

ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

UNIDAD DE TITULACIÓN

**ESTUDIO DEL VALOR AGREGADO DE UTILIZAR EL SOFTWARE
FINANCIERO CONTABLE 3apFactinCon EN LAS PYMES DE LA
CIUDAD DE SANTO DOMINGO DE LOS COLORADOS**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
MAGISTER EN GERENCIA EMPRESARIAL MBA**

FIERRO ORELLANA FATIMA ROCIO

fatimaff10@hotmail.com

Director: Franco Crespo Antonio Alexander

Antonio.franco@epn.edu.ec

2018

APROBACIÓN DEL DIRECTOR

Como director del trabajo de titulación “Estudio del valor Agregado de utilizar el Software 3apfactincon en las Pymes de la ciudad de Santo Domingo de los Colorados” desarrollado por Fierro Orellana Fátima Rocío, estudiante de la maestría en gerencia empresarial MBA, habiendo supervisado la realización de este trabajo y realizado las correcciones correspondientes, doy por aprobada la redacción final del documento escrito para que prosiga con los trámites correspondientes a la sustentación de la Defensa oral.

Dr. Franco Crespo Antonio Alexander

DIRECTOR

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Fierro Orellana Fátima Rocío, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentada para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Escuela Politécnica Nacional puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

Fierro Orellana Fátima Rocío

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Una vez comprobado que se han realizado las correcciones, modificaciones y más sugerencias realizadas por los miembros del Tribunal Examinador al documento escrito del trabajo de titulación presentado por Ferro Orellana Fátima Rocío.

Se emite la presente aprobación, con fecha 03- 12 -2018.

Para constancia firman los miembros del Tribunal Examinador:

NOMBRE	FUNCIÓN	FIRMA
	Director	
	Examinador	
	Examinador	

DEDICATORIA

Este proyecto de investigación va dedicado a:

Mi mami, que con su apoyo y con sus consejos siempre me ha inculcado seguir adelante y prepararme para nuevos retos.

Mi esposo, que con su ayuda y confianza prestada siempre me anima con fuerza para nunca desmayar ante los momentos difíciles ya que con sus gestos amables y cariñosos me impulsan a salir adelante junto al amor de nuestros hijos.

Mis hijos Marcos Antonio y Carmen Leticia que son mi mayor tesoro y la fuerza que me mantiene con vida para estudiar, trabajar y sacrificarme para dejarles la mejor herencia que es la educación.

AGRADECIMIENTO

A Dios y la Virgencita que me han permitido con su Bendición seguir adelante y culminar este proyecto de investigación.

A mi Director de tesis que con sus enseñanzas impartidas en la materia metodología de la investigación y sus múltiples consejos y sugerencias impartidos durante la elaboración de la tesis, me permitió conocer y usar herramientas tecnológicas para la elaboración de este proyecto de investigación.

A la empresa 3apSistemas y a sus clientes por permitirme realizar este proyecto investigativo de estudiar el valor agregado del uso del sistema financiero contable 3apFactinCon en las Pymes de la ciudad de Santo Domingo de los Colorados y poderlo presentar a la empresa como una alternativa para seguir creciendo he incentivando en el desarrollo de software.

A mis suegros y familiares que con su hospitalidad me permitieron permanecer en sus casas por algunos días, brindándome su ayuda incondicional para salir adelante con este proyecto investigativo.

Dios le pague a todos...!

ÍNDICE DE CONTENIDO

LISTA DE FIGURAS	i
LISTA DE TABLAS	ii
LISTA DE ANEXOS	iii
RESUMEN	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
ÍNDICE DE CONTENIDO	viii
1. INTRODUCCIÓN	6
1.1. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.....	8
1.2. OBJETIVO GENERAL.....	8
1.3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	8
1.4. HIPÓTESIS O ALCANCE	8
1.5. MARCO TEÓRICO	8
2. METODOLOGÍA	22
2.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	22
2.2. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	22
2.3 RECOLECCIÓN DE DATOS.....	23
2.4. POBLACIÓN MUESTRA	23
2.5. PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN	24
3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	25
3.1. RESULTADOS	25
3.2. DISCUSIONES	41
4. CONCLUSIONES	47
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	49
ANEXOS	52
Descripción del Sistema.....	58
Tablas	64

LISTA DE FIGURAS

Figura 1- Pregunta N°1	25
Figura 2- Pregunta N°2	26
Figura 3 Pregunta N°3	27
Figura 4 - Pregunta N°4	28
Figura 5 - Pregunta 5.....	29
Figura 6 - Pregunta N° 6	30
Figura 7 - Pregunta N° 7	31
Figura 8 - Pregunta N° 8	32
Figura 9 - Pregunta N ° 9	33

LISTA DE TABLAS

Tabla 1- ¿Procesos para el Desarrollo de Software Financiero Contable 3apFactinCon. ...	64
Tabla 2- ¿Han trabajado en esta empresa con otro (s) Sistemas de Software Financiero Contable?.....	25
Tabla 3- ¿En qué departamento es utilizado el Sistema de Software anterior?	26
Tabla 4- ¿En que área es utilizado el Sistema de Software 3apFactinCon?	27
Tabla 5- ¿Porque decidieron usar el Sistema de Software financiero Contable 3apFactinCon en esta empresa?.....	28
Tabla 6- ¿Cuáles son los principales beneficios que mantiene la empresa al usar el Sistema de Software 3apFactinCon?.....	29
Tabla 7- ¿Cuáles son las diferencias de uso del Software 3apFactinCon con respecto a los Sistemas de Software anteriores que tuvo la empresa?.....	30
Tabla 8- ¿Cuál es el nivel de satisfacción al usar el Sistema de Software 3apFactinCon ...	31
Tabla 9- ¿Cuál cree Usted que sean los beneficios para el cliente al utilizar el Sistema de Software 3apFactinCon?	32
Tabla 10- ¿Recomendaría Usted el uso del Sistema de Software 3apFactincon a otra empresa?.....	33

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1 - Procesos 3apSistemas	65
Anexo 2- Procesos de entrada, salida, controles	66
Anexo 3- Dentro de los Procesos Institucionales.	67
Anexo 4 -Subprocesos.	68
Anexo 5 - Mapa de Procesos	69
Anexo 6 - Procesos Institucionales de 3apSistemas	70
Anexo 7 - Caracterización del Proceso de Desarrollo de Software.....	71
Anexo 8 - Diagrama de Flujo del Proceso Desarrollo de Software 3apFactinCon	72
Anexo 9 - Detalle de actividades para el Desarrollo del Software 3apFactinCon.	73
Anexo 10 - Mapa de Desarrollo de Software 3apFactinCon.	76
Anexo 11 - Mapa estratégico de 3apSistemas.....	77

RESUMEN

En la ciudad de Santo Domingo de los Colorados por ser una localidad de desarrollo productivo para el sector comercial y de servicios se desea incrementar la productividad y la eficiencia en los procesos manuales que llevan en cada una de las pequeñas y medianas empresas Pymes.

La presente tesis de tiene el propósito de realizar un estudio del valor agregado del uso del sistema de software financiero contable 3apFactinCon en la ciudad de Santo Domingo de los Colorados.

En el capítulo uno se realizó una investigación teórica para diseñar la introducción, pregunta de investigación, objetivos generales, objetivos específicos, hipótesis, marco teórico donde se desarrolla la importancia de la tecnología en las empresas, características sobre el uso de la tecnología en las empresas, características del uso de la tecnología de las empresas en América Latina, Ecuador y Santo Domingo de los Colorados.

En el capítulo dos se utilizó una metodología que desarrolla la investigación de las Pymes de la ciudad de Santo Domingo de los Colorados, analizando el valor agregado de los sistemas de gestión de soluciones tecnológicas para lo cual se utiliza un enfoque cualitativo y cuantitativo es decir un enfoque mixto, tomando en cuenta que la línea de investigación es de Tecnociencia y Sociedad.

Para esta indagación se utilizan fuentes primarias y secundarias investigación de campo a los PYMES que tienen implementado en software financiero contable 3apFactincon para automatizar procesos.

En el capítulo tres se indica los resultados y discusiones de las encuestas realizadas a las Pymes que tienen implementado el software financiero contable 3apFactinCon y se muestra la discusión del análisis de resultados obtenidos para exponer el mejoramiento de la productividad y el valor agregado al usar los sistemas de gestión de soluciones tecnológicas.

Palabras clave: Sistemas, Gestión, Soluciones, Software, PYMES, Valor Agregado.

ABSTRACT

In the city of Santo Domingo de los Colorados, as a productive development locality for the commercial and services sector, we want to increase productivity and efficiency in the manual processes that are carried out in each of the Small and Medium Enterprises SMEs.

This thesis has the purpose of carrying out a study of the added value of the use of the Financial Accounting Software System 3apFactinCon in the city of Santo Domingo de los Colorados

In chapter one a theoretical research is carried out to design the introduction, research question, general objectives, specific objectives, hypothesis, theoretical framework where the importance of technology in companies is developed, characteristics about the use of technology in companies, characteristics of the use of technology of companies in Latin America, Ecuador and Santo Domingo de los Colorados.

In chapter two a methodology is used that develops the research of the SMEs of the city of Santo Domingo de los Colorados, analyzing the added value of the Systems of Management of Technological Solutions for which a qualitative and quantitative approach is used that is to say a mixed approach, taking into account that the line of research is Tecnosience and Society.

For this inquiry, primary and secondary sources of field research are used for SMEs that have implemented 3apFactincon financial accounting software to automate processes.

In chapter three you will obtain the results and discussions of the surveys made to the SMEs that have implemented the financial accounting software 3apFactinCon and discuss the analysis of the results to expose the improvement of the productivity and the added value when using the Management Systems of Technological solutions.

Keywords: Systems, Management, Solutions, Software, SMEs, Added Value.

1. INTRODUCCIÓN

Las pequeñas y medianas empresas conocidas como Pymes, requieren modernizarse, para lo cual se sugiere utilizar sistemas de gestión de soluciones tecnológicas que ayuden con la investigación del estudio del valor agregado del uso de las herramientas de automatización, en las Pymes que se encuentran en estado activas de la ciudad de Santo Domingo de los Colorados.

Estas empresas desarrollan sus actividades contables financieras de manera manual, sin utilizar sistemas de gestión de soluciones tecnológicas que les permita automatizar la información. Es así que adquieren productos y servicios de sus proveedores, realizando registros manuales de inventario, de la rotación de los productos, definiciones de productos, ingresos – egresos, kárdex de productos, promociones de productos, impresión de códigos de barra, número-serie, número de lotes sanitarios entre otros requerimientos que no llevan un control adecuado.

Además, realizan las ventas a los clientes sin registrar el inventario saliente, proformas, cotizaciones, facturación de venta, facturación de compras, control de cajeros, NC/ND a clientes, NC/ND a proveedores, retenciones hechas y recibidas, guías de remisión, créditos de proveedores, pagos de crédito a proveedores, créditos institucionales, créditos a clientes, cobros de créditos a clientes, asignación de cxc a asesores, bancos, cheques girados, cheques recibidos, depósitos, conciliación bancaria en forma manual y desorganizada.

Es así que la información contable, financiera y administrativa como por ejemplo, la generación de anexos transaccionales depende 100% del trabajo que realiza el contador de la empresa, mientras que si se analiza el uso de herramientas tecnológicas para disminuir el tiempo de respuesta en los procesos manuales al generar reportes, consultas que requiere la empresa, se obtiene resultados exactos y precisos en el periodo requerido para la toma de decisiones.

Además, las Pymes de la localidad de estudio carecen del valor agregado en sus productos y servicios en cuanto a la gestión tecnológica por lo que al analizar y planificar la información, está no se ve reflejada en los reportes de aspecto financiero de la empresa. Valor agregado que debe ser identificado desde el punto de vista contable financiero en las Pymes de la ciudad, al manejar el control del importe por las ventas y compras, mientras que en términos económicos el valor agregado se debe detallar en las Pymes que adquieren los productos y servicios que sufren una transformación durante el proceso producción.

Las Pymes presentan información incongruente con respecto a la información administrativa, falencias en los procesos de información y en el seguimiento de los conocimientos que se deben localizar para realizar una adecuada organización en la empresa. Además, las Pymes que se encuentran localizadas en Santo Domingo de los Colorados pertenecen a grupos familiares para lo cual no se tuvo la percepción que las organizaciones puedan crecer en forma acelerada en las ventas. Lo que ocasiona que su crecimiento se desarrolle en forma desordenada más la resistencia al cambio tecnológico que presentan los usuarios, provocan que un verdadero cambio de paradigmas no se ejecute en el personal operativo debido a que carecen de conocimientos adecuados para el manejo de equipos tecnológicos y administración de archivos.

Razón fundamental que obstaculiza pronosticar y realizar las proyecciones financieras y estratégicas de crecimiento y comercialización de las Pymes considerando los productos y servicios que ofrecen las 518 Pymes que se encuentran activas en la ciudad de Santo Domingo de los Colorados, según la Cámara de Comercio de Santo Domingo de los Colorados (1965).

Debido que en la actualidad el desarrollo económico de las empresas requiere la conectividad, ahora la tendencia es tener oficinas móviles con la ayuda de los sistemas Big –Data, es decir vivir un verdadero “cambio de época” que permita incrementar la eficiencia de las Pymes, minimizando los costes y optimizando el servicio al cliente.

En el centro de Santo Domingo de los Colorados es necesario realizar un estudio sobre la automatización de los procesos manuales que llevan actualmente las Pymes y les dificulta la toma de decisiones financieras contables.

Esta investigación es necesario realizarla para encontrar los beneficios al implementar soluciones tecnológicas en las Pymes de la localidad de Santo Domingo de los Colorados.

La contribución de esta investigación es de aporte práctico ya que nos permite resolver el problema actual por el que cruzan las Pymes en la ciudad de Santo Domingo de los Colorados al requerir los sistemas de gestión de soluciones tecnológicas.

1.1. Pregunta de investigación

¿Cuál es el valor agregado de utilizar un sistema de gestión de soluciones tecnológicas en las Pymes de la ciudad de Santo Domingo de los Colorados, específicamente el software 3apFactinCon?

1.2. Objetivo general

Investigar el valor agregado al utilizar los sistemas de gestión de soluciones tecnológicas en las Pymes de la ciudad de Santo Domingo de los Colorados, específicamente software financiero contable 3apFactincon.

1.3. Objetivos específicos

- Realizar un estudio descriptivo del uso de las herramientas tecnológicas de software contable financiero en las Pymes de Santo Domingo de los Colorados.
- Comprender las razones de las decisiones de uso de software contable financiero en las Pymes de la ciudad de Santo Domingo de los Colorados.
- Estudiar el valor agregado generado por el uso de software contable financiero 3apFactinCon en las Pymes de la ciudad de Santo Domingo de los Colorados.

1.4. Hipótesis o Alcance

Delimitaciones:

El alcance de esta investigación es desde la perspectiva de los clientes Pymes de la empresa 3apSistemas que tienen instalado, configurado, implementado y se encuentran en modo de producción con el sistema de software financiero contable 3apFactinCon, en la ciudad de Santo Domingo de los Colorados.

1.5. Marco Teórico

Importancia de la Tecnología en las empresas

La importancia de la tecnología en las Pymes según de Hernandez & Melgoza (2010) indica que las Pymes se deben a un cambio inquebrantable, caracterizándose por la globalización y cambios tecnológicos eficientes con profesionales del pensamiento personal, que atienden a las

actividades comerciales que puedan cambiar en intervalo de tiempo rápido. El análisis de esta información conduce a que es difícil encontrar un denominador común que permita visualizar los cambios que se deben realizar en una empresa considerando otra óptica, para sacar conclusiones que ayuden para la tomar decisiones.

Además Zapata Cantú (2004) menciona que las pequeñas y medianas empresas extienden su apariencia a la industria intensiva en la tecnología como son las herramientas de soluciones tecnológicas, consideradas al servicio estratégico para las organizaciones como el software y el procesamiento informático, las mismas que se van convirtiendo en un sector importante para el desarrollo económico de las empresas, en esta economía intensiva los recursos naturales son muy escasos, pero los salarios son competitivos.

Así es las empresas presentan sus objetivos estratégicos que son cada vez más enfocados a la automatización de las empresas para con una mayor rapidez y tiempos de repuestas muy cortos puedan acceder a la información de manera segura y en el lugar que lo requieran, por ellos a criterio de Casalet & González (2004) indica que las Pymes se interesan por adoptar proyectos tecnológicos compatibles con servicios y aplicaciones futuras. Sin embargo, las innovaciones a partir del uso de herramientas de soluciones tecnológicas deben prestar atención al enfoque de inversión que hace análisis de las acciones individuales que no son más que estrategias de procesamiento de información en lo relacionado al desarrollo de sistemas de software, en este caso el software que se necesita enfocar son los que se utiliza en la localidad de santo domingo de los colorados, desde el punto de vista de los clientes que usan las aplicaciones tecnológicas en las empresas.

Implementar las herramientas tecnológicas se ha convertido no en un lujo o una inversión sino una necesidad fundamental que permite a las grandes y pequeñas empresas Pymes, estar en la evolución de nuevos cambios, con procesos competitivos tanto en el mercado nacional como internacional.

Existen empresas que ofrecen el servicio de soluciones tecnológicas a diferentes precios, lo que depende es que necesidad presente el cliente y cuál sería el uso que desea solventar al contar con dicha herramienta, Brebba (2015) comenta que las empresas que facilitan las soluciones tecnológicas al mercado de las Pymes deben ayudar a las Pymes a obtener mejores resultados en sus negocios a partir de la inversión en soluciones tecnológicas, lo que quiere decir, que las

Pyme se debe concentrar en lograr sus objetivos y no en tener que preocuparse de la tecnología, ya que para eso se cuenta con empresas que brindan los servicios con calidad.

El valor agregado de las soluciones tecnológicas que están incorporando actualmente las multinacionales y que las hacen diferentes a las demás es porque cuentan con productos y servicios que están enfocados a las Pymes para ayudar a incrementar su productividad.

De la misma forma las empresas que se encuentran en el mercado nacional ofreciendo el servicio de soluciones tecnológicas, afirman que las Pymes son muy importantes y que su sector de crecimiento en los últimos años ha permitido generar nuevos productos y mejorar cada día competitivamente a través de soluciones y aplicaciones tecnológicas móviles que están al alcance de mejores resultados para las Pymes, como también el enlace a varias sucursales por medio de asistencia remota o por IP públicas que el dueño de la Pymes debe solicitarla a su proveedor de internet para que por medio del software pueda manejar la información en línea desde el lugar que se encuentre, es así que tiene el control de todas las sucursales desde un solo equipo centralizado como es un servidor de datos el mismo que con la ayuda de la conexión IP ayudan a tener integrada toda la información.

Valor agregado del uso de la tecnología en las empresas

La industria de software está en su apogeo ya que es un medio por el cual se involucra la investigación, es así que el desarrollo de software por parte de los programadores para realizar la comercialización de los servicios informáticos, se considera según Jenkins (2007) que en las Pymes existen diversos regímenes para los países latinoamericanos en los cuales es reconocida la industria del software como un área estratégica y de alto valor agregado para el desarrollo de sus economías. Es así que algunos de estos países se han implementado programas importantes con apoyo gubernamental orientados a mejorar la competitividad de la industria del software de cada país.

Las generaciones tecnológicas con el uso de las herramientas de gestión como es la generación Z (2000), generación Y o milenarios (1980-2000), Generación X (1965-1979), auge de bebés o Baby boom (1946-1964) y la generación del silencio (1925-1945) todas ellas de acuerdo al rango de edades se pueden interpretar de acuerdo al uso de la tecnología y el valor agregado aplicado a las empresas, según Cuesta (2012) el valor agregado esencial lo da, la generación tecnológica

para ser aplicado en estándares pensados en la gestión de recursos humanos y la gestión del conocimiento, facilitando de esa manera el proceso de transición de la información.

La industria de la alta tecnología no es más que la tecnología que se cuenta para el momento, es decir lo que está de punta o en cúspide del éxito para ser utilizada por las personas o las empresas de acuerdo a la necesidad. Según Amsden (2004) la industria de la alta tecnología hizo renacer en los países asiáticos el objetivo que es generar en los gobiernos que se conceptúe oportunidades de crecimiento y valor agregado locales, además de mejorar el nivel de la tecnología local la “estrategia” es el uso de tecnología, el valor agregado. Para poder ser competitivos y tener una diferenciación ante la competencia.

Las necesidades del mercado para Núñez & Camejo (1999) consiste en identificarlas y diseñar los productos o servicios a las características de las necesidades específicas de los grupos y personas a los cuales va dirigido el trabajo, desempeñado un papel fundamental en la incorporación profesional de conceptos, leyes y teorías desarrolladas por otras ciencias como la Cibernética, la Ciencia de la Administración, la Economía, la Psicología y las Ciencias de la Comunicación. Las mismas que han contribuido a enriquecer el valor agregado en la industria tecnológica.

La teoría de las organizaciones es utilizada en diferentes contextos con un solo fin común que es el de cumplir las funciones de la organización de una manera ordenada y con secuencia. Según Aymara et al. (2009) los integrantes de BioGestión, en los últimos años de actividad investigativa y con los nuevos enfoques de gestión aplican el conocimiento en la gestión tecnológica. Estos desarrollos han sido alcanzados en los últimos años de actividad investigativa y reflejados en aplicaciones en diversos sectores productivos y de servicios para las organizaciones.

Según Estayno, Dapozo, Greiner, Cuenca Pletsch, & Pelozo, (2009) considera que las pequeñas y medianas empresas de software constituyen un porcentaje importante en el sector informático de los países. Además la importancia de este sector en la economía del país es muy trascendental para la generación de empleo en los diferentes ámbitos como la producción, o en el sector de las Pymes por lo que desde el Ministerio de Industria y Producción se maneja las estadísticas de las empresas que tienen acceso a la tecnología para automatizar las empresas.

Según Impactos, Omar, Ávila, & Lourido, n.d. (2012) las tecnologías incrementan la rentabilidad de las Pymes, entendiéndose como la proporción que existe entre todos los recursos que intervienen para adquirir la solución tecnológica, frente al beneficio que se obtiene al momento de implementar estas herramientas, logrando obtener un mejor resultado en las ganancias al realizar el análisis financiero de la empresa.

El análisis de que el tiempo en relación a la tecnología transcurre muy rápido por lo que las empresas no deben almacenar lo que es hardware, debido a que el tiempo de vida de los equipos tecnológicos fluctúan alrededor de 2 a 3 años de acuerdo al uso que estén dirigidos en la empresa, mientras que el software igualmente requiere estar en constantes actualizaciones. Según Saint (2014) considera que la tecnología no aplica el viejo adagio “despacio porque precisa” debido a que si no se procede con rapidez se vuelve obsoleto y las empresas dejan de ser competitivas, por lo que no se mantiene la sostenibilidad en las Pymes sin comprometer las necesidades que se presenten a futuro.

Es así que una empresa en la actualidad no cambia el paradigma de la digitalización, en poco tiempo está se vuelve no competitiva ante las demás empresas, provocando el cierre no por la mala administración sino que el tiempo en el que se desarrollan la gran mayoría de los procesos, mientras que si se encuentran automatizados los procesos brindan una mayor agilidad y seguridad a los clientes que utilizan el servicio o el bien.

A criterio de Rincón (2016) sobre las empresas que no suben al tren de la tecnología están condenadas al fracaso, recomienda siempre estar listos para el cambio e implementar el uso de las herramientas tecnológicas, permitiendo de esta forma generar liderazgo en el Pymes, pero sobre todo ofrecer valor agregado a los clientes en cada uno de los productos o servicios que ofrece la empresa.

Un ejemplo concreto sería el avance vertiginoso de las nuevas tecnologías, una excelente opción de trabajo es la que se presenta con el acceso al software libre, por lo que según Milena & López, n.d. manifiesta que la planificación de recursos empresariales y la gestión de clientes se la maneja a través de las nuevas tecnologías.

Características del uso de tecnología en empresas de América Latina.

Según Pérez (2016) la última década de bonanza económica y precios altos de las materias primas ha propiciado una ligera reducción de la pobreza en la región. Aun así, el 28% de los latinoamericanos viven en la exclusión según los últimos datos de (CEPAL, Comisión Económica para América Latina y el Caribe., 2016). En ese mismo periodo, el número de usuarios de internet se multiplicó por tres de acuerdo al Banco de Desarrollo de América Latina CAF (2015). Pasó del 17% en 2005 al 53% en 2015.

Pero para los países desarrollados de la OCDE (1961) están registrados el 82% de personas y empresas que tienen acceso al uso del internet y de allí a están a un paso para implementar el uso de soluciones tecnológicas para beneficio de las Pymes.

A criterio de Alarcón Osuna & Alonso Bajo (2015) en la actualidad el uso intensivo de las herramientas de soluciones tecnológicas nuevas y las diferentes oportunidades que se brindan a las Pymes, han dado lugar a las “Empresas de Base Tecnológica”, las mismas que son objeto de estudio por los multiniveles de producción y valor agregado que mantienen las Pymes. p. (165).

Características del uso de la tecnología en las empresas Ecuatorianas.

A criterio de Guaña (2012) Ecuador es un país que se encuentra en camino al desarrollo por lo que muchas empresas han incursionado en el mundo de la tecnología y en el desarrollo de soluciones tecnológicas para las Pymes.

Los sectores público y privado que desarrollan la ciencia y la tecnología a diferentes niveles, se convierten en campos que son claves para promover otro tipo de economía basada en el conocimiento y en el uso del valor agregado que provee el talento humano. Estos cambios apuestan cambiarle la cara al Ecuador para ser más competitivo.

Es así que, según Ramírez (2014) menciona que la industria de software crece 22% al año, mientras que la empresa pública mantiene sofisticados sistemas para guardar información y con la universidad del conocimiento que mantiene convenios con las gigantes como Microsoft, Cisco, Huawei o Twitter, son ejemplos de lo que están ocurriendo estos cambios en Ecuador.

En ese sentido, la innovación y el desarrollo de la ciencia y tecnología juegan un rol esencial. De ahí la apuesta por incrementar no solo los recursos, sino crear todo un sistema de gestión que se preocupe por el talento humano, la igualdad social, la educación, el acceso a nuevas tecnologías y uso de soluciones tecnológicas que generen nuevos emprendimientos para las Pymes. Ramírez n.d.

Las competencias se convierte en una condición dinámica la misma que debe estar en constante desarrollo para generar un potencial apoyo y promover el conocimiento y habilidades que posee una persona para que se vuelva productiva en el campo de la organización, según Vargas (2014) manifiesta que una de las primeras cosas que se debe preguntar cuando se revisa el presente económico del Ecuador, es si está construyendo competencias que permitan la superación y el sostenimiento en el futuro, para así poder llegar a una economía de bienestar.

La industria del software reconoce la importancia de la innovación como un proceso que se refiere “al cambio continuo que necesitan las industrias para seguir creciendo, actualizando procesos internos, acoplándose a nuevas necesidades de los mercados”, la industria del software está muy ligada al cambio de la matriz productiva, la misma que permite generar un alto valor agregado para lograr un mejor manejo de la información y mayor competitividad de las Pymes. Mencionó el presidente de la Asociación Ecuatoriana de Software AESOFT, n.d., que se creó hace 18 años.

El sector del software que engloba unas 600 empresas, proyecta que hasta el 2020 aumentaran las ventas de \$ 400 millones a \$ 1 500 millones, ampliando las plazas de trabajo de 8 000 a 24 mil. La necesidad de innovación del sector de comercio y servicios es constante, por lo cual cada cierto tiempo se ingenian nuevas soluciones tecnológicas. Ramírez, n.d.

Características de uso de tecnología para empresas de Santo Domingo de los Colorados.

En el Ecuador según datos la proyección de la población a finales del 2018 será de 17,023,408 habitantes de los cuales se desprende que la población de la Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas ascenderá a 442.788 habitantes, según INEC, n.d. (2016) los cuales representan el 2.6% de la población total, con una tasa de crecimiento anual del 2%. ECUADOR EN CIFRAS (2016) los cuales se encuentran distribuidos en los dos cantones;

Las empresas en Ecuador se caracterizan por el tamaño de la empresa en microempresas, pequeñas empresa, medianas empresa y grandes empresas, respecto a la información estadística del INEC (2016) para el 2016 existen un total de 843.745 empresa en toda la nación, distribuida en el 90.5% para microempresa y el 7.5% en pequeñas medianas y grandes empresas.

Según INEC (2016) el directorio de empresas de acuerdo al análisis territorial y sectorial para el 2016, Santo Domingo de los Colorados cuenta con 23.990 empresas estructuradas por el tamaño de las empresas, de las cuales 21.814 pertenecen a microempresas con una proporción del 90.9 %, mientras que 1.773 pequeñas empresa que corresponden una proporción del número de empresas del 7.4% mientras que el 1.7% corresponde a medianas empresas y grandes empresas, donde las principales actividades que se practican se enfocan en el sector de la producción, comercio y servicio

Estos datos tienen alta relevancia más adelante en el cálculo de los potenciales clientes de la empresa 3apsistemas que tienen instalado en las Pymes el sistema 3apFactinCon.

Para esta investigación se tomará información del último censo económico que entre sus beneficios se obtendrá la información estadística por territorios y por actividad económica donde el sector comercial consta de 8.338 establecimientos activos y con 1.120 establecimientos enfocados al sector de servicios

A criterio de Enrique & Correa (2013) la importancia de las Pymes radica básicamente en los medios para generar empleo, medios para incrementar la satisfacción y en la forma de adaptación de las regiones tomando en cuenta la situación geográfica donde se encuentre establecida la empresa.

“El Abg. Carrión León Presidente de la Cámara de Comercio de Santo Domingo de los Colorados, declaró que se encuentran activas 518 pequeñas y medianas empresas (Pymes), entre persona natural o jurídica que se encuentran abiertas a percibir los sistemas de gestión de soluciones tecnológicas, mientras que el resto de comercio se viene desarrollando en forma manual, de tal manera que al requerir la información real en una determinada área para la gestión de la toma

de decisiones contable financiera no es rápida ni oportuna”.(K. Carrión, comunicación personal, 9 de Enero de 2018).

Las Pymes presentan información incongruente debido a las falencias en las operaciones de administración de información y en el seguimiento de los conocimientos que se deben localizar para realizar una adecuada organización en la empresa. Además, las Pymes que se encuentran localizadas en la ciudad de Santo Domingo de los Colorados son de grupos familiares y jamás han tenido la percepción de que sus organizaciones puedan crecer en forma acelerada en sus ventas. Lo que ocasiona que su crecimiento se pueda considerar en forma desordenada y exista una resistencia al cambio tecnológico, provocando un verdadero cambio de paradigmas hacia el personal operativo que carecen de conocimientos apropiados para el manejo de los equipos tecnológicos, organización y manejo de archivos.

“El Ing. Figueroa Gerente de Sistemas de la Empresa 3apSistemas de la Ciudad de Santo Domingo, declaró que para solucionar este problema se siente la necesidad de un cambio urgente en el modelo de administración de los procesos en cada una de las empresas, debido a que existen cambios tributarios y fiscales que necesitan ser analizados, diseñados, implementados, implantados y evaluados en las Pymes en forma inmediata”. (A. Figueroa, comunicación personal, 11 de Abril de 2017).

“Tomando en cuenta que la ciudad de Santo Domingo de los Colorados está entre las principales ciudades y que por cada 10 mil habitantes alcanzan las 454 empresas” INEC (2012), sería necesario que las Pymes implementen como alternativas sistemas de gestión para el manejo adecuado de su información y obtener una mejor rentabilidad económica.

Descripción del negocio

Desde 1999 con el aporte de tres socios, radicados en la Ciudad de Santo Domingo de los Colorados nace la empresa 3apSistemas, con una inversión realizada de equipos tecnológicos necesarios para arrancar el negocio, se empieza a Desarrollar Software para empresas de la localidad, invirtiendo en adquisición de muebles y enseres, adecuación de instalaciones propias del local, suministros informáticos, etc.

3apSistemas es una empresa joven con un alto grado de experiencia en el campo de la Ingeniería de Sistemas, por lo que desarrolla software para casas comerciales de Santo Domingo, Guayaquil, El Carmen, Portoviejo, Quito, Esmeraldas, Sangolquí, Ibarra, Ambato, Riobamba, Huaquillas y sus alrededores.

Entre las que se puede mencionar: almacenes de repuestos, farmacias, autoservicios, micro mercados, distribuidores de productos de consumo masivo, medicinas, aseo personal, almacenes de insumos agrícolas y veterinarios, almacenes de electrodomésticos y mueblerías, ferreterías, almacenes de pinturas, boutiques, minimarkets en gasolineras, librerías y papelerías, control de clínicas y dispensarios, restaurantes y hoteles, y muchos más, lo que le permite tener una amplia carta de presentación para poder servir de manera profesional y ética en la automatización de las Pymes.

3apSistemas está representado por una persona natural, su liderazgo es de tipo participativo.

La empresa ofrece:

- Desarrollo de Sistemas de Software.
- Servicio Técnico garantizado.
- Consultorías Informáticas.
- Diseño de Páginas Web.
- Instalación de Redes.
- Venta de suministros.

Sistema de Software “3apFactInCon”

La Marca “3ap® FactInCon©” es utilizada para el sistema de software financiero contable que se ofrece para las empresas “Pymes” en todo el país.

Es un sistema de software que puede funcionar y acoplarse de acuerdo a sus reglas de negocio, es decir, funciona perfectamente en un pequeño local con pocos requerimientos, como en locales comerciales de mayor tamaño y mayores requerimientos.

Es un sistema de software, que le ayuda en la administración de la Pymes de una manera ágil y con un tratamiento eficiente de la información, permitiéndole llevar un control detallado de todas las actividades comerciales alrededor del negocio.

Ha sido desarrollado para que funcione tanto en un solo computador, como también para ambientes multiusuario, es decir que funcione desde varios computadores, teniendo la peculiaridad de poder conectarse incluso desde forma remota, por lo que si se tiene la empresa en varias ciudades, los puede controlar a todos desde un solo punto o lugar.

Como adicional, la información de 3ap® FactInCon© también se la puede presentar mediante un sitio o página Web, es decir puede tener la información del negocio en tiempo real y revisarla o presentarla desde cualquier parte del mundo.

Productos Importados

En Santo Domingo de los Colorados la empresa se llama 3apSistemas, la marca “3ap” la misma que va impresa en los productos como son las fuentes de poder para Pc’s, cargadores de portátiles de diferentes marcas, lectores de código de barras, lectores biométricos entre otros, garantizando de esta forma el producto y brindando la seguridad y la garantía respectiva por cada producto adquirido en las instalaciones de la empresa.

La empresa cuenta con otro producto como es el servicio técnico garantizado para portátiles, servidores, Pc’s, tablets entre otros equipos electrónicos, para lo cual mantiene una marca y logotipo.

Las tres marcas con sus respectivos logotipos están siendo legalizados en el IEPI (IEPI, n.d.), para evitar piraterías y sentirse legalmente respaldados.

De la misma forma se tiene la patente legalizada en el IEPI del Códigos fuentes del sistema de software, con ello se tiene respaldado ante cualquier ataque de piratería y suplantación de nombres y código del producto estrella.

3apSistemas ofrece servicio de asistencia técnica profesional y ética para todos los equipos tecnológicos como portátiles, CPU, Tablet, entre otros, además proporcionamos el servicio de

asistencia técnica para todos los equipos de la marca Lenovo y Xtratech en la zona 4 que comprende el sector de la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas y Manabí.

3apSistemas presta el servicio de instalación y configuración de redes inalámbrica y redes con diferentes tipos de topologías.

3apSistemas también realiza importaciones de productos como fuentes de Poder, cargadores de portátiles, lectores de código de barras, cámaras de seguridad todos estos ítems con el impreso de la marca "3ap".

3apSistemas participa en el "SERCOP" portal de las compras públicas, realizando importaciones directas de productos electrónicos y de aviación para el CIDFAE y otros productos más para otras empresas públicas y privadas del país.

3apSistemas realiza diseños de páginas web entregándole al cliente la dirección del Dominio y el almacenamiento del hosting con sus respectivas cuentas de correo electrónico.

Cientes

3apSistemas está dirigido para el Sector Público / Privado.

Sector Público:

- UNACH (Universidad Nacional del Chimborazo),
- Colegio Militar N. 10 Abdón Calderón
- ELECGALAPAGOS S.A.

Otras:

- Dirección Provincial del Consejo de la Judicatura de Esmeraldas.
- E.P Parques Naturales y Espacios Público.
- Comando de Inteligencia Militar Conjunto.
- Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio de Quinde.

Sector Privado:

- Telconet S.A.
- Mega Datos S.A

- Comercializadora Todo al Costo Cía. Ltda.
- Agroeden Cía. Ltda.
- Misión Sacerdotal Santa María de la Trinidad. .
- Unidad Educativa Genezaret.
- Panificadora La Canasta Pancasa S.A.
- Cartimex S.A.

Competencia

3apSistemas es líder en desarrollo de software personalizado, importaciones y servicio técnico, contando con tecnología de punta que le permite a sus clientes tanto del sector público y privado mejorar sus desempeños en cada uno de sus procesos reduciendo el impacto manual en las empresas.

3apSistemas se ha mantenido como una empresa reconocida, durante los diecisiete años de liderazgo en desarrollo de software personalizado.

Dentro de sus principales Competidores de Software podemos mencionar:

- SACI
- Anfibus.
- Sheyla
- Otros programadores locales

Proveedores

3apSistemas con el fin de satisfacer las necesidades de sus clientes con productos de excelente calidad, realiza una selección rigurosa de sus proveedores, los mismos son:

Proveedores principales:

De la China.

- Eyevison tech electronics (hk) Co.,Ltd.
- SUNZE TECHNOLOGY CO., LTD
- SINO ELECTRONIC TECHNOLOGY CO
- Cheuoyea Computer Accessories Depar.

Proveedores secundarios:

- Cartimex S.A,
- Tecnomega C.A,
- Uniscan Cia Ltda.,
- Ingelsi Cia. Ltda.,
- entre otros.

2. METODOLOGÍA

El enfoque que se desarrolló para la investigación del estudio del valor agregado de utilizar el sistema de software financiero contable 3apFactincon en las Pymes de la ciudad de Santo Domingo de los Colorados, analizando el valor agregado de los sistemas de gestión de soluciones tecnológicas es cualitativo y cuantitativo es decir un enfoque mixto, tomando en cuenta que la línea de investigación es de tecno ciencia y sociedad.

2.1. Tipo de investigación

La investigación será no experimental debido a que se va a observar fenómenos que se dan en el contexto natural con las Pymes de la ciudad de Santo Domingo de los Colorados, al utilizar los sistemas de gestión de soluciones tecnológicas.

En esta investigación se realizará un estudio descriptivo que se lo realizó por medio de encuestas a las Pymes que tienen instalado el sistema de software financiero contable 3apfactincon en la ciudad de Santo Domingo de los Colorados.

La investigación que se ejecutó es de campo, debido a que se realizó visitas a las Pymes de la ciudad de Santo Domingo de los Colorados para constatar la presencia de sistemas de gestión de soluciones tecnológicas.

2.2. Técnicas de recolección de información

ENTREVISTAS:

Para investigar los sistemas de gestión de soluciones tecnológicas, se aplicó entrevistas personalizadas a los gerentes y administradores de las empresas, que tienen instalando el sistema 3apFactin en las Pymes de la ciudad de Santo Domingo de los Colorados.

ENCUESTAS:

Una vez detectadas las Pymes que utilizan sistemas de gestión de soluciones tecnológicas, se procedió a detectar las causas por las que son utilizados estos sistemas en las Pymes de la ciudad de Santo Domingo de los Colorados.

2.3 Recolección de Datos

Según Hernández, Fernandez, & Baptizta,(2006) las fuentes primarias nos ayudan a recopilar la información necesaria y oportuna para la búsqueda de la información la cual se la puede encontrar en la observación directa, encuestas, entrevistas, test, fotografías.

Según Hernández et al., (2006) las fuentes secundarias son fuentes de información que nos llevan a la busca del conocimiento.

Los medios que van a proporcionar información para la investigación y lograr al objetivo deseado serían:

Fuentes primaria: Las entrevistas y encuestas personalizadas a los gerentes y administradores de la Pymes de la ciudad de Santo Domingo de los Colorados.

Fuentes secundarias: La información escrita obtenida a través libros, revistas, folletos que hacen referencia a las diferentes soluciones tecnológicas que pueden acceder las Pymes en la ciudad de Santo Domingo de los Colorados.

2.4. Población muestra

POBLACION.

Para esta investigación, la población sería las Pymes de Santo Domingo de los Colorados que utilizan los sistemas de gestión de soluciones tecnológica, que para esta investigación es de 130 Pymes, las mismas constan en la base de datos de clientes de la empresa 3apSistemas con sus respectivos números de contrato y facturas.

MUESTRA.

Se requiere delimitar la población para generalizar resultados de las Pymes que tienen implementado el software 3apFactinCon en la ciudad de Santo Domingo de los Colorados, el tipo de muestreo se lo realizará a través del Método Probabilístico Aleatorio Simple.

Por ser una población finita la muestra se la calcula mediante la fórmula:

$$n = \frac{Z^2 pq N}{NE^2 + Z^2 pq}$$

$$n = 98$$

Donde:

Z=2 ; p=0.5 ; q=0.5 ; N130 ; E=0.05

Utilizando las aplicaciones de software DYANE para el cálculo de la muestra en esta investigación el resultado del tamaño de la muestra es de 98 Pymes.

2.5. Procesamiento de Información

Se realizó por medio de la aplicación de software DYANE que nos permitió diseñar las preguntas para las encuestas y su posterior interpretación de los resultados en forma gráfica y con esta información realizar un análisis preliminar de la información.

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Como resultados de este proceso, se efectuaron 98 encuestas a las Pymes que utilizan en sistema de software financiero contable 3apFactinCon en la ciudad de Santo Domingo de los Colorados, para luego de ello discutir todos los argumentos que se encontraron durante el proceso de las entrevistas y encuestas realizadas a los gerentes de las Pymes.

3.1. Resultados

Variable 1: ¿Han trabajado en esta empresa con otro(s) sistemas de software financieros contable?

Pregunta N°1

Código	Significado	Frecuencias	%
1	SI	30	30.61
2	NO	68	69.39
	Total frecuencias	98	100.00

Tabla 1 - ¿Han trabajado en esta empresa con otro (s) Sistemas de Software Financiero Contable?

El 69.39% de las Pymes que tienen sus actividades en el sector económico comercial y de servicio de la ciudad de Santo Domingo de los Colorados, indican que no han trabajado con otros software financieros contables, lo que representa que 3apSistemas es el pionero en ofrecer el servicio y en mantenerlo en las Pymes que lo tienen instalado y configurado de tal manera que lo están usando a plenitud todos los beneficios que le otorga el sistema de software.

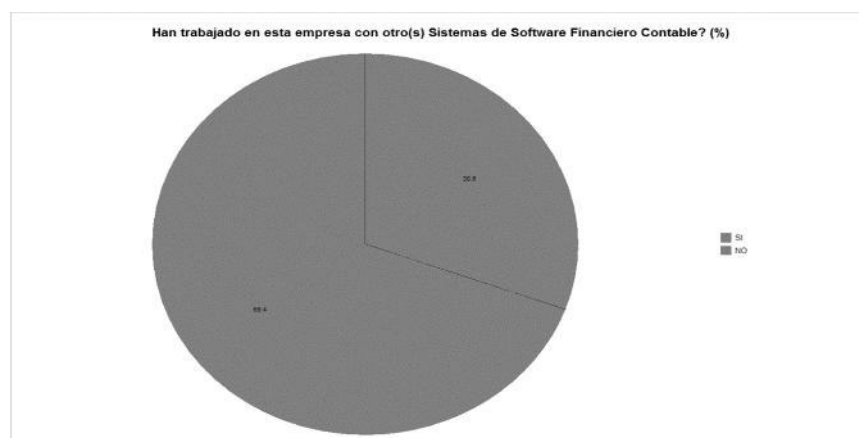


Figura 1- Pregunta N°1

Variable 2: ¿En qué departamento(s) han utilizado el sistema de software anterior?

Tabla 2- ¿En qué departamento es utilizado el sistema de software anterior?

Código	Significado (respuestas múltiples)	Frecuencias	% total
1	VENTAS	29	40.85
2	PRODUCCION	12	16.90
3	TALENTO HUMANO	14	19.72
4	FINANCIERO - ADMINISTRATIVO	16	22.54
	Total frecuencias	71	
	Total muestra	30	100.00

El 96.67 % de las Pymes encuestadas han utilizado sistemas de software anterior para el departamento de ventas, el 40 % respondió que utilizaban para producción mientras que 46.67 % el área de talento humano, pero para el departamento financiero- administrativo representa el 53.33 %, ver Figura N°2.

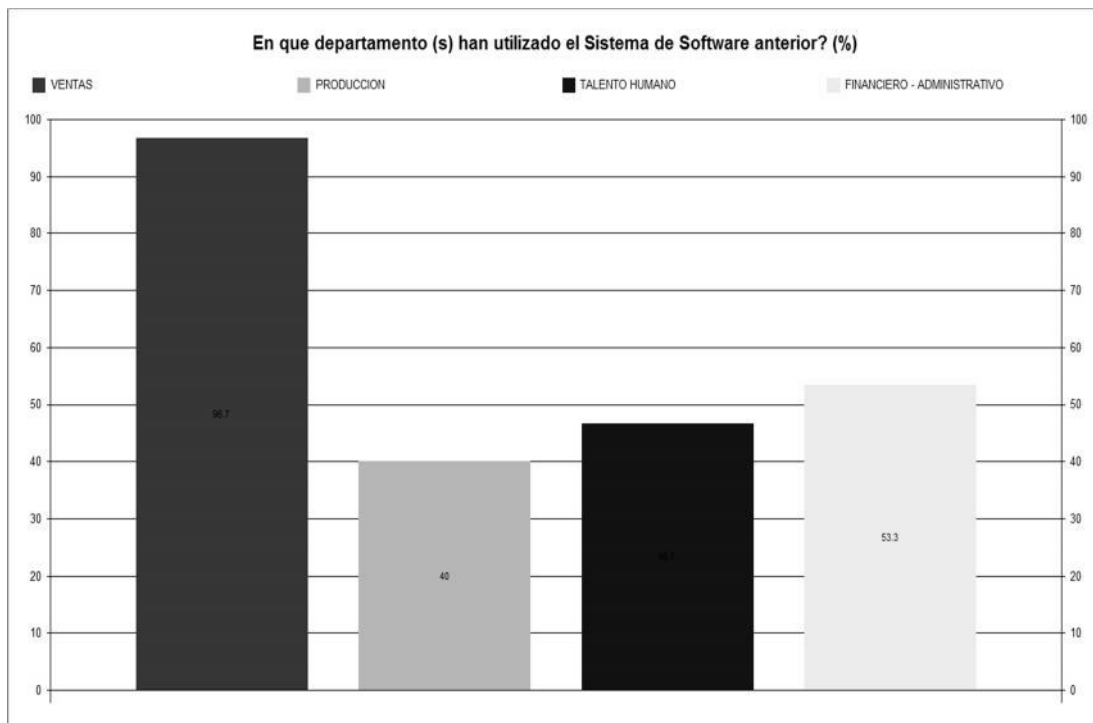


Figura 2- Pregunta N°2

Variable 3: ¿En qué áreas es utilizado el sistema de software 3apFactinCon en esta empresa?

Tabla 3- ¿ En qué área es utilizado el sistema de software 3apFactinCon?

Código	Significado (respuestas múltiples)	Frecuencias	% total
1	VENTAS	98	40.00
2	PRODUCCION	33	13.47
3	TALENTO HUMANO	57	23.27
4	FINANCIERO - ADMINISTRATIVO	57	23.27
	Total frecuencias	245	100.00
	Total muestra	98	

El 100 % de las Pymes de Santo Domingo de los Colorados que tienen instalado el Sistema de Software 3apFactinCon mencionó que lo usan para el área de ventas, el 33.67 % contestó que lo usan en el departamento de producción, mientras que para las otras Pymes encuestadas el departamento de talento humano utilizan 58.16 % y el departamento financiero - administrativo representa el 58.16 %, como se observa Figura N°3.

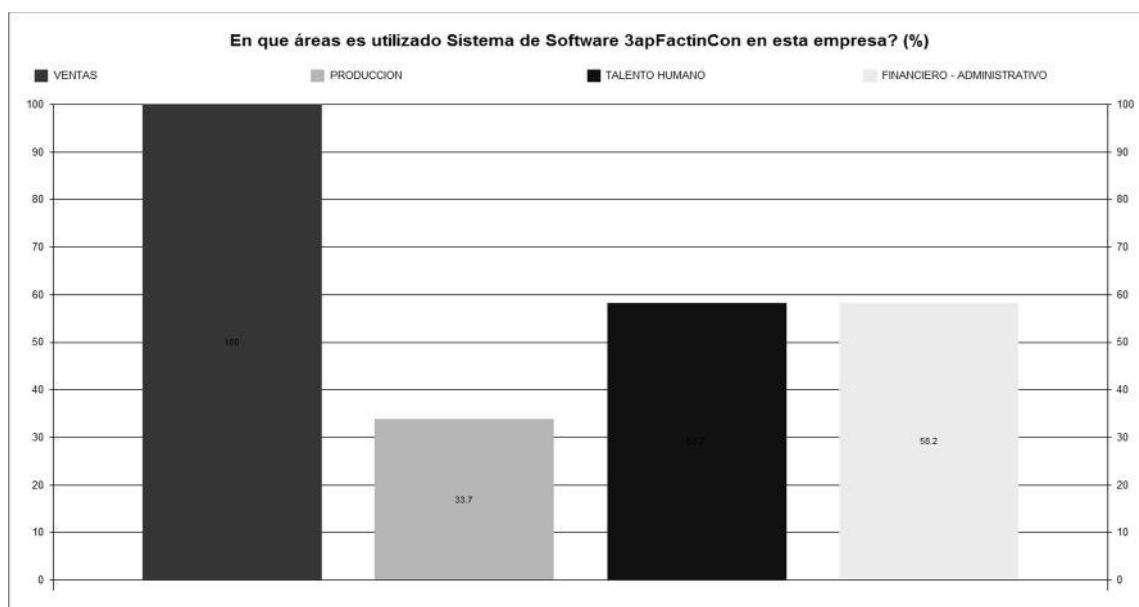


Figura 3 Pregunta N°3

Variable 4: ¿Por qué decidieron usar el sistema de software financiero contable 3apFactincon en esta empresa?

Tabla 4-¿Por qué decidieron usar el sistema de software financiero contable 3apFactinCon en esta empresa?

Código	Significado (respuestas múltiples)	Frecuencias	% total
1	COSTO - BENEFICIO	98	20.68
2	SOPORTE - TECNICO	98	20.68
3	INTEGRACION DE TODOS LOS MODULOS	86	18.14
4	ACTUALIZACIONES CONSTANTES	94	19.83
5	FACIL MANEJO	98	20.68
6	OTROS		0.00
	Total frecuencias	474	
	Total muestra	98	100.00

El resultado de la encuesta realizada a las Pymes sobre la decisión de uso del sistema de software financiero contable 3apFactinCon es el siguiente: por costo-beneficio 100.00 %, por soporte técnico 100.00 %, por la integración de todos sus módulos 87.76 %, debido a las actualizaciones constantes 95.92 %, por su fácil manejo 100.00%, como podemos observar Figura N°4.

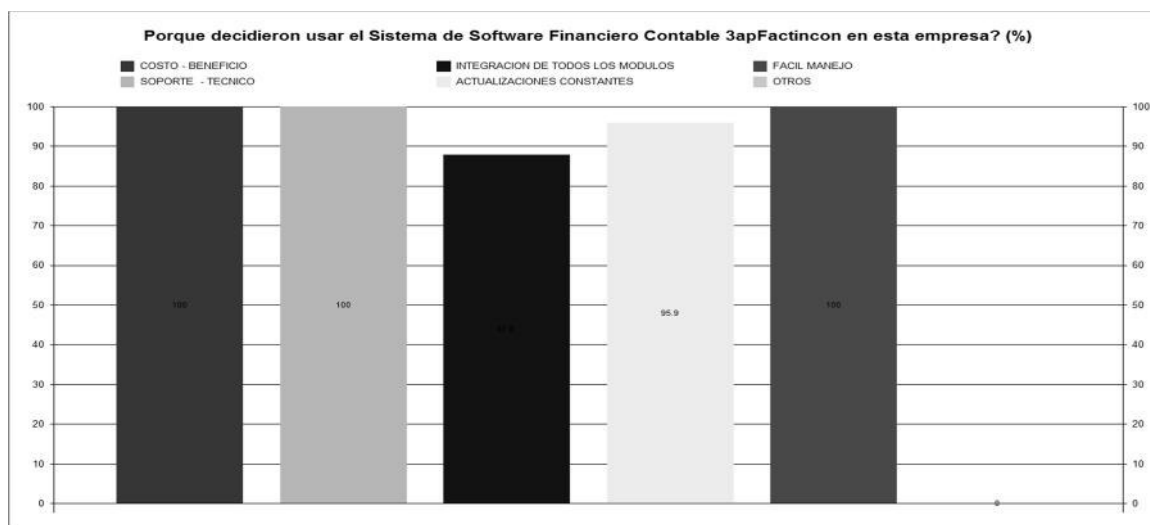


Figura 4 - Pregunta N°4

Variable 5: ¿ Cuáles son los principales beneficios que mantiene la empresa al usar el sistema de software 3apFactinCon?

Tabla 5-¿ Cuáles son los principales beneficios que mantiene la empresa al usar el sistema de software 3apFactinCon?

Código	Significado (respuestas múltiples)	Frecuencias	% total
1	AHORRO EN TIEMPOS	98	34.39
2	OPTIMIZACION DE COSTOS	89	31.23
3	MEJORA EN LA PRODUCCION	34	11.93
4	REDISEÑO DE PROCESOS	64	22.46
5	OTROS		0.00
	Total frecuencias	285	
	Total muestra	98	100.00

Entre los principales beneficios que mantienen las Pymes al usar el sistema de software financiero contable 3apFactinCon es el siguiente: por ahorro en tiempos 100.00 %, por optimización de costos 90.82 %, por la mejora en la producción 34.69 %, debido a los rediseño de procesos 65.31 %, como podemos observar Figura N°5.

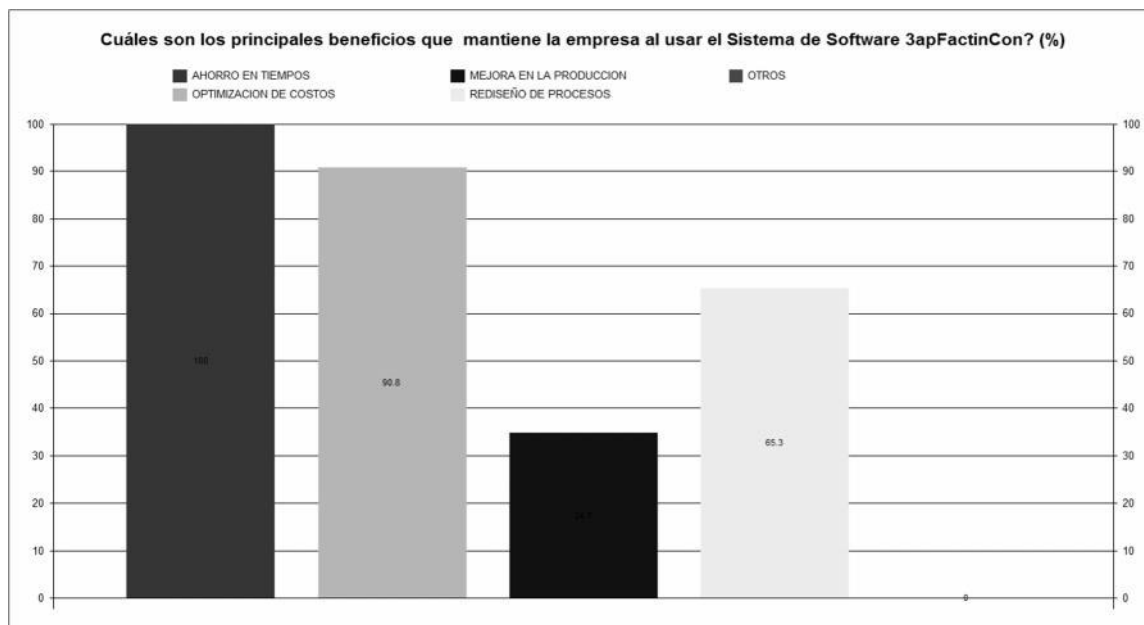


Figura 5 - Pregunta 5

Variable 6: ¿ Cuáles son las diferencias de uso del software 3apFactincon con respecto a los sistemas de software anteriores que tuvo la empresa?

Tabla 6- ¿ Cuáles son las diferencias de uso del Software 3apFactinCon con respecto a los sistemas de software anteriores que tuvo la empresa?.

Código	Significado (respuestas múltiples)	Frecuencias	% total
1	SEGURIDAD EN LAS TRANSACCIONES	28	18.67
2	INTEGRACION DE TODOS LOS MODULOS	20	13.33
3	USO FACIL / SENCILLO/ INTUITIVO	25	16.67
4	REPORTES PERSONALIZADOS	24	16.00
5	RAPIDA ASISTENCIA TECNICA	24	16.00
6	LICENCIA PERPETUA	29	19.33
	Total frecuencias	150	100.00
	Total muestra	30	

Entre las diferencias de uso del sistema de software financiero contable 3apFactinCon con los software que tuvieron anteriormente en las empresas son las siguientes: seguridad en las transacciones 93.33 %, integración de los módulos 66.67 %, uso fácil/sencillo/intuitivo 83.33%, reportes personalizados 80.00 %, rápida asistencia técnica 80.00 %, licencia perpetua 96.67 %, como podemos observar Figura N°6.

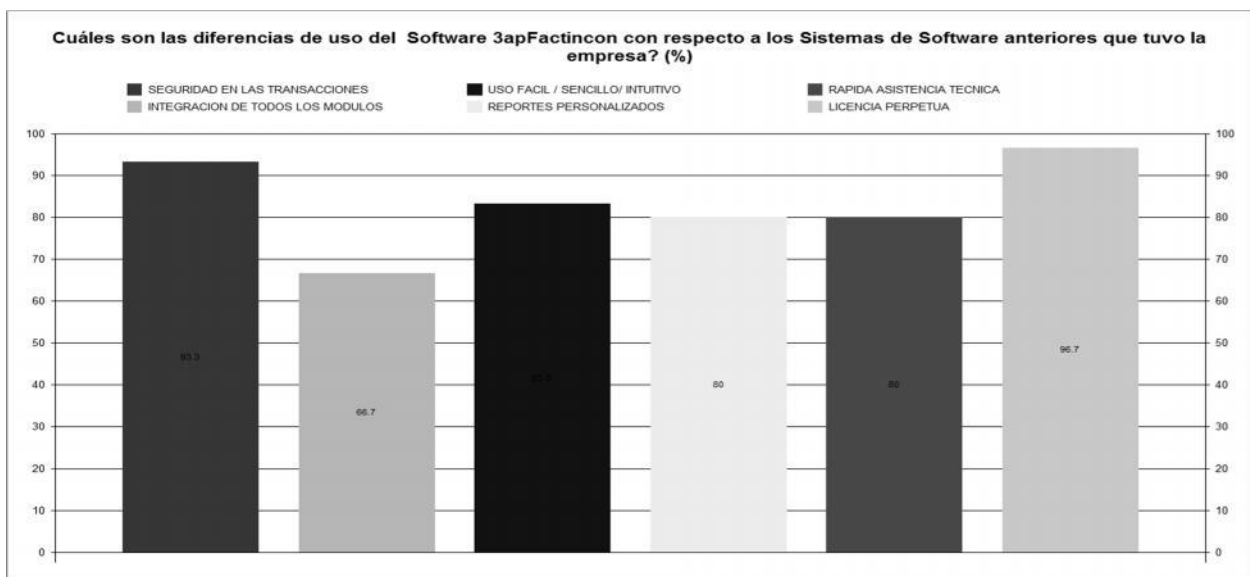


Figura 6 - Pregunta N° 6

Variable 7: ¿Cuál es el nivel de satisfacción al usar el sistema de software 3apFactinCon?

Tabla 7- ¿Cuál es el nivel de satisfacción al usar el sistema de software 3apFactinCon?

Código	Significado (respuestas múltiples)	Frecuencias	% total
1	INSATISFECHO		0.00
2	MEDIANAMENTE SATISFECHO	15	15.31
3	MUY SATISFECHO	83	84.69
	Total frecuencias	98	100.00
	Total muestra	98	

El nivel de satisfacción al usar el Sistema de software financiero contable 3apFactinCon en las Pymes encuestadas es el siguiente: medianamente satisfecho 15.31 %, muy satisfecho 84.69 %, como podemos observar Figura N°7.

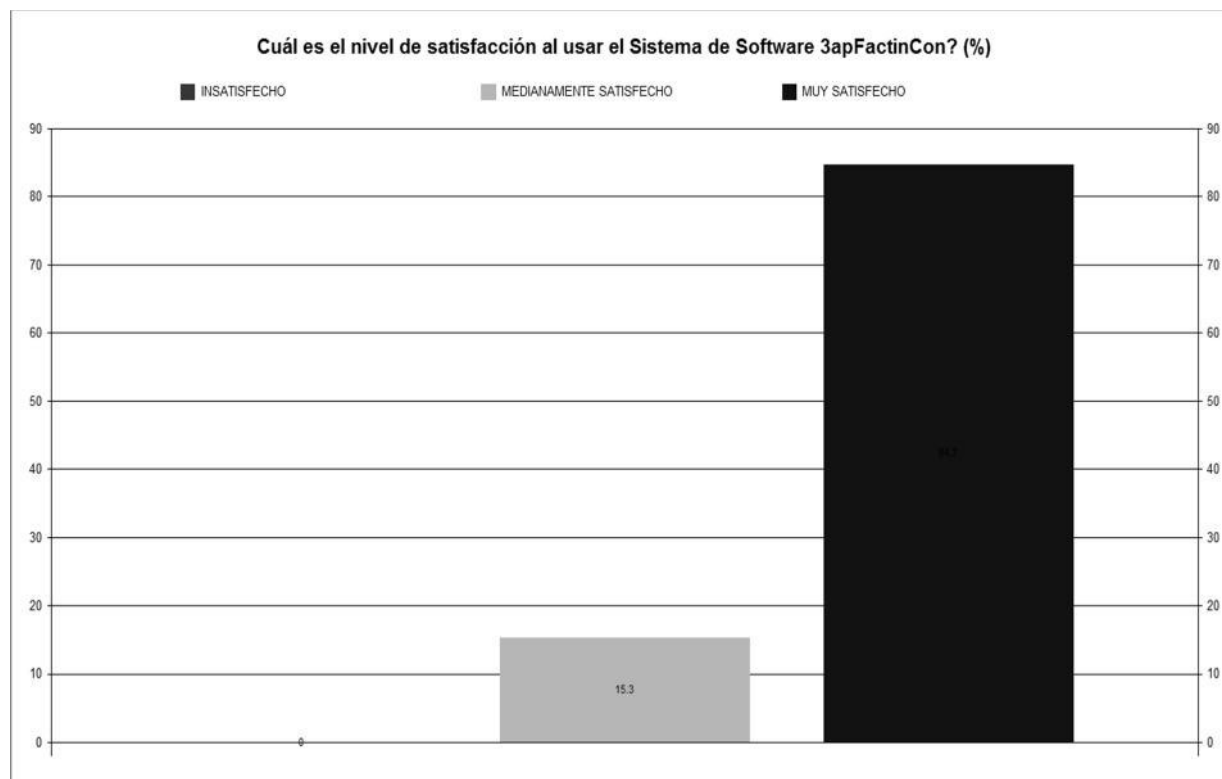


Figura 7 - Pregunta N° 7

Pregunta 8: ¿Cuál cree Usted que sean los beneficios para el cliente al utilizar el sistema de software 3apFactinCon?

Tabla 8 - ¿Cuál cree Usted que sean los beneficios para el cliente al utilizar el Sistema de Software 3apFactinCon?

BENEFICIOS	FRECUENCIA
SEGURIDAD	21
AUTOMATIZACION	8
CONECTIVIDAD/ACCESO REMOTO	14
LICENCIA PERPETUA	12
DISPOSITIVOS MOVILES	19
FACTURACION ELECTRONICA OFFLINE	24

Entre los principales beneficios para que los clientes utilicen el sistema de software financiero contable 3apFactinCon en las Pymes encuestadas es el siguiente: seguridad 21.00 %, automatización 8.00 %, conectividad/ acceso remoto 14.00 %, licencia perpetua 12.00 %, dispositivos móviles 19.00 %, facturación electrónica offline 24.00 %, como podemos observar Figura N°8.

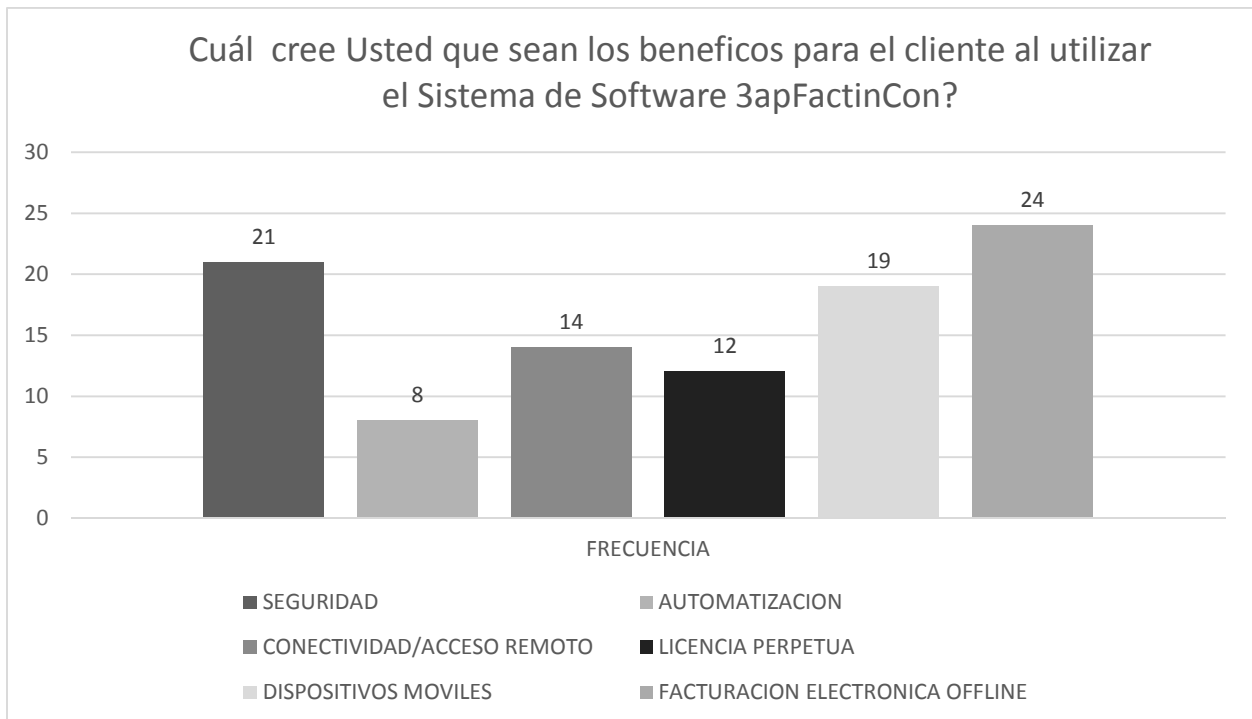


Figura 8 - Pregunta N° 8

Variable 9: ¿ Recomendaría Usted el uso del sistema de software 3apFactinCon a otra empresa?

Tabla 9 - ¿ Recomendaría Usted el uso del sistema de software 3apFactinCon a otra empresa?

Código	Significado (respuestas múltiples)	Frecuencias	% total.
1	SI	95	96.94
2	NO		0.00
3	TAL VEZ	3	3.06
	Total frecuencias	98	100.00
	Total muestra	98	

El nivel de recomendación y aceptación para usar el sistema de software financiero contable 3apFactinCon con otras Pymes es el siguiente: por el si 96.94 %, lo que representa que el software si cumple con los niveles de satisfacción y requerimientos mínimos que necesitan las empresa, por la opción tal vez 3.06 %, como podemos observar Figura N°9.

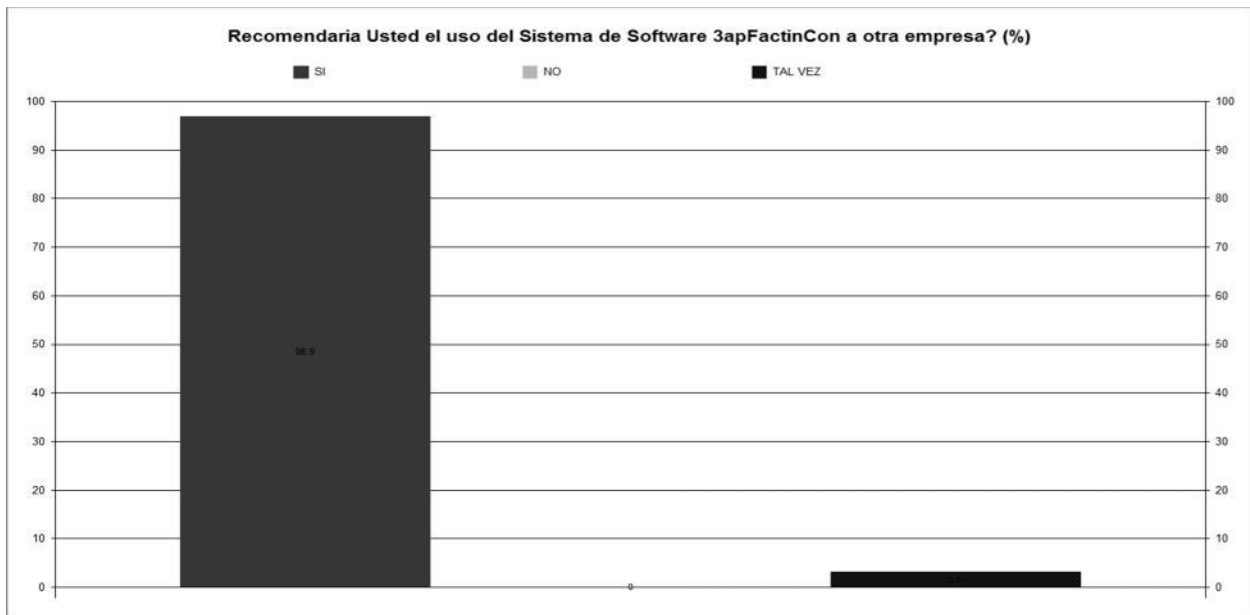


Figura 9 - Pregunta N ° 9

Para el estudio cualitativo de esta investigación se desarrollaron diez entrevistas que se realizaron a los gerentes de las Pymes que tienen implementado el software 3apfactincon en sus Pymes.

Del resultado de las diez entrevistas a los gerentes de las Pymes que utilizan el sistema de software 3apFactinCon, se lo analizó utilizando el software ATLAS.ti, el mismo que permitió realizar un análisis detallado de las entrevistas e interpretar los resultados del análisis cualitativo, el mismo software permite seleccionar las entrevistas en un formato .PDF para inmediatamente a cada una de las entrevistas se las visualice para resaltar las citas más importantes, utilizando el código que familiarice logrando tener relación con el tema mencionado para ser interpretados como una familia y posteriormente a ello visualizarlo en modo de vista de red.

En la vista de red se observa que las familias en el software Atlas.ti de costo beneficio, financiero contable, ahorro de tiempo, optimización de costos, mejora de la producción, integración de todos los módulos, optimización de procesos, talento humano están relacionados con la mayoría de los nodos que están en la red.

Es así que con la vista de red nos permite verificar que el uso del sistema de software 3apFactinCon es manejado de forma integral para el beneficio de las empresas como en la automatización, rapidez, y seguridad en la información convirtiéndose en una fortaleza que el uso de la licencia es perpetua como la asistencia técnica y soporte técnico es inmediato.

Tabla 10- Familias o Categorías Atlas.ti

	P 1: entrevista 1.pdf	P 2: entrevista 2.pdf	P 3: entrevista 3.pdf	P 4: entrevista 4.pdf	P 5: entrevista1 0.pdf	P 6: entrevista 5.pdf	P 7: entrevista 6.pdf	P 8: entrevista 7.pdf	P 9: entrevista 8.pdf	P10: entrevista 9.pdf	TOTAL ES:
AHORRO EN TIEMPOS	5	0	3	2	4	2	4	3	2	5	30
COSTO - BENEFICIO	4	3	10	5	6	4	5	3	4	8	52
FINANCIERO - ADMINISTRATIVO	4	1	6	3	3	5	4	1	1	1	29
INTEGRACION DE TODOS LOS MODULOS	6	0	7	4	4	4	4	2	2	0	33
LICENCIA PERPETUA	1	0	0	0	0	0	0	1	1	3	6
MEJORA EN LA PRODUCCION	2	0	2	3	3	3	2	2	2	0	19
OPTIMIZACION DE COSTOS	3	0	3	3	3	3	3	3	4	2	27
PRODUCCION	2	0	2	3	3	3	2	2	2	0	19
RAPIDA ASISTENCIA TECNICA	4	0	3	3	5	3	2	3	3	4	30
REDISEÑO DE PROCESOS	2	0	1	3	3	3	2	3	2	1	20
REPORTES PERSONALIZADOS	0	0	3	0	1	2	0	2	1	3	12
SEGURIDAD EN LAS TRANSACCIONES	3	0	6	1	2	2	1	0	0	0	15
TALENTO HUMANO	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3
USO FACIL- SENCILLO - INTUITIVO	6	1	3	3	5	4	6	2	3	1	34
VENTAS	3	1	4	3	3	4	5	2	2	1	28
TOTALES:	47	6	53	36	45	43	40	29	29	29	357

Se exportó a un archivo en Excel desde el programa Atlas.ti en el cual contabiliza el número de enlaces o citas que se tiene cada familia por cada una de las entrevistas realizadas a los gerentes de las Pymes, donde se observa que el 52 citas presente costo –beneficio, seguido por 34 citas por uso fácil-sencillo-intuitivo.

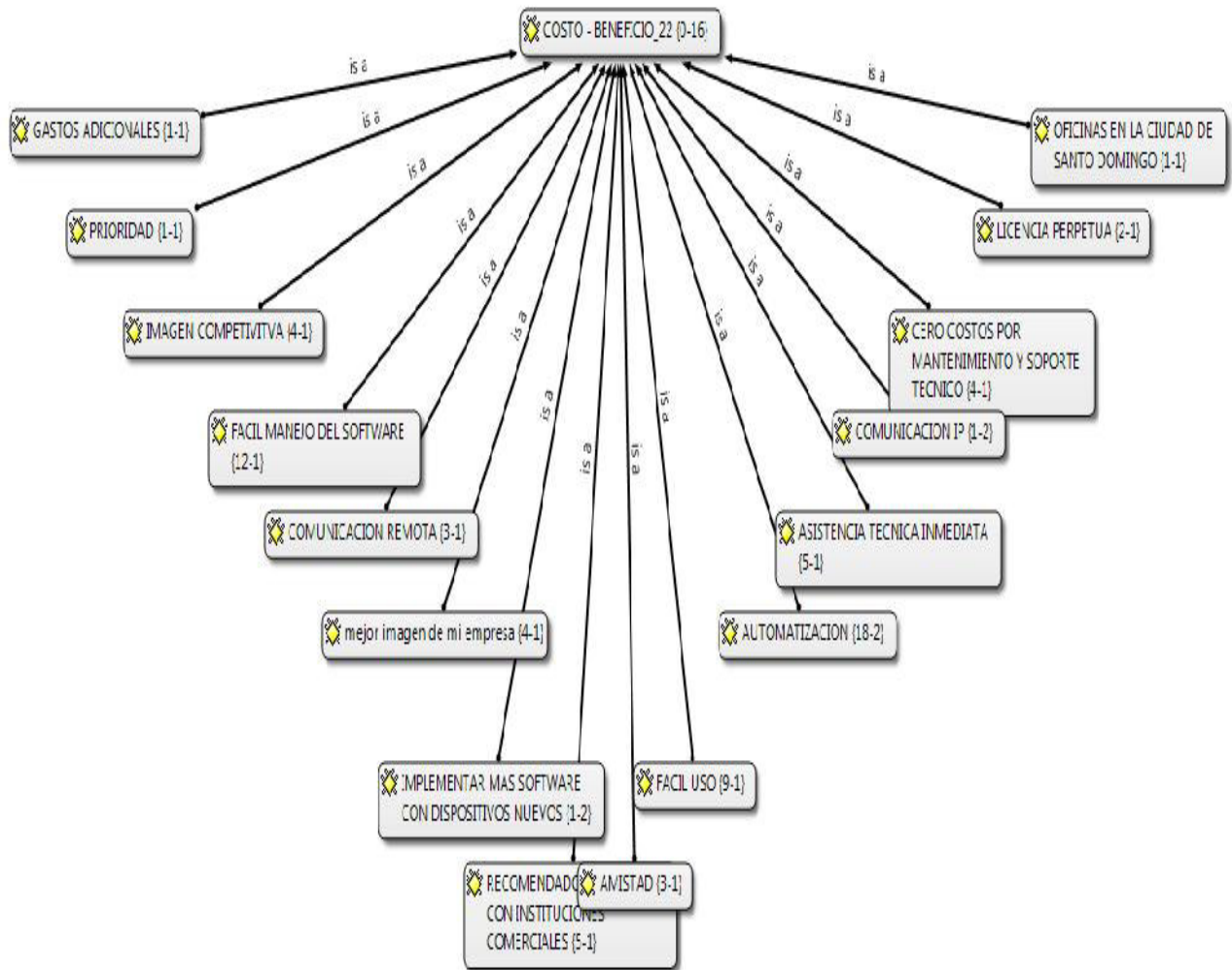


Figura 11 – Modo vista de red utilizando software Atlas.ti familia costo-beneficio N ° 11

Observamos que la categoría o familia costo beneficio como se la llama en el software ATLAS.ti se relaciona con los códigos: gastos adicionales, prioridades, imagen competitiva, fácil manejo del software, comunicación remota, mejor imagen de la empresa, implementación de más software con dispositivos nuevos, recomendaciones por instituciones comerciales, amistad, fácil uso, automatización, asistencia técnica inmediata, comunicación IP, cero costo por mantenimiento y soporte técnico, licencia perpetua y oficina en santo domingo de los colorados.

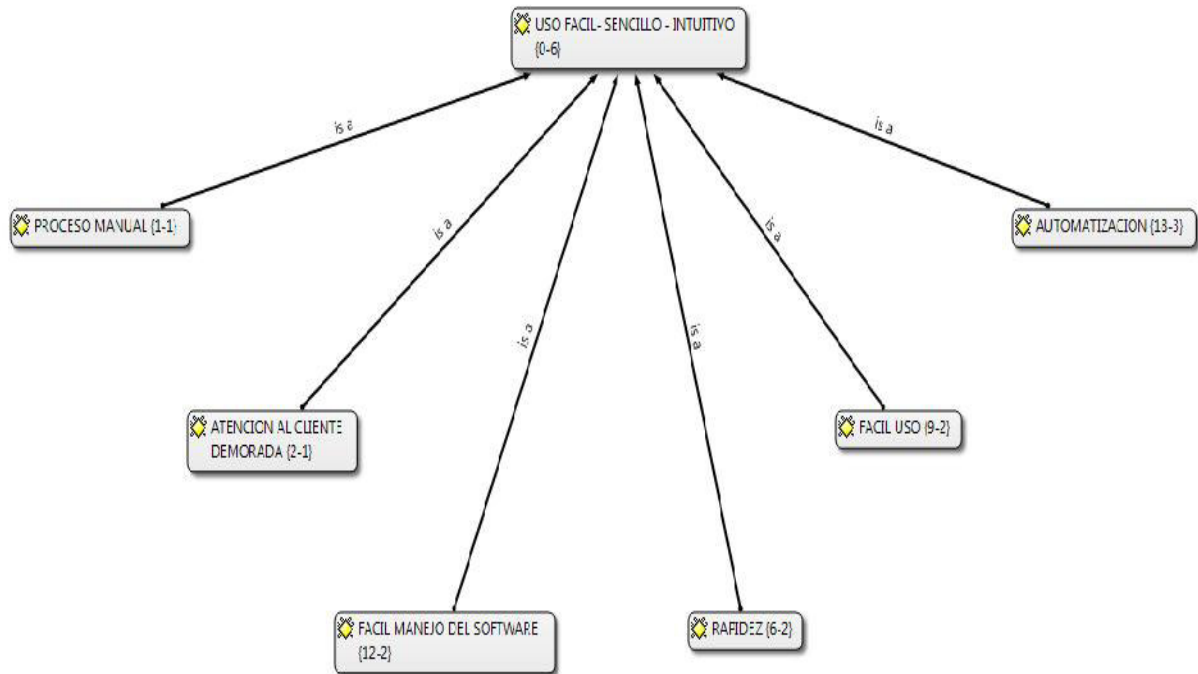


Figura 12 – Modo vista de red utilizando software Atlas.ti familia uso fácil – sencillo –intuitivo N ° 12

En la familia uso fácil - sencillo – intuitivo en la vista de red utilizando el software ATLAS.ti se relaciona con los siguientes códigos: fácil manejo del software, fácil uso, proceso manual, atención al cliente demorada, automatización y rapidez.

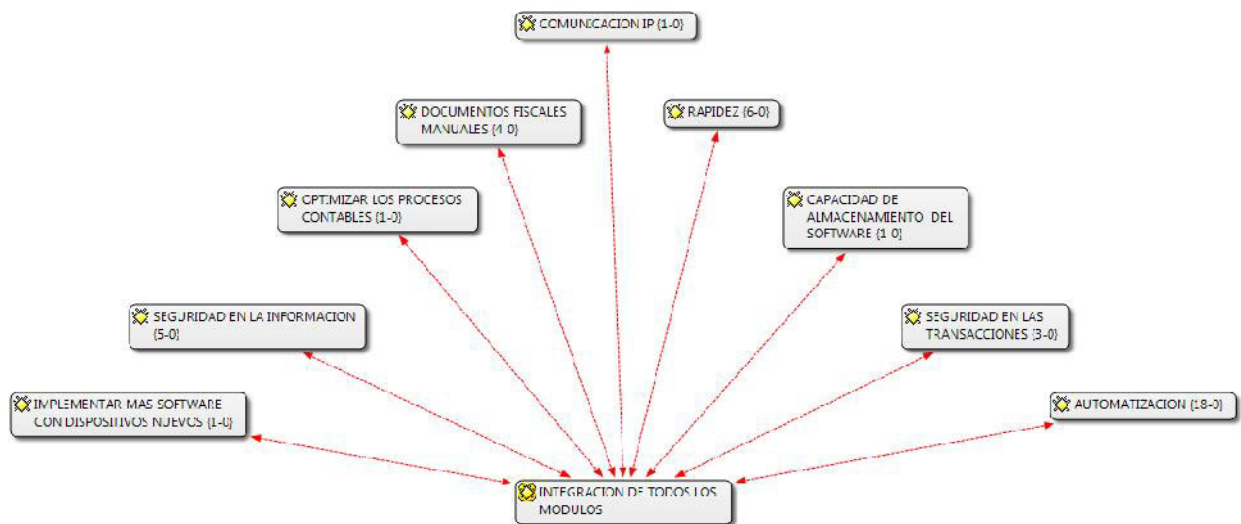


Figura 13– Modo vista de red utilizando software Atlas.ti familia integración de todos los módulos N ° 13

En la familia integración de todos los módulos en la vista de red utilizando el software ATLAS.ti se relaciona con los siguientes códigos: implementación más software con dispositivos nuevos,

seguridad en la información, optimizar los procesos contables, documentos fiscales manuales, comunicación IP, rapidez, capacidad de almacenamiento del software, seguridad en las transacciones y automatización.

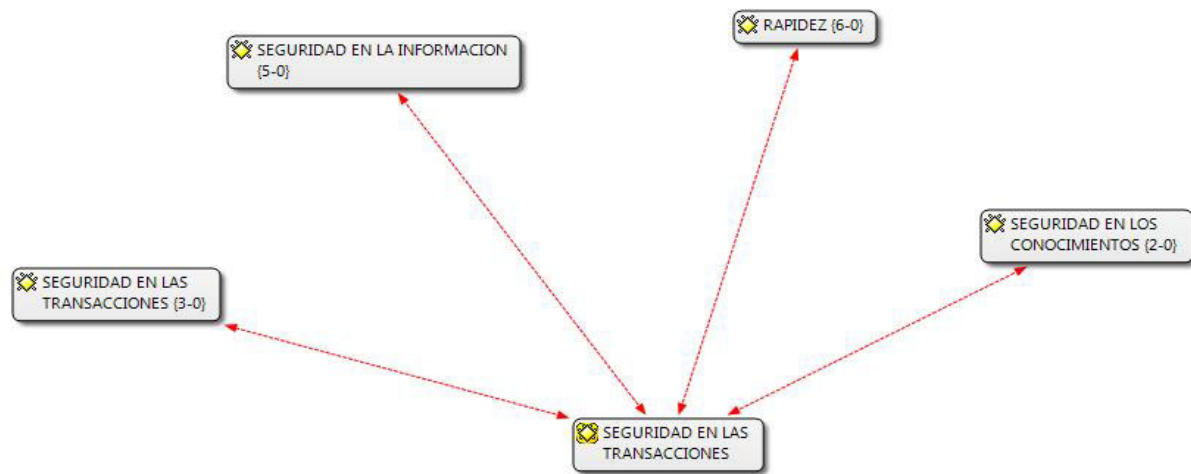


Figura 14 – Modo vista de red utilizando software Atlas.ti familia seguridad en las transacciones N ° 14

En la familia seguridad en las transacciones en la vista de red utilizando el software ATLAS.ti se relaciona con los siguientes códigos: seguridad den las transacciones, seguridad en la información, rapidez y seguridad en los conocimientos.

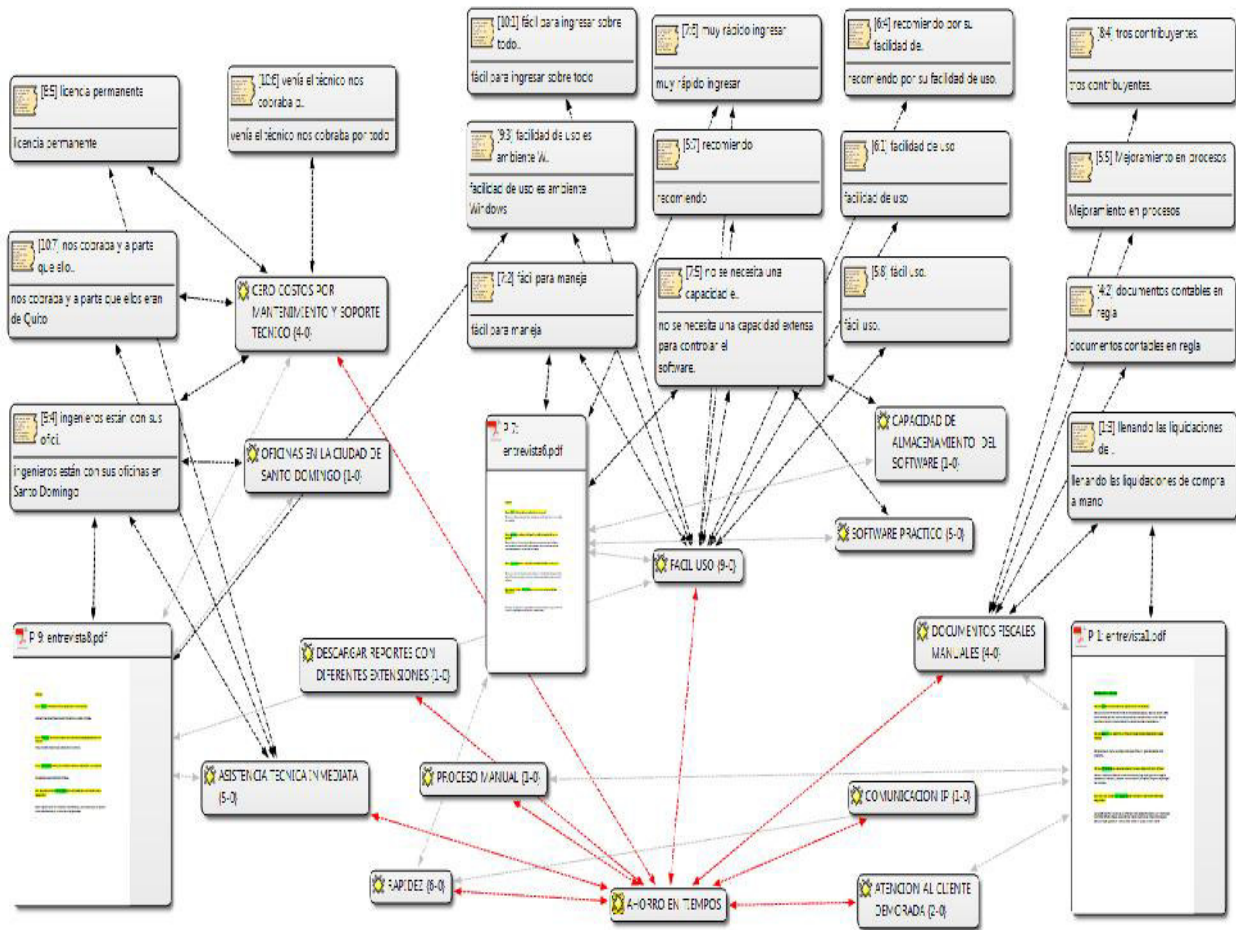


Figura 15 – Modo vista de red detallado utilizando software Atlas.ti familia ahorro en tiempo N ° 15

En la familia ahorro en tiempos en la vista de red utilizando el software ATLAS.ti se relaciona con los siguientes códigos: rapidez, asistencia técnica inmediata, procesos manuales, descargar reportes con diferentes extensiones, cero costos por mantenimiento y servicio técnico, fácil uso, documentos fiscales manuales, comunicación IP y atención al cliente demorada.

Luego importamos los vecinos de los códigos documentación fiscales manuales, con sus respectivas citas las mismas que fueron obtenidas de la entrevista1, de la misma manera importamos a los vecinos del código asistencia técnica inmediata, con sus respectivas citas que se relacionan con la entrevista9 y por ultimo importamos los vecinos del código fácil uso, con sus respectivas citas que se relacionan con la entrevista7.

3.2. Discusiones

Se realizó esta investigación recopilando información por medio de diferentes fuentes y técnicas de indagación, se procedió con el ingreso de la información a la base de datos del software DYANE para realizar el cuestionario, aplicarlo a las Pymes y posteriormente ingresar los datos y proceder a la tabulación y obtención de gráficos estadísticos que nos ayudan a interpretar el resultado de la encuesta realizada.

Debido a que la pregunta de investigación para este proyecto es ¿Cuál es el valor agregado de utilizar un Sistema de gestión de soluciones tecnológicas en las Pymes de la ciudad de Santo Domingo de los Colorados, específicamente el software 3apFactinCon?, se consideraron algunas variables para poder realizar las encuestas y obtener la información requerida.

Es así que considerando que se encuentran registradas 518 Pymes en la cámara de comercio de Santo Domingo de los Colorados, de las cuales tienen implementado el sistema de software 3apFactinCon 130 Pymes y el objetivo general de esta indagación es Investigar el valor agregado al utilizar los Sistemas de gestión de soluciones tecnológicas en las Pymes de la ciudad de Santo Domingo de los Colorados, específicamente Software contable financiero 3apFactincon.

Los resultados fueron satisfactorios y dan la pauta para seguir indagando e innovando en la línea de las soluciones tecnológicas es así que Pymes que trabajaban con otros Software en sus departamentos decidieron realizar el cambio de herramienta tecnológica, viendo en el Software financiero contable 3apFactincon la apertura para administrar la totalidad de sus departamentos como ventas, producción, talento humano, financiero-administrativo entre otros.

Además entre los beneficios que ofrece la empresa 3apSistemas a sus clientes los cuales han seleccionado trabajar con el software financiero contable 3apFactincon, se destaca con un porcentaje de 12.00 % por la licencia de uso emitida que es perpetua y no requiere de pagos anuales, Además, por seguridad en los datos 21.00 %, automatizaciones constantes 8.00 %, conectividad/acceso remoto 14.00 %, aplicaciones dispositivos móviles 19.00 %, facturación electrónica offline 24.00 %, considerando el respaldo con soporte técnico, asistencia técnica vía remota o presencial, actualización constante vía sitio web 3apSistemas, (1999).

Capacitación personalizada, y sobre todo que los ingenieros desarrolladores de software que están siempre en constante actualización para estar a la par de la tecnología y requerimientos tributario y fiscales que requieren de cambios en los códigos fuentes del software de manera inmediata, logrando así poder brindar soluciones oportunas en tiempos mínimos de respuesta, fidelizando de esta manera a las Pymes que gozan de esta solución tecnológica.

El sistema de software 3apFactinCon en las tres versión que presenta a sus clientes sean estas Premium, Estándar y Express que ven dirigida para target de Pymes diferentes, el nivel de aceptación y recomendación hacia otras empresas es de 96.94 % de las Pymes encuestadas en esta investigación.

Lo que significa que el campo de las herramientas tecnológicas en la localidad de Santo Domingo de los Colorados es muy amplia para explotar, sobre todo con la nueva generación que elaboran emprendimientos y proyectos más automatizados y requieren del apoyo de los sistemas de información y software a la medida de sus requerimientos permitiendo realizar un estudio del valor agregado para poder obtener la toma de decisiones financieras contables al utilizar el sistemas de software 3apfactinCon.

Es así que el objetivo general de esta investigación consiste en investigar el valor agregado al utilizar los sistemas de gestión de soluciones tecnológicas en las Pymes de la ciudad de Santo Domingo específicamente el software contable financiero 3apFactinCon, por lo que después de realizar las encuestas se obtiene que las herramientas tecnológicas están en mucha afluencia en la localidad por la gran cantidad de empresas que día a día siguen surgiendo gracias a las campañas de emprendimiento que ofrecen las diferentes entidades como la cámara de comercio, la prefectura y la alcaldía.

Razón fundamental que les da animo a las familias por sacar adelante sus negocios familiares y se inyectan de conocimiento deseando convertirse en Pymes más competitivas para lo cual dotan a sus empresas con equipos tecnológicos para ir desde el nacimiento de la empresa manejando bases de administración las mismas que les permitan ver crecer sus negocios a futuro, es así que en la ciudad se realizó un estudio descriptivo de las diferentes herramientas tecnológicas de software que utilizan las Pymes, así como comprender las razones de decisiones de uso de software financieros contables.

También en este estudio se determinó el valor agregado generado al usar el sistema de software 3apfactinCon en las pymes de las empresas encuestas y con los gerentes entrevistados obteniendo resultados favorables para el software dando siempre esa apertura para que los desarrolladores del software puedan seguir analizando, diseñando y programando sus actualizaciones, manteniendo a su alta cartera de clientes satisfechos, permitiéndoles siempre estar a la par de la tecnología con las constantes consultorías y trabajos de *outsourcing* que la empresa ofrece.

Para analizar la información cualitativa de esta investigación que surge a partir de las entrevistas y observaciones que se realizaron a los gerentes de las Pymes que tienen instalado el sistema de software 3apFactinCon en sus empresas, se realizaron diez entrevista, la obtención de información para el análisis cualitativo esta siempre oculta por lo que se requiere desarrollar habilidades para obtener información, es mucho más complicada ya que se requiere manejar criterios, opiniones para identificar que la información que nos proporciona es verdadera.

Para ello se utilizó el apoyo del software Atlas.ti el mismo que nos permite evaluar la información es así que a las entrevistas se las transcribió y se la grabó en archivos .PDF y utilizando una unidad de análisis que son frases o palabras que llaman la atención en el texto de cada una de las entrevista se las seleccionaba para luego crear un código que la identifique con la cita para posterior a ello realizar familiar y luego dar paso al consolidado e importar todas las redes y obtener la vista de la red total de la cual debemos interpretarla y obtener el análisis de los resultados.

Es así que se consigue el valor agregado que tiene la implantación e implementación del sistema de software 3apFactinCon, también se cuenta con la ayuda de soporte técnico remoto por medio de conexión IP para poder dar un mejor servicio focalizado en el instante que lo requiere la empresa.

El software es recomendado por medio de instituciones que mantienen convenios con la empresa y sugieren al servicio como una opción de automatización, dando una mayor confianza y respaldo hacia la marca 3apFactinCon, mientras que otros son referidos por amistades, redes sociales o porque lo vieron operativo en una empresa.

La optimización de costos es analizada en Atlas.ti como una familia que está relacionada con la rapidez, automatización, gastos adicionales que se puedan incurrir debido a que el software 3apFactinCon se lo puede instalar en cualquier sistema operativo brindando una flexibilidad a las Pymes para no depender de un sistema operativo en sí, y poder aumentar la producción de sus productos o servicios.

En cuanto a la seguridad en la información representa a una categoría de Atlas.ti que se relaciona con la parte financiera administrativa, brindando una seguridad en las transacciones debido a que se encuentran integrados todos los módulos, dando así un mayor respaldo a los documentos, transacciones, archivos que se generan al tener implementado el software 3apFactinCon.

Al contar con la integración de todos los módulos el sistema de software 3apFactinCon presenta una mayor seguridad a la empresa en su información, presentando una mejor capacidad de almacenamiento del software, seguridad en las transacciones, automatización en cada uno de los procesos para la producción, rapidez en los documentos fiscales que los llevaban manualmente, ya que al permitir las conexiones remotas IP y la implementación de los nuevos dispositivos móviles en las empresas logrando que el software 3apFactinCon para la cobertura se vuelve más versátil.

Es así que las empresas que se desarrollan en el campo de las ventas, obtienen mayor rapidez en sus transacciones debido a las conexiones IP y dispositivos móviles ya que su fácil manejo del software les lleva a tener mejores resultados en las coberturas.

Una ventaja que presenta el sistema de software 3apFactinCon es contar con rediseños de procesos, los mismos que por contar con los ingenieros que se dedican al desarrollo de software pueden personalizar los reportes que solicita la empresa logrando así la automatización completa en el sitio de trabajo, optimizar procesos y permitir realizar y descargar archivos en las diferentes extensiones que sirven para llevar un mejor manejo de la información.

En tanto que en las empresas que utilizan el control de talento humano pueden optimizar tiempo en la elaboración de las fichas del empleado y los roles de pagos, consolidados de planillas, permitiendo agregar los diferentes valores sean por bonificaciones, descargas de préstamos, horas extras entre otros rubros en una manera fácil y rápida ya que anteriormente los realizaban

manualmente provocando demora y tiempo de retrasos con la incertidumbre de que no exista un error en las transacciones realizadas por el operador.

Es así que para la categoría ahorro de tiempo en Atlas.ti cuenta con el código de atención al cliente, comunicación IP, documentos fiscales manuales, fácil uso, cero costos por mantenimiento y soporte técnico, descargar reportes con diferentes extensiones, proceso manual, asistencia técnica inmediata, rapidez.

De los cuales vamos a desmembrar las familias por ejemplo: de la familia asistencia técnica inmediata se realizó una importación de las citas que se relacionan a dicho código las mismas que se las obtiene de las diferentes entrevistas a los gerentes de las pymes que tienen similitud o relación con el código.

Se podría mencionar que una de las persona entrevistadas dice “los ingenieros tiene sus oficinas en Santo Domingo”, “nos cobraban y aparte ellos eran de Quito”, “licencia perpetua”, “venía el técnico y cobraba por todo”.

Si se relaciona estas citas se observa que se relacionan con cero costos por mantenimiento y soporte técnico por lo que estos servicios le generaban molestia a los dueños de las Pymes, lo que llevó a tomar la decisión de cambio de sistema de software anterior para adquirir el software financiero contable 3apFactinCon que les solventa o cubre las necesidades a priori.

De la misma manera la categoría “fácil uso” en Atlas.ti se relaciona con “software practico”, “capacidad de almacenamiento” y si realizamos una importación de las citas de las entrevistas realizadas se obtiene que se concatena con “fácil uso”, “recomendado por su facilidad de uso”, “muy rápido ingresar”, “recomiendo”, “no se necesita una capacidad extensa para controlar el software”, “fácil para manejar”, “facilidad de uso es ambiente Windows”, “fácil para ingresar sobre todo”.

Lo que se determina que el sistema de software 3apFactinCon es de fácil uso y por manejar sus ventanas con ambiente Windows se le familiariza al operador, realizando un ingreso más sencillo para los menús, atributos suficientes que lo llevan al sistema de software 3apFactinCon para ser recomendado y direccionado a otras Pymes.

De la misma manera analizando la categoría “documentos fiscales” en Atlas.ti y realizando una importación de las citas se obtiene que en las entrevistas se manifestó lo siguiente: “mejoramiento en procesos”, “documentos contables en regla”, “llenando las liquidaciones de compra a mano”.

Mientras que si analizan como manejan sus procesos en la actualidad en las Pymes, se observa que los procesos se mejoran y se automatizan de tal forma que le dan un mejor servicio a sus clientes en el menor tiempo posible, logrando así tener la documentación y archivos en regla para las entidades financieras y tributarias y con la certeza que la información está protegida por la seguridad del software en su base de datos y también por la infraestructura tecnológica que cuenta la empresa para poder tener la información en línea.

Sea esta por las conexiones remota o conexión IP o por los diferentes dispositivos móviles que tienen instalado el sistema de software 3apFactinCon y les ayuda en la cobertura de los agentes vendedores y recaudadores que maneja la empresa.

Logrando de esta forma completar el estudio del valor agregado que se obtiene al utilizar el software financiero contable 3apFactinCon en la Pymes de la ciudad de Santo Domingo de los Colorados.

4. CONCLUSIONES

Las soluciones de herramientas tecnológicas han contribuido en el desarrollo de la Pymes en Latinoamérica, Ecuador y Santo Domingo de los Colorados en los sectores de actividad económica comercial y servicios que son parte del estudio de esta investigación.

Se plasmó el estudio descriptivo de uso de las herramientas de software financiero contable en las Pymes de la ciudad, logrando resultados como el 69.39% de las Pymes que tienen su actividad comercial y de servicio de la ciudad de Santo Domingo de los Colorados indican que no han trabajado con software financieros contables anteriores, lo que representa que la empresa 3apSistemas es pionera en ofrecer el servicio y en mantenerlo en las Pymes que lo tienen instalado y configurado de tal manera que lo están usando a plenitud todos los beneficios que le otorga el sistema de software 3apFactinCon, mientras que el 30.61% si tienen instalado en sus empresas un software que no cubrió sus expectativas de requerimientos, lo que los llevo a tomar la decisión de cambio por el sistema de software financiero contable 3apFactinCon.

Se comprendió que las razones de las decisiones de uso de software financieros contables en las Pymes de la ciudad, se tomó como aspectos relevantes para analizar el costo-beneficio, soporte técnico, integración de módulos, actualizaciones constantes, fácil manejo, es lo que buscan las Pymes para poder tener su libertad financiera y obtener una toma de decisiones segura y adecuada.

Se estudió el valor agregado generado por el uso del software financiero contable 3apFactinCon en las Pymes de la ciudad de Santo Domingo de los Colorados demostrando que el software 3apFactincon cuenta con seguridad en las transacciones, integración de los módulos, uso fácil/sencillo/intuitivo, reportes personalizados, rápida asistencia técnica, automatización, conectividad/acceso remoto, aplicaciones para dispositivos móviles, facturación electrónica OFFLINE y sobre todo licencia perpetua, valores que lo convierten en un producto cotizado a nivel local y nacional.

Las herramientas de gestión de soluciones tecnológicas son servicios que se están implementando en las Pymes a nivel regional, nacional e internacional, es un verdadero cambio de paradigmas en la gestión empresarial y romper los umbrales para que se les permita innovar y automatizar todos los procesos de las Pymes que en la actualidad los llevan manualmente, convirtiéndose en una solución para ahorro de tiempo, optimización de costos, mejora en la producción entre otras ventajas que le ofrece el sistema de software financiero contable 3apFactincon.

Si se referencia a los objetivos que se ha planteado esta investigación se observa que tanto con la información recauda por las encuestas y entrevistas a los gerentes y administradores de las Pymes, si se encontró el estudio descriptivo del uso de las herramientas tecnológicas de software financiero contable en las empresas, debido a que unas si contaban con software para sus requerimientos pero por los cambios que existen constantes en esta área los sistemas de software que ellos los tenían instalados en sus equipos se volvían obsoletos, al no ser competitivos hacia las nuevas necesidades tributarias que requieren las Pymes.

Motivo para comprender las razones de uso de los sistemas de software en las Pymes de la localidad, que se ve que es una necesidad actual y que tiene un campo amplio para poder incorporarse en el mercado como un producto estrella.

Es así, que el software financiero contable 3apFactinCon se ha convirtiendo en un producto líder, por el valor agregado que brinda a las empresas que tienen instalado el software en las Pymes de Santo Domingo y fuera de la ciudad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 3apSistemas. (1999). 3apSistemas. Retrieved from <http://www.3apsistemas.com/>
- AESOFT. (n.d.). AESOFT. Retrieved from <http://aesoft.com.ec/wp1/>
- Alarcón Osuna, M. A., & Alonso Bajo, R. (2015). Producción y valor agregado en empresas de base tecnológica: un comparativo México-Sinaloa. *Estudios Sociales (Hermosillo, Son.)*, 23(46), 164–187.
- Amsden, A. (2004). La sustitución de importaciones en las industrias de alta tecnología: Prebisch renace en Asia. *Revista de La CEPAL*, 82(Abril), 75–90.
- Aymara, C., Platt, T., Bouysse-cassagne, T., Harris, O., Revilla, P., Abercrombie, T., ... María, A. (2009). reseñaS bibliográficAS, 29(1), 309–311.
- CAF. (1968). Banco de Desarrollo de América Latina. Retrieved from <https://www.caf.com/es/sobre-caf/>
- Casalet Ravenna, Mónica; González, L. (2004). Las TICs en las pequeñas y medianas empresas mexicanas. *Scripta Nova*.
- CEPAL. (1984). Comisión Económica para América Latina y el Caribe. Retrieved from <https://www.cepal.org/es>
- CIFRAS, E. E. (2016). ECUADOR EN CIFRAS 2016. Retrieved from <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/estadisticas/>
- Cuesta Santos, A. (2012). Modelo integrado de gesti??n humana y del conocimiento: Una tecnolog??a de aplicaci??n. *Revista Venezolana de Gerencia*, 17(57), 86–98.
- David, P. M. (2016). Paraguay, Costa Rica, Uruguay y México: Los países de Latinoamérica donde más se usan las redes sociales. *30 de Diciembre*. Retrieved from https://elpais.com/internacional/2016/12/30/actualidad/1483055106_448456.html
- Domingo, C. de C. de S. (1965). CAMARA DE COMERCIO DE SANTO DOMINGO DE LOS COLORADOS. Retrieved from <http://www.camaracomercioستodgo.com/>
- Enrique, J., & Correa, L. (2013). Doctor en Administración José Enrique Luna Correa.
- Estayno, M. G., Dapozo, G. N., Greiner, C. L., Cuenca Pletsch, L. R., & Pelozo, S. S. (2009). Caracterización de las pymes de software de la región NEA orientada hacia un marco de mejora de la calidad. *XV Congreso Argentino de Ciencias de La Computación*. Retrieved

- from <http://hdl.handle.net/10915/21071>
- Impactos, E., Omar, C., Ávila, L., & Lourido, F. Z. E. A. (n.d.). EMPRESAS DEL VALLE DEL CAUCA , 86–106.
- INEC. (n.d.). PROYECCIÓN DE POBLACIÓN POR PROVINCIAS, SEGÚN GRUPOS DE EDAD. Retrieved from <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/proyecciones-poblacionales/>
- INEC. (2012). Directorio de Empresas y Establecimientos Contenido Generalidades Resultados, 20. Retrieved from http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Economicas/DirectorioEmpresas/140210_DirEmpresas_final3.pdf
- INEC. (2016). censo 2016. Retrieved from <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/ecuador-registro-843-745-empresas-en-2016/>
- Intelectual, E. I. E. de la P. (n.d.). IEPI. Retrieved from <https://www.propiedadintelectual.gob.ec/>
- Jenkins, M. (2007). Comparación de las Iniciativas Latinoamericanas para Mejorar la Industria del Software, 1–10. Retrieved from <http://www.bvs.hn/cu-2007/ponencias/CAL/CAL002.pdf>
- John Brebban, School, E. B. (2015). La Tecnología en la empresa. *30 de Noviembre*, 11. Retrieved from https://issuu.com/florentinosoto/docs/la_tecnologia_en_las_empresas
- Jorge Hernandez, Ricardo Melgoza, J. de J. E. (2010). Funcionamiento de empresas de bases tecnológicas. *Revista Internacional Administración & Finanzas*. Retrieved from https://www.researchgate.net/profile/Blanca_Garcia-rivera/publication/256010182_El_Financiamiento_Como_Factor_de_Competitividad_para_el_Productor_de_Trigo_del_Valle_de_Mexicali_Baja_California_Mexico_in_Spanish/links/54108a410cf2f2b29a410f85/El-Financiami
- L.G., G. (2012). Computadores, Estudio y Análisis del mercado. Retrieved from <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/3980/1/UPS-GT000363.pdf>.
- Milena, D., & López, S. (n.d.). Implementación De Herramientas Erp/Crm Basadas En Software Libre, Para Aumentar La Competitividad En Las Pymes: Una Experiencia Pedagógica. Retrieved from <http://www.acofipapers.org/index.php/acofipapers/2013/paper/viewFile/369/187>
- Núñez, I. A., Ivis, P., & Camejo, G. (1999). ¿Cómo evaluar un servicio de alto valor agregado y ajuste a la medida? Primera parte, *30(4)*, 13–26.
- OCDE. (1961). Organización para la cooperación Nacional y Economía OCDE. Retrieved from

<https://www.oecd.org/centrodemexico/laocde/>

RAMÍREZ RENÉ. (2014). INVENCIÓN E INNOVACIÓN GANAN TERRENO EN EL ECUADOR. 17 Febrero *TELEGRAFO*. Retrieved from <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/masqmenos-2/1/invencion-e-innovacion-ganan-terreno-en-el-ecuador>

Rincón, E. (2016). La tecnología es un valor agregado. 3 de Noviembre. Retrieved from <http://www.expreso.ec/ciencia-y-tecnologia/la-tecnologia-es-un-valor-agregado-JH823830>

Saint, V. C. y S. (2014). El uso de la tecnología puede ayudarle a generar servicios de valor agregado. Retrieved from <https://www.elfinancierocr.com/negocios/el-uso-de-la-tecnologia-puede-ayudarle-a-generar-servicios-de-valor-agregado/TTKK4WTFZCCRFROCLDRMACAU4/story/>

VARGAS. (2014). Perspectivas Económicas. Retrieved from <http://www.espae.espol.edu.ec/images/documentos/publicaciones/articulos/PerspectivaEconomica2014UnEnfoqueGerencial.pdf>:

Zapata Cantú, L. E. (2004). Los Determinantes de la Generación y la Transferencia del Conocimiento en Pequeñas y Medianas Empresas del Sector de las Tecnologías de la Información de Barcelona (Tesis Doctoral), 260. Retrieved from <http://www.tdx.cat/handle/10803/3955>

ANEXOS

Componentes estratégicos

Misión

Somos una empresa que ofrece servicios de desarrollo tecnológico y venta de suministros informáticos al mercado de pequeños y medianos negocios (PYMES) satisfaciendo sus necesidades a precios accesibles, en la ciudad de Santo Domingo y el País.

Visión (2023)

“Ser la Empresa Líder por su Valor Agregado, Ética y Profesionalismo en el mercado de Servicios, Desarrollando Software para Dispositivos Móviles con Conexión de Enlaces Dedicados, satisfaciendo las necesidades de los clientes y logrando así la diferenciación. Construir nuestro Edificio Matriz y abrir Sucursales en las principales Ciudades del País.

Políticas de calidad.

En 3apSistemas la Calidad y la Ética Profesional, son parte de las principales prioridades; estos elementos están presentes en cada uno de los procesos, servicios, productos, soluciones de tecnología y automatización para los clientes.

Es por ello que se comprometen con el desarrollo sostenible, atendiendo los siguientes principios:

- Garantizar que los procesos y operaciones presentes y futuras cumplan con la legislación vigente, normas técnicas del IESS, MRL, SRI, SUPER DE COMPAÑIAS, requerimientos del cliente y otros requisitos asumidos por la empresa.

- Mejorar continuamente las actividades, procesos, productos y servicios para reducir el impacto adverso sobre el entorno y elevar los estándares de calidad.

- Desarrollar programas de capacitación para el personal en temas de calidad y atención al cliente.

- Ejecutar periódicamente revisiones y auditorías internas al sistema de gestión, para establecer y monitorear que se cumplan los objetivos y metas de la empresa.

PLANIFICACIÓN

- Objetivos de la Calidad.

- Planificación de los procesos de Análisis, Diseño, Implementación, Instalación y Pruebas del Sistema de Software Personalizado.

RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.

VALORES

Responsabilidad

- Siendo responsables:

Tomando en serio las estrategias de 3apSistemas y el propio desarrollo profesional.

- Adhiriéndose a las regulaciones:

Responsabilidad y conformidad legales es la mejor práctica en todo el país.

- Haciendo un trabajo responsable:

Siendo responsables y haciendo lo que se predica.

- Cumpliendo las promesas:

Responsabilidad moral de hacer lo que se dice que hace.

Respeto

- Celebrando las diferencias:

Siendo abiertos a todas las culturas y viendo a todos los empleados de 3apSistemas como iguales.

- Discutiendo, desafiando y escuchando:

Ayudando y desafiando a otros mientras se permanece con la mente abierta.

- Integridad:

Mostrando justicia y honestidad. Ganándose el respeto al respetar a otros.

- Respeto personal por los compañeros de trabajo.

- A los clientes.

- Al personal.

Determinación:

Siendo innovadores para los clientes, eficientes para la organización y cumplidores para con la empresa mismo.

- Continuidad:

Permaneciendo fieles a los objetivo, en las buenas y en las malas.

- Trabajando por resultados:

Buscando ganar en 3apSistemas, haciendo el mejor desempeño personal.

- Compromiso:

Actuando sobre las decisiones y mostrando un liderazgo claro.

RESOLUCIÓN:

- Proveer resultados Ganar – Ganar.
- Continuidad.
- Empuje por los resultados.
- Compromiso.
- Lealtad.
- Confidencialidad

Ventaja competitiva

3apSistemas es líder en Desarrollo de Software ya que tiene la capacidad de ofrecer algo distinto a sus clientes, es lo que se convierte en un Valor Agregado y les marca la diferencia ante la competencia. Convirtiéndose en una fortaleza y esta Ventaja competitiva se convierte en estrategia de diferenciación para la Empresa.

Entorno legal

3apSistemas, es un negocio de figura natural, radicada en la ciudad de Santo Domingo, que cumple a cabalidad toda la normativa regulatoria local y nacional, para el normal desenvolvimiento del giro del negocio, dentro de estas normas cumple con las siguientes regulaciones:

- Pago de Patente anual de funcionamiento (GAD Municipal de Santo Domingo)
- Cumplimiento de Código Tributario Interno y Ley de Régimen Tributario (SRI)
- Cumplimiento del Código de Trabajo (MRL)
- Cumplimiento de la Ley de Seguridad Social (IESS)
- Cumplimiento Ley de Régimen Monetario
- Pagos Arancel de Importaciones
- Derechos a Cámara de Comercio de Santo Domingo de los Tsáchilas.

El negocio está representado por;

- Gerente General

- Gerente de Sistemas
- Asistente Soporte Técnico
- Asistente Soporte Sistemas
- Contadora

Todo el personal labora en horario normal de lunes a viernes de 08:30 a 13:00 horas y de 14:00 horas a 18:00 horas, y sábado de 09:00 a 15:00 horas, sin jornadas extendidas, días sábados y feriados de acuerdo a la ley.

Descripción del Sistema

Entradas, salidas, transformación macro

En función del giro del negocio de la empresa, se ha establecido las entradas, salidas y controles considerados como factores externos y los recursos que son factores propios de la organización.

Entendiéndose como las entradas a los insumos, las salidas al producto como tal, los controles se consideran a las leyes, políticas reglamentos y los recursos que son todos los recursos con que cuenta la organización a colaborar; y, que el proceso se lleve a cabo con un fin determinado.

3apSistemas al igual que toda organización sin importar su tamaño debe contar con una adecuada gestión de procesos de tal forma que permita tener una visión sistemática de las actividades de la organización.

Actualmente existen herramientas informáticas que ofrecen la facilidad de automatizar los procesos de las organizaciones, ayudando a identificar tiempos muertos, actividades innecesarias, recursos subutilizados y en general conocer porque los procesos no generan los resultados esperados y reflejan altos costos y tiempos excesivos a lo programado, se pretende cambiar todo este panorama a resultados favorables **Anexo 1**.

Entradas:

- Requerimiento de software (por parte de personas y/o empresas que soliciten programas de software para sus distintas necesidades informáticas).
- Solicitud de reparación de equipos (equipos dañados y que soliciten del servicio de reparación).
- Equipos y suministros (venta de equipos y suministros informáticos).
- Capital de trabajo (aportaciones de los socios).
- Personal a contratar (para actividades de reparación, mantenimiento de equipos y personal administrativo)
- Datos externos (tales como indicadores del sector, competencia, etc.)

Salidas:

- Programa diseñado.
- Problema resuelto
- Equipos y suministros vendidos
- Equipo reparado

Controles:

- Ley de régimen tributario
- Ley de régimen municipal
- Ley de régimen laboral
- Leyes del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS).

Procesos gobernantes (a cargo de la dirección de la Empresa y está realizados en base a la planificación estratégica y operativa y sistemas de gestión en caso que lo tuviese).

- Planificación estratégica

Procesos Institucionales (son los bienes o productos que se entregan al cliente externo, normalmente se obtienen del catálogo de productos y además se hallan ligados a la misión de la empresa), así:

- Investigación y desarrollo
- Desarrollo de software
- Servicio técnico especializado
- Servicio técnico genérico
- Suministros informáticos

Procesos de apoyo o adjetivos son los recursos utilizados para mantener el sistema, su función básica es la de gestionar recursos. **Anexo II**

- Recursos humanos
- Recursos financieros
- Recursos físicos
- Recursos tecnológicos

Subprocesos:

Dentro del proceso de desarrollo de software, se tiene los siguientes subprocesos:

- Requerimiento del cliente **Anexo III**
- Diseño lógico
- Desarrollo y adecuación del software
- Instalación del programa
- Capacitación de los usuarios. **Anexo IV**

Mapa de procesos, inventario de procesos

3apSistemas ha definido su mapa de procesos como se muestra en la Tabla 1, una vez detallado sus entradas, salidas, controles y recursos de la siguiente manera: **Anexo V**

DETALLE DEL PROCESO

Descripción de componentes (procesos, subprocesos)

Los procesos institucionales de 3apSistemas, en el mapa de procesos se ubican en serie y en paralelo de la siguiente manera; Investigación & Desarrollo, Desarrollo de Software, Servicio Especializado, Servicio Técnico Genérico y Suministros Informáticos.

El primero satisface los requerimientos y necesidades de Software a la medida en la región, y el segundo corrige problemas de software o hardware en base de las necesidades de nuestros clientes por ello se ha definido como especializado, su interacción se muestra en **Anexo VI**.

El proceso de Desarrollo de software entrega un programa informático diseñado a la medida de los requerimientos y necesidades del cliente, el segundo proceso Software Especializado tiene como objeto resolver y verificar la solución a inconvenientes técnicos en los procesos de interacción de software-hardware, donde ambos procesos funcionan de manera independiente, de acuerdo a los requerimientos del cliente.

Caracterización de un Proceso

La caracterización de un proceso es la identificación de sus rasgos distintivos, es decir el establecer la relación con los demás procesos internos o externos, los insumos y salidas del proceso, los proveedores y clientes, los controles, permitiendo a los usuarios del sistema clarificar de manera muy sencilla el accionar de la Entidad y la gestión de sus procesos.

La caracterización de los procesos debe contener como mínimo:

1. Insumos
2. Transformación
3. Productos. Ver **Anexo VII**

Descripción de actividades

La descripción de las actividades es encargada de interpretar la redacción en la que se expone claramente todas las actividades que componen el procedimiento y también la manera de cómo realizarlas.

Esta descripción le indica a cada responsable de la actividad de forma textual lo que debe hacer para desempeñarse eficientemente en el puesto que ocupa. La ubicación de la descripción del procedimiento se debe situarse inmediatamente después del diagrama de flujo. **Anexo VIII**

La descripción de actividades sirve básicamente para:

- Detallar las actividades que se desarrollan en la empresa.
- Definir las características de un procedimiento.
- Proporcionar información relativa a las actividades específicas
- Dar como inducción al personal nuevo.

Para 3apSistemas detallamos las actividades a realizar para el proceso de Desarrollo de Software en el **Anexo IX** en base al Diagrama de Flujo expresado anteriormente en el **Anexo VIII**

Además se dispone del Mapa de procesos de Desarrollo de Sistemas de Software Financiero Contable 3apFactinCon. **Anexo X**, junto al Mapa Estratégico de 3apSistemas **Anexo XI**

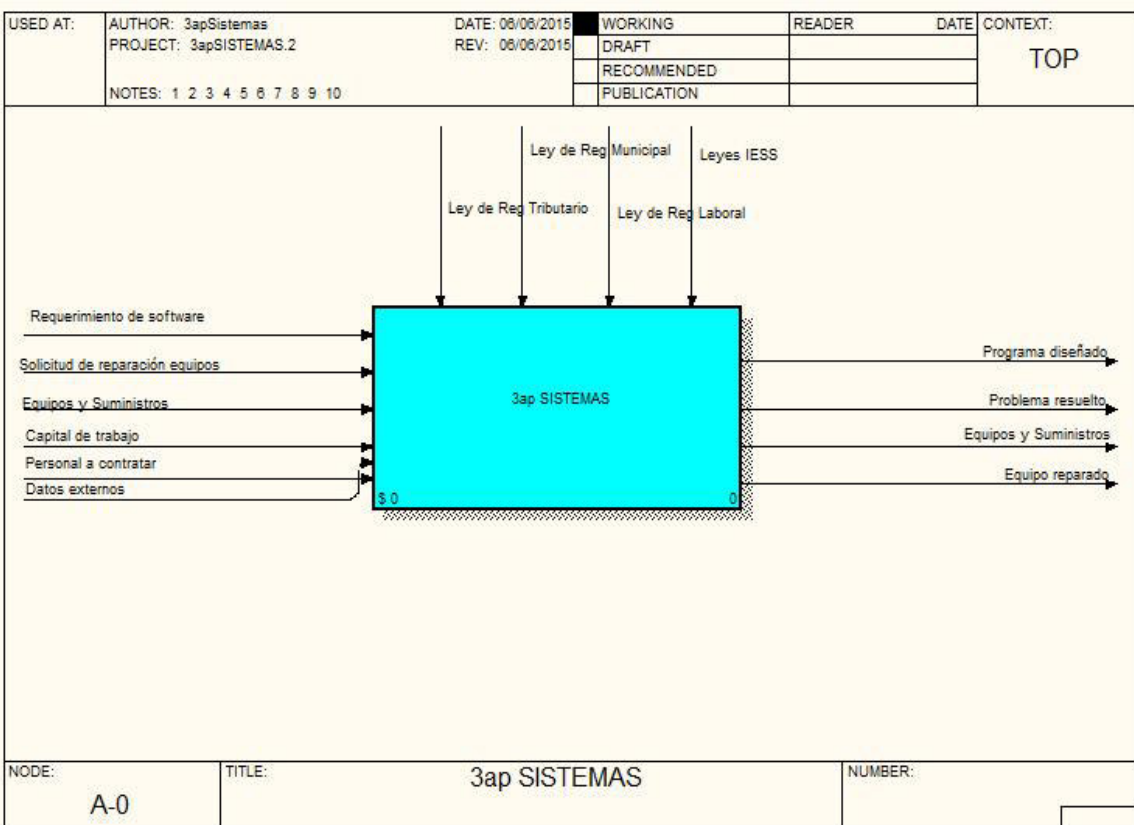
Tablas

Inventario de Procesos

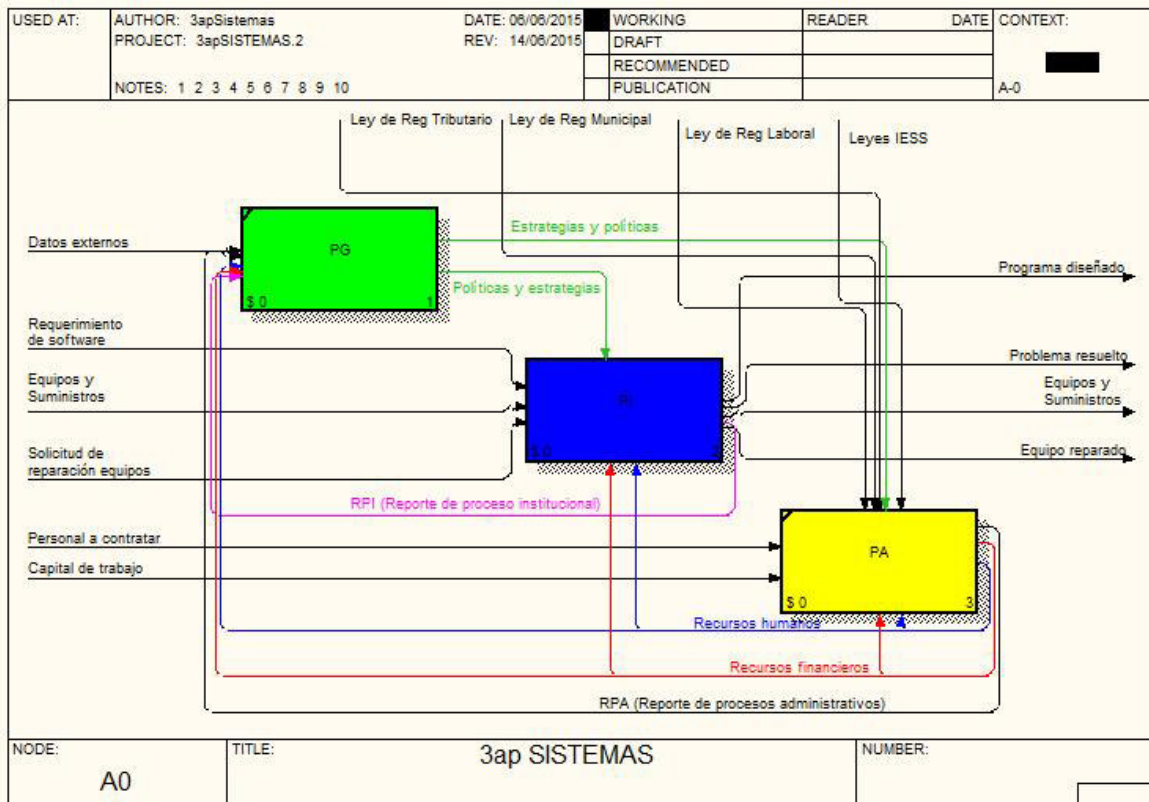
Tabla 11 – Procesos para el Desarrollo de Software Financiero Contable 3apFactinCon.

INVENTARIO DE PROCESOS			
CODIGO		DENOMINACIÓN	GRUPO
A		INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO	INSTITUCIONAL
B		DESARROLLO DE SOFTWARE	INSTITUCIONAL
	B1	REQUERIMIENTO DEL CLIENTE	INSTITUCIONAL
	B2	DISEÑO LÓGICO	INSTITUCIONAL
	B3	DESARROLLO Y ADECUACIÓN DEL SOFTWARE	INSTITUCIONAL
	B4	INSTALACIÓN DEL PROGRAMA	INSTITUCIONAL
	B5	CAPACITACIÓN A USUARIOS	INSTITUCIONAL
C		SERVICIO TÉCNICO ESPECIALIZADO	INSTITUCIONAL
	C1	REQUERIMIENTO DEL CLIENTE	INSTITUCIONAL
	C2	VERIFICACIÓN DEL PROBLEMA	INSTITUCIONAL
	C3	SOLUCIÓN DEL PROBLEMA	INSTITUCIONAL
	C4	PRUEBAS DE USO	INSTITUCIONAL
D		SERVICIO TÉCNICO GENÉRICO	INSTITUCIONAL
E		SUMINISTROS INFORMÁTICOS	INSTITUCIONAL
F		PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA	GOBERNANTE
G		RECURSOS HUMANOS	HABILITANTE
H		RECURSOS FINANCIEROS	HABILITANTE
I		RECURSOS FÍSICOS	HABILITANTE
J		RECURSOS TECNOLÓGICOS	HABILITANTE

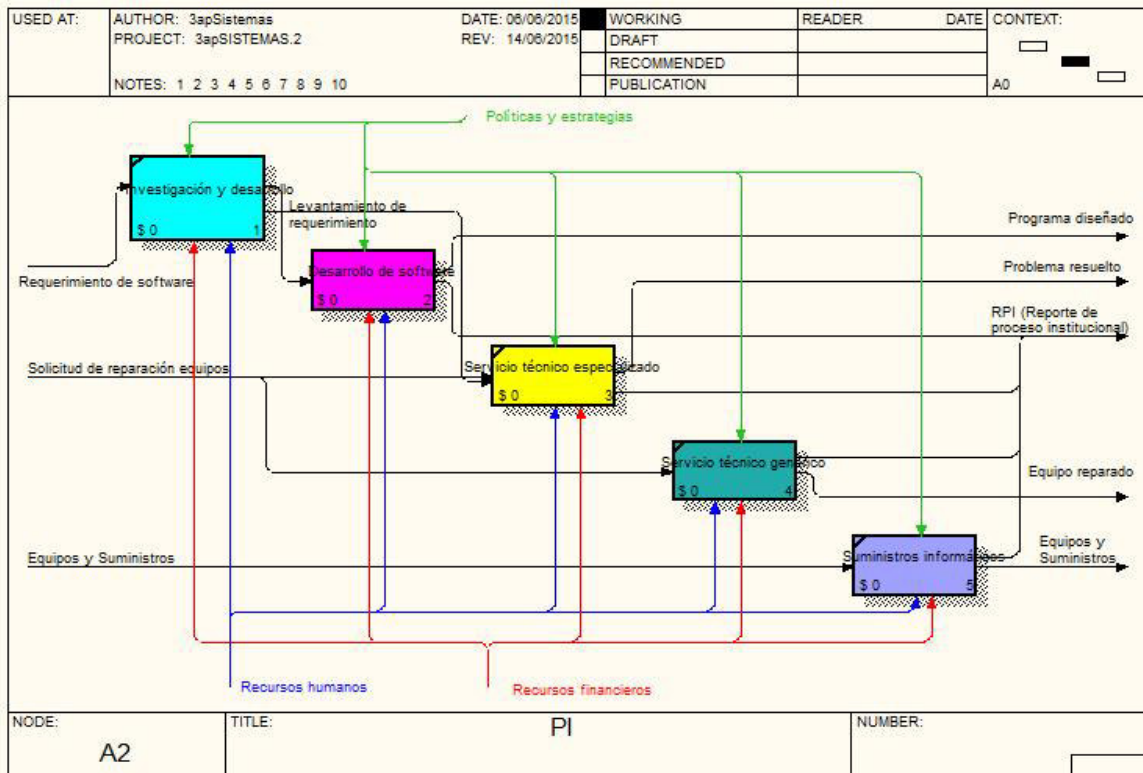
Anexo 1 - Procesos 3apSistemas



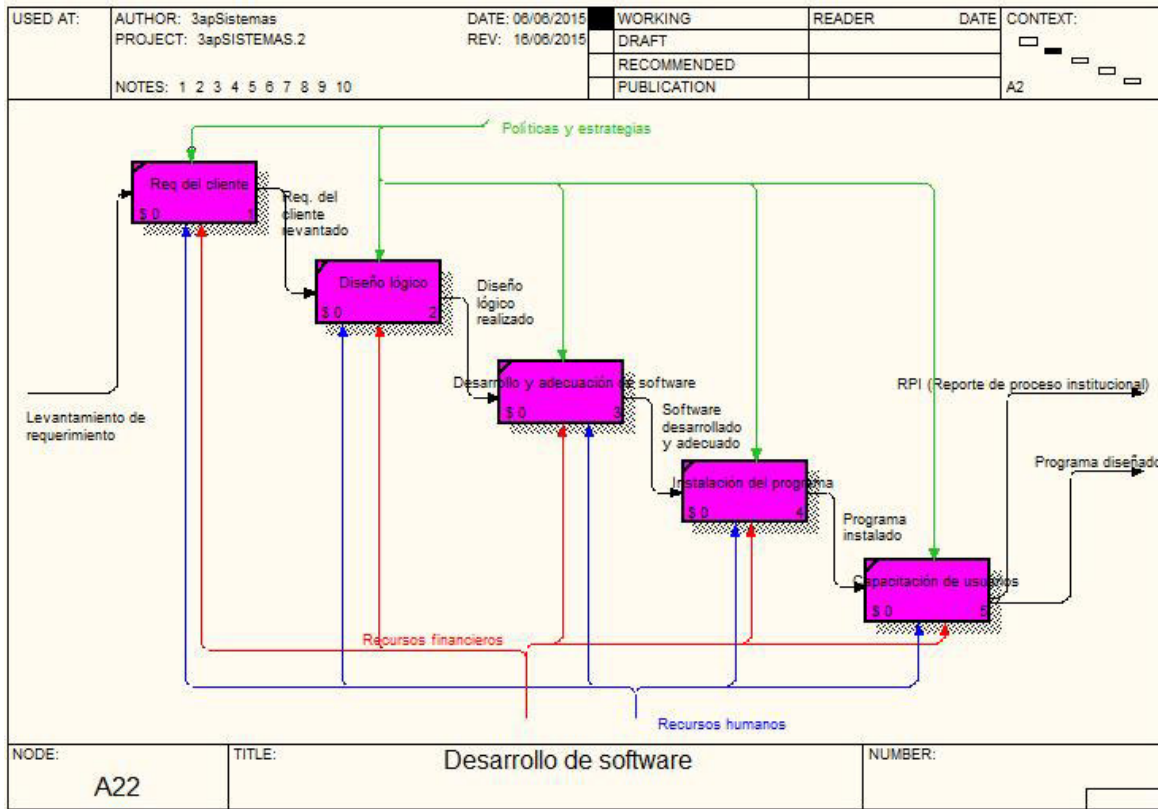
Anexo 2- Procesos de entrada, salida, controles



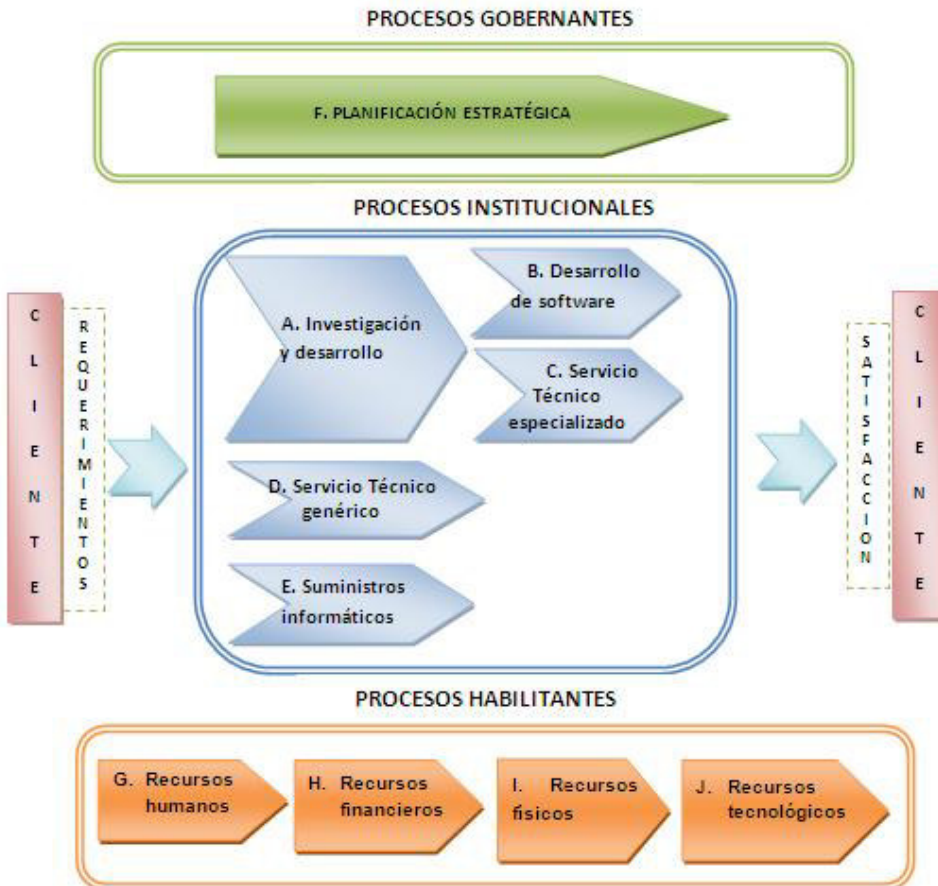
Anexo 3- Dentro de los Procesos Institucionales.



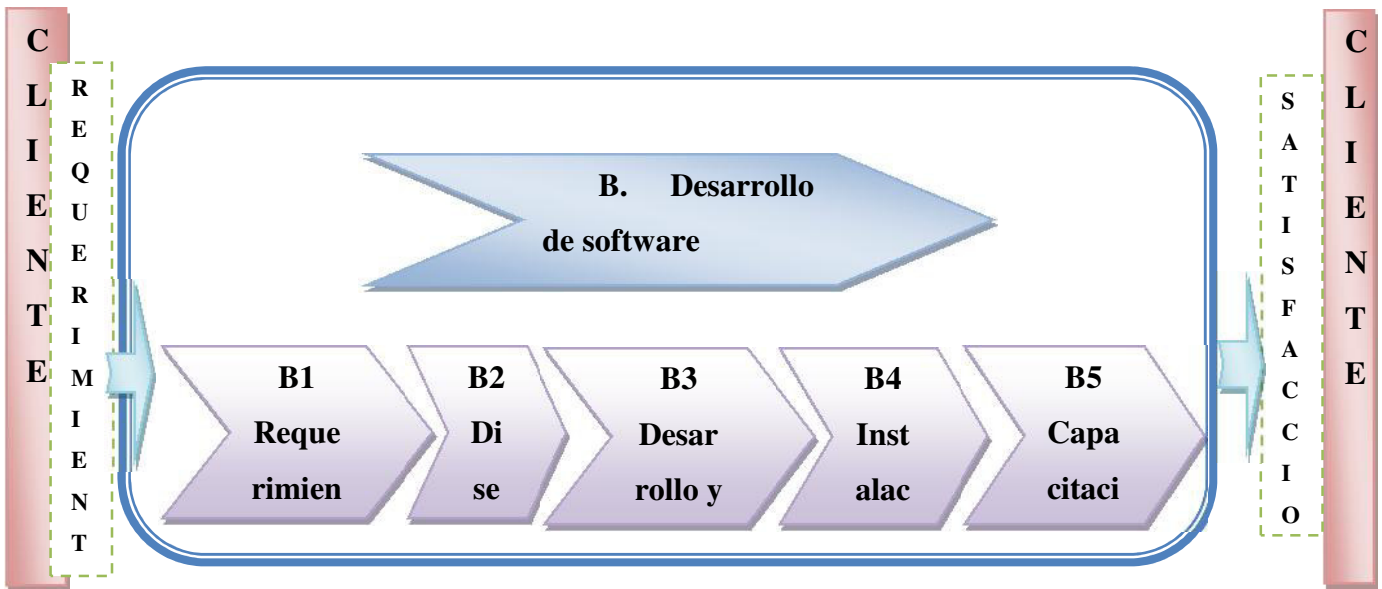
Anexo 4 -Subprocesos.



Anexo 5 - Mapa de Procesos



Anexo 6 - Procesos Institucionales de 3apSistemas



CARACTERIZACION DEL PROCESO DESARROLLO DE SOFTWARE

PROCESO: DESARROLLO DE SOFTWARE

TIPO DE PROCESO: INSTITUCIONAL

OBJETIVO: Relación entre insumos, transformación, productos obtenidos con sus proveedores y clientes para el proceso de desarrollo de software.

RESPONSABLE: Gerente de Sistemas

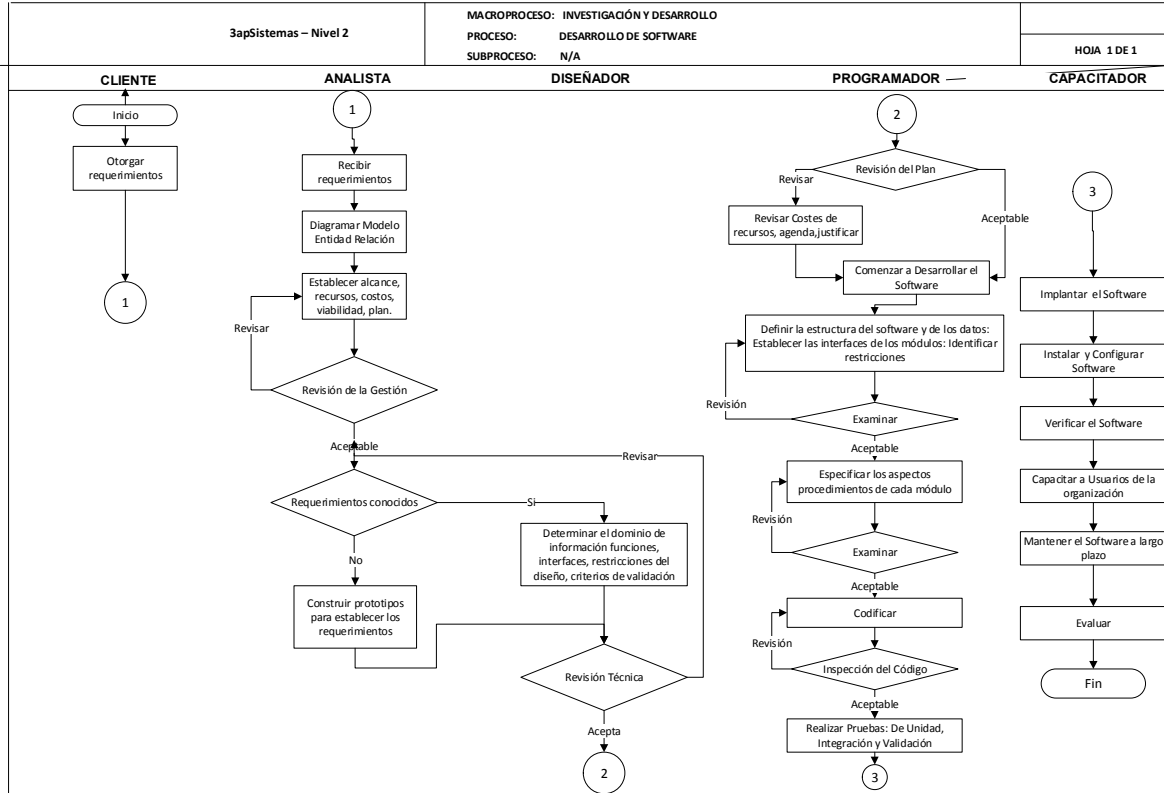
Anexo 7 - Caracterización del Proceso de Desarrollo de Software.

PROVEDORES		INSUMOS	TRANSFORMACION	PRODUCTOS	CLIENTES	
INTERNOS	EXTERNOS				INTERNOS	EXTERNOS
Recepción de requerimiento		Requerimiento del cliente	Diagnóstico inicial y levantamiento de la información, mediante servicio técnico personalizado.	Requerimiento del cliente levantado		
		Requerimiento del cliente levantado	Elaboración del diseño lógico en base al requerimiento del cliente, realización de pruebas de funcionamiento del diseño lógico formulado	Diseño lógico realizado		
		Diseño lógico realizado	Se desarrolla el software de acuerdo a su diseño lógico realizado en función de lo solicitado por el cliente.	Software desarrollado y adecuado		
		Software desarrollado y adecuado	Instalación del programa desarrollado, pruebas de funcionamiento.	Programa instalado		Usuarios individuales, Empresas
		Programa instalado	Capacitación respecto al uso de esta nueva herramienta	Programa diseñado y entregado		Usuarios individuales, Empresas

Anexo 8 - Diagrama de Flujo del Proceso Desarrollo de Software 3apFactinCon

ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL
MAESTRÍA EN GERENCIA EMPRESARIAL

DIAGRAMA DE FLUJO 3apSISTEMAS



Anexo 9 - Detalle de actividades para el Desarrollo del Software 3apFactinCon.

ORDEN	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	ENTIDAD
1	Otorgar requerimientos	Se inicia el proceso cuando el cliente se acerca a la empresa para requerir los servicios de Desarrollo de Software a la medida del cliente.	CLIENTE
2	Recibir requerimientos	El Analista de Software recibe los requerimientos y los interpreta de acuerdo a la necesidad requerida.	ANALISTA
3	Diagramar Modelo Entidad Relación	Empieza a realizar los diagramas Entidad Relación (ER) utilizando la herramienta que se acople para dicho requerimiento.	ANALISTA
4	Establecer alcance, recursos, costos, viabilidad, plan.	Distancia que alcanza la magnitud del proyecto, definir los elementos, costos, y como se va a llevar a cabo la implantación del software. Si es aceptado pasamos a validar la revisión de Gestión, caso contrario regresa a la actividad N°4. Siendo aceptada la condición de revisión de gestión pasamos a la actividad de chequear requerimientos.	ANALISTA
5	Revisar Requerimientos	Revisa los requerimientos si son aceptados pasamos a la condición de analizar requerimientos conocidos, siendo aceptada esta condición pasamos a la actividad N°7 caso contrario regresamos a la actividad N°6	ANALISTA
6	Construir prototipos para establecer los requerimientos	Debe construir un prototipo en poco tiempo, usando los programas adecuados y no se debe utilizar muchos recursos. Para luego ser evaluado por el Diseñador en una supervisión técnica del proyecto. Si es aceptada pasa al programador para que realice la revisión del plan.	ANALISTA
7	Determinar el dominio de información funciones, interfaces, restricciones del diseño, criterios de validación	Define que interface y qué tipo de diseño va a implementar para la elaboración del proyecto debe considerar tiempos, y tener muchos criterios de validación para escoger la mejor opción al momento de diseñar.	DISEÑADOR
8	Revisar el Plan	El programador debe revisar el plan minuciosamente para que de allí pueda analizar la condición está bien elaborado el Plan si la respuesta es favorable	PROGRAMADOR

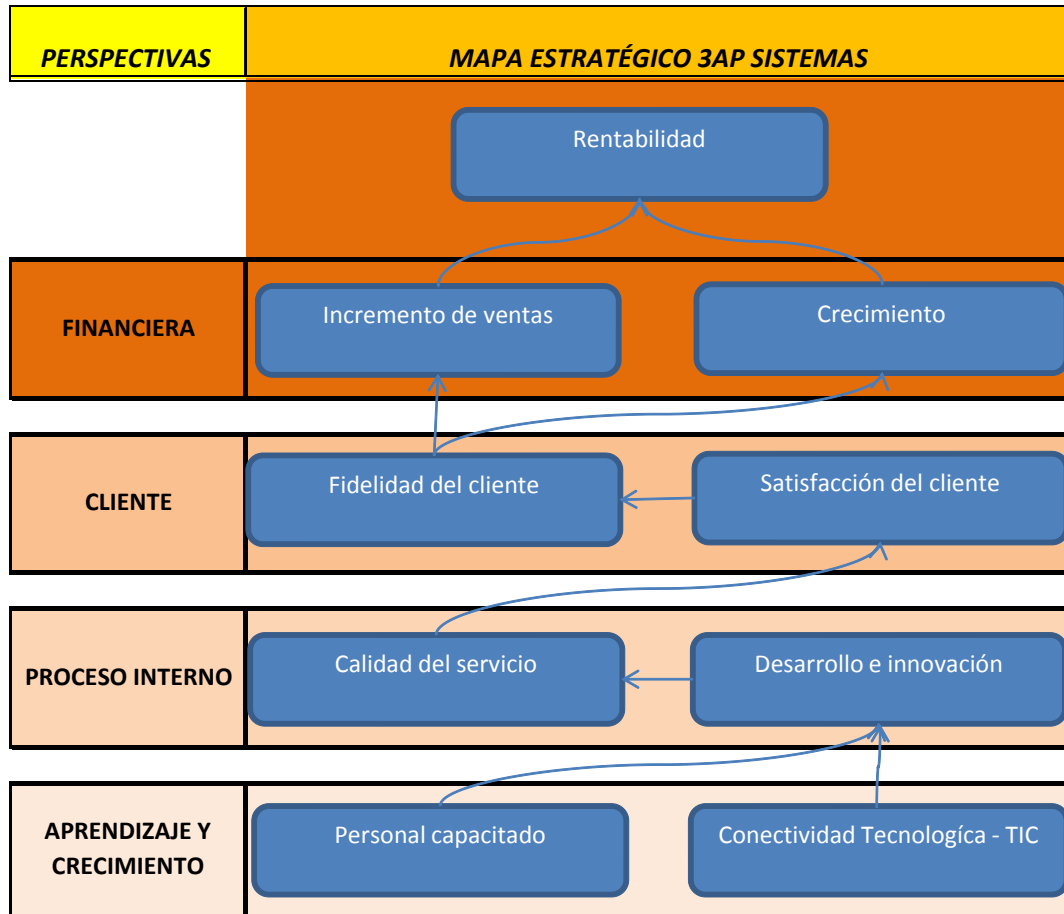
		pasamos a la actividad N° 10 caso contrario pasamos a la actividad N° 9	
9	Revisar Costes de recursos, agenda, justificar	En el caso de 3apSistemas una vez que se ha realizado la revisión del plan para el cliente nos encontramos que de no ser aceptada la revisión, debemos hacer sobre la marcha una revisión de costos y recursos con el fin de cerrar las fases de diseño y dedicarnos a la fase de desarrollo como en la actividad N°10	PROGRAMADOR
10	Comenzar a Desarrollar el Software	Empezar a programar en el lenguaje seleccionado, considerando los diseños realizados previamente.	PROGRAMADOR
11	Definir la estructura del software y de los datos: Establecer las interfaces de los módulos: Identificar restricciones	En el momento de la programación levantar el código para las interfaces de cada uno de los módulos requeridos por el cliente y tomar muy en cuenta las restricciones para que al momento de las pruebas no emitan una información errónea. Si es aceptable la respuesta pasamos a la actividad N°12 , caso contrario regresamos a esta misma actividad a realizar las correcciones necesarias.	PROGRAMADOR
12	Especificar los aspectos procedimientos de cada módulo	Una vez especificado todos los procedimientos a seguir para desarrollar cada modulo requerido pasamos a la fase de codificación.	PROGRAMADOR
13	Codificar	Codificar se convierte en una de las fases más complicadas y demorosas de todo el proceso del ciclo de vida del desarrollo del software. Si es aceptada la codificación pasamos a un proceso de Inspección de código si su resultado es aceptable pasamos a la actividad N° 14, caso contrario debemos chequear nuevamente el código fuente.	PROGRAMADOR
14	Realizar Pruebas: De Unidad, Integración y Validación	Realiza las pruebas con el fin de encontrar defectos en el software y ver si se han cumplido con las especificaciones del diseño y el análisis.	PROGRAMADOR
15	Implantar el Software	Una vez realizado las pruebas el capacitador es la persona encargada de realizar la implantación del sistema en la organización que lo requiere.	CAPACITADOR
16	Instalar y Configurar Software	El capacitador está en la facultad de instalar el sistema de software en el servidor y puntos de venta de la empresa como también de configurar las redes	CAPACITADOR

		de datos y acceso remoto para que exista un buen funcionamiento del producto.	
17	Verificar el Software	El capacitador está presto para verificar los equipos en los que va ser instalado el software y dejarlos en óptimas condiciones para que su funcionamiento sea completo tanto en hardware como en software.	CAPACITADOR
18	Capacitar a Usuarios de la organización	Debe capacitar a cada uno de los usuarios de la empresa y explicarles de acuerdo al perfil que les da el administrador las opciones que tienen asignadas bajo cada perfil de usuario.	CAPACITADOR
19	Mantener el Software a largo plazo	Debe realizar actualizaciones permanentes de tal forma que siempre este en mantenimiento el sistema de acuerdo a la política que mantiene la empresa para con el cliente, ir chequeando que no existan programas afines que le puedan opacar el rendimiento del sistema y mantener en buen estado el hardware que utiliza.	CAPACITADOR
20	Evaluar	Debe estar siempre a la vanguardia del mejor rendimiento y desempeño del sistema y verificar si están utilizados el 100% del servicio, con esto se finaliza el proceso de Desarrollo de Software.	CAPACITADOR

Anexo 10 - Mapa de Desarrollo de Software 3apFactinCon.



Anexo 11 - Mapa estratégico de 3apSistemas



”

”””

”

