



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**JUNIO 2023 - OCTUBRE 2023**

**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA**

**PRUEBA PRÁCTICA**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:**

**INGENIERO EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

**TEMA:**

**ESQUEMATIZACIÓN DE UNA SOLUCIÓN INFORMÁTICA PARA LA  
AUTOMATIZACIÓN DE LA EMPRESA COMPU HOUSE EN EL ÁREA  
TÉCNICA Y ATENCIÓN AL CLIENTE**

**ESTUDIANTE:**

**LUIS OSWALDO GARCIA ZARATE**

**TUTOR:**

**ING. CARLOS SOTO**

**AÑO 2023**

## **Contenido8**

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	5
JUSTIFICACIÓN .....	6
OBJETIVOS .....	7
LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN .....	8
MARCO CONCEPTUAL.....	9
MARCO METODOLÓGICO .....	17
RESULTADOS.....	18
DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	24
CONCLUSIONES .....	25
RECOMENDACIONES .....	26
REFERENCIAS.....	27
Trabajos citados .....	27
ANEXOS .....	27
ENCUESTAS REALIZADAS .....	27

## **RESUMEN**

Resumen El presente estudio de caso tiene como objetivo la ESQUEMATIZACIÓN DE UNA SOLUCIÓN INFORMÁTICA PARA LA AUTOMATIZACIÓN DE LA EMPRESA COMPU HOUSE EN EL ÁREA TÉCNICA Y ATENCIÓN AL CLIENTE, que permita agilizar los procesos dentro de la empresa, a través de una herramienta Open ERP se pretende mejorar los tiempos de respuesta, la participación, la colaboración y la comunicación entre el personal y los clientes. Los beneficios directos para la empresa son automatizar y agilizar el proceso de registro de registro de clientes y recepción de equipo en el departamento técnico, para brindar un mejor servicio a los clientes, además de que se sientan seguros de que están comprando en una empresa que resguarda sus datos de manera confiable y protegida para así mantener la integridad de la información y así mejorar la comercialización y la rentabilidad de este negocio de una forma sustancial.

### **Palabras clave**

Sistema EPR, SQL, base datos, control de ingreso, área técnica, atención al cliente.

## **Summary**

Summary The objective of this case study is the OUTLINE OF A COMPUTER SOLUTION FOR THE AUTOMATION OF THE COMPANY COMPU HOUSE IN THE TECHNICAL AREA AND CUSTOMER SERVICE, which allows streamlining processes within the company, through an Open ERP tool. We aim to improve response times, engagement, collaboration and communication between staff and customers. The direct benefits for the company are to automate and streamline the process of registering customers and receiving equipment in the technical department, to provide better service to customers, in addition to making them feel confident that they are buying from a company that safeguards your data in a reliable and protected manner to maintain the integrity of the information and thus improve the marketing and profitability of this business in a substantial way.

### **Key word.**

EPR system, SQL, database, entry control, technical area, customer service, computer systems, open erp

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En los últimos años hemos sido testigos del crecimiento de los negocios automatizados con procesos más eficientes en la atención de sus clientes, esto debido a la necesidad de un mercado más competitivo ha llevado a las grandes, medianas y pequeñas empresas a verse en la obligación de implementar metodologías en las necesidades de sus clientes.

La principal problemática de la empresa que presta servicios en el área informática técnica es la demora en la atención de clientes o en la recepción de equipos en el caso de CompuHouse, causando molestias en sus usuarios incluso en sus empleados ya que no cuenta con un sistema ERP que le permita sistematizar todos sus procesos.

Todos los negocios están enfocados en crecer a futuro y que en algún momento actualicen sus formas de llevar los procesos dentro de sus organizaciones tal es el caso de la empresa CompuHouse del cantón Babahoyo quien va a esquematizar un modelo de negocio el cual sea factible para el área técnica y servicio de atención al cliente, esto debido al actual crecimiento del mercado tecnológico a partir de la pandemia, necesitando de una mejor atención al cliente, despacho y recepción de equipos.

### **Pregunta del Problema**

¿Cómo mejorar el registro de cliente y la recepción de equipos en la empresa CompuHouse del Cantón Babahoyo?

## JUSTIFICACIÓN

En la actualidad, la Empresa CompuHouse del cantón Babahoyo no consta de un sistema que le permita la gestión, control, recepción y registro de clientes en el área técnica, es por aquello que con datos obtenidos en las encuestas realizadas, la empresa se verá obligada a llevar sus procesos de forma sistemática.

La implementación de un sistema informático o software automatizado es una base firme y eficaz para que el gerente o encargado, tome firmemente las decisiones adecuadas y oportunas que permita el crecimiento futuro de la empresa en lo que respecta a la mejora de atención a sus clientes y recepción de equipos. Considerando los diversos correctivos necesarios para que estas áreas logren causar una gran rentabilidad. (Santana, 2022)

Con la esquematización de sus métodos de atención al cliente y recepción de equipos a través de una herramienta Open ERP se pretende mejorar los tiempos de respuesta de forma eficaz y así tener la participación, la colaboración y la comunicación entre el personal y los clientes de la empresa CompuHouse del cantón Babahoyo, con este análisis permitirá indicar que con esta herramienta también se podrá dar seguimiento de los procesos y poderlos optimizarlos. Por lo tanto, con esta herramienta se puede indicar si se debe implementar este modelo de negocio para brindar un mejor servicio y gestión de equipos dentro de la empresa. Los beneficios directos para la empresa son automatizar y agilizar el proceso de registro de registro de clientes y recepción de equipo en el departamento técnico y así brindar una mejor atención a sus usuario, además de que se sientan seguros de que están comprando en una empresa que mantiene la integridad y confidencialidad sus datos de manera confiable y oportuna obteniéndolos en el momento que se los requiere.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo general**

Esquematizar una solución informática para la automatización del área técnica y atención al cliente de la empresa CompuHouse.

### **Objetivos específicos**

- Sustentar teóricamente los beneficios de un ERP que permita mejorar los procesos en el área técnica y servicio al cliente.
- Desarrollar las diferentes estrategias que se van a aplicar en el modelo de esquematización enfocándose en el área técnica y de atención al cliente.
- Esquematizar los resultados de la investigación que sirve en la toma de decisiones futuras dentro de la empresa.

## **LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN**

### **Línea de investigación**

Sistemas de Información y Comunicación, Emprendimiento e Innovación.

Ambas tienen relación con el estudio de caso porque tratan del área de la tecnología, abarcando cómo se puede obtener información que permita la elección de una mejor esquematización para el manejo de clientes y recepción de equipo de la empresa CompuHouse del cantón Babahoyo.

### **Sub línea de investigación**

Redes y tecnologías inteligentes de software y hardware este ayudara a tener un mejor control en el área clientes y servicio técnico por medio de la implementación de las nuevas tecnologías Open ERP.



## MARCO CONCEPTUAL

### **¿Qué es un ERP?**

En conceptos anteriores estudiamos que la palabra ERP es el acrónimo de “Enterprise Resources Planning” y su traducción al castellano es “Planificación de recursos empresariales”. Se lo conoce como “Sistema empresarial”, “Sistema integral de una organización” o “Sistema integrado de gestión”, si bien es verdad que este tipo de sistemas comúnmente se llaman mediante sus siglas en inglés, es decir sistemas ERP. Diferentes investigadores han dado sus propias definiciones para las siglas ERP, en las que se puede ver cómo han crecido estos sistemas, y el concepto que de ellos se ha tenido, que ha pasado de considerarlos como un simple sistema para registrar transacciones, hasta un sistema clave y eficaz en la gestión de las empresas. (Badenes, 2020)

### **¿Para qué sirve un sistema ERP?**

#### **El software ERP ayuda en la eficiencia y la eficacia de la organización mediante:**

Integración de los datos financiera. Sin un software integrado, las áreas individuales, tales como economía, ventas, etc., requieren de sistemas separados, cada uno de los cuales probablemente tendrá varias cantidades de ingresos y gastos. El personal de todas las áreas va culminar perdiendo el tiempo reconciliando números en lugar de discutir cómo ayudar a mejorar la empresa.

Integración de encargos. Un ERP ayuda en la toma de pedidos, la fabricación, el inventario, la contabilidad y la distribución. Esto es mucho más rápido y menos propenso a errores con un solo software que con una conjunto de sistemas divididos para cada etapa del proceso.

Proporcionar información de los clientes. La mayoría de los sistemas ERPs

integran métodos CRM de gestión de enlace con el cliente para realizar una inspección de todas las actuaciones con los clientes. La conjugación de estas interacciones con la información sobre pedidos, entregas, devoluciones, solicitudes de servicio, etc., proporciona datos sobre la actitud y las necesidades de los clientes.

Estandarizar y acelerar la fabricación. Las organizaciones muy seguidas encuentran que varias unidades de negocio hacen métodos iguales utilizando diferentes métodos y sistemas informáticos. Los sistemas ERP pueden esquematizar los procesos de fabricación y soporte. Estas automatizaciones ayudan a evitar la pérdida de tiempo y a su vez aumenta la productividad y reduce el número de personas.

Estandarización del aprovisionamiento. Al no tener un sistema de gestión integrado en la empresa, el análisis y el seguimiento de las compras en toda la organización es todo un reto. Las grandes empresas a menudo encuentran que diferentes líneas de negocio compran el mismo producto o servicio, pero no reciben el beneficio de los descuentos por cantidad. Las herramientas de adquisición de ERP ayudan a los equipos de compra negociar con los proveedores identificando a los vendedores de productos y servicios más utilizados.

Facilitar la prestación de informes gubernamentales. Los sistemas ERP pueden mejorar en gran medida la capacidad de una empresa para presentar los informes necesarios para las normativas de gobiernos, en toda la cadena de suministro, economía y recursos humanos. (Olivia, 2019).

## **Ventajas del sistema OPEN ERP**

Las metodologías de gestión organizacional basadas de código abierto presentan diferentes ventajas:

- Varios de ellos se alimentan de una amplia comunidad de aportantes, la cual contribuyen constantemente mejoras, a un nivel considerablemente rápido (a veces más de una update por mes).
- Suelen ser de código libre, aunque no sistemáticamente, puesto que hay áreas y módulos que en ciertas ocasiones requieren ser remunerados.
- La sociedad de clientes suele ser muy activa cuando de responder preguntas se trata, por lo que siempre tienen la impresión de obtener el soporte que necesitan para solucionar tus inquietudes.

## **Desventajas o desafíos del sistema ERP OPEN**

Esta herramienta a pesar de ser una gran oportunidad para tu empresa, después de haberlo implementado y que esté corriendo sobre ruedas, los sistemas ERP deben representar varios desafíos que no hay que perder de observar y tomar en cuenta:

- Los usuarios que adquieren un ERP open source, a menudo se encuentran abrumados con actualizaciones fallidas, integraciones inútiles, un mantenimiento engorroso o actualizaciones que toman semanas. No pasa lo mismo con un sistema ERP dueño, donde el editor es el que tiene los trabajos de todas las áreas (alojamiento, seguridad, actualizaciones, soporte, garantías de disponibilidad, entre otras).
- Los sistemas ERP que son de código abiertos son editables y, por tanto, no son certificados, puesto que no pueden ofrecer ninguna confiabilidad de los datos de la empresa. Esto los hace vulnerables, por ejemplo, con programas informáticos del área de contabilidad, los cuales

deben estar certificados, de manera que garanticen la integridad, la seguridad, la conservación y el archivo de toda la información de la organización.

- La empresa que reciben un sistema ERP que es responsable por las obligaciones legales. Si tú o tu proveedor de servicios informáticos no pueden mostrarte la conformidad del software o de los sistemas utilizados, pueden ser objeto de sanciones. Estas pueden aplicarse cuando la empresa o su Gerente no permita la intervención de los agentes de la administración, dentro del marco de un control sin previa notificación. Igualmente, ante la presentación de un certificado o declaración hurtada.
- Por último punto, es notorio que el sistema ERP de código gratis no está al mismo nivel que el software ERP pagado en cuanto a rendimiento, ergonomía y funcionalidad funcional.

### **Los sistemas ERP y su éxitos aquí algunos ejemplos.**

Los sistemas ERP son las soluciones tradicionales muy ha seguido que se implementan en la infraestructura del servidor de una organización y necesitan actualización y mantenimiento para mantenerse funcional al 100%. Hablando de los sistemas ERP en la nube, como su nombre lo dice, se trata de un software basado en la nube, llevando el modelo de varias soluciones SaaS que se utilizan en la actualidad (SkyOne, 2022)

### **Empresa que decidieron utilizar sistemas EPR:**

#### **Caso de Adobe (SaaS) – Creative Cloud**

Adobe ha cambiado su Creative Suite de casi 10 años con Creative Cloud. Los datos ahora se guardan y sincronizan en la nube, lo que facilita a los creadores el acceso

a las aplicaciones de Adobe.

Adobe Creative Cloud ofrece a los clientes (en su mayoría profesionales que se ocupan del diseño gráfico, la edición de video, la creación de páginas web y la fotografía) acceso a toda su colección de software ERP, que se pueda bajar a través de un navegador de internet mediante una suscripción a una licencia de pago.

La organización hace la toma de decisión principalmente por la falsificación de sus productos. Desde mayo de 2013 comunico que todas las versiones, a partir de esa fecha, estarían funcionando a través de Creative Cloud, ya no a través de Creative Suite. La licencia CC está almacenada en el sistema AWS.

### **PresumidoMug**

Smug Mug es un sistema para compartir fotos y videos. En él, se guarda cada día miles de millones de fotos y videos de alto valor. Para que esta empresa este activa en un rendimiento eficaz y transmitiera confiabilidad a sus consumidores, confió en el sistema AWS para cubrir sus necesidades de almacenamiento y backup.

SmugMug cambio todos sus datos de un Datacenter a la nube del sistema AWS, reduciendo así el espacio físico y la gestión del hardware, logrando una mayor eficacia.

### **Fútbol Club Barcelona**

El prestigioso Fútbol Club Barcelona, que tiene desde tiempo un sector de servicios de sistemas SMS, comercio electrónico y redes sociales, se cambió por AWS para guardar sus datos. La compañía tomo en cuenta la flexibilidad y forma de pago por el uso de los espacios, que se ajustan perfectamente a sus necesidades.

### **Pescado urbano**

Amazon EC2 alberga los principales Peixe Urbano. Esto ha permitido una mayor consistencia y estabilidad para uno de los sitios más visitados de Brasil, incluso durante los picos de visitas que son comunes en la plataforma.

## **Aerolíneas GOL**

En la actualidad con el acceso a internet no está se encuentra activo en los aviones, ante las necesidades de los usuario, la empresa confió en la herramienta AWS para implementar un sistema de nivel entretenimiento para los pasajeros.

## **SAP ERP**

Las actualizaciones de SAP van enfocadas dependiendo del modelo de negocio de las empresas quienes compran el software, se puede decir que SAP es uno de los sistemas más completos en la actualidad, por no decir el mejor en cuanto a empresas, por lo tanto, debido a la magnitud de SAP y sus versiones, este permite incorporar varias funcionalidades externas, que van desde integración con sus bases de datos, ventanas de usuario, hasta Business Intelligence por medio de interfaces de programación de aplicaciones creadas por la compañía (Mora, 2020).

## **Servidor**

Un servidor es básicamente una computadora que administra la red, una página en particular o para gestionar recursos compartidos. Internet es en último término un conjunto de servidores que proporcionan servicios de transferencia de ficheros, correo electrónico o páginas WEB, entre otros. También un servidor suele referirse a un software que permite que se pueda compartir la información (SOLÍS, 2019)

## **¿Qué es un software?**

Esta es la parte lógica del Sistema Informático (SI), en contraposición con el hardware que es el componente físico. Al hablar de los sistema informaticos, se hace alusión a todos los sistemas empleados para elaborar, almacenar y procesar datos de las

empresas. (SDI, 2022)

Como se trate de un método que escuchamos casi a diario, definirlo es algo complicado. Pero en este trabajo actual, completamente tomado por la tecnología, debemos entender qué es, sus características y su eficacia para las empresas.

Ya que estamos hablando de un método clave, sin el cual no serviría ningún ordenador ni aparato digital que utilizamos todos los días para laborar, estudiar o jugar videojuegos.

### **Automatizar los procesos**

La automatización de procesos utiliza tecnología para automatizar procesos comerciales complejos. Por lo general, tiene tres funciones: automatizar procesos, centralizar información y reducir el requisito de participación de personas. Está diseñado para eliminar los cuellos de botella, reducir los errores y la pérdida de datos, al mismo tiempo que aumenta la transparencia, la comunicación entre departamentos y la velocidad de procesamiento (TIBCO, 2023)

### **Sistemas de información**

Los enfoques de estudio de los SI en la empresa han evolucionado en el tiempo, al ritmo que lo ha hecho el impacto de las TI en la gestión empresarial. Así, las definiciones tradicionales mecánicas, que consideraban la empresa como un SI de input-output, 100% controlable por la gerencia, han dado paso a nuevas hipótesis en las que se determina la interrelación de los diferentes ERP para el éxito competitivo en el mercado. Bajo este nuevo método sistémico, el SI deja de ser una herramienta de control para la empresa. La teoría general de sistemas define, pues, un sistema como un conjunto de elementos interrelacionados según las normas de cierta estructura y que persigue un fin común. Todo sistema se puede dividir en subsistemas. Dado que la organización se comporta como un sistema, es posible descomprimir sus partes en subsistemas. Según la literatura de teoría de la organización, la empresa se puede dividir

Introducción a la gestión de sistemas de información en las empresas (Alcamí & otros, 2021).

### **Base de datos MySQL**

MySQL es un creador de base de datos relacional o RDBMS (Relational Database Management System) que utiliza un modelo cliente-servidor.

Es multihilo y multiusuario, y además cuenta con miles y millones de instalaciones en todo el planeta. MySQL es el 2do motor de bases de datos relacional más utilizado en todo el mundo, por detrás del grande Oracle.

Fue creado por la empresa por MySQL AB desde 1995 (actualmente subsidiaria de Oracle Corporation) como programa libre. El objetivo era cumplir el estándar SQL (Structured Query Language) sin sacrificar velocidad, fiabilidad o usabilidad.

(Hosting, 2020) Define que MySQL es el tipo de Bases de Datos más popular. Combinada con el lenguaje PHP, es una herramienta que da a los desarrolladores y diseñadores web varias opciones de creación,.



## MARCO METODOLÓGICO

### **Diseño de Investigación**

El presente caso de estudio es de tipo descriptivo ya que se aplicará una esquematización general para resolver lo planteado utilizando instrumento de recolección de datos como encuesta obtener la información y analizar los resultados que arrojen de los objetivos definidos.

Define que la investigación descriptiva o técnica descriptivo de investigación es la forma consumido en ciencia para simbolizar las especialidades de los fenómeno, localidad a aprender, Al encontrado que el método analítico, no representa por qué ocurre un fenómeno, sino que se localiza a observar lo que sucede sin buscar una ilustración. (Martinez, 2020)

### **Tipo de Investigación**

En esta investigación se plantea resolver el problema utilizando los siguientes tipos de investigación:

**Investigación Descriptiva.** La investigación descriptiva es un prototipo de investigación que se confía de describir la población, contexto o fenómeno alrededor del cual se concentra su estudio. Administra brindar investigación acerca del qué, cómo, cuándo y dónde, referente al problema de investigación, sin darle anterioridad a responder al “por qué” ocurre dicha dificultad. Como dice su adecuado nombre, esta grafía de investigar “describe”, no explica. Nos consiente realizar un examen para identificar y observar las tipologías de la población. (Guillen, 2022)

### **Instrumentos Utilizados**

Realizar una encuesta que permitirán obtener la información y analizar los resultados de las misma, se adjunta datos en los anexos.

## RESULTADOS

Se utilizó como instrumento para la recolección de información la encuesta utilizando formulario google la cual fue realizada a clientes de la empresa mediante esta se pudo obtener datos de los procesos que se realizan de manera manual en dicha institución son muy ineficientes y generan un poco de inconformidad en sus usuario debido al tiempo que implica ejecutarlos. Con la encuesta realizada tanto a ciertos empleados y a los varios clientes de la empresa CompuHouse del cantón Babahoyo se pudo justificar que una de las principales causas que generan pérdida de clientes y por ende económicas, es al no contar con un sistema que permita llevar los procesos de área técnica y atención al clientes que son las áreas que este caso de estudio está enfocado.



*Imagen 1 Nos permite el acceso al sistema con nuestro usuario y contraseña*

*Imagen 2 Permite el registro de clientes en el sistema*

*Imagen 3 Permite el ingreso de equipos para su posterior chequeo o reparación*

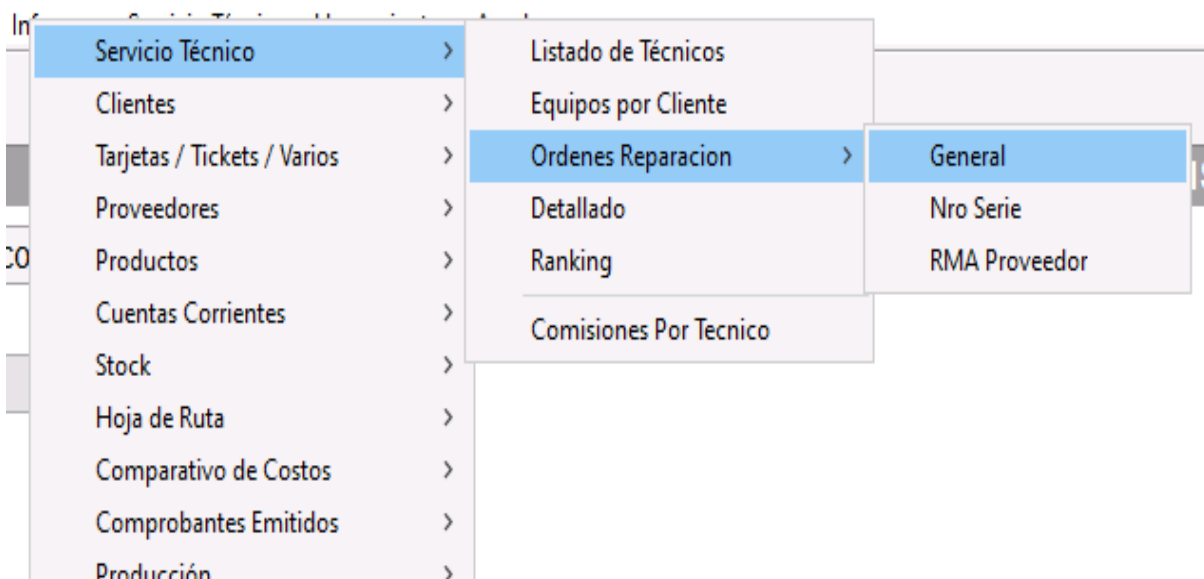


Imagen 4 Reportes de ingresos de equipos ya sea por clientes, ordenes etc.

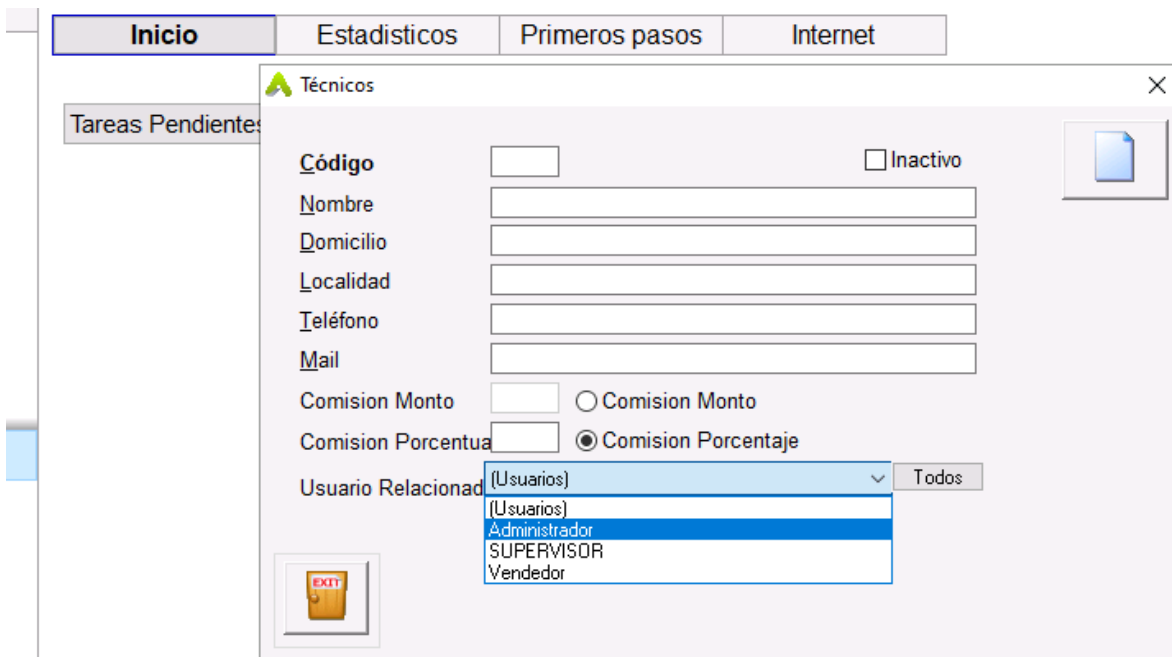


Imagen 5 Registro de Técnicos Nuevos dentro de la empresa

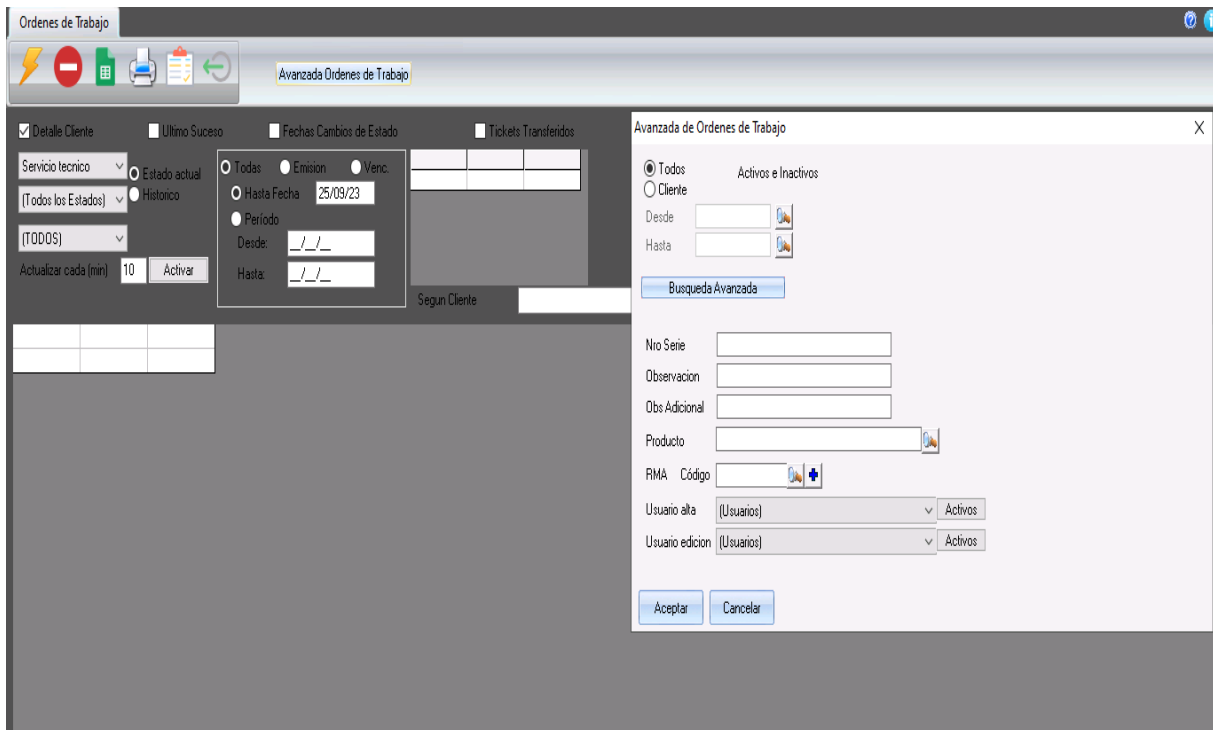


Imagen 6 Búsqueda equipos por fecha o búsqueda avanzada

## Requerimientos necesarios basados en la esquematización

**Tabla 1:**  
**Equipo Tecnológico**

<b>Pc escritorio</b>	Procesador Core i5 en adelante
	Memoria RAM de al menos 8 GB
	Disco Duro de al menos 1 TB SSD
	Tarjeta de Red Ethernet Gigabit
<b>Red de internet</b>	Conexión Ethernet 70 Mb/s o superior
<b>Sistema operativo</b>	Windows
<b>Router</b>	TP-Link 4 Antenas 450mps
<b>Firewall</b>	Cisco
<b>Servidor web</b>	Apache
<b>Red de internet</b>	Conexión Ethernet 70 Mb/s o superior
<b>Base de datos</b>	MySQL
<b>Lector código barra</b>	Datalogic Magellan 1500i 2D
<b>Impresora</b>	Epson l3250

Imagen 7 Equipos Técnico

## **Estructura de Encuesta**

### **Pregunta 1.-**

¿Considera que su atención es rápida en el Empresa CompuHouse ?

Si ( )

No ( )

Tal vez ( )

### **Pregunta 2.-**

¿Está usted conforme con la atención que le brindan en la empresa CompuHouse?

Si ( )

No ( )

Tal vez ( )

### **Pregunta 3.-**

¿Cree usted que un sistema automatizado disminuiría el tiempo de atención?

Si ( )

No ( )

Tal vez ( )

### **Pregunta 4.-**

¿Conoce cuáles son los beneficios de implementar un sistema computarizado de control?

Si ( )

No ( )

Tal vez ( )

### **Pregunta 5.-**

¿Alguna vez han perdido su registro de su equipo en la empresa?

Si ( )

No ( )

Tal vez ( )

**Pregunta 6.-**

¿Estaría usted de acuerdo que sus datos sean registrados en un sistema

Automatizado?

Si ( )

No ( )

Tal vez ( )

**Pregunta 7.-**

¿Cree usted que la empresa CompuHouse debe automatizar sus procesos?

Si ( )

No ( )

Tal vez ( )

## **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

De acuerdo a la metodología, técnicas aplicadas y los instrumentos utilizados en este estudio de caso se obtuvo resultados negativos ya que el 55% afirma que la atención no es eficaz en la empresa y un 40% refiere que no están satisfecho con la calidad de atención que se brinda en el área técnica y de servicio al cliente, el cual nos ha permitido verificar que la empresa CompuHouse de cantón Babahoyo carece de una esquematización que le permita observar los beneficios que obtendrá al tener un sistema de control ERP en el área técnica y de atención al cliente, así ayudar a las tomas de decisiones futuras.

Se pudo verificar la necesidad de un sistema ERP en la empresa, que le permita llevar dichos procesos, es así que un 60% de los encuestados sugieren que si es factible tener un software automatizado, siendo de vital importancia para la organización y sus clientes, tomado en cuenta que un 65% afirman que la empresa necesita un sistema ERP, por esta razón se puede definir con este caso de estudio la **ESQUEMATIZACIÓN DE UNA SOLUCIÓN INFORMÁTICA PARA LA AUTOMATIZACIÓN DE LA EMPRESA COMPU HOUSE EN EL ÁREA TÉCNICA Y ATENCIÓN AL CLIENTE**, el cual siendo un sistema ERP ayuda a mejorar la comercialización y la rentabilidad de este negocio de una forma sustancial.



## CONCLUSIONES

En la actualidad existen una gran cantidad de herramientas tecnológicas el cual permiten a las organizaciones llevar sus procesos de manera ágil y eficaz, Estas soluciones incluyen software de seguridad, firewalls, antivirus, servidores y aplicaciones de control de contenido entre otros, Sin embargo, los usuarios deben asegurarse de que estas soluciones se encuentren en constante actualizaciones y mantenimiento siendo se instaladas correctamente para garantizar una protección óptima de la información de la empresa u organización . Además, los usuarios deben asegurarse de conocer los riesgos que implica el uso de Internet y mantener una buena higiene informática como lo es la instalación de antivirus en sus equipos tecnológicos que ayúdeme en la disponibilidad e integridad de los datos. Se han discutido los diferentes enfoques y soluciones que ayuden a la empresa Compu House, tomado desde los datos obtenidos en la encuesta realizada.

Con esta esquematización concluimos que:

- Toda empresa está obligada a automatizar sus procesos en un futuro.
- Las herramientas tecnológicas ayudan a las organizaciones a tener un alto índice de clientes y mejorar su situación económica.
- Las herramientas ERP son de gran utilidad en la toma de decisiones futuras
- Los empleados de la empresa CompuHouse pueden cumplir con sus obligaciones de forma eficaz y así dando un mejor rendimiento.
- Los clientes se sientan satisfechos y seguros con los servicios que la empresa les brinda.
- La empresa obtendrá beneficios directo con la esquematización de sus procesos mediante la implementación futura de un sistema ERP que le

permita controlar toda su información.

## **RECOMENDACIONES**

A partir de las conclusiones y los resultados mostrados en este caso de estudio y con una futura implementación de un software ERP para la empresa CompuHouse, se pueden hacer algunas recomendaciones para las empresas que estén considerando la implementación de una herramienta de sistema ERP, con esta esquematización se recomienda que antes de seleccionar e implementar una herramienta de software ERP, es importante que las empresas evalúen cuidadosamente sus necesidades empresariales generales y específicas. Esto ayudará a asegurarse de que la herramienta de software ERP seleccionada sea adecuada para satisfacer las necesidades de la misma.

En general con esta esquematización y los estudios realizados en este proceso, recomendamos a la gerencia de la empresa CompuHouse que si le sería factible la implementación futura de un sistema ERP en su organización, Sin embargo, es importante que las empresa considere cuidadosamente sus necesidades empresariales específicas que le permita seleccione una herramienta de software ERP adecuada y cuenten con un equipo técnico óptimo y capacitado junto con una planificación adecuada para así hacer seguimiento continuo al sistema y sus módulos y así garantizar una implementación exitosa y efectiva.

## REFERENCIAS

### Trabajos citados

- Badenes, O. (2020). *Departamento de Organización de Empresas*. Obtenido de [https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/50815/Art\\_Docente\\_SI\\_ERP\\_Def\\_Cast.pdf?sequence=1](https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/50815/Art_Docente_SI_ERP_Def_Cast.pdf?sequence=1)
- Guillen, R. (2022). *REPOSITORIO UTB*. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/12682/E-UTB-FAFI-SIST.INF-000078.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hosting, D. (2020). *Dina Hosting*. Obtenido de <https://dinahosting.com/ayuda/que-es-mysql/>
- Martinez, C. (2020). *JIMCONTENT*. Obtenido de <https://s9329b2fc3e54355a.jimcontent.com/download/version/1545253266/module/9548087569/name/Investigaci%C3%B3n%20Descriptiva.pdf>
- Mora, E. P. (03 de Marzo de 2020). *Universidad Catolica Santiago de Guayaquil*. Obtenido de <http://201.159.223.180/bitstream/3317/14346/1/T-UCSG-PRE-ING-CIS-253.pdf>
- Olivia. (2019). *Olivia Express*. Obtenido de <https://www.olivia.es/blog/que-es-un-erp-principales-caracteristicas-de-los-principales-sistemas-de-planificacion-de-los-recursos/>
- Rafael Lapiedra Alcamí, B. F. (2021). *INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION. Colección Sapientia 178*. Obtenido de <https://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/194661/Sapientia178.pdf?sequence=4>
- Santana, N. (2022). *Repositorio UTB*. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/12686/E-UTB-FAFI-SIST.INF-000081.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- SDI. (2022). *SDIINDUSTRIAL*. Obtenido de <https://sdindustrial.com.mx/blog/definicion-de-software-y-para-que-sirve/>
- SkyOne. (2022). *SkyOne*. Obtenido de <https://skyone.solutions/es/centro/5-casos-de-exito-de-erp-en-la-nube/>
- SOLÍS, O. A. (2019). *CENTRO UNIVERSITARIO UAEM TEXCOCO*.
- TIBCO. (2023). *QUE ES LA AUTOMATIZACION DE PROCESOS*.

## ANEXOS

### ENCUESTAS REALIZADAS

**TABLA DE TABULACIONES**

<b>PERSONAS ENCUESTADAS</b>	<b>CANTIDAD</b>
EMPLEADOS	3
CLIENTES	17
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

### Datos obtenidos

**Pregunta 1.-** Como análisis tenemos que el 55% de los encuestados no está con el tiempo que lleva una atención al cliente o una recepción de equipo dentro de la empresa.

¿Considera que la atención es rápida en el Empresa CompuHouse ?

20 respuestas

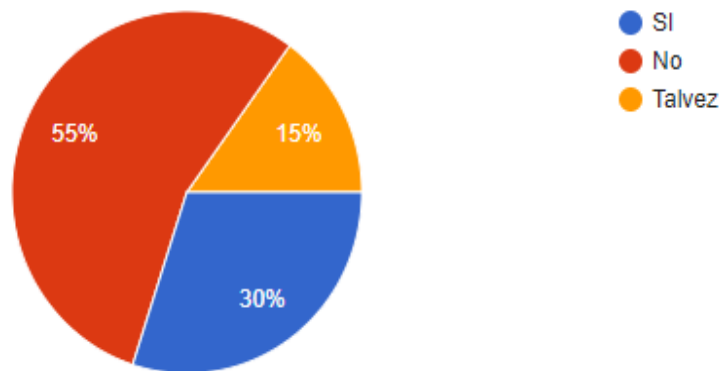


Gráfico 1

**Pregunta 2.-** Con estos datos podemos analizar que el porcentaje mayor es el 40% el cual están indecisos con la calidad de atención que se brinda y un 35% no está satisfecho.

¿Está usted conforme con la atención que le brindan en la empresa CompuHouse?

20 respuestas

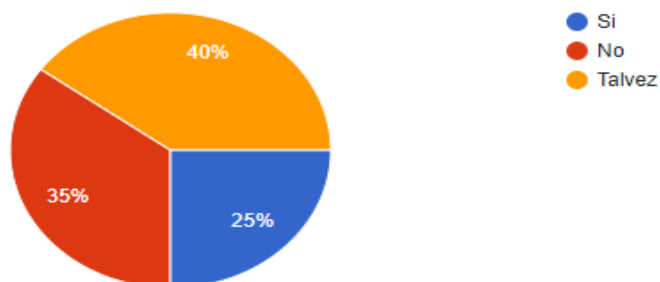


Gráfico 2

**Pregunta 3.-** Analizando los datos podemos ver que en su mayoría un 65% si está de acuerdo que un sistema ERP ayuda en agilizar los procesos en una empresa, un 30% está indeciso.

¿Cree usted que un sistema automatizado disminuiría el tiempo de atención?

20 respuestas

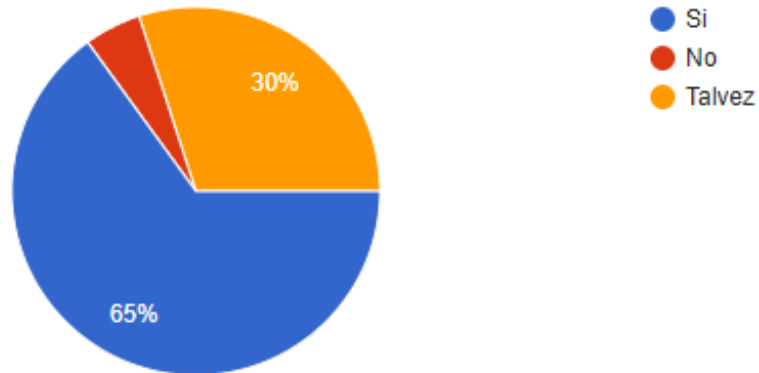


Gráfico 3

**Pregunta 4.-** En estos datos obtenidos del 100% un 35% si conoce sobre los sistemas computarizados es resto no conoce o talvez conocen del tema.

¿Conoce cuáles son los beneficios de implementar un sistema computarizado de control?

20 respuestas

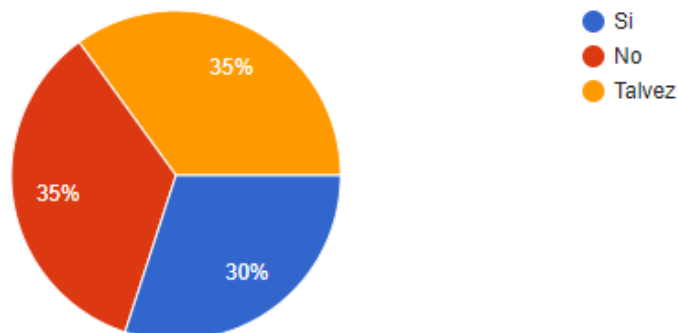


Gráfico 4

**Pregunta 5.-** En este análisis un 45% de los clientes ha solicitado el registro de sus datos en la empresa el cual no los tiene, el 20% no y un 35% talvez.

¿Alguna vez usted pidió el registro de sus datos en la empresa?

20 respuestas

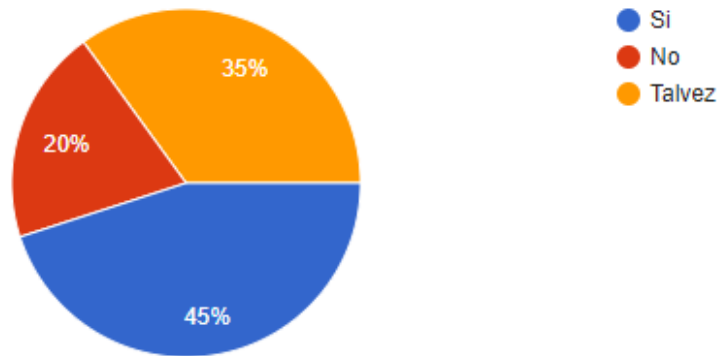


Gráfico 5

**Pregunta 6.-** En esta encuesta el 60% de los encuestados están a favor de que la empresa registre sus datos en un sistema automatizado.

¿Estaría usted de acuerdo que sus datos sean registrados en un sistema Automatizado?

20 respuestas

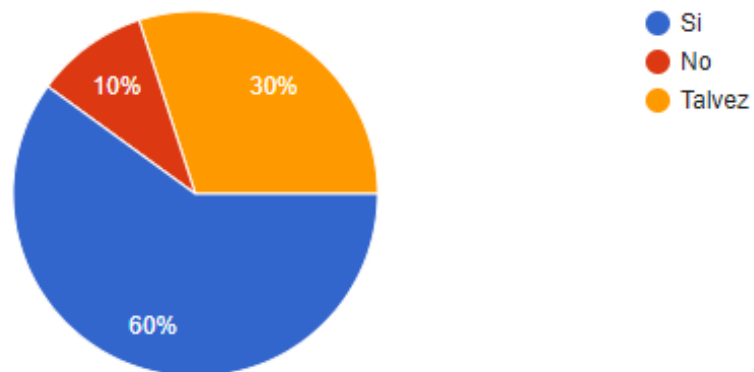
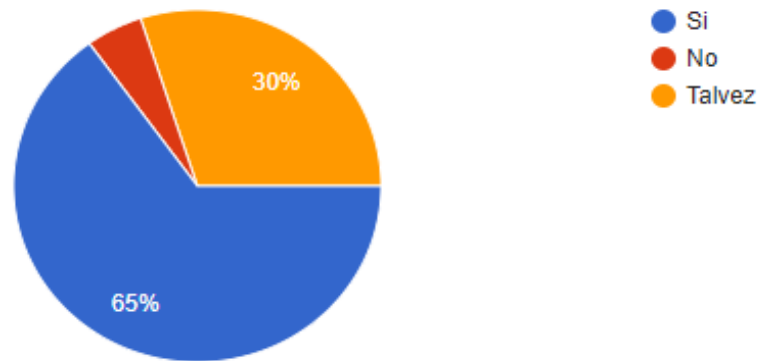


Gráfico 6

**Pregunta 7.-** En su mayoría si está de acuerdo en que la empresa automatice sus procesos por aquello el análisis de los datos nos arroja un 65% a favor, 30% talvez y un 5% no está de acuerdo.

¿Cree usted que la empresa CompuHouse debe automatizar sus procesos?

20 respuestas



---

Gráfico 7

