



UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

ABRIL 2022 – SEPTIEMBRE 2022

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA EN SISTEMAS

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO INGENIERÍA EN SISTEMAS

TEMA:

**Evaluación del sistema administrativo SIA de la empresa ASANTECORP S.A de la
ciudad de Babahoyo**

EGRESADO:

Fanny Yaritza Pulecio Franco

TUTOR:

ING. RAUL RAMOS MOROCHO

AÑO 2022

RESUMEN

El presente estudio de caso se centra en la evaluación del Sistema Integrado de Almacenes SIA, de un almacén de electrodomésticos de línea blanca, establecido en la ciudad de Babahoyo perteneciente a la empresa ASANTECORP S.A, ya que con la evaluación de este software se podrá tener conocimientos acerca de su desarrollo, el cual tiene como función básica llevar una buena administración en los registros del mismo basados en la información del almacén.

De la misma manera en el presente trabajo investigativo describe que problemas se presentaron durante la evaluación del funcionamiento del sistema, aunque no son problemas permanentes nos enfocamos en presentar posibles soluciones como caso de estudio, ya que es importante aprender y actualizarse en tecnologías de este ámbito ya que esta herramienta es de suma importancia para las actividades comerciales y con el pasar de los años se actualizan.

Palabras claves: SIA, Administración, Evaluación, Registros, Software.

INTRODUCCION

Este caso está destinado a la investigación evaluativa del sistema administrativo SIA de la empresa ASANTECORP S.A de la ciudad de Babahoyo, que se enfocará en evaluar el desarrollo de este software de aplicación informática cuya función básica es funcionar como un catálogo de información sobre los procedimientos de gestión, el cual describe los procedimientos y servicios administrativos para los ciudadanos y el gobierno. SIA da cumplimiento a su obligación de llevar el registro de los procedimientos de competencia de la administración pública empresarial, en el portal web con el objeto de brindar información y mantenerlo actualizado.

Actualmente vivimos en el mayor auge de la era tecnológica. Con diversos avances y desarrollos informáticos, la humanidad ha optado por incorporar nuevas herramientas a la comunidad para apoyar el desarrollo personal y empresarial. El ejemplo más conocido es el uso de teléfonos inteligentes y ordenadores a escala global. Y, en general, se ha convertido en una herramienta importante para la comunicación humana a través de aplicaciones web sociales.

Con este Estudio, se busca realizar la evaluación de dicha herramienta de aplicación dentro del entorno de servicios de la empresa ASANTECORP S.A en su almacén ubicado en la sucursal de Babahoyo, con la finalidad de comprobar sus ventajas y desventajas, para aprovechar los beneficios del Internet porque es el medio más eficaz, económico e indispensable para todo entorno común, ya que con la convergencia de telecomunicaciones, internet, computación y multimedia ha provocado que la sociedad y específicamente el mundo

empresarial tenga la necesidad de conocer y saber manejar estas herramientas que se incluyen en casi todos las profesiones y actividades cotidianas.

Entre los planes de mejora de la imagen corporativa, para que la empresa ASANTECORP S.A de Babahoyo genere mejoras al servicio administrativo, principalmente en la gestión de cobranzas, logística, mantenimientos de sus productos, que a la vez aumenta su alcance a nivel nacional, su prestigio, calidad y también permite que la colectividad babahoyense acceda a adquirir sus productos.

La metodología de investigación es de carácter cualitativa porque no se plantea una hipótesis si no que se elabora una serie de conclusiones partiendo de los antecedentes de investigaciones similares dentro del campo del sistema SIA y el análisis de sus ventajas y desventajas, y cuantitativa ,descriptiva, ya que trata de profundizar en las opiniones de las personas que presencian sobre el tema común presentado en este trabajo mediante encuestas, se desarrollarán las distintas funcionabilidades de este caso, consultando por internet, investigando bibliográficas sobre procesos administrativos por medio aplicaciones web.

Siguiendo los lineamientos establecidos por el centro de investigación, desarrollo y transferencia de tecnología de la facultad de Administración, Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo, este caso de estudio aborda una propuesta de la línea de investigación de desarrollo de sistemas de la información, comunicación y emprendimientos empresariales y tecnológicos con una sublínea de investigación en Redes y tecnologías inteligentes de software y hardware.

DESARROLLO

ASANTECORP S.A es una empresa que se dedica a la venta de electrodomésticos de consumo al por mayor como: cocinas, lavadoras, refrigeradoras, etc. Con su matriz ubicada en la ciudad de Guayaquil provincia del Guayas, con fecha de Incorporación 21 de mayo de 1998, quien a su vez se convierte en un receptor de la participación de almacenes “La Ganga” en su capital con un 99.47% respectivamente, quien empezó sus operaciones desde 1983 abriendo uno de sus primeros locales a nivel nacional en el sector de la Bahía.

Desde sus inicios, la tienda se ha especializado en la comercialización y venta de electrodomésticos de las mejores marcas a nivel mundial, ofreciendo una distinción y ventaja competitiva que ninguna otra tienda ofrece: una garantía para mi producto. A partir de ese momento se hizo popular su lema "Bahía con precio garantizado".

A lo largo de los años, el crecimiento de la cadena ha sido fuerte, llegando a la mayoría de las provincias del Ecuador. Hoy, Almacenes La Ganga cuenta con más de 130 tiendas a nivel nacional y busca seguir expandiéndose para cubrir todos los rincones de nuestro país. Con trabajo duro y perseverancia, la empresa ha llegado a la cima en un entorno duro y competitivo, reconocida por sus productos y con los mejores precios y ofertas del mercado.

Una de sus tiendas hoy ubicadas en la ciudad de Babahoyo hace aproximadamente 1 año, con el nombre de “Descuentos y ventajas”, siendo su razón social la empresa ASANTECORP S.A, y dicha tienda accedió de manera positiva a nuestra petición para realizar el presente caso de estudio que tiene como fin evaluar que su sistema administrativo tenga un correcto funcionamiento ya que su utilidad es prioridad para el orden de las diferentes gestiones de la empresa, por lo cual el Jefe Administrativo de la tienda detalla que en estos últimos meses, y

haciendo énfasis en que no ocurre a diario, el sistema denominado SIA, tiene dificultades en el área de cobranzas, que tiene como efecto que al momento de ingresar valores de cobranza no se actualizan al salir e ingresar nuevamente al sistema, y a su vez está la conectividad del sistema el cual tiende a ponerse lento al momento de estar ingresando los valores, y esto da a lugar que el Jefe de la tienda, ingrese los nombres de los clientes en una hoja de Excel y los valores actualizados de todo lo que intervenga en el área de cobranzas.

Para en días posteriores cuando el sistema esté funcionando con normalidad poder acceder a ingresar lo que ha realizado en dicha hoja de trabajo, cabe mencionar que es un problema para el Jefe cuando esto ocurre en tiempos de cierre de mes, porque todo debe estar debidamente ingresado al sistema sin ningún problema, y el comenta que a su vez han existido días en los que le toca hacer horas extras de trabajo si el programa se encuentra con dicho problema, porque este proceso puede tardar por ciertas horas, lo cual directamente afecta al área administrativa del almacén, como a su colaborador.

Por sistema informático (SI) se entiende un sistema automatizado de almacenamiento, procesamiento y recuperación de datos, que aprovecha las herramientas de la computación y la electrónica para llevar a cabo su serie compleja de procesos y operaciones. En otras palabras, un sistema informático es un computador de alguna índole. (Uriarte, 2020)

El almacén cuenta con un sistema para poder controlar las cobranzas, créditos, logística, mantenimiento, y recursos humanos cuyo nombre es SIA, mediante este sistema el Jefe de tienda puede registrar todas las cobranzas y dichas acciones antes mencionadas, dicho sistema principalmente en el área de cobranzas, para realizar el cierre de cada mes ya tiene que tener ingresado todos los valores de cobranzas realizados a clientes del almacén. De acuerdo con Guillermo Westreicher que define al termino cobranza como;

“La cobranza es el acto o procedimiento por el cual se consigue la contraprestación por un bien o servicio o la cancelación de una deuda, la cobranza es la obtención de un pago pactado. Esto no necesariamente ocurre al mismo tiempo que el vendedor entrega su mercancía o que el empleado desarrolla el trabajo encargado.” (Westreicher, 2020)

La gestión de cobranza puede ser una de las operaciones más complejas en una empresa, pues conlleva una serie de acciones, estrategias o planes que deben ser combinadas con una gran capacidad de negociación y mucho tacto para lograr que los clientes morosos cumplan con su obligación de pago. De esta manera, es posible evitar que las cuentas por cobrar se vayan convirtiendo poco a poco en incobrables y generen grandes pérdidas para el negocio al impactar negativamente en el flujo de caja, el que a su vez afecta la liquidez, la gestión de cobranza es un proceso donde se debe planificar y crear estrategias de cobro con lineaciones específicas para diferentes casos con el fin de incentivar al cliente a saldar sus deudas con la empresa. (Czerny, 2022)

Cabe recalcar que al hacer referencia hacia la cobranza y cómo surgió, este primer proceso corresponde a la revolución agrícola, Este proceso comenzó hace aproximadamente diez mil años antes de Cristo entre los pueblos de Mesopotamia y Egipto y se repitió más tarde en la India (6.000 A.C.), en China (5.000 A.C.), en Europa (4.500 A.C.), en el África Tropical (3.000 A.C.) y en América (2.500 A.C.). Esta revolución tecnológica se desdobló en dos procesos civilizatorios con los cuales surgieron la agricultura y el pastoreo. El primer proceso se cristalizó en las aldeas agrícolas indiferenciadas (no estratificadas en clases) de los pueblos que cultivaron tubérculos y/o cereales, como las tribus de la floresta tropical, en América, e innumerables pueblos tribales de otros continentes. Más tarde, algunos combinaron la agricultura con la crianza de animales, pero aún no los utilizaban para la tracción. (Rosas González, 2020)

Para hacer referencia al sistema utilizado por el almacén, vamos a tratar sobre los sistemas de información en la administración en el cual Reyna Mendoza en su blog de WordPress nos indica;

“Los sistemas de información proporcionan la comunicación y el poder de análisis que muchas empresas requieren para llevar a cabo el comercio y administrar los negocios a una escala global. Es un conjunto de componentes relacionados que permiten capturar, procesar, almacenar y distribuir la información para apoyar la toma de decisiones y el control de una institución” (Wordpress, 2017)

Con respecto a la cita anterior se puede decir que en la actualidad es de suma importancia y hoy en día una prioridad para todos los almacenes ya sean de gran tamaño o pequeño ,que deben de tener un sistema de información con un fácil acceso, ya que esto conlleva a que todo lo que respecta a la administración del mismo se encuentre de una manera ordenada, es por ello que es bien sabido que los almacenes tienen nuevos retos y nuevas habilidades cada día, por eso un almacén no debe ser bueno sino excelente.

Por ende, emprender o llevar la administración de un negocio no es fácil. Se sabe que eso es así y seguramente ya lo habrás escuchado entre sus círculos sociales o por experiencia propia. Es aquí cuando te das cuenta que un sistema administrativo se hace necesario una vez que tu hoja de Excel no es suficiente para llevar un flujo de trabajo cómodo y eficaz.

Para mejorar la gestión de tu empresa es preciso optar por un sistema administrativo puede traer beneficios en el mediano y largo plazo en el control del flujo de efectivo hasta el relacionamiento con los clientes, los procesos tienden a ser más simples cuando son automatizados. (Lima, 2020)

Para llevar a cabo todos estos procesos de administración, la empresa debe utilizar un sistema integral de almacenes, de modo que pueda tener un control total sobre las diferentes actividades que se realizan en el local principalmente en el área de las cobranzas porque interviene mucho la venta de artículos disponibles en el almacén, según el sitio web de (SIA , 2017) este sistema integral permite gestionar todas las áreas de una organización y mejorar el control financiero. Este gran sistema cuenta con una vasta cantidad de funcionalidades que se han ido desarrollando a lo largo de los años con la experiencia resultante de su implementación en diversas empresas de distintos giros empresariales.

Con ello al hablar de un poco de historia acerca de estos sistemas. En la antigüedad, los datos eran manipulados en tarjetas estadísticas y papeles a la deriva en el tiempo con la posibilidad de deterioro, o en diferentes medios de almacenamiento no confiable y de muy bajo nivel de gestión, puesto que realizar cualquier condensación de estos datos requería de mucho tiempo.

Los vínculos entre datos eran difíciles de actualizar, y en ocasiones la información ya no existía porque se encontraba deteriorada, en el siglo XX el hombre descubre una herramienta muy dinámica con fines matemáticos para realizar sus operaciones a mayor velocidad la cual va más allá de las expectativas y se convierte en la mayor recolectora y procesadora de información conocida como “Computación”, a partir de este momento los sistemas informativos que se resumían a Dato – Procesamiento – Información pasan a tomar un carácter mayor, formándose así un conjunto más amplio de elementos. Estos elementos han facilitado y simplificado la vida del hombre, su desempeño y productividad en el ámbito laboral. (M.Gonzalez-Longatt, 2012)

Lo primero que se tiene que pensar es en los sistemas de información estos se caracterizan principalmente por un procesamiento eficiente de los datos relacionados con el campo de acción. Los sistemas de información proporcionan procesos y herramientas para

estadísticas, probabilidades, información empresarial, producción, marketing y más. para brindar la mejor solución.

Un sistema de Integración de almacenes, también conocidos como sistemas ERP, son de los más utilizados en el mercado. Tienen la función de ayudar a los altos directivos de una empresa a controlar el flujo de información y proporcionar una vista integral de cada una de las áreas que conforman la compañía para su mejor gestión y toma de decisiones.

Su tecnología registra e integra los procesos de negocio y ayuda a las empresas a optimizar sus procesos para tener una mayor comprensión de la empresa a través de la automatización. Con este tipo de programas, los líderes de negocio pueden actuar con más rapidez con la seguridad de que estarán basando sus decisiones en información confiable y en tiempo real. (Sordo, 2021)

La principal problemática que se presenta en el almacén es en base a la conectividad al momento de actualizar los ingresos de las cantidades de la cobranza realizada a los clientes, el sistema se tilda a ponerse lento y debido a esto el Jefe de almacén debe pedir a los colaboradores de cobranza que entreguen dicha información en días posteriores para poder ingresar, lo cual genera una pérdida de tiempo porque al momento de hacer el cierre de mes del almacén ya todos los valores de cobranza hacia los clientes deben de ser ingresados correctamente.

De acuerdo con Patricia Sarmiento, “La conectividad implica la posibilidad de una comunicación instantánea y sin fricciones. Esto supone liberar a los equipos humanos de tareas repetitivas y mejorar su productividad, ya que no pierden tiempo en procesos de comunicación y pueden comprender las necesidades de la persona que está al otro lado más rápidamente, Es

posible observar este impulso a la productividad, por ejemplo, a través de las herramientas colaborativas” (Sarmiento, 2021)

Sin embargo en el almacén no existe una buena conectividad para que el Jefe de la tienda pueda encargarse de realizar sus ingresos y que los colaboradores puedan consultar historiales crediticos de posibles futuros clientes , en muchos casos cuando ya se ha ingresado todos los valores de la gestión de cobranza el sistema suele reiniciarse, y esto da a lugar a que los datos ingresados se borren y se proceda a realizar nuevamente dicho procedimiento, teniendo esto como efecto a que sea una pérdida de tiempo, ya que podrían estar realizando otras actividades en el almacén como atender a clientes.

Todas las empresas que comercializan productos, mediante su fabricación o distribuyéndolos necesita, de una u otra forma, una gestión de almacenes que ayude a la empresa a tomar decisiones sobre su stock, caducidad, ubicación, traslado, tiempos de entrega, reposición, roturas de stock... En estos casos las empresas cuyo sistema ERP no llega a abarcar todas las funcionalidades que necesita, en ocasiones opta por adquirir un sistema de gestión de almacenes especializado. (Vilanova, 2021)

En base a la anterior cita podemos argumentar que, en la mayoría de los establecimientos comerciales, especialmente en los almacenes, es fundamental contar con un adecuado sistema de administración, porque las ventas dependen de una adecuada organización y administración, para continuar en el mercado, pero se debe tomar en cuenta que el sistema debe estar en óptimas condiciones permitiendo a los dependientes llevar registros precisos al momento de ingresar valores o datos.

Sin embargo, el almacén tiene un sistema que se tiende a poner lento cuando el Jefe de la tienda requiere ingresar valores actualizados en el área de cobranzas, lo que genera pérdida de tiempo y muchas molestias para los colaboradores de cobranza también, por volver a realizar ingresos al día siguiente y que el sistema nuevamente presente las mismas molestias, esto ocasiona que en ciertas ocasiones por estar ocupados ciertos colaboradores no puedan atender como es debido a los clientes que van a realizar cotizaciones.

“La insatisfacción del cliente surge como consecuencia de sensaciones desagradables que experimenta cuando su experiencia no ocurre según sus expectativas, necesidades o experiencias anteriores” (Silva, 2021)

Otra de las problemáticas que podrían presentarse en el almacén es la falta de conocimientos sobre el manejo del sistema “SIA” en algunos colaboradores, haciendo referencia al personal de cobranza y asesores comerciales, y esto se debe a que no los capacitan para que ellos puedan manejar de una manera correcta en el caso de los colaboradores de cobranza quienes solo entregan reporte y quien se encarga de ingresar los valores es el jefe de tienda al sistema, y ya que de esta manera puedan tener un control eficiente al momento de hacer el uso correspondiente del sistema en las fechas establecidas.

Según Jesús Andrade, Lo que se busca con la formación de los trabajadores es preparar a los mismos para que hagan lo que tiene que realizar con las condiciones y exigencia que espera la institución. Entonces, la capacitación debe visualizarse como una palanca que potencia el desarrollo de los colaboradores, de la propia empresa y que impacta incluso a la sociedad. (Andrade, 2021)

Como no existe tal capacitación en la empresa para los empleados, estos tienen muchos inconvenientes para manejar adecuadamente el sistema integral de almacenes “SIA”, debido a que no saben cómo funciona y a veces tiende a presentar problemas, los perfiles que elaboran muchas veces son inexactos y esto se refleja en la atención al cliente.

Organizar y controlar las operaciones y flujos de mercancías del almacén, de acuerdo con los procedimientos establecidos y normativa vigente, y asegurando la calidad y optimización de la red de almacenes y/o cadena logística es básico para mejorar la productividad.

Así mismo, es indispensable conocer y aplicar las herramientas y técnicas más avanzadas que permitan facilitar las tareas administrativas y humanas en los diferentes procesos de la administración de almacenes e inventarios y, sobre todo, que permitan optimizar los recursos financieros y materiales de manera importante en los resultados del negocio. (MARKETING, 2020)

Con el tiempo, los sistemas van mejorando ya que ahora podemos usarlos desde nuestros dispositivos móviles sin depender de la computadora, podemos enviar datos de un cliente de cobranza para luego convertirlos en información, que es un ejemplo de una recopilación de datos de valores en realizar un informe, eso se haría de una manera más rápida. De hecho, un sistema integral de almacenes está diseñado con el propósito de almacenar, organizar y procesar datos ingresados, que luego pueden enviarse a otro sistema para obtener información precisa sobre los productos que ingresan a la instalación, minimizando así los errores u omisiones en el inventario general.

En un entorno empresarial en el que las expectativas de los clientes se encuentran en constante aumento, la cadena de suministro debe optimizarse continuamente. Esto con el fin de alcanzar objetivos cada vez más difíciles, reducir ciclos de inventario, aumentar el rendimiento y generar ganancias mayores.

En este contexto de demandas internas y externas cada vez mayores, es primordial que las operaciones de tu almacén estén funcionando de manera óptima. La tecnología móvil, en especial las computadoras, presentan una solución rápida y modernizada. Su importancia radica en que permite la conectividad, evita las fallas de hardware y garantiza el desarrollo de procesos de una manera más eficiente. (STG, 2021)

Los dispositivos móviles son fundamentales, en este caso, sería una gran opción para realizar una consulta, cobranza, créditos, etc., todos los colaboradores del almacén deberían de tener disponible un celular, para así acceder al sistema e iniciar las actividades antes mencionadas, aún más que este almacén cuenta con una amplia variedad de electrodomésticos de línea blanca que van desde dispensadores eléctricos, hasta motocicletas de uso para el hogar y personal.

En cuanto a la metodología utilizada en este caso de estudio, se lleva a cabo a través de dos tipos de investigación, cualitativa, cuantitativa y descriptiva, ya que trata de profundizar en las opiniones de las personas que presencian sobre el tema común presentado en este trabajo.

Se utiliza la cuantitativa porque los datos estadísticos se obtienen en la aplicación de la encuesta, para el método de investigación se utiliza el método inductivo ya que este estudio se basa en observaciones y revisiones bibliográficas para obtener conclusiones pertinentes que se puedan extraer del estudio.

Para obtener mayor información sobre este caso y las problemáticas que han surgido a través de la evaluación del sistema, se realizó una encuesta y también una entrevista conformada por 5 preguntas cada una, la entrevista estuvo dirigida al Jefe de almacén “Descuentos y ventajas” de Babahoyo, y la encuesta se la realizó a todos los colaboradores del almacén y como resultado de la aplicación de estas técnicas; dio como resultado que en el almacén surgen ciertas irregularidades con el sistema integral de almacenes.

CONCLUSIONES

Luego de analizar las problemáticas y conceptos planteados en el presente trabajo, diagnosticando la situación del sistema integral de almacenes “SIA” en cuanto al manejo de sistema de cobranza se puede concluir lo siguiente;

Los ingresos generales que se presentan en el cierre de cada mes se los hace con el propósito de actualizar valores, sin embargo, se han revelado defectos en el funcionamiento del sistema por tal razón no se puede realizar un ingreso adecuado, tampoco se lo termina en el tiempo establecido para el almacén.

Al realizar el análisis de incidencias podemos darnos cuenta que, el problema de este sistema integral de almacenes inicia desde su conectividad ya que, no admite que puedan estar conectados operativamente en otro computador por lo que se vuelve lento, una de las soluciones sería ampliar el ancho de banda de la red interna del local, o cambiar el proveedor del servicio del internet ya que ha raíz que se hizo un cambio de proveedor se empezaron a presentar los problemas antes mencionados, actualizar el software del sistema y a su vez su sistema operativo, e ir haciendo pruebas hasta comprobar que el problema se ha solucionado.

En el local ya se ha realizado el respectivo informe a la matriz, acerca de la deficiencia de este sistema al momento de la realización de un ingreso, los encargados del área de sistemas siguen trabajando para poder mejorar este grave problema que se tiene con este sistema , ellos han realizado algunas estrategias una de ellas darle una red única que se puedan conectar al momento de realizar algún ingreso, pero no resulto ya que se sigue presentando el mismo problema, se espera que se tomen otras medidas para resolver esta problemática para así poder llegar al objetivo que es tener una buena operatividad del sistema integral de almacenes“SIA”.

BIBLIOGRAFIA

- Andrade, J. (22 de octubre de 2021). *Linkedin*. <https://es.linkedin.com/pulse/importancia-de-la-capacitaci%C3%B3n-laboral-para-las-jes%C3%BAs-rodolfo>
- Czerny, A. (mayo de 2022). *nubox*. <https://blog.nubox.com/empresas/que-es-gestion-de-cobranza#:~:text=Importancia%20de%20la%20gesti%C3%B3n%20de%20cobranza,-La%20cobranza%20es&text=Tener%20una%20gesti%C3%B3n%20de%20cobranza,los%20recursos%20de%20una%20empresa>.
- Limac. (20 de enero de 2020). *Limac un mundo de soluciones*. <https://limac.com.mx/cuando-es-necesario-un-sistema-administrativo/>
- M.Gonzalez-Longatt, F. (agosto de 2012). *Microsoft Word - Introduccion a los SI , resumen 1.doc*.
<https://www.uv.mx/personal/artulopez/files/2012/08/FundamentosSistemasInformacion.pdf>
- MARKETING, B. P. (19 de octubre de 2020). *LA IMPORTANCIA EN LA GESTIÓN DE ALMACENES*. <http://portrans.com.ec/la-importancia-la-gestion-almacenes/#:~:text=La%20buena%20administraci%C3%B3n%20del%20almac%C3%A9n,con%20las%20funciones%20de%20mercadotecnia>.
- Rosas González, E. (15 de mayo de 2020). *La Negociación en los Procesos de Cobranzas. Editorial CEC*. [https://www.rosasnash.com/2020/05/15/el-origen-de-las-cobranzas/#:~:text=Este%20proceso%20comenz%C3%B3%20hace%20aproximadament e,en%20Am%C3%A9rica%20\(2.500%20A.C.\)](https://www.rosasnash.com/2020/05/15/el-origen-de-las-cobranzas/#:~:text=Este%20proceso%20comenz%C3%B3%20hace%20aproximadament e,en%20Am%C3%A9rica%20(2.500%20A.C.)).
- Sarmiento, P. (09 de abril de 2021). *Beedigital*. <https://www.beedigital.es/tendencias-digitales/que-es-la-conectividad-y-por-que-es-importante-en-una-empresa/#:~:text=La%20conectividad%20fomenta%20una%20colaboraci%C3%B3n,la%20motivaci%C3%B3n%20de%20los%20empleados>.
- SIA . (2017). *SIA*. <https://www.siasw.com/index.php/es/productos/erp.html>
- Silva, D. d. (07 de mayo de 2021). *Web Content & SEO Associate*.
<https://www.zendesk.com.mx/blog/insatisfaccion-del-cliente/#:~:text=%C2%BFEmpezamos%3F-,%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20insatisfacci%C3%B3n%20del%20cliente%3F,e xpectativas%2C%20necesidades%20o%20experiencias%20anteriores>.
- Sordo, A. I. (08 de diciembre de 2021). *HubSpot*. <https://blog.hubspot.es/marketing/sistema-informacion>
- STG. (13 de agosto de 2021). *Todo Sobre La Importancia De Las Computadoras Móviles En La Gestión De Almacenes*. <https://www.stglatam.com/blog/computadoras-moviles-gestion-almacen/>

Uriarte, J. M. (29 de Marzo de 2020). *Características.co*. <https://www.caracteristicas.co/sistema-informatico/>.

Vilanova, L. (2021). *Interim Information Technology*.
<https://www.kyoceradocumentsolutions.es/es/smarter-workspaces/business-challenges/the-cloud/gestion-de-almacenes-integrada-con-un-sistema-erp.html>

Westreicher, G. (15 de Abril de 2020). *Cobranza. Economipedia.com*.
<https://economipedia.com/definiciones/cobranza.html>

Wordpress, R. M. (12 de diciembre de 2017). *La Admon en los sistemas de informacion*.
<https://htppreynamendoza.wordpress.com/>

ANEXOS

Anexo 1

Entrevista al jefe de almacén de Babahoyo

Objetivo: Determinar cuál es el motivo por el cual el sistema “SIA” no permite realizar un buen control en la gestión de cobranzas en el almacén de Babahoyo.

1 ¿Desde cuándo la sucursal de Babahoyo tiene problemas relacionados con el sistema integral de almacenes” SIA”?

2 ¿Mencione las características más importantes del sistema integral de almacenes?

3 ¿Cuál es el motivo que ha dado como resultado este problema del sistema, dentro del almacén?

4 ¿Este problema se ve afectado solo la sucursal del almacén de Babahoyo, o es un problema que también se da en las demás sucursales?

5 ¿Recibe soporte de parte del área de sistemas con el fin de tratar de resolver este problema?

Entrevista al jefe de almacén de Babahoyo

Objetivo: Determinar cuál es el motivo por el cual el sistema “SIA” no permite realizar un buen control en la gestión de cobranzas en el almacén de Babahoyo.

1 ¿Desde cuándo la sucursal de Babahoyo tiene problemas relacionados con el sistema integral de almacenes” SIA”?

El almacén de la sucursal de Babahoyo tiene un serio problema al momento de hacer uso del sistema, esto viene desde hace un par de meses, para la ayuda de poder mejorar la operatividad al realizar un ingreso de cobranza, aún no se ha podido dar una solución a este problema de funcionamiento.

2 ¿Mencione las características más importantes del sistema integral de almacenes?

Tiene muchas características opciones como ver el historial de crédito de cliente muy aparte de la opción para realizar ingresos de cobranzas.

Tiene opciones para poder ver los activos fijos del almacén.

Una opción que sobresale entre todas es poder consultar el mantenimiento de los electrodomésticos, y aquellos que están en stock.

Tenemos la opción de recursos humanos para obtener ayuda, acerca de horarios, contratos y normas de la empresa.

3 ¿Cuál es el motivo que ha dado como resultado este problema del sistema, dentro del almacén?

El principal motivo sería, la conectividad ya que al momento de realizar un inventario hay muchos colaboradores registrando datos, lo que hace que se ponga lento el sistema y no tenga buen funcionamiento podría ser la red del local que necesita poder tener a más usuarios conectados.

4 ¿Este problema se ve afectado solo la sucursal del almacén de Babahoyo, o es un problema que también se da en las demás sucursales?

Hasta ahora he recibido información acerca de que el problema se presenta solo en la sucursal del almacén de aquí de Babahoyo.

5 ¿Recibe soporte de parte del área de sistemas con el fin de tratar de resolver este problema?

Al momento de tratar de proceder a pedir un soporte me indican vía telefónica que como el problema es persistente, debo realizar una solicitud vía correo electrónico con el informe de dichos problemas y esperar a que vengan los técnicos desde la ciudad de Guayaquil a resolver el problema.

Anexo 2

Encuesta dirigida a colaboradores de la sucursal del almacén de Babahoyo

Objetivo: Determinar cuál es el motivo por el cual el sistema “SIA” no permite realizar un buen control de gestión de cobranzas en la sucursal de Babahoyo.

1 ¿Tiene usted conocimiento acerca del sistema “SIA”?

Si

No

2 ¿A realizado alguna actividad utilizando el sistema “SIA”?

Si

No

3 ¿Tiene molestias al momento de realizar una actividad general utilizando el sistema “SIA”?

Si

No

4 ¿Cree usted que el sistema “SIA” debería mejorar su funcionamiento al momento de realizar actividades como ingresos de valores de cobranza?

Si

No

5. ¿Ha recibido algún tipo de capacitación para conocer sobre el manejo adecuado del sistema integral de almacenes?

Si

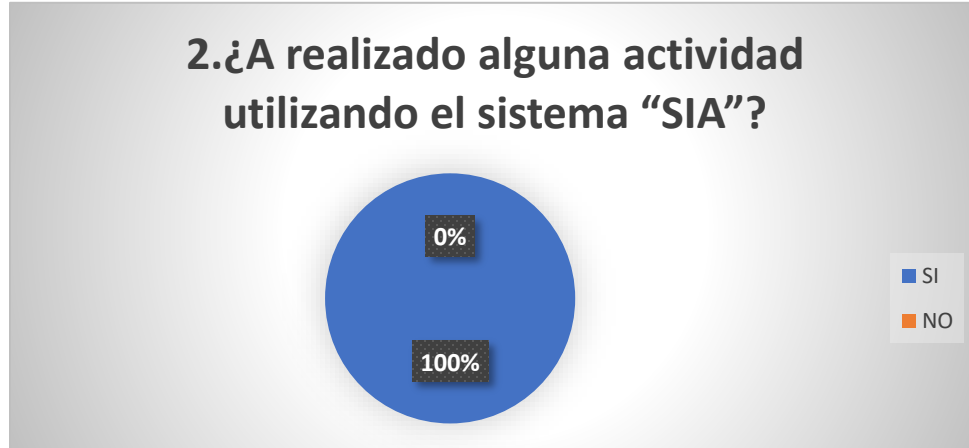
No

TABULACION



ANÁLISIS

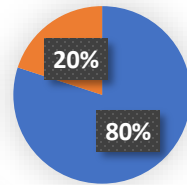
Se realizó la encuesta a 5 personas colaboradores del almacén de Babahoyo, para saber si tenían el conocimiento suficiente del sistema integrado de almacenes “SIA” por medio del cual se pudo conocer que todos tienen conocimiento del sistema “SIA”.



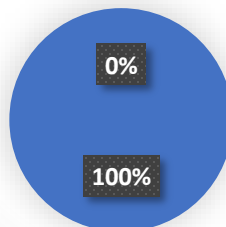
ANÁLISIS

Se realizo la encuesta a los 5 colaboradores del almacén de Babahoyo, para saber si habían realizado alguna actividad en el sistema, por medio del cual se pudo determinar que todos han realizado esta actividad.

3 ¿Tiene molestias al momento de realizar una actividad general utilizando el sistema "SIA"?



4. ¿Cree usted que el sistema "SIA" debería mejorar su funcionamiento al momento de realizar actividades como ingresos de...



ANÁLISIS

Se realizó la encuesta a los 5 colaboradores del almacén acerca de si tienen molestias al realizar una actividad utilizando el sistema y el 80% nos respondió que si mientras que el 20% no porque ya ellos no hacen uso del sistema a diario desde que se han presentado los inconvenientes.

5. ¿Ha recibido algún tipo de capacitación para conocer sobre el manejo adecuado del sistema integral de almacenes?

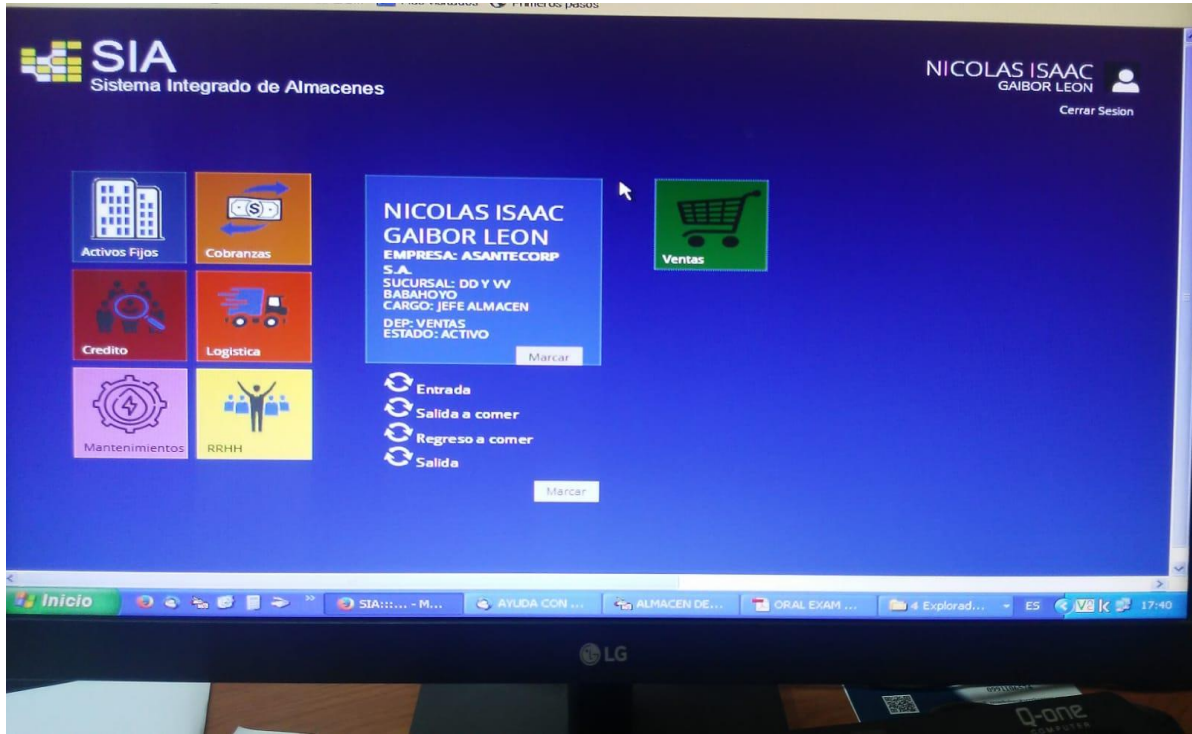


Se realizó la encuesta a los 5 colaboradores del almacén respecto a la pregunta de que si creen que el sistema “SIA” debería mejorar su funcionamiento al ingresar valores de cobranza y todos respondieron que si lo creen.

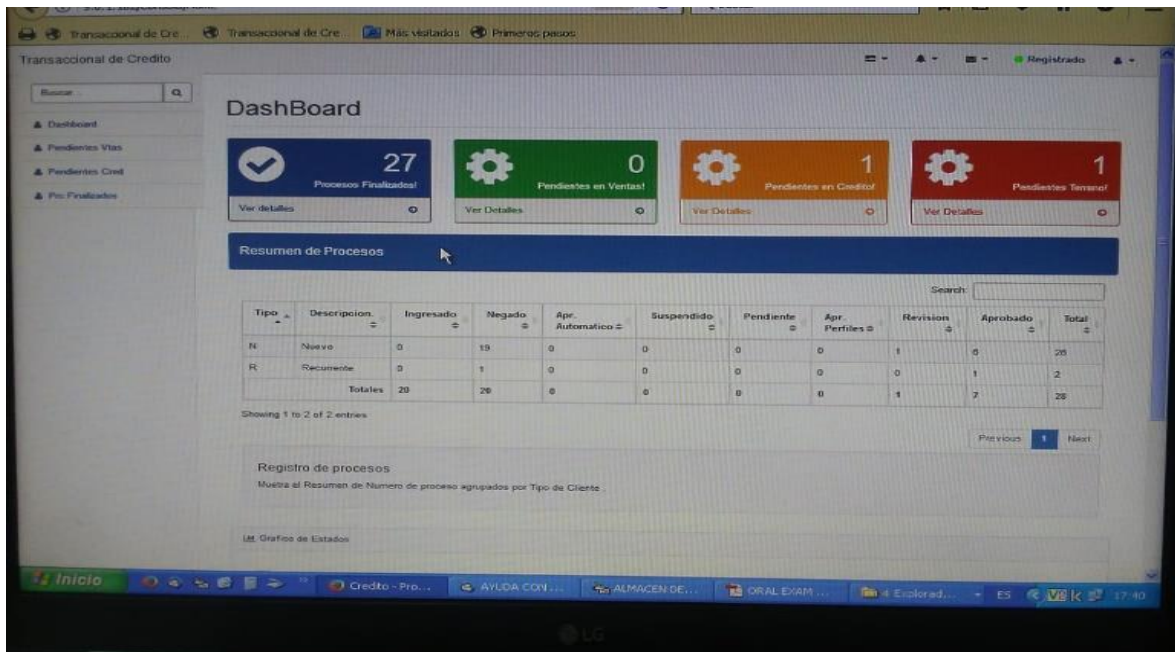
ANÁLISIS

Se realizó la encuesta a todos los colaboradores del almacén respecto a que si han recibido capacitación acerca del manejo adecuado del sistema integral de almacenes y todos respondieron que no han sido capacitados.

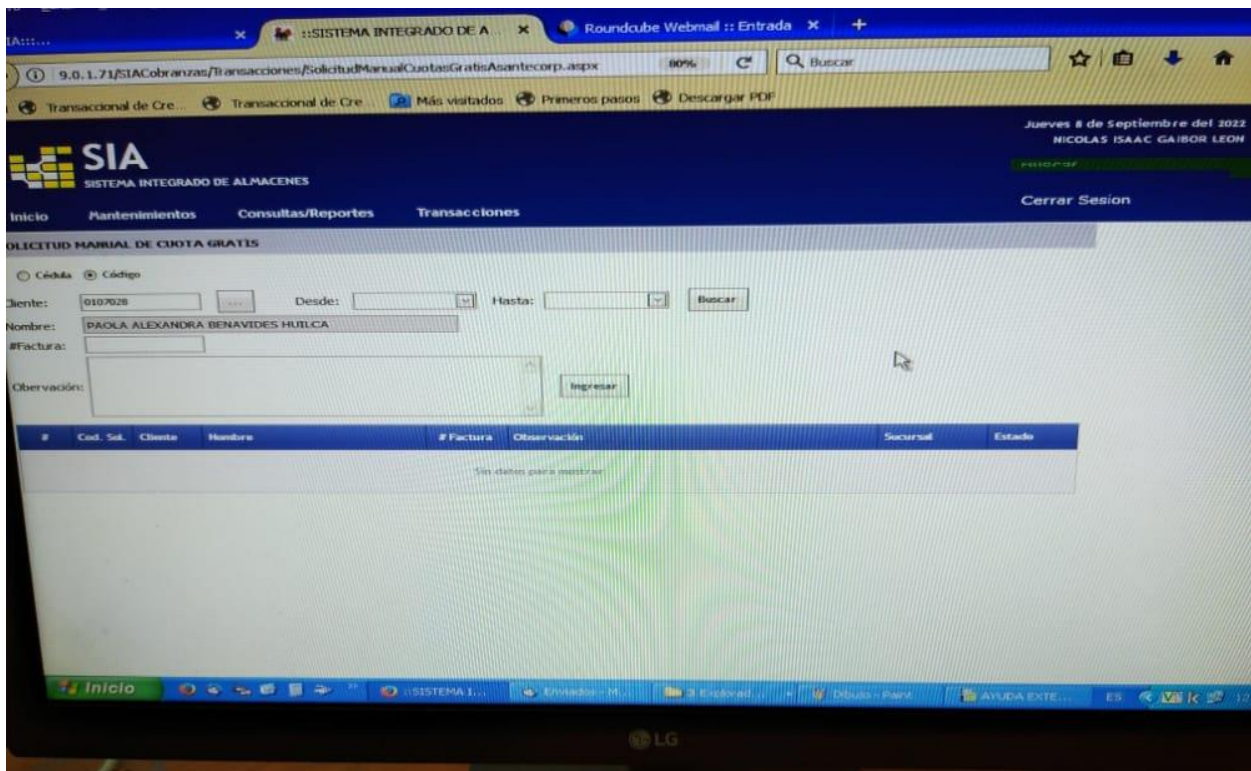
ANEXO 3



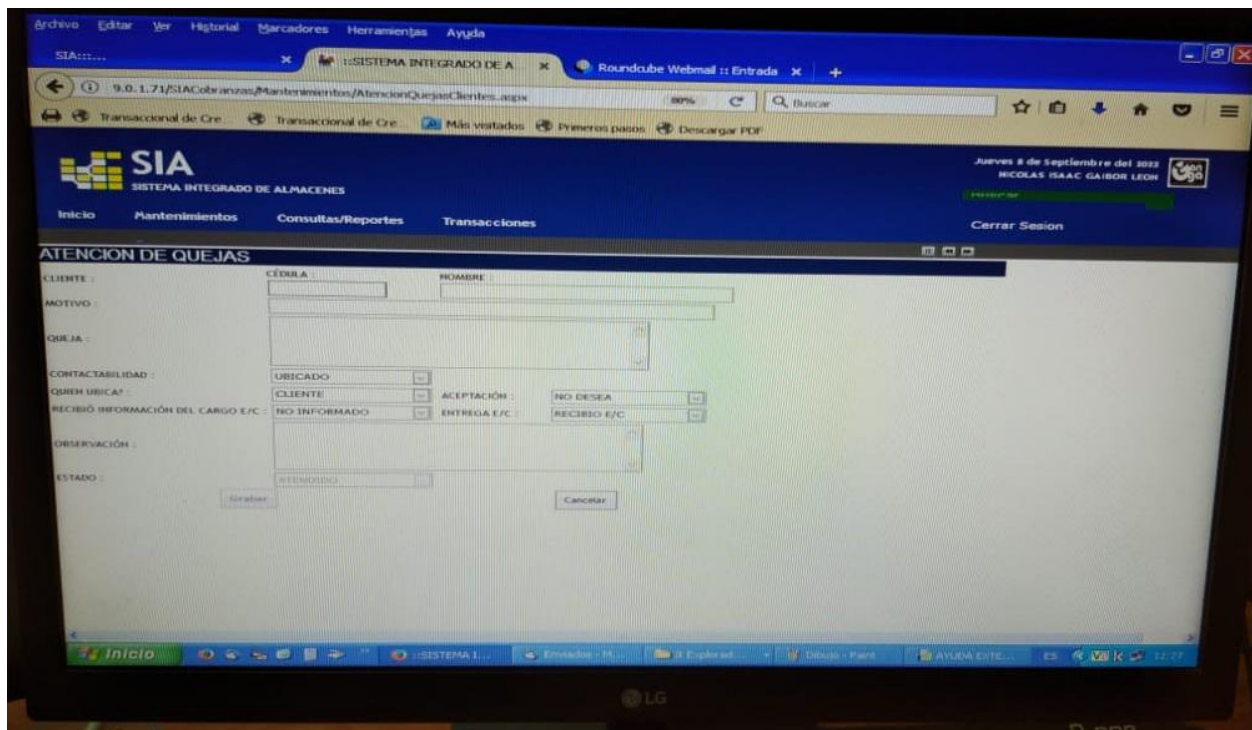
*Figura 1. Sistema integrado de almacenes y todos sus módulos.
Elaborado por. Fanny Yaritza Pulecio Franco*



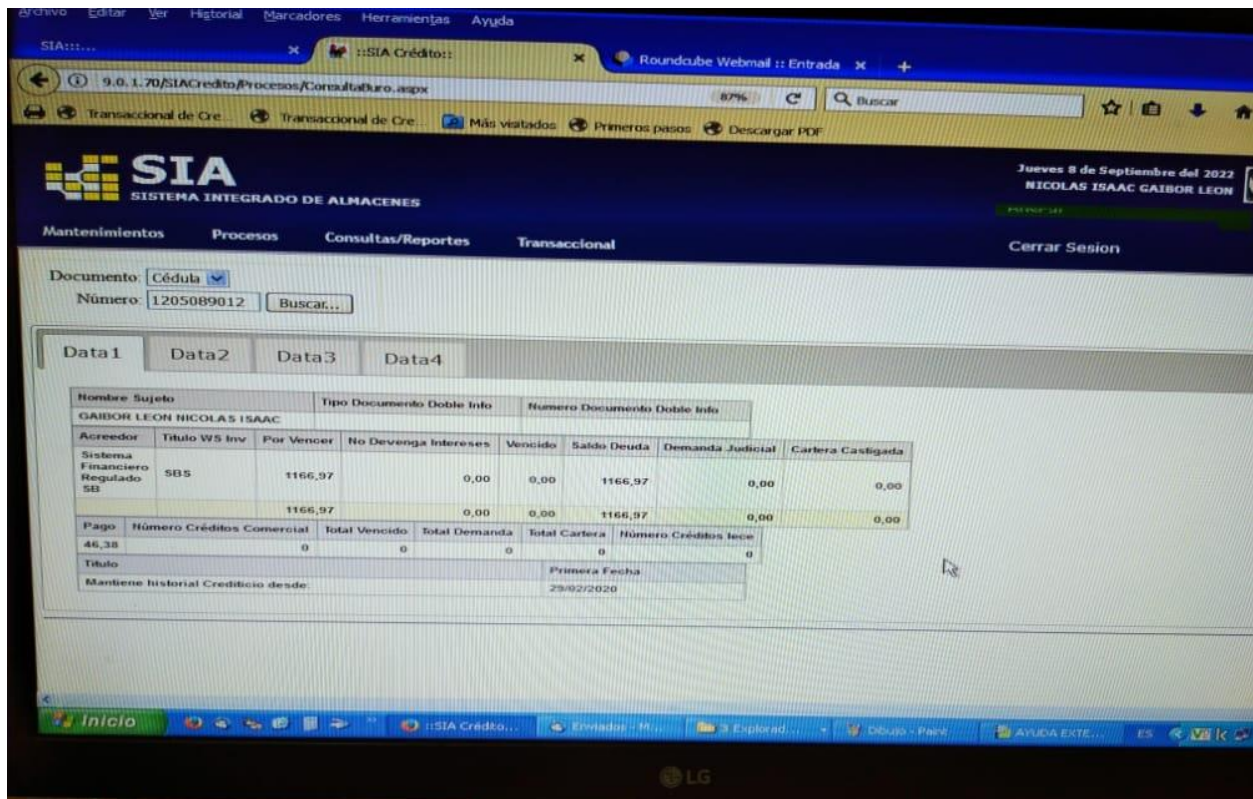
*Figura 2. Módulo de cobranza con registros de clientes.
Elaborado por. Fanny Yaritza Pulecio Franco*



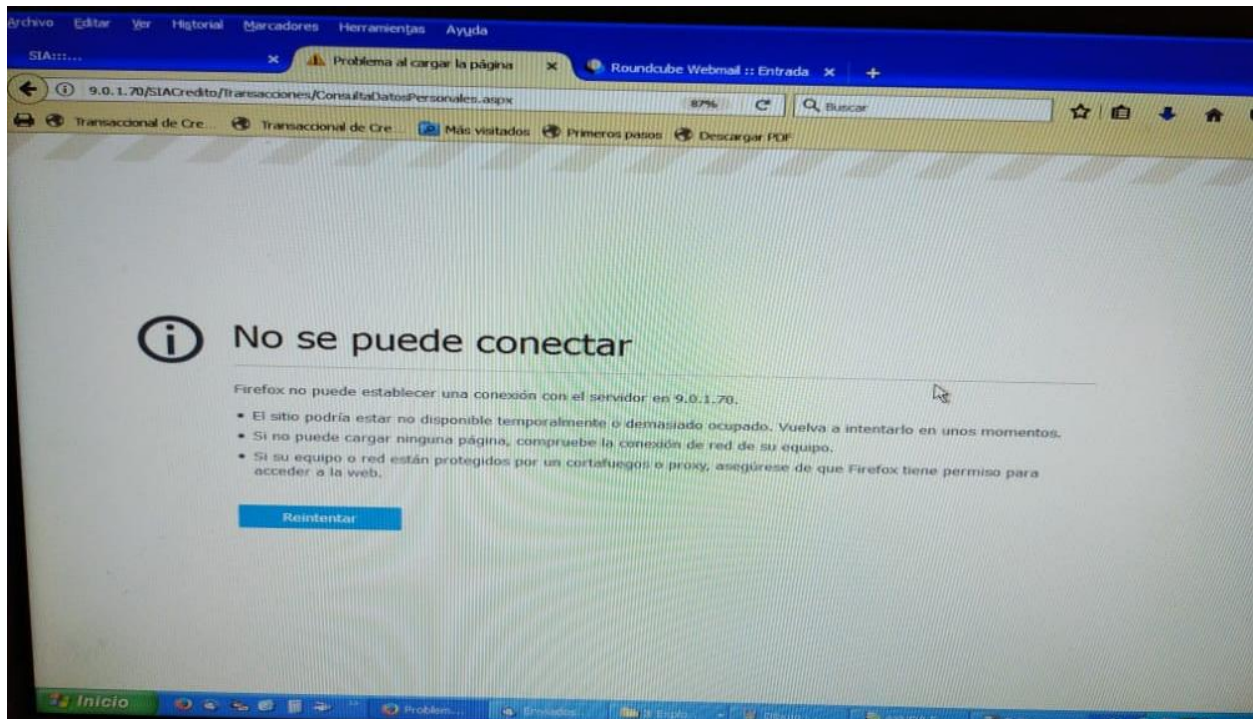
*Figura 3. Registro de valores de un cliente no actualizado.
Elaborado por. Fanny Yaritza Pulecio Franco*



*Figura 4. Se envía notificación a matriz para ayuda con la actualización de valores del cliente.
Elaborado por. Fanny Yaritza Pulecio Franco*



*Figura 5. No se muestran todas las datas actualizadas.
 Elaborado por. Fanny Yaritza Pulecio Franco*



*Figura 6. Error al conectar a la página de SIA crédito.
 Elaborado por. Fanny Yaritza Pulecio Franco*



*Figura 6. Almacén Descuentos y Ventajas de la ciudad de Babahoyo.
Elaborado por. Fanny Yaritza Pulecio Franco*



TRABAJO FINAL

3%
Similitudes



4% Texto entre comillas
4% similitudes entre comillas
1% Idioma no reconocido

Nombre del documento: TRABAJO FINAL.docx
Tamaño del documento original: 680,79 ko
Autor: Fanny Pulecio Franco

Depositante: Fanny Pulecio Franco
Fecha de depósito: 12/8/2022
Tipo de carga: url_submission
fecha de fin de análisis: 12/8/2022

Número de palabras: 5217
Número de caracteres: 34.313

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	www.stglatam.com Computadoras móviles en la gestión de almacenes STG Latam http://www.stglatam.com/blog/computadoras-moviles-gestion-almacen/	2%		Palabras idénticas : 2% (119 palabras)
2	blog.nubox.com Gestión de cobranza: ¡todo lo que necesitas saber sobre el tema! http://blog.nubox.com/empresas/que-es-gestion-de-cobranza#:~:text=Importancia de la gestión de co...	2%		Palabras idénticas : 2% (127 palabras)
3	blog.hubspot.es Sistemas de información en las empresas: tipos, funciones y ejem... http://blog.hubspot.es/marketing/sistema-informacion 1 fuente similar	2%		Palabras idénticas : 2% (114 palabras)
4	limac.com.mx ¿Cuándo es necesario un sistema administrativo? - Limac http://limac.com.mx/cuando-es-necesario-un-sistema-administrativo/	2%		Palabras idénticas : 2% (109 palabras)
5	portrans.com.ec La importancia en la gestión de almacenes - Portrans http://portrans.com.ec/la-importancia-la-gestion-almacenes/#:~:text=La buena administración del alma...	2%		Palabras idénticas : 2% (91 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	dspace.epoch.edu.ec http://dspace.epoch.edu.ec/bitstream/123456789/129195/72701166.pdf.txt	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (15 palabras)
2	dspace.utb.edu.ec http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/2996/7-UTB-FAI-IC-000083.pdf.txt	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (14 palabras)
3	dspace.utb.edu.ec http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/6892/6-UTB-FAI-SIST-00028.pdf?sequence=1	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (11 palabras)
4	Documento de otro usuario #09c7e5 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (10 palabras)

Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas) Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

- <https://www.uv.mx/personal/artulopez/files/2012/08/FundamentosSistemasInformacion.pdf>
- <https://www.siasw.com/index.php/es/productos/erp.html>