



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

NOVIEMBRE 2022 - ABRIL 2023

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA EN SISTEMAS

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN SISTEMAS

TEMA:

**“GESTIÓN DEL SOFTWARE ISP ADMINER, DE PROCESOS
ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA CABLE FUTURO EN LA CIUDAD DE
DURAN”**

EGRESADA

GUERRA RODRIGUEZ LEIDY MARIA

TUTOR

EC. GERSON LEDESMA ALVAREZ, MUFÍ

AÑO 2023

INTRODUCCION

Cable futuro S.A cuenta con amplios conocimientos del mercado tecnológico, puesto que es una empresa con vasta experiencia en infraestructura y desarrollo, que permite el progreso de nuevos territorios y ofrecer servicios especializados de comunicaciones, aportando al desarrollo de la región costa de Ecuador, además contamos con solidez tecnológica que brinda confianza y seguridad a nuestros usuarios. Brindan más de 300 empleos directos e indirectos con personal calificado, garantizan un alto nivel de servicio y calidad.

El manejo manual de las empresas que han venido realizando donde incluyen los procesos administrativos, es un problema dentro de la ciudad, pues, provoca que se brinde un bien o servicio deficiente, es por ello que, en gran parte de las organizaciones implementan sistemas de software para un mayor control de su administración, por otro lado, tiene un enfoque netamente al sistema de software Isp Adminer, que es un recurso que implementa la empresa Cable futuro.

En la empresa Cable futuro de la ciudad de Durán, se observa que tiene inconvenientes en el proceso de cobros a la hora de registrar un nuevo pago, también, el sistema colapsa a tal punto de encontrarse inservible y deben cerrar completamente Google para que se restablezca, es por aquello que, están dispuestos a modificar el sistema para realizar el debido proceso de forma automatizada y se pueda arreglar en cuanto a lo establecido con el fin de dar una mayor rapidez a sus clientes al momento de realizar una contratación o pagos en dicha empresa, ya sea vía online o en la oficina.

En la actualidad se está viviendo una revolución informática que con el pasar del tiempo se está evolucionando cada día más el manejo informático en todos los aspectos y es notable que trae nuevas herramientas en el sistema, Es por eso que en este presente tiene el objetivo de analizar la importancia de modificar o implementar la gestión de procesos administrativos de los clientes

en la empresa Cable Futuro de la ciudad de Durán con el objetivo de conocer cada una de las funciones dentro de la organización. Además de, la línea de investigación a utilizarse es “Sistemas de Comunicación e Información, Emprendimiento e Innovación” y Sublínea de la investigación es de “Tecnologías y Redes de Software y Hardware Inteligentes”.

La metodología a utilizar en la presente investigación es de enfoque cualitativo y la técnica a utilizar es la entrevista aplicada a través del instrumento ficha de entrevista, la investigación bibliográfica donde se obtiene información a partir del criterio de diversos autores que despejan los conceptos que integran el tema en estudio y la observación efectuada por parte del autor de la investigación, este también es de tipo descriptivo ya que se aplicará una estrategia general para resolver lo planteado utilizando técnicas y métodos investigativos.

El propósito del mismo es gestionar la función de los procesos administrativos y así brindar un mejor servicio al cliente, Toda empresa debe tener controlados los procesos administrativos en la que se generan acciones correctivas y preventivas para lograr los objetivos, porque si no se maneja de forma adecuada a lo largo del tiempo esto se convierte en un problema que afecta a la empresa, En esta gestión del software isp adminer nos permitirá optimizar y analizar los procesos administrativos se dará una solución factible y viable para así tener un mejor sistema de manera automatizada en cuanto a lo establecido.

DESARROLLO

Isp Adminer

Proveedor de servicios de Internet. Una empresa que le proporciona acceso a Internet, normalmente a través de una conexión de acceso telefónico, de DSL o de banda ancha. Los ISP también pueden ofrecer servicios relacionados, como cuentas de correo electrónico, hospedaje web, registro de nombres de dominio e incluso comunicaciones de datos y servicios telefónicos (VoIP), “La gestión de bases de datos MySQL es crucial para cualquier desarrollador que trabaje en el ecosistema de WordPress. Una herramienta que puede ser muy útil para esta tarea es Adminer. Al ofrecer una alternativa más ligera y fácil de usar que phpMyAdmin, Adminer puede simplificar la administración de bases de datos para los desarrolladores.

Para que un sitio de WordPress funcione correctamente, es necesario contar con una base de datos que almacene toda la información crítica del sitio. Aunque phpMyAdmin ha sido la herramienta de administración de bases de datos MySQL/MariaDB más comúnmente utilizada durante muchos años, Adminer puede ser una excelente alternativa. No solo viene con muchas características útiles, sino que también tiene una interfaz de usuario atractiva, todo en un solo archivo PHP que se puede desplegar fácilmente en cualquier servidor. (Jordán Vélez, 2022)

Mejoramiento del sistema

El mejoramiento de sistemas se refiere al proceso de asegurar que un sistema o sistemas operen de acuerdo con las expectativas. Esto implica que se ha implementado y establecido el diseño del sistema. (Pinto & Vásquez, 2023)

Procedimientos

Procedimiento es un término que hace referencia a la acción que consiste en proceder, que

significa actuar de una forma determinada. El concepto, por otra parte, está vinculado a un método o una manera de ejecutar algo. (Díaz, 2018)

Procesos

“El proceso puede definirse como una serie de pasos y acciones coordinadas con el objetivo de alcanzar un resultado específico. Este concepto es de amplia aplicación y puede encontrarse en diversos campos, incluyendo la empresa, la informática, la biología, la química y muchos otros..” (Westreicher, 2020)

Control interno

El control interno permite observar la eficiencia y eficacia de las operaciones y la confiabilidad de los registros, por lo que es un aspecto importante en la gestión empresarial. (Calsin, 2022)

Servicio al cliente

“Se puede definir el servicio al cliente o atención al cliente como el conjunto de estrategias y métodos que una empresa utiliza para establecer comunicación con su clientela y asegurarse de que el producto o servicio ofrecido llegue a los consumidores y se utilice de manera adecuada. Además de cumplir con este propósito fundamental, el servicio al cliente también puede considerarse una herramienta efectiva de marketing” (De Azkue, 2023)

Desorden

Desorden es una de las tantas palabras que pueden interpretadas de una importante variedad de formas. Entre sus principales acepciones, se encuentra que es la forma incorrecta, de acuerdo a una serie de normas impuestas o el criterio de un supervisor o regulador, de disponer objetos o personas en cierto espacio; esto, de igual forma, puede aplicarse a la sucesión de hechos que no presentan sucesión alguna en el tiempo. (Taddeo, De-Frutos Torres, & Cruz Alvarado, 2022)

Datos

Representan un fragmento de una cantidad, medida, descripción o palabra, los cuales son agrupados o clasificados de una determinada manera para generar de información. (Velez & Padilla, 2022)

Redes

La interconexión de un número determinado de computadores mediante dispositivos alámbricos o inalámbricos que, mediante impulsos eléctricos, ondas electromagnéticas u otros medios físicos, les permiten enviar y recibir información en paquetes de datos, compartir sus recursos y actuar como un conjunto organizado. (Jiménez & Torres, 2022)

Tecnología

“La tecnología es el conjunto de conocimientos y técnicas que se aplican de manera ordenada para alcanzar un determinado objetivo o resolver un problema” (Perez, 2021)

Innovación

“El proceso de modificación implica hacer mejoras o crear nuevos elementos, ideas o protocolos que tengan un impacto positivo en el mercado, sin infringir los derechos de propiedad intelectual de otros.” (Peiro, 2019)

Software

Software es el conjunto de instrucciones que una computadora debe seguir, es decir, todas aquellas indicaciones sobre lo que tiene que hacer y cómo. (Contenidos escolares, 2018)

Sistema automatizado

El objetivo a cumplir de este proyecto es el de obtener o recolectar todos los datos necesarios para así proceder a la automatización de la información, permitiendo que la empresa pueda brindar un mejor servicio a sus clientes. Dtisa argumenta:

Automatizar un sistema depende de la transferencia de datos, tareas de producción, que por lo general son trabajadas al diario y realizadas por operadores humanos y transferidas a un conjunto tecnológico. Los sistemas automatizados constan de dos partes principales las cuales en las que una parte es llevada a cabo mediante la mano de obra y otra parte es llevada a cabo por un sistema operativo.

La parte operativa es la que se encarga de realizar todas las labores para que se realicen las labores para que la maquina se mueva y realice las operaciones. La parte llevada a cabo mediante la mano de obra es la que se encarga de programar los automatismos para que funcionen correctamente, La automatización es clave para la optimización de TI y la transformación digital.

Las aplicaciones y las funciones de automatización pueden extenderse hasta abarcar tecnologías específicas. De esto se encarga los sistemas automatizados el cual proporciona una visión y objetivos en los procesos determinando un método al momento de realizar dicha actividad y verificar si existe alguna asignación errónea o fallas en los procesos.

Una vez determinada el tipo de información que se maneja en la distribuidora se podrá definir el Tipo de sistema que se utilizará en la administración de nuestro 34 proyecto. Desde un punto de vista empresarial se tiene como propósito perfeccionar las actividades que se llevan a cabo en la empresa. (Autycom, 2019)

Proceso administrativo

Dentro de la empresa cable futuro se llevan distintos procesos administrativos con el fin de contribuir a un mejor control de sus actividades. Para la ejecución de este proyecto se evidenciará cada uno de los procesos que se realicen para luego automatizarlos. “El proceso administrativo son

un flujo que permite una administración de manera continua, dentro de cualquier organización planificando sus objetivos y llegando a una meta planteada por la Empresa basa. En si el proceso administrativo se encargar de la administración, planeación, dirección y control de la empresa.

Blandez Ricalde sustenta:

Se le llama proceso administrativo porque dentro de las organizaciones se coordina una serie de acciones relevantes con el objetivo de lograr lo planeado: como primer punto, se fijan los objetivos y los recursos necesarios son delimitados, como segundo punto se encuentran la coordinación de actividades terminando en su verificación. Para definir y conocer los procesos administrativos que se realizan dentro de la distribuidora se procedió a usar técnicas de investigación para conocer así con exactitud cada uno de los procesos. (González, Ipaz, & Turriago, 2022)

Función isp adminer

Comercial

Clientes

La opción clientes del isp adminer nos permite crear, modificar, eliminar y guardar los datos de un cliente.

Contratos

Nos permite crear un nuevo Contrato, modificar o añadir ya sea a un cliente nuevo o agregarles otro contrato a clientes existentes.

Nota de venta

Su función es crear pagos por daños de manipulación dentro del domicilio o mensualidades erróneas.

Devoluciones de contratos

Nos ayuda a realizar la devolución de un contrato ya que por dicha dirección que registre el cliente no hay cobertura o existen cajas saturadas no podría llevarse a cabo la instalación.

Contratos Excluidos

Nos permite ver los clientes terminados o retirados y devoluciones de contratos.

Cobros

La función que realiza es registrar los pagos de los clientes, para evitar el corte del servicio por falta de pago.

Pagos por adelantado

Sirve para registrar los pagos de clientes que aún no se les genera su factura pero desean realizar la cancelación del servicio antes de su tiempo de facturación.

Cuentas por Cobrar

La función es verificar la deuda del cliente, anular valores en 0 y realizar prórroga a los clientes que no tienen el valor total de su mensualidad.

Área Técnicas

Conexiones

Conexiones: nos permite imprimir la orden de instalación del cliente, pero si el contrato está en estado ORDENADO, realizar la habilitación del servicio de internet, agregar megas del plan contratado y verificar niveles de subida y retorno de ese contrato.

Red

Configuraciones de fibra óptica y OLTS.

Mesa de ayuda

Mis tickets

solo se visualiza los tickets o visitas de la sucursal respectiva a cargo del usuario que no se han podido realizar

Tickets Abiertos

nos muestra una lista de todas las visitas abiertas de diferentes sucursales y a su vez podemos editar la visita con el problema y solución que encuentre el técnico.

Ticket cerrado

permite revisar el historial de visitas que se ha realizado en un contrato




Leidy Maria Guerra Rodriguez
Mi cuenta

- Inicio
- Comercial
- Cientes
- Contratos
- Notas de venta
- Devoluciones contratos
- Contratos excluidos

Leidy Maria Guerra Rodriguez
Mi cuenta

- Inicio
- Comercial
- Cobranzas
- Área técnica
- Conexiones
- Red


Leidy Maria Guerra Rodriguez
Mi cuenta

- Inicio
- Comercial
- Cobranzas
- Cobros
- Pagos por adelantado
- Ctas. por cobrar

Leidy Maria Guerra Rodriguez
Mi cuenta

- Inicio
- Comercial
- Cobranzas
- Área técnica
- Mesa de ayuda
- Mis tickets
- Tickets abiertos
- Tickets cerrados

Las funciones que mostramos aquí son desde el perfil de los técnicos ya que a esas solo tienen acceso los técnicos de la empresa, estas sirven para que ellos acepten el material que se les despacha incluyendo los equipos a utilizar diariamente en las instalaciones, en caso de que por error se le haya enviado material y equipos que no pertenezcan a su sucursal hacerle la respectiva devolución ya que así se lleva un orden adecuado y a la hora de realizar el inventario se les facilite.



En la actualidad estamos viviendo una revolución informática que con el pasar del tiempo se está evolucionando cada día más el manejo informático en todos los aspectos y es notable que trae nuevas herramientas en el sistema.

Es por eso que en este presente se podrá analizar la importancia de modificar o implementar la gestión administrativa de los procesos de cobros a la hora de registrar un nuevo pago y también que el sistema se cae mucho y tenemos que cerrar completamente Google para que se restablezca con el objetivo de conocer cada una de las funciones dentro de la organización.

La evidencia del trabajo investigativo es descubrir los defectos del software, el propósito del mismo es gestionar el proceso de inventario y así brindar un mejor servicio al cliente, toda empresa debe tener controlado todos los niveles de inventario que si no se maneja de forma adecuada a lo largo del tiempo esto se convierte en un problema que afecta la parte financiera de la empresa.

En esta organización se dará una solución factible y viable con la nueva gestión de inventario en el sistema contable ya que cuenta con una amplia gama de artículos para determinar la inversión de cada unidad.

- ✓ Analizar los procesos administrativos de las funciones que se realizan
- ✓ Utilizar el software Isp adminer para el desarrollo de la aplicación.
- ✓ Desarrollar e integrar la gestión de inventarios bajo Isp adminer.

Los resultados obtenidos con la encuesta que estas a la vez fueron analizadas y estudiadas previamente, fueron muy satisfactorios Con la encuesta se logró realizar una investigación más profunda del origen del problema y se consiguió todos los posibles factores que ayudaron a la elaboración de la gestión del software de los procesos administrativos de la empresa cable futuro S.A.

Los Trabajadores califica el Sistema utilizado en la Empresa para los procesos administrativos como excelente ya que indican que conocen el procedimiento para eliminar un cliente en el isp adminer, aunque se deben de hacer algunas modificaciones y actualizaciones en el sistema para que mejore su rendimiento y no se quede colgado y cumpla con todo lo requerido en base a los procesos administrativos.

CONCLUSIONES

A través de la presente investigación, se ha llegado a comprobar que La Empresa Cable futuro S.A. ha tenido un gran incremento de usuarios con el pasar del tiempo desde su creación lo que ha conllevado a que se aumenten más sucursales a nivel nacional, en la actualidad cuenta con 6 sucursales por los cual se desea realizar una solución de manera tecnológica al problema mediante la modificación y actualizaciones del sistema isp adminer para así tener una mejor funcionabilidad y nos ayude a brindar un servicio al cliente más rápido y eficaz.

En la empresa, durante las actividades cotidianas, se produce una gran cantidad de conocimiento que podría ser útil en otros procesos relacionados. Sin embargo, a menudo este conocimiento no se documenta ni se almacena en ningún lugar de la organización, quedando solo en la memoria de las personas que lo experimentaron. Si no se utiliza periódicamente, se corre el riesgo de que caiga en el olvido.

Cuando una empresa decide implementar un sistema, es necesario contar con una infraestructura informática confiable para gestionar todo el conocimiento e información del sistema. Dado que esto es de gran importancia, se requieren las mejores instalaciones disponibles en términos de desempeño y seguridad de la información. Es recomendable realizar una evaluación del sistema de memoria organizacional en un contexto tecnológico para evaluar estos aspectos.

Actualmente la empresa Cable futuro cuenta con una herramienta que permite administrar de una manera óptima los procesos administrativos, Como parte del desarrollo, se pudo validar los procesos de cada etapa evitando así las revisiones finales del desarrollo también se pudo evidenciar que realizando las modificaciones y actualizaciones todo se encontraría de manera organizado, disponible y seguro, Es por eso que en este presente tiene el objetivo modificar y actualizar la

gestión de procesos administrativos de los clientes en la empresa cable futuro de la ciudad de duran.

BIBLIOGRAFÍA

- Autycom. (6 de Septiembre de 2019). *Arquitectura y componentes del sistema automatizado*.
Obtenido de Auticom: <https://www.autycom.com/arquitectura-y-componentes-del-sistemaautomatizado/>
- Calsin, M. E. (2022). *Control interno*. Universidad Nacional del Altiplano.
- Contenidos escolares. (2018). *Toda Materia*. Obtenido de Toda Materia:
<https://www.todamateria.com/>
- De Azkue, I. (17 de Febrero de 2023). *Servicio al cliente*. Obtenido de Concepto:
<https://concepto.de/servicio-al-cliente/#:~:text=Es%20la%20manera%20en%20la,y%20con%20un%20trato%20amable.>
- Díaz, P. (2018). Procedimiento para el diseño de Sistemas de Gestión de Información en Cooperativas de Producción. *Cooperativismo y Desarrollo: COODES*, 6(1), 26-40.
- González, G. V., Ipaz, E. L., & Turriago, G. Y. (2022). *La tecnología como factor de innovación en el mejoramiento de procesos administrativos de las Empresas en Colombia*. Bogotá: Fundación Universitaria del Area Andina.
- Guerrero, P. (2020). *Análisis Comparativos de las tecnologías GPON y DSL para el acceso al internet y sus aplicaciones*. Balzar: Universidad Agraria del Ecuador.
- Jiménez, E. J., & Torres, S. S. (2022). *Análisis e implementación de redes MESH para mejorar el desempeño de la red inalámbrica y monitoreo de los equipos de misión crítica con software open source de la Empresa*
- Jordán Vélez, E. N. (2022). *SITIO WORD PRESS*.

- Peiro, R. (2019). *Innovacion*. Obtenido de Economipedia.com.:
<https://economipedia.com/definiciones/innovacion-2.html>
- Perez, P. J. (23 de Noviembre de 2021). *Tecnología - Qué es, usos, definición y concepto*. Obtenido de Definición.de: <https://definicion.de/tecnologia/>
- Pinto, Q. J., & Vásquez, L. D. (2023). *Documentación como propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad bajo lineamientos de la norma NTC ISO 9001:2015 para el área de producción y comercialización de alevinos de la empresa AGUAPECES S.A.S, Carmen de Chucurí, Santander*. Bogotá: Universidad Tecnologica de Santander .
- Taddeo, G., De-Frutos Torres, B., & Cruz Alvarado, M. (2022). Creadores y espectadores frente El impacto del exceso de información en línea en las habilidades de competencia informativa y la producción de contenidos digitales. *Comunicación y educación* .
- Velez, P. D., & Padilla, O. J. (2022). *DatApp: plataforma de análisis de datos para no desarrolladores (App For Non-Coders)*. Dosquebradas Risaralda: Universidad Nacional Abierta y a Distancia.
- Westreicher, G. (01 de Agosto de 2020). *Procesos*. Obtenido de Economipedia:
<https://economipedia.com/definiciones/proceso.html>

ANEXOS

Anexo 1 Carta de autorización



Duran, 30 de Marzo del 2023

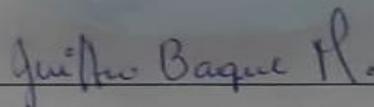
Lcdo. Eduardo galeas guijarro MAE

DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACION FINANZAS E
INFORMATICA.

A quien corresponda:

Por este medio del presente comunicado, a la Srta. **GUERRA RODRIGUEZ LEIDY MARIA** con C.I. **1208003200**, de la universidad técnica de Babahoyo Finanzas e informática de la carrera ingeniería en sistemas que realizo su estudio de caso en la Empresa Cable futuro S.A ubicado en la ciudad de Duran del cantón guayas, previo a la obtención del Título Universitario del Tercer Nivel De ingeniería en Sistemas el caso de estudio es **GESTIÓN DEL SOFTWARE ISP ADMINER, DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA CABLE FUTURO EN LA CIUDAD DE DURAN**

Atentamente



Jeniffer Daniela Baque Mendoza
C.I. 0931814156
Administradora

Dirección: Duran el recreo Quinta etapa

Anexo 2 Informe compilatio

CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

GUERRA RODRIGUEZ LEIDY MARIA

4% Similitudes

13% Texto entre comillas
< 1% similitudes entre comillas
< 1% Idioma no reconocido

Nombre del documento: GUERRA RODRIGUEZ LEIDY MARIA .pdf
ID del documento: c7c1d90828e7209d615c7c66da6a4994e140ad7
Tamaño del documento original: 289,34 ko

Depositante: LEDESMA ALVAREZ GERSON DAMACIO
Fecha de depósito: 31/3/2023
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 31/3/2023

Número de palabras: 3105
Número de caracteres: 20.463

Ubicación de las similitudes en el documento:

Fuentes

Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	conceptodefinicion.de ¿Qué es Desorden? » Su Definición y Significado [2022] <small>https://conceptodefinicion.de/desorden/</small>	2%		Palabras idénticas: 2% (61 palabras)
2	actualcese.com Control interno: definición, objetivos e importancia Actualcese <small>https://actualcese.com/definicion-de-control-interno/</small>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (29 palabras)
3	Documento de otro usuario #8aa159 <small>El documento proviene de otro grupo 4 fuentes similares</small>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (23 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.
Mostrar todo

Anexo 3 Cuestionario de encuesta

Encuestas al personal de la empresa

Fecha: 03 marzo del 2023

1. ¿Cómo califica el Sistema utilizado en la Empresa para los procesos administrativos?
 - Malo
 - Regular
 - Bueno
 - Excelente

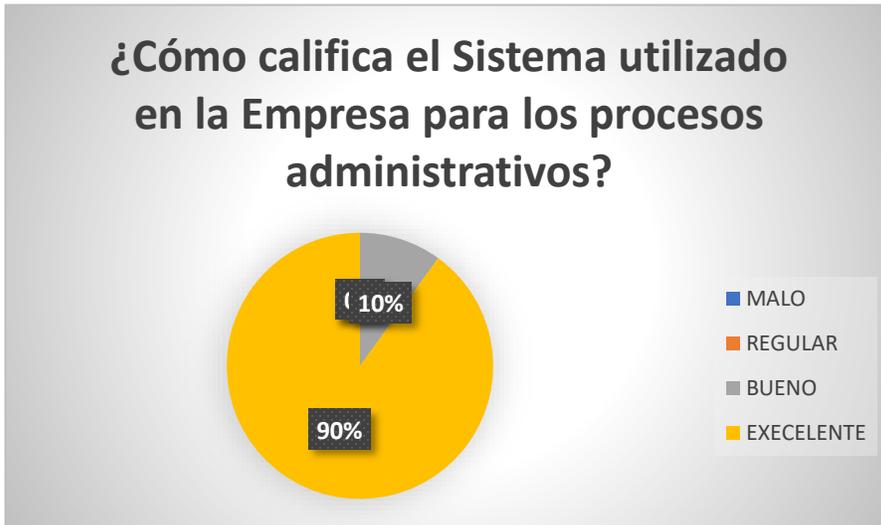
2. ¿Conoce usted el procedimiento para eliminar un cliente en el isp adminer?
 - Si
 - No

3. ¿El software utilizado en la empresa permite ser modificado, o actualizado por el administrador del software?
 - Si.
 - No

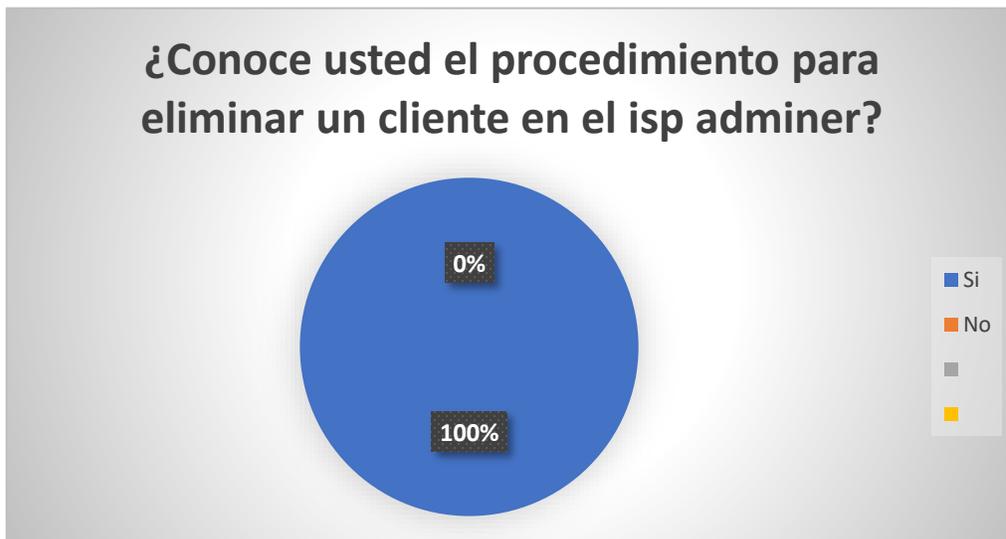
4. ¿El sistema presenta algún tipo de dificultad al ingresar?
 - Si
 - No
 - Ninguna

5. ¿Piensa usted que el software isp adminer cumple con todo lo requerido?
 - Si
 - No

Anexo 4 Respuestas obtenidas de la encuesta

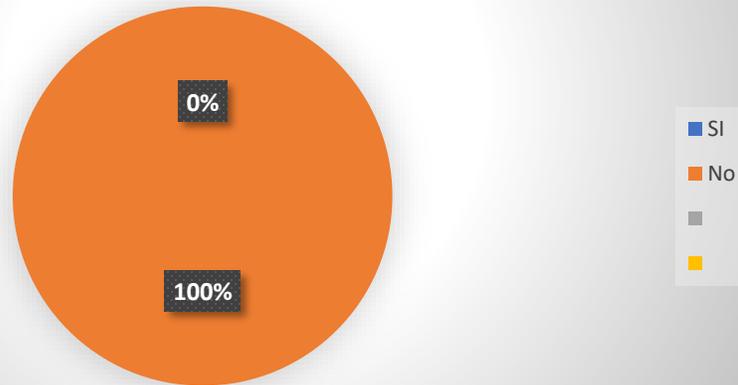


En la gráfica nos indica que el 90% de los Trabajadores califica el Sistema utilizado en la Empresa para los procesos administrativos como excelente, y el 10% como bueno ya que indican que cuando el sistema se cae hay que cerrar toda la página de Google para volver a cargar.



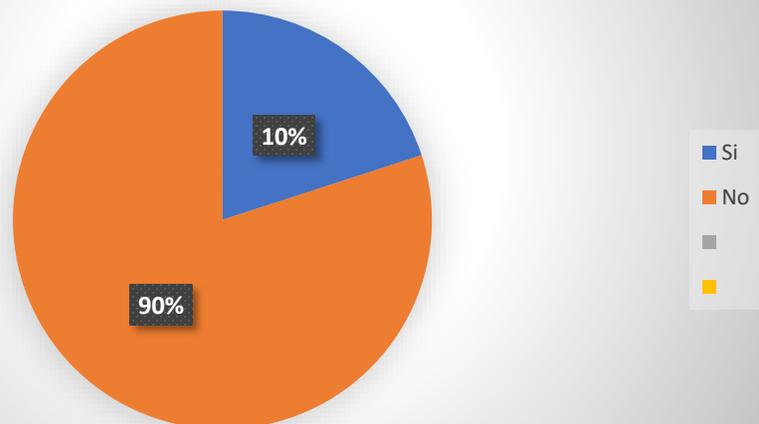
En la gráfica nos indica que el 100% de los Trabajadores conoce el procedimiento para eliminar un cliente en el isp adminer.

¿El software utilizado en la empresa permite ser modificado, o actualizado por el administrador del software?



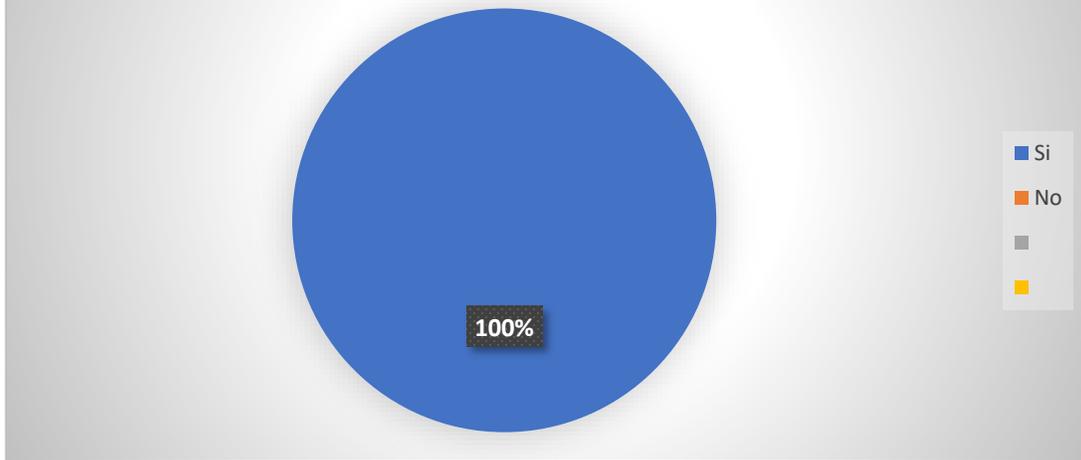
El software no puede ser modificado o actualizado por los administradores del mismo ya que eso solo lo puede realizar personal autorizado.

¿El sistema presenta algun tipo de dificultad al ingresar?



El 90% de trabajadores dijeron que no, el 5% dice que si a veces demora un poco al ingresar

1. ¿Piensa usted que el software isp adminer cumple con todo lo requerido?



Todos nos respondieron que el software isp adminer cumple con todo lo requerido en base a los procesos administrativos.