadas a la administración ofreciendo una amplia gama de herramientas de gestión empresarial, destacando un toque de personalidad en la interfaz, presenta una estructura clara y organizada, facilitando la administración y gestión eficiente en los aspectos contables con opciones principales y subcategorías detalladas así como un toque de personalidad a través de dos Emoji a lado de la palabra configuración e ir buscando proporcionar una experiencia completa y amigable para el usuario.

4.4.3. Diseño para mejora del proceso de Contabilidad

Un mayor control sobre las tareas a realizar e identificación de los responsables se logra a través del Diseño de Procedimientos en la Gestión Contable. Esto reduce el margen de error en los procedimientos y aumenta la eficiencia departamental, lo que resulta en una mayor confianza en la información monetaria.

Figura 26. Datos maestros de Contabilidad



Nota. Ejemplo de los datos de contabilidad, que se debe generar por medio del software a adquirir.

Elaborado por: Mendieta, J. (2024)

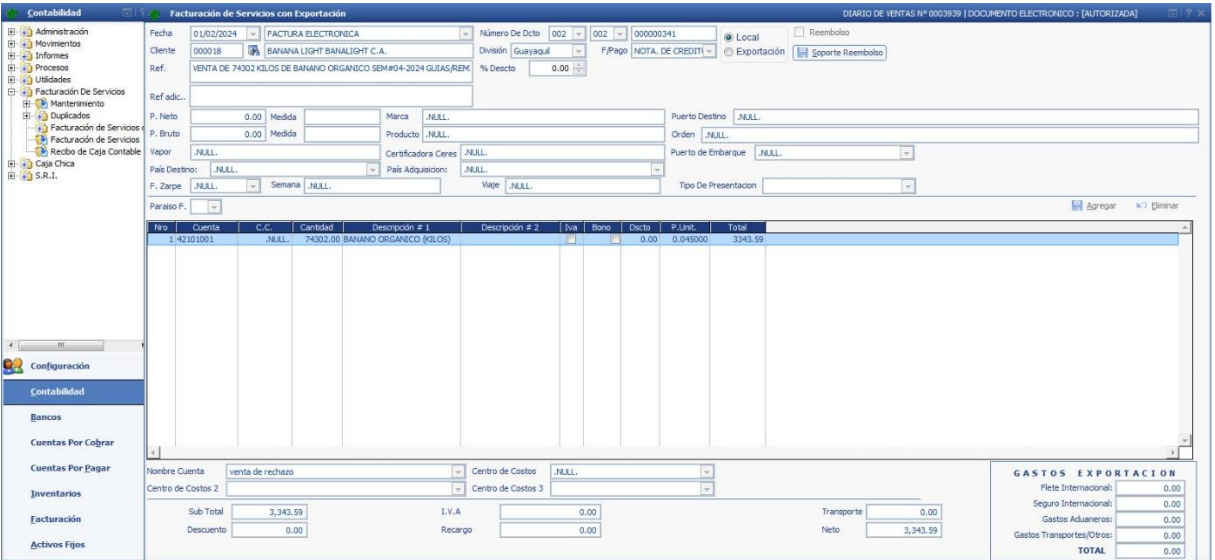
La interfaz del sistema se organiza en varias secciones, cada una con funciones específicas; barra de menú superior que incluye opciones como contabilidad tesorería de servicios. Muestra información del usuario en la etiqueta superior derecha, la barra lateral izquierda contiene opciones como administración, movimiento diario, informes, sugiere diversas funcionalidades el software.

Sección central. Mantiene mantenimiento de asientos transaccionales enfocados en el mantenimiento de transacciones, contiene una tabla con columna como número, fecha, descripción y otras. Muestra información detallada sobre

varias transacciones como se puede observar una transacción de comercial de alimentos donde se indica fecha y descripción.

Botones debajo de la tabla para funciones como exportar, guardar y eliminar registro. Barra lateral derecha donde representa gastos y exportaciones Q1. Proporciona un resumen de gastos y exportaciones para el primer trimestre Q1 en categorías como transporte y gastos administrativos se destacan. Esta organización facilita la navegación y el acceso de diferentes funciones del software, desde la gestión de transacciones hasta la revisión de resúmenes financieros específicos como gastos del primer trimestre.

Figura 27. Facturación de servicio de exportación



Nota. Ejemplo de la facturación de servicio de exportación, que se debe generar por medio del software a adquirir.

Elaborado por: Mendieta, J. (2024)

Continuando con los datos de contabilidad, el proceso se organiza a través de la barra de menú superior que se presenta pestañas y etiquetas como contabilidad, facturación de servicios, informe, proceso, herramientas. Alineado junto a estas pestañas se encuentran una serie de iconos destinados a acción específica, dentro de la selección de facturación se disponen campos para ingresar

datos como fecha, factura electrónica, número, cliente, destino, especificaciones, soporte, entre otros.

Para facilitar la introducción de información se incluyen menús desplegables, campos de textos y casillas de verificación, así mismo existe una sección titulada como “Red Doc.” Que alberga campos como número de modelo, marca y producto, la selección central de la interfaz contiene una tabla con columnas etiquetadas como CIF, cantidad en despacho, descripción, unidad de precio, total, justo debajo de la tabla se encuentran los botones añadir y borrar para gestionar la información de manera eficiente, en el lado derecho de la tabla se localiza la sección de gastos que presentan campos como flete internacional y seguro internacional, valores numéricos ingresados para su registro.

La sección inferior de la interfaz contiene opciones como compensación, contabilidad, banco, entre otras. Cada una, acompañada con una casilla de verificación asociada, está esta predominante y se relaciona con la funcionalidad específica de cada sección o campo, se utiliza en términos asociados con la contabilidad y transacciones financieras como factura electrónica y gastos para proporcionar una compensación clara de las operaciones que se pueden llevar a cabo en el software.

Figura 28. Movimientos contables (diario de compras)

The screenshot displays a software window titled 'Movimientos Contables (DIARIO DE COMPRAS)'. It features a sidebar menu on the left with options like 'Administración', 'Movimientos', and 'Informes'. The main area contains a table with the following data:

No. Línea	Cod. Rel.	D.E.	Tipo	Cuenta	Descripción	C.C.	Gasto Deducible	Documento	Concepto	Debe	Haber
1				13 5212008	Otros costos de exportación		0	001040000079141	YLPOR TERNAL OPERU	483.66	0.00
2				13 11501001	IVA en compras		0	001040000079141	YLPOR TERNAL OPERU	58.04	0.00
3	001532			5 21301020	100% Retención IVA (7)		0	001040000079141	YLPOR TERNAL OPERU	0.00	58.04
4	001532			7 21201001	Proveedores Locales		0	001040000079141	YLPOR TERNAL OPERU	0.00	483.66

Below the table, there is a summary section with the following values:

Total Débito	541.70
Total Crédito	541.70
Total Diferencia	0.00

The status is indicated as 'Posteado'.

Nota. Ejemplo de movimientos contables, que se debe generar por medio del software a adquirir.

Elaborado por: Mendieta, J. (2024)

La interfaz proporciona herramientas para la gestión financiera evidenciada por los diversos menús y opciones disponibles, siendo la información principalmente relacionada con las transacciones financieras, en la sección superior se presenta la pestaña etiqueta diario de compras destinadas al registro de los movimientos contables a su vez opciones como indican funcionalidades para previsualizar, importar archivos y configurar parámetros y una tabla con columnas como tipo, descripción y centro de costo, en la barra lateral izquierda elementos del menú como administración y movimiento diario, plan de cuentas indicando funcionalidades administrativas y contables.

Y en la sección inferior se puede observar una tabla que consiste principalmente en las etiquetas informativas para varios campos y botones dentro de la interfaz, incluyendo elementos de menú como administración, movimientos de diario, etiquetas de botones, previsualizar, importar archivo, encabezado de la tabla, tipo, nombre, cliente y detalles de transacciones.

4.4.4. Diseño para mejora del proceso de Cuentas por pagar

Con el diseño para mejora del proceso de Cuentas por pagar, el impacto garantizará que las políticas de la empresa se sigan en gran medida al tener un efecto en las otras divisiones de la empresa, así como en los indicadores financieros. Al evaluar el estado de la organización desde la perspectiva de cada empleado, serán posibles mejores resultados gracias al cumplimiento de las políticas.

Figura 29. Cuentas por pagar

The screenshot displays the 'Ingreso y Provisión De Cuentas Por Pagar' (Accounts Payable Entry and Provision) screen. The interface is divided into several sections:

- Información Del Proveedor:** Includes fields for 'Proveedor' (002419), 'Cupo Máximo' (0.00), 'Plazo Máximo' (0), 'Saldo Actual' (83.36), 'Fec. Emi.' (13/10/2023), and 'Cupo Disponible' (-83.36).
- Información De Deuda:** Includes 'Fecha Registro' (13/10/2023), 'Forma De Pago' (CHEQUE BOLV), 'Documento' (FAC), 'Número De Doc.' (001 001 000000765), 'No. Pagos' (1), 'Días Entre Pagos' (1), and 'Fecha Ven.' (14/10/2023).
- Concepto:** 'POR CAMBIO DE VENTILADOR PRINCIPAL DEL VARIADOR ACS880 DE LA ZONA A-1 POR EL EL VENTILADOR DEL ACS880 DE LA ZONA A-2 EN HOH'.
- Motivo:** 'SERVICIOS PRESTADOS'.
- Información De Valores:** A table with columns 'No.', 'Vencimiento', and 'Valor'. It shows one entry: '1' on '14/10/2023 12:00:00' with a value of '99.00'.
- Base Tarifa IVA 0%:** 0.00
- Base Tar.Dif. IVA 0%:** 100.00
- Base No Objeto IVA:** 0.00
- Base Exenta:** 0.00
- SUB-TOTAL:** 100.00
- I.V.A. Includo:** 12
- TOTAL:** 112.00
- (-) Total Reten.:** 13.00
- (+) Ret.Asuimida:** 0.00
- NETO:** 99.00

Summary tables on the right side:

- Detalle De Retenciones En La Fuente:** A table with columns 'Con. Ret.', 'Cuenta', 'Base Imponible', '% Ret.', and 'Valor Ret.'. It shows one entry: '343' on '21301042' with a base of 100.00 and a value of 1.00.
- Detalle De Retenciones De I.V.A.:** A table with columns 'Ret. IVA En Bienes', 'Ret. IVA En Servicios', and 'Ret. IVA 100%'. It shows three entries with values 0.00, 0.00, and 12.00 respectively.
- Desglose De I.V.A.:** A table with columns 'Con. SRI', 'Cuenta', 'Tpo', 'Base I.V.A.', 'I.V.A.', and 'Valor I.V.A.'. It shows one entry: '503' on '52120018' with a base of 100.00 and a value of 12.00.
- Información Contable:** A table with columns 'Tipo', 'Cuenta', 'Nombre Cta.', 'C.C.', 'Detalle', 'Gasto Deducible', 'Débit', and 'Haber'. It shows one entry: '7 52121009' on 'Mantenimen' with a debit of 100.00 and a credit of 0.00.
- TOTAL DEBE:** 0.00
- TOTAL HABER:** 0.00

Nota. Ejemplo de las cuentas por pagar, que se debe generar por medio del software a adquirir.

Elaborado por: Mendieta, J. (2024)

La interfaz presenta múltiples campos y opciones evidenciando la complejidad y detalles del sistema, se identifican secciones claramente definidas para la entrada de datos, lo que permite analizar su utilización y eficiencia del software.

Datos visibles. Se pueden observar datos específicos como nombre, número y fecha. Estos datos completos sirven como ejemplo para ilustrar como el sistema maneja información real destacando relevancia en el contexto.

Funcionalidad. Dentro de la interfaz se encuentran botones como agregar y eliminar indicando la presencia de funcionalidades básicas en el sistema. Estos elementos son claves para comprender la operatividad del software.

Información financiera. Visualiza detalles financieros como el de débito y crédito, estos datos son cruciales para abordar una discusión sobre procesos contables y resaltar los sistemas digitales han transformado la contabilidad tradicional.

Figura 30. Informes de saldos de cuentas por pagar

PROVEEDOR	FAC	FECHA	DESCRIPCIÓN	DEBITO	CREDITO	SALDO
000067 DIRECTV ECUADOR C. LTDA.	001003019422496	01/02/2024	01/02/2024 POR SERVICIO DE CABLE FEBRERO-2024	141.20	141.20	0.00
TOTAL DIRECTV ECUADOR C. LTDA.				141.20	141.20	0.00
000180 SURGESA S.A.	001001000005320	31/01/2024	01/02/2024 POR COMPRA DE 938 CAJAS CON BANANO ORGANICO	8,617.75	8,617.75	0.00
TOTAL SURGESA S.A.				8,617.75	8,617.75	0.00
000206 SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES SETEL S. A.	001001027111595	01/02/2024	01/02/2024 POR SERVICIO DE TELEFONIA FIJA #9637395 CONTRATO 271544221 FEBRERO-2024	41.08	41.08	0.00
TOTAL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES SETEL S. A.				41.08	41.08	0.00
000266 BANCO BOLIVARIANO C.A.	001005045997277	19/01/2024	20/01/2024 POR CERTIFICACION DD CHEQUES #51346	2.00	2.00	0.00
001005046014128	29/01/2024	30/01/2024	POR CERTIFICACION DE CHEQUES #51303	2.00	2.00	0.00
TOTAL BANCO BOLIVARIANO C.A.				4.00	4.00	0.00
000348 GONZALEZ AGUILAR JACQUELINE MAGALI	001001000021855	19/08/2023	20/08/2023 POR COMPRA DE 2 CANDADOS PARA COLOCAR EN LAS VILLAS VACIAS	0.13	0.13	0.00
TOTAL GONZALEZ AGUILAR JACQUELINE MAGALI				0.13	0.13	0.00
000400 IMPORTADORA TOHEBAMBA S.A.	010101000001154	15/03/2023	16/03/2023 POR LA COMPRA DE 1 KIT DE ACCESORIOS VEHICULO MARCA TOYOTA RAV4 CVT AÑO 2023 MOTOR #20AV622731	2,225.60	2,225.60	0.00
010101000001155	15/03/2023	16/03/2023	POR INTERESES POR VENTAS A CREDITO CDHRA DE 1 VEHICULO MARCA TOYOTA RAV4 CVT AÑO 2023 MOTOR #20AV622731	2,500.05	2,500.05	0.00
TOTAL IMPORTADORA TOHEBAMBA S.A.				4,725.65	4,725.65	0.00
000684 SAMARIEGO ASANZA MARIA ESTELITA	001012000004966	12/01/2024	13/01/2024 POR COMPRA DE 2 BIDON DE AGUA PARA OFICINA	3.19	3.19	0.00
001012000005163	22/01/2024	23/01/2024	POR COMPRA DE 2 BIDON DE AGUA PARA OFICINA + 1 PAQUETE DE AGUA DASANI	9.73	9.73	0.00
001012000005167	22/01/2024	23/01/2024	POR COMPRA DE 1 PAQU DE BOTELLA AGUA DASANI PARA BRUNCAR VISTAS	6.54	6.54	0.00
TOTAL SAMARIEGO ASANZA MARIA ESTELITA				19.46	19.46	0.00

Nota. Ejemplo de los informes de saldos de cuentas por pagar, que se debe generar por medio del software a adquirir.

Elaborado por: Mendieta, J. (2024)

Como se puede ver en la imagen, el proceso detallado muestra un documento con texto y datos numéricos relacionados con la información oficial o administrativa. En la interfaz se pueden visualizar varias pestañas de ventanas

abiertas que se encuentran en la parte superior. En cambio, en el lado izquierdo una barra de navegación vertical presenta varias opciones o carpetas.

El contenido del documento en la parte superior muestra un número organizado en filas y columnas, cada fila contiene diferentes piezas de información que incluyen descripciones del texto y datos numéricos, palabras claves como proveedor, orden, concepto entre otras, son visibles indicando secciones o categorías dentro del documento.

4.4.5. Diseño para mejora del proceso de Inventario

Como se indicó anteriormente MAKERTECHNI S.A., carece de control sobre los procesos administrativos. Por este motivo, la empresa primero debe completar el inventario físico, lo que tardará unos cinco días. Se recomienda realizar este trabajo durante las vacaciones. Para lograr ahorros genuinos entre el gasto de retener inventario adicional y la efectividad de su control, se busca determinar el nivel ideal de inventario en el almacén. Se requieren registros diarios de entrada y salida del inventario. Esto ayuda a validar la mercancía que ha estado en almacén por un tiempo prolongado, permitiendo recuperar la inversión.

Figura 31. Inventario

INVENTARIOS

Catálogo de Bienes, Servicios y Productos

[SARAN 65% BLANCO 4.20 X 100 MTS]

Administración
Catálogo de Productos
Movimientos
Compras
Ingresos Por Compra
Ingreso Provisional
Ingresos Por Com.
Movimientos De Bodegas
Informes
Procesos
Inventario Físico

Información General

Datos Generales

Código: * 10001 Código De Barra:

Nombre: * SARAN 65% BLANCO 4.20 X 100 MTS

C. Operativo: 301 | VIVERO

C. Presup.

Marcas:

Procedencia:

Unidad: ROL | ROLLOS Ubicación:

Arancel:

Código de Fabrica:

Solicitud De Pedido a Excel

Tipo De Producto

Producto Grabado Con I.V.A. Producto Incluye I.V.A. En El Precio VTA

Control De Existencias

Mínima Cotización Mínima

Máxima

Actual

Información Adicional

Producto BLOQUEADO Aplica SUSTITUTO

Producto ACTIVO

Creado

Por: yjarala Fecha: 11/04/2016 05:25:26 PM

Maquina: GEGQURG02 # gbravo

ORDEN | CODIGO

* Campos Obligatorios

Grabar | Deshacer | Salir

Nota. Ejemplo del inventario, que se debe generar por medio del software a adquirir.

Elaborado por: Mendieta, J. (2024)

En la parte superior se encuentra la barra de título identificado como catálogo de bienes, servicios y productos, a su vez las áreas principales de la interfaz presentan varias pestañas destacando información general y complejos. Bajo la pestaña información general se observan diversos campos de entrada como código de empresa y códigos de barra. También se incluyen menús despegables para la selección de elementos o información adicional.

Además, se pueden ver tres botones que están situados en la esquina inferior derecha identificada como grabar, deshacer y salir. En la parte inferior central se muestra la fecha y hora de las capturas de la pantalla. A su vez Dos opciones de usuarios indican la posibilidad de un sistema multiusuarios y otros campos que contienen información sobre productos y servicios ofrecidos por el sistema.

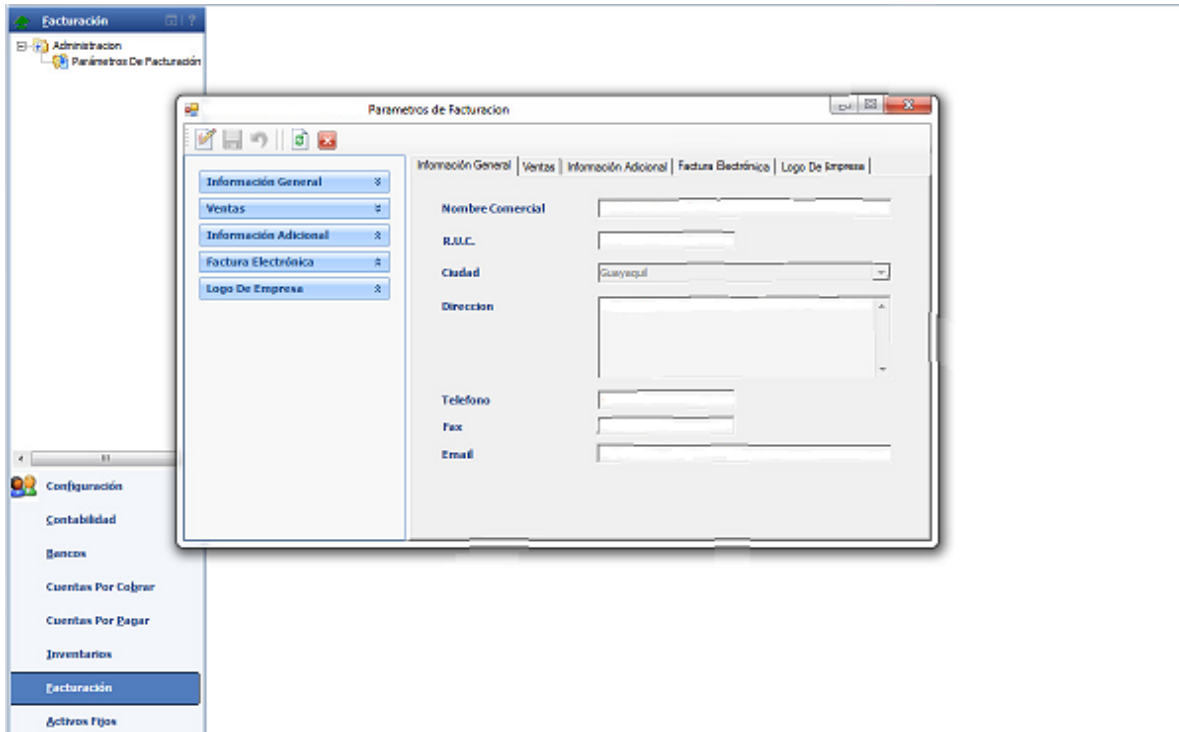
4.4.6. Diseño para mejora del proceso de Facturación

Un sistema de facturación electrónica utiliza Internet para emitir y enviar facturas en lugar de facturas en papel. Las facturas digitales se preparan, envían y mantienen en un sistema de facturación electrónica. Entre las principales ventajas de la factura electrónica se encuentran:

- a. Eficiencia: Enviar y recibir facturas en papel requiere más tiempo y dinero que la facturación electrónica.
- b. Accesibilidad: Las facturas electrónicas se pueden apreciar y acceder fácilmente en línea en cualquier momento y desde cualquier lugar.
- c. Transparencia: La transferencia de información financiera se hace más segura y transparente cuando se utiliza la factura electrónica.
- d. Sostenibilidad: Dado que la facturación electrónica utiliza menos papel y otros recursos que la facturación en papel, es una opción más respetuosa con el medio ambiente.

Además, la facturación electrónica podría ser obligatoria por ley en algunos países o jurisdicciones, además de ser necesaria para actividades o industrias específicas de la empresa.

Figura 32. Facturación



Nota. Ejemplo de los parámetros de facturación, que se debe generar por medio del software a adquirir.

Elaborado por: Mendieta, J. (2024)

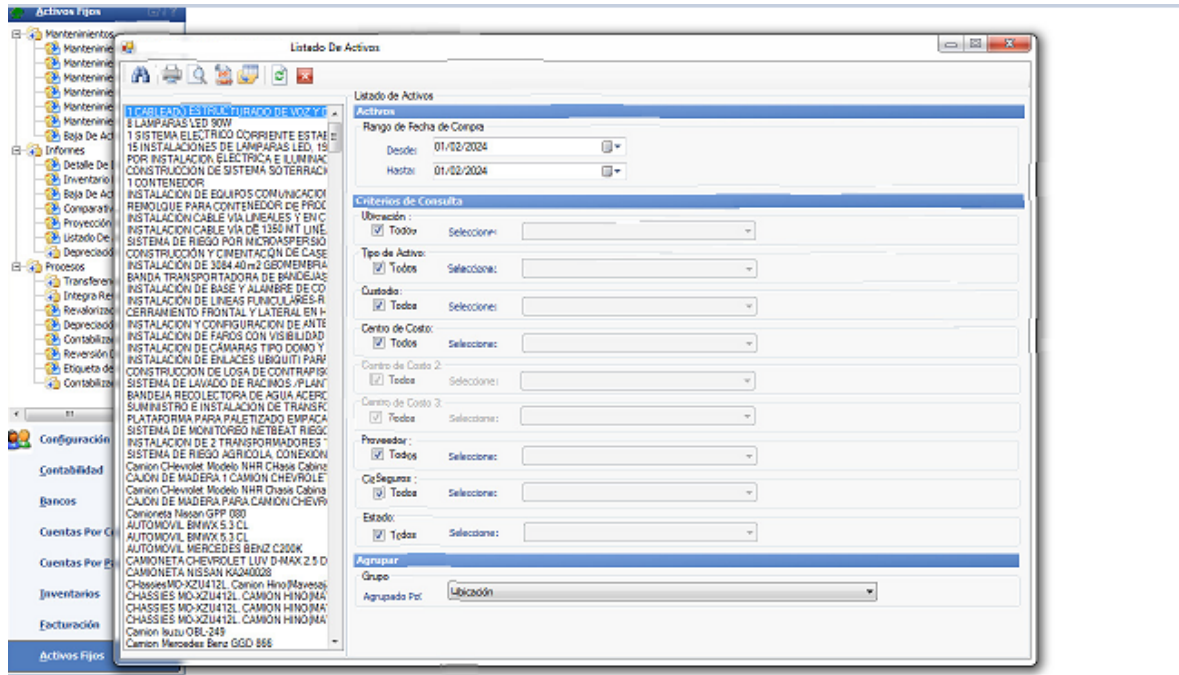
La interfaz se centra en la sección designada como parámetros de facturación y se deduce que se utiliza para la gestión de tareas relacionadas con la facturación y otras funciones administrativas. En la parte superior se encuentra una barra de título que incorpora botones para minimizar, maximizar y cerrar la ventana. La barra de título contiene texto, parámetros para facturación.

Justo debajo de la barra de título se identifican cuatro pestañas etiquetadas como información general, ventas, información adicional y factura electrónica. También se vislumbra parcialmente una pestaña adicional titulada como logo de empresa. Bajo la pestaña información general se encuentra un formulario con campos designados para ingresar información específica como: nombre comercial, RUC, ciudad, dirección, teléfono, fax y E-mail.

Encima de las pestañas se encuentran diversos botones con funciones específicas tales como guardar cambio, icono de disquete, deshacer acciones,

icono de flecha izquierda, rehacer acciones, imprimir, eliminar, buscar, agregar nuevos registros y navegar entre registros.

Figura 33. Activos Fijos



Nota. Ejemplo del listado de activos, que se debe generar por medio del software a adquirir.

Elaborado por: Mendieta, J. (2024)

El análisis de la interfaz revela un diseño organizado con diversas secciones y funcionalidades, en el lado izquierdo de la pantalla se encuentra un menú vertical que presenta opciones como herramienta, ver ventana y otras, cada una acompañada por un icono representativo, justo debajo de este menú se despliegan otras opciones como correo, contacto, calendario, entre otros. Indicando distintas secciones dentro de la aplicación, en la parte central de la pantalla destacan una lista titulada lista de activos.

Esta lista muestra varias filas de textos que aparentan ser líneas de asuntos o títulos de correos electrónicos o notificaciones, incluyen fechas y descripciones, a la derecha se ubica otra sección denominada lista de activos que presenta campos

como de, para, asunto, permitiendo a los usuarios visualizar detalles de los correos electrónicos seleccionados además se proporciona campos de entrada para la interacción del usuario y botones como grupo y selección para acceder a opciones o llevar a cabo acciones adicionales. En la parte inferior de la interfaz se identifica una barra con iconos que probablemente representan diversas funcionalidades o accesos directos dentro de la misma.

4.4.7. Viabilidad financiera

El presente trabajo de investigación busca mejora en los procesos administrativos de la empresa MAKERTECHNI S.A. para que se facilite la gestión y aumenten la eficiencia en la empresa. Mensualmente la empresa tiene movimientos contables por cuestiones de mantenimiento por una suma que hasta en la actualidad pueden continuar sus operaciones, pero por no contar con un software que les facilite los procesos administrativos no pueden ascender.

La empresa ahorrará dinero cada año con esta implementación, dinero que podría utilizarse para programas de mejora adicionales, capacitación y un mejor posicionamiento nacional. Luego de haber determinado las causas del problema se presentarán los gastos asociados a la implementación de la solución sugerida, incluidos los costos de mantenimiento.

Tabla 13. Cronograma de actividades de la propuesta

Etapa	Actividades	Sept.				Oct.				Nov.				Dic.				Ene.				Feb.				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Preparación del proyecto	Preparación del proyecto	■	■																							
Definición del proceso	Reunión para obtener información	■	■																							
	Elaboración de documento de alcance	■	■																							
	Entrega de documento de alcance			■	■																					
	Revisión de documento de alcance			■	■																					
	Aprobación							■																		
Ejecución	Configuración de procesos Contabilidad							■	■																	
	Configuración de procesos Cuentas por pagar										■	■	■													
	Configuración de procesos Inventario											■	■													
	Configuración de procesos Facturación												■	■												
	Validación de procesos													■	■	■										
	Entrenamiento de usuarios finales															■	■	■								
	Pruebas integrales																	■	■							
Preparación final	Migración de datos Maestros y Saldos de Inicio																						■	■	■	
	Salida en vivo																								■	

Elaborado por: Mendieta, J. (2024)

El cronograma de actividades para cada etapa de implementación se desglosa en seis meses 2 veces al año, que se recomienda sean los primeros meses del año a implementar. Para iniciar actividades con saldos y finalizar el año con saldos.

Costo de Inversión

Se realizó el siguiente levantamiento para determinar los costos actuales del proceso administrativo de la organización. La inversión de activos fijos administrativos se ve a continuación:

Tabla 14. Inversión de activos fijos administrativo

Cuenta	Descripción	Precio		Subtotal Anual (\$)
		Cant	Unit	
<u>Equipos de</u>				
<u>Computación</u>	Computadoras	4	\$ 650,00	\$ 2.600,00
	adquisición de equipos (inventario)	1	\$ 500,00	\$ 500,00
	Licencia de software	1	\$ 800,00	\$ 800,00
	Adquisición de software	1	\$3.250,00	\$ 3.250,00
	Capacitaciones externas	2	\$ 600,00	\$ 1.200,00
	Subtotal			\$ 8.350,00
			TOTAL	\$ 8.350,00

Elaborado por: Mendieta, J. (2024)

Para implementar la herramienta tecnológica la empresa tiene que adquirir computadores, equipos de inventario, la licencia del software, adquisición de software y capacitar por lo menos 2 ves al año a su personal.

Tabla 15. Activos diferidos

Descripción	Valor Anual (\$)	
Estudios y Análisis Iniciales para determinar la necesidad de cada área	\$	800,00
Trámites para migración de datos maestros	\$	200,00
TOTAL	\$	1.000,00

Elaborado por: Mendieta, J. (2024)

La inversión es de \$ 9.350,00. Esta propuesta establece que el financiamiento provendrá del interior de la empresa ya que, como resultado de su constante crecimiento a lo largo de los años que lleva en el mercado, posee los recursos necesarios para llevar a cabo este plan, en caso de que los socios y accionistas lo aprueben.

La capacitación

La capacitación se llevará a cabo mediante visitas del personal; este es un enfoque mucho más efectivo porque la personalización propuesta depende de la preparación general de los trabajadores, la empatía que se desarrolle con ellos, su actitud y su capacitación.

Tabla 16. *Sueldo de capacitación*

Cargo		Sueldo base	Mensual	Anual
Capacitación General	2	\$ 300,00	\$ 600,00	\$ 1.200,00
Subtotal		\$ 300,00	\$ 600,00	\$ 1.200,00

Elaborado por: Mendieta, J. (2024)

El Flujo efectivo

Se realizó un estudio de Flujo de Caja Neto para determinar los flujos de dinero en una proyección de cinco años, teniendo en cuenta que combinando el flujo de caja con los gastos corrientes se obtienen los resultados del año siguiente:

Tabla 17. *Flujo efectivo*

Periodos	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Utilidad neta		32915	26567	26108	25625	27542
(+) Depreciaciones		1287	1287	1287	1287	1287
(-) Inversiones en activos fijos	-8350					
(-) Capital de trabajo	-1000					
Flujo de caja neto	-9350	34202	27854	27395	26912	28829
Payback	-9350	24852	52706	80101	107013	135842

Elaborado por: Mendieta, J. (2024)

Con la anterior información del flujo efectivo se halla el VAN.

Tabla 18. Cálculo del Van

Inversión inicial (\$)	9350
Tasa de Descuento	0,49%

Flujos (\$)	-9350	34202	27854	27395	26912	28829
--------------------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

VAN (\$) 143139

TIR 350%

Elaborado por: Mendieta, J. (2024)

Se prevé que estos valores estén disponibles a partir de los ahorros estimados en las cuentas con la adopción del software (XASS), con base en los flujos proyectados. Esto da como resultado un VAN de 143.139 dólares. Según las teorías, si el VAN es positivo, significa que el proyecto es factible porque el valor

actual de los flujos supera el plan original. El cálculo PAYBACK utiliza el flujo de caja creado para determinar cuánto tiempo llevará recuperar la inversión inicial, que es menos de un año. En otras palabras, la empresa en mediano plazo evidenciaría los beneficios de todo el trabajo financiero involucrado en esta propuesta.

4.4.8. Resultado de la implementación

Con respecto al software, se podría garantizar la seguridad y confiabilidad de la información. Debido que se utilizaron contraseñas en el desarrollo de políticas de acceso a computadoras, además de haberse creado un servidor de archivos, se redujeron las amenazas de virus. Lo siguiente se mejoró utilizando el nuevo sistema integrado:

El sistema podría configurarse con políticas de crédito. Las estimaciones de ventas pueden reducirse. Los informes podrían generar información mucho más rápidamente y Las pantallas amigables de usar del sistema facilitan su uso. Todos los informes del sistema se pueden exportar a aplicaciones de Microsoft Office.

Se obtuvieron maquinarias actualizada de acuerdo con los últimos avances técnicos. El sitio web sirvió como medio para promocionar los servicios de la empresa. El uso del correo interno impedirá que se emitan memorandos. Se utilizaron cámaras de seguridad para crear un seguimiento del almacén. La empresa pretende abrir dos nuevas oficinas en el país. Cuando decida abrir sus nuevas oficinas, su infraestructura y estudio ayudarán.

CONCLUSIONES

Basados al cumplimiento de los objetivos específicos establecidos en la investigación, se concluye lo siguiente:

Se describió la situación actual en los procesos administrativos de la empresa para conocer de manera concreta la problemática, en función de los procesos administrativos, dando como resultado que no todos tienen acceso a esta información, la ausencia de estos procesos administrativos conlleva a una alta necesidad de personal, falta de agilidad, rapidez y un servicio caro al cliente y menos eficaz y más aún en los resultados económicos que está obteniendo la organización.

Se identificaron los factores que impiden un adecuado funcionamiento de los procesos administrativos, entre esos el no tener a la mano la información regular y precisa sobre los procedimientos administrativos de cada área, la falta del uso de herramientas de gestión empresarial que libere a los empleados de tareas repetitivas. Así pueden centrarse en aportar valor.

Se elaboró la propuesta en la adquisición de un nuevo sistema de recopilación y análisis de información (XASS), se presentaron las ventajas y desventajas en la adquisición del mismo, evidenciando la mejora en los procesos administrativos y optimización de la situación en la que se encuentra inmersa, teniendo un mayor control de las principales actividades contables, en el proceso de cuentas por pagar, de inventario y de facturación para lograr metas y objetivos establecidos en la organización.

RECOMENDACIONES

Dar a conocer de manera formal al personal que participa activamente en las actividades sobre los procedimientos administrativos. Esto les ayudará a desarrollar conocimientos técnicos en cada área y trabajo que deban completarse y evitar errores.

Observar las políticas establecidas por la empresa, ya que son parte integral de su operación y generarán beneficios cuando se presenten propuestas de proyectos.

Analizar los resultados alcanzados a lo largo de la ejecución del proceso administrativo para determinar el impacto que tuvo en la empresa.

Mantener los procesos actualizados mediante la realización de revisiones administrativas semestrales. Estas evaluaciones permiten a los usuarios internos identificar posibles modificaciones estructurales dentro de cada procedimiento e informar y aplicar dichos ajustes.

Para garantizar que las herramientas XASS se estén utilizando y funcionando correctamente, se sugiere implementar controles continuos en cada área. Para mejorar el desempeño y la toma de decisiones, también se brindará capacitación en profundidad y se atenderán consultas de trabajadores de oficina, cobranza y técnicos. Como resultado, podrá mejorar el servicio al cliente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agencia Española de Protección de Datos. (2013). *Guía para clientes que contraten servicios de Computing Cloud*.
- Amazon Web Services . (2023). *¿Qué es SaaS?* Obtenido de (AWS):
<https://aws.amazon.com/es/whatis/saas/#:~:text=para%20crear%20SaaS%3F-,%C2%BFQu%C3%A9%20es%20SaaS%3F,acceder%20a%20ellos%20bajo%20demanda>.
- Arata, A. (2009). *Ingeniería y gestión de la confiabilidad operacional en plantas industriales (Primera ed.)*. . Santiago de Chile: RIL Editores.
- Avendaño, G. C. (2021). *Desarrollo de una aplicación SaaS centrada en el usuario para seguimiento a proyectos de construcción*. Ambato – Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/3241/1/77400.pdf>
- Ayala, M. (2018). *Investigación mixta*. Obtenido de Lifeder:
<https://www.lifeder.com/investigacion-mixta/>
- Bananaexport. (14 de diciembre de 2020). *XASS Tecnologías 4.0 para negocios agroexportadores*. Obtenido de <https://bananaexport.com/2020/12/14/xass-tecnologias-4-0-para-negocios-agroexportadores/>
- Cervecero, C. A. (2023). *Procedimiento administrativo: América Latina*. Canopus Editorial Digital Sa - Derecho - 214 páginas.
- Codigo Tributario. (2015). *Referencia al Consejo Nacional y la Comisión de Legislación y Codificación*. Obtenido de <http://www.ejprado.com/actualidad/category/reformas-al-coacutedigotributario>.
- Constitucion de la República del Ecuador. (2011). *Constitucion del Ecuador*. Obtenido de Asamblea Constituyente del Ecuador:
https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Custodio, C. C. (2020). *Planeación: concepto y modalidades*. Carlos Ernesto Custodio Cadena, Business & Economics - 154 pages.

- Farfán, J. J. (2020). La implementación de un sistema automatizado reduce los tiempos de atención en los procesos aplicables a la ventanilla única de turismo en la municipalidad provincial del Callao. *Producción y Gestión*, 23(2). doi:<https://doi.org/10.15381/idata.v23i2.15566>
- Feria, A. H., Matilla, G. M., & Mantecón, L. S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿Métodos o técnicas de indagación empírica? *Revista Didasc@lia: D&E. Publicación del CEPUT*, XI(3), 62-79.
doi:<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7692391>
- Grapsas, T. (16 de septiembre de 2018). ¿Qué es cloud computing o computación en la nube? *Conoce sobre el término a continuación*. Obtenido de [https://rockcontent.com/es/blog/computacion-en-la-nube/#:~:text=La%20computaci%C3%B3n%20en%20la%20nube%20\(o%20cloud%20computing%2C%20en%20ingl%C3%A9s,ordenador%20persona%20o%20servidor%20local](https://rockcontent.com/es/blog/computacion-en-la-nube/#:~:text=La%20computaci%C3%B3n%20en%20la%20nube%20(o%20cloud%20computing%2C%20en%20ingl%C3%A9s,ordenador%20persona%20o%20servidor%20local).
- Guerrero, R. J., & Galindo, A. J. (2020). *Administración 2. 3era Edición*. Grupo Editorial Patria, Negocios y Economía - 180 páginas.
- Hammer, M., & Champy, J. (1994). *Reingeniería de la empresa*. . Barcelona, España: Ediciones Parragón.
- Hernández, G. O. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 37(3). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252021000300002
- Hindle, T. (2008). *Management "Las 100 Ideas que Hicieron Historia. Primera Edición*. Buenos Aires.: Editorial El comercio.
- Hitt, M. A. (2006). *Administración (Novena ed.)*. México: Pearson Educación.
- Huacon, C. V., & Tomala, C. S. (2019). *Estudio de la gestión de marketing para la empresa "SM Climatización y Limpieza S.A"*. Universidad de Guayaquil. Obtenido de <https://repositorio.ug.edu.ec/server/api/core/bitstreams/0c7aabad-47b0-4b74-b08f-9dec3a2a6289/content>

- INESDI. (noviembre4 de 2023). *Reingeniería: concepto y etapas*. Obtenido de INESDI Business Techschool: <https://www.inesdi.com/blog/reingenieria-concepto-y-etapas/#:~:text=La%20reingenier%C3%ADa%20es%20una%20estrategia,u n%20mayor%20rendimiento%20y%20eficacia.>
- ISO 9001. (2015). *Elementos de un proceso*. Obtenido de ISO 9001 calidad. Sistemas de Gestión de Calidad según ISO 9000: <https://iso9001calidad.com/elementos-de-un-proceso-30.html>
- Jaime, J. R. (2019). *Propuesta de mejora de los procesos administrativos de la lubricadora Ligia en la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil - Ecuador: Universidad de Guayaquil. Obtenido de <https://repositorio.ug.edu.ec/server/api/core/bitstreams/157e3e0c-2172-4fef-9080-8a6acf515d07/content>
- Lema, V. D. (2023). *Implementación de servicios de administración y gestión basados en el cloud computing saas que permitan mejorar el tiempo de respuesta ante incidentes en la red GPON de la empresa Cayambevision S.A.* Ibarra-Ecuador: Universidad Técnica Del Norte. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/14303/2/04%20RED%20352%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf>
- Lemontech. (19 de octubre de 2023). *Proceso administrativo de una empresa: etapas, ejemplo y funciones*. Obtenido de <https://blog.lemontech.com/agilizar-procesos-administrativo-de-una-empresa/>
- Ley de compañías. (2014). Obtenido de https://vlex.ec/vid/ley-companias-643461581#section_7
- Ley Fintech. (2022). *Ley Orgánica para el Desarrollo, Regulación y Control de los Servicios Financieros Tecnológicos (Ley Fintech)*. Segundo Suplemento del Registro Oficial. No. 215. Obtenido de https://www.edicioneslegales-informacionadicional.com/webmaster/directorio/SIE_FINAN_22-84.pdf
- Luque, H. J. (2023). *Estructura de costes e inversión de modelos de negocio saas con comercialización online para el análisis de oportunidades de*

- crecimiento superescalar*. Madrid: Universidad Politécnica de Madrid.
Obtenido de
https://oa.upm.es/75474/1/TFG_JORGE_LUQUE_HERNANDEZ.pdf
- Makertech. (2023). *Quiénes somos*. Obtenido de
<https://makertech.wordpress.com/2016/09/13/lista-de-trabajos/>
- Navarro, E. (2003). Gestión y Reingeniería de Procesos. *Revista Improven*, 1-2.
Obtenido de
[sgpwe.izt.uam.mx/files/users/...Gestion.../Gestion_y_reingenieria_de_proceso s.pdf](http://sgpwe.izt.uam.mx/files/users/...Gestion.../Gestion_y_reingenieria_de_proceso_s.pdf)
- Ortiz, T. F., & Collante, O. E. (2023). *Diseño de un prototipo de software como servicio (Saas) para la gestión administrativa de autolavados en el departamento del Atlántico*. Barranquilla, Colombia: Universidad de La Costa. Obtenido de
<https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/10352/Normas%20APA%20Fabio%20listo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pérez, C. V. (2015). *Control de gestión empresarial. 8va Edición*. Madrid: ESIC Editorial, 383 páginas.
- Pérez, M. (2021). *Definición de Población. ConceptoDefinición*. Obtenido de
<https://conceptodefinicion.de/poblacion/>.
- Postgrado UTP. (10 de enero de 2023). *¿Qué es un proceso administrativo?*
Obtenido de Escuela de Postgrado UTP:
<https://www.postgradoutp.edu.pe/blog/a/que-es-un-proceso-administrativo/>
- Ramírez, C. C., Ramírez, S. M., & Ramírez, S. C. (2022). *Fundamentos de administración - 5ta edición*. Bogotá: Ecoe Ediciones , 9 mar 2022 - Negocios y Economía - 326 páginas.
- Ramos, G. C. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9(3), 5.
doi:<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7746475.pdf>
- Real Academia Española. (2024). *re-*. Obtenido de <https://dle.rae.es/re->
- Ruiz, V. A. (2015). *Implementacion de Procesos Administrativos*. Dreams Magnet, LLC, Education - 68 pages.

- Rus, E. (10 de Diciembre de 2020). *Investigación de campo*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-de-campo.html>
- Sánchez, P. A., Ceballos, F., & Sánchez, T. G. (2015). Análisis del proceso productivo de una empresa de confecciones: modelación y simulación. *Ciencia e Ingeniería Neogranadina*, 25(2), pp 137 - 150. Obtenido de <https://revistas.unimilitar.edu.co/index.php/rcin/article/view/1436/1155>
- Santana, B. E., & Nagua, C. R. (2015). *Modelo de Gestión de procesos para el Departamento de Contabilidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Babahoyo*. Guayaquil: Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10003/1/UPS-GT001152.pdf>
- SAP. (2023). *¿Qué es la automatización de procesos?* Obtenido de SAP Build Process Automation: <https://www.sap.com/latinamerica/products/technology-platform/process-automation/what-is-process-automation.html>
- Suarez, K. E., & Escobar, D. S. (2015). *El sistema contable en la nube: Diagnóstico actual y desafíos con la unificación de códigos. XXXVII Simposio Nacional de Profesores de Práctica Profesional*. Morón: Universidad de Morón. Obtenido de <https://www.aacademica.org/escobards/31.pdf>
- SYDLE. (24 de febrero de 2022). *Software as a Service: ¿Qué es SaaS y cuáles son sus características?* Obtenido de <https://www.sydle.com/es/blog/saas-6182cd943885651fa229192e>
- Traductores Simultaneos. (18 de diciembre de 2014). XASS. Obtenido de <https://equipostraduccion.com/2014/12/18/xass/>
- Universidad Continenta. (2021). *¿Qué es el proceso administrativo de la empresa?* Obtenido de <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/que-es-el-proceso-administrativo-de-la-empresa>
- Universidad de la República. (2020). *Etapas de la investigación bibliográfica*. Uruguay: Facultad de Enfermería. Departamento de Documentación y

Biblioteca. Obtenido de <https://www.fenf.edu.uy/wp-content/uploads/2020/12/14dediciembrede2020Etapasde-la-investigacionbibliografica-1.pdf>

Vergara, J. C. (2010). *Procesos*. In. J. Vergara, *La gestión de la Calidad en los Servicios ISO 9001: 2008*. Madrid: Eumed.

Wearedrew. (10 de junio de 2022). *Los 3 pilares fundamentales en el rediseño de procesos*. Obtenido de <https://blog.wearedrew.co/gestion-por-procesos/los-tres-pilares-fundamentales-en-el-rediseño-de-procesos>

XASS. (2003). *Sistema de servidor de aplicaciones X*. Obtenido de <https://xass.sourceforge.net/index.html>

Zarate, D. (2021). *Proceso administrativo empresarial: qué es, etapas y ejemplo*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/sales/proceso-administrativo>

ANEXOS

Anexo 1 Formato de encuesta



UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Formato de encuesta

Dirigida a:	Trabajadores de la empresa Makertechni S.A.
Objetivo:	Identificar los factores que impiden un adecuado funcionamiento de los procesos administrativos.
Responsable:	Mendieta Villamar Jonathan Felix

Indicaciones: Marque con una (X) la respuesta que

Preguntas:

N°	Ítems	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
1	¿Existe información regular, precisa y oportuna disponible sobre los procedimientos administrativos utilizados por cada departamento de la organización para lograr sus metas y objetivos?					
2	¿Le resultaría conveniente que un sistema de automatización le permitiera resolver algunas tareas administrativas de manera flexible?					

3	¿Se almacenan automáticamente los datos sobre la empresa?					
4	¿La empresa posee de algún sistema automático para realizar sus tareas?					
5	¿Considera necesario que es necesario implementar un sistema de automatización de procesos?					
6	¿Consideraría conveniente poder abordar algunos de los problemas en las actividades administrativas de forma autónoma con la ayuda de un sistema automatizado?					
7	¿Aumentaría su productividad en el trabajo si tuviese la opción de solucionar sus problemas con la automatización?					
8	¿Si se implementara un sistema de automatización para agilizar los procesos administrativos, usted cree que se pueda adaptar al manejo de ella?					
9	¿Estaría usted a favor de automatizar los procedimientos administrativos mediante el uso de un sistema de autoayuda?					

Gracias por su colaboración

Anexo 2. Formato de entrevista



UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Formato de entrevista

Dirigida a:	Administradores de la empresa Makertech S.A.
Objetivo:	Identificar los factores que impiden un adecuado funcionamiento de los procesos administrativos.
Responsable:	Mendieta Villamar Jonathan Felix

Indicaciones:

N°	Ítems
1	¿Existe información regular, precisa y oportuna disponible para los colaboradores sobre los procedimientos administrativos utilizados por cada departamento de la organización para lograr sus metas y objetivos? Explique.
2	¿La empresa depende de algún sistema automático para realizar sus tareas? Explique.
3	¿Cree que los colaboradores de la empresa poseen las habilidades necesarias para la automatización de las tareas administrativas? Explique.
4	¿Estaría usted a favor de automatizar los procedimientos administrativos mediante el uso de un sistema de autoayuda? Explique.
5	¿Estaría de acuerdo en invertir en un sistema de automatización para agilizar los procesos administrativos, financieros o contable y atención al cliente de la empresa? Explique.

Anexo 3. Evidencias fotográficas

Entrevista con el presidente y Gerente de la empresa



Entrevista a la CPA de la empresa

Está compartiendo la pantalla

Nº	Ítems
1	¿Existe información regular, precisa y oportuna disponible para los colaboradores sobre los procedimientos administrativos utilizados por el departamento de la organización para lograr sus metas y objetivos? Explique.
2	¿La empresa depende de algún sistema automático para realizar sus tareas? Explique.
3	¿Cree que los colaboradores de la empresa poseen las habilidades necesarias para la automatización de las tareas administrativas? Explique.
4	¿Estaría usted a favor de automatizar los procedimientos administrativos mediante el uso de un sistema de autoayuda? Explique.
5	¿Estaría de acuerdo en invertir en un sistema de automatización para agilizar los procesos administrativos, financieros o contable y atención al cliente? Explique.

Jonathan Mendieta

Carolina Mate Mite

Socialización de la encuesta con el personal tanto presencial como online

