

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA
SAP BUSINESS ONE PARA EL
MEJORAMIENTO DE PROCESOS
ADMINISTRATIVOS EN LA EMPRESA
FLORIDABLANCA S.A.C. DEL DISTRITO DE SAN
ISIDRO, LIMA-PERÚ, EN EL AÑO 2020”

Trabajo de suficiencia profesional para optar el título
profesional de:

Licenciada en Administración

Autor:

Bach. Nery Milagros Espinoza Torres

Asesor:

Dr. Mauricio Acevedo Carrillo

Lima - Perú

2020



DEDICATORIA

Dedico este trabajo primeramente a Dios por haberme permitido llegar hasta este momento, a mi esposo, Michael, por su apoyo incondicional en cada reto propuesto
A mis hijos, Thiago y Rafaella, porque son ellos quien me impulsan a superarme cada día,
porque me enseñan a ser mejor persona.

AGRADECIMIENTO

A la empresa Floridablanca SAC por brindarme la oportunidad de formar parte de ella, por darme todas las facilidades para desarrollar este trabajo de investigación.

Al Dr. Mauricio Acevedo Carrillo, por orientarme en el desarrollo de la presente investigación.

A mis hermanas Nila y Chela por siempre estar dándome aliento y apoyo económico para el cumplimiento de mis objetivos.

A mis queridos padres Manuel y Etelvina que, aunque no estén físicamente, me enseñaron a no rendirme y siempre ponerle dedicación y esfuerzo a cada meta que me proponga.

Tabla de contenidos

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN EJECUTIVO	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	10
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	27
CAPÍTULO IV. RESULTADOS.....	72
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMEDADIONES	92
RECOMENDACIONES	95
REFERENCIAS.....	96
ANEXOS	99

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Presentaciones de Espárragos	22
Tabla 2: Presentaciones de Uvas	23
Tabla 3: Presentaciones de Palta	26
Tabla 4: Presupuesto de proyecto de implementación de SAP Business One	66
Tabla 5: Presupuesto de mantenimiento Anual a partir del 2020 en adelante.....	67
Tabla 6: Cronograma de implementación del proyecto.....	67
Tabla 7: Pérdida de inventarios en los almacenes de Floridablanca SAC.....	72
Tabla 8: Horas Extras de los empleados administrativos de Floridablanca SAC	74
Tabla 9: Manejo del sistema SAP Business One por los trabajadores Administrativos de Floridablanca SAC	76
Tabla 10: Características de SAP Business One	78
Tabla 11: Complejidad en la implementación del proyecto SAP Business One.....	79
Tabla 12 Adaptación al Sistema SAP Business One.....	81
Tabla 13 Complejidad de los nuevos flujogramas de procesos administrativos de la empresa Floridablanca SAC	82
Tabla 14: Percepción de agilización de procesos administrativos de la empresa	84
Tabla 15: Beneficios de SAP Business One para el control de información en la empresa Floridablanca SAC	85
Tabla 16: Impresión sobre el apoyo en la toma de decisiones del sistema SAP Business One	87
Tabla 17: Nivel de satisfacción del sistema SAP Business One	88

Tabla 18: Opinión sobre el desempeño del equipo encargado de implementación del sistema

SAP Business One..... 90

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Plano de localización de la empresa Floridablanca SAC.....	12
Figura 2: Marca y logo de la empresa Floridablanca SAC.....	13
Figura 3: Organigrama de la empresa Floridablanca SAC.....	18
Figura 4: Diagrama de Ishikawa de procesos administrativos de Floridablanca SAC.....	53
Figura 5: Proceso de implementación del proyecto Sap Business One en la empresa Floridablanca SAC.	55
Figura 6: Alcance general del proyecto SAP Business One.....	57
Figura 7: Detalle de módulos estándares del proyecto SAP Business One.....	58
Figura 8: Metodología del proyecto de Implementación de SAP Business One.....	69
Figura 9: Pérdida de inventarios en los almacenes de Floridablanca SAC.	73
Figura 10: Horas Extras de los empleados administrativos de Floridablanca SAC..	75
Figura 11: Manejo del sistema SAP Business One por los trabajadores Administrativos de Floridablanca SAC.	77
Figura 12: Características de SAP Business One.....	78
Figura 13: Complejidad en la implementación del proyecto SAP Business One	80
Figura 14: Adaptación al sistema SAP Business One.	81
Figura 15: Complejidad de los nuevos flujogramas de procesos administrativos de la empresa Floridablanca SAC.	83
Figura 16: Percepción de agilización de procesos administrativos de la empresa Floridablanca SAC.	84

Figura 17: Beneficios de SAP Business One para el control de información en la empresa Floridablanca SAC.	86
Figura 18: Impresión sobre el apoyo en la toma de decisiones del sistema SAP Business One.	87
Figura 19: Nivel de satisfacción del sistema SAP Business One.	89
Figura 20: Opinión sobre el desempeño del equipo encargado de implementación del sistema SAP Business One.....	90

RESUMEN EJECUTIVO

Floridablanca SAC es una empresa agroexportadora, ubicada en el distrito de San Isidro con sede productiva en Ica, se dedica a cultivar, procesar y exportar espárragos verdes frescos, uva y palta, actualmente se encuentra dentro de las primeras exportadoras del Perú, desde hace aproximadamente tres años ha venido creciendo a pasos agigantados, el mismo que ha hecho tener dificultades en los procesos administrativos, puesto que no se contaba con un ERP que ayude al manejo de las operaciones de la empresa, solo se contaba con cuadros en Excel, los mismos que se hacían inmanejables por la cantidad de data que se procesaba, haciendo que los procesos administrativos sean más lentos, debido a flujos redundantes de las áreas, por ello se propuso implementar el sistema SAP Business One, obteniendo resultados positivos, haciendo que los flujos en las áreas no se repitan y se trabaje en línea, tener información inmediata para el análisis de la situación actual de cada proceso, control de inventarios, optimización del tiempo en la respuesta de ventas, facturación electrónica integrada, control de gastos, debido a que es un sistema fácil, intuitivo y con un diseño que hace que los procesos administrativos y operativos de un negocio sean sencillos.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

En el Perú la agroexportación es uno de los pilares de la economía, empresas como Floridablanca SAC forman parte de este rubro, coadyuvando al crecimiento económico, al ser una empresa agro exportadora dedicada al cultivo, empaque y exportación de espárragos verdes frescos y uva de mesa y palta. Al año 2016, el Perú logró exportar US\$ 2.9 mil millones de estos productos, cubriendo un 3.8% de la demanda mundial. Como se puede ver, la oferta está fuertemente concentrada en cinco productos: espárragos, uvas, paltas, mangos y arándanos, que ocupan el 84% del total. En estos cinco productos el Perú ocupa entre el 6% y 9% de la demanda mundial (Zegarra,2019).

Floridablanca SAC trabaja con una insuperable dedicación a la supervisión permanente de la calidad de sus productos en cada paso del proceso y con la responsabilidad de realizar acciones voluntarias de contribuir con la sostenibilidad social y medio ambiental. Floridablanca cuenta con terrenos propios donde se cultivan espárrago y uva de mesa, además de los campos de cultivo propio, genera asociaciones con agricultores quienes proporcionan la materia prima ofreciéndoles una relación comercial beneficiosa y sostenible, en donde se encarga de la exportación del producto tras haber aplicado óptimos controles de calidad. Debido a altos estándares de calidad es que ha logrado posicionarse como una de las principales empresas exportadoras de espárrago con una participación del 4% (SIICEX, 2020). Pero el crecimiento no ha ido de la mano con la tecnología, referente al uso de sistemas que ayuden a vigilar gastos y costos, inventarios, respuestas inmediatas a clientes y que permita a los directivos a tener el control total de la información. Para resolver este problema es que nos

planteamos la siguiente pregunta ¿Cuál es la mejora en los procesos administrativos de la empresa Floridablanca SAC con la implementación del Sistema SAP Business One?, el objetivo de este trabajo es precisamente responder a esa pregunta, entendiéndose que es de vital importancia la selección del tipo de sistema que se acomode a las necesidades de la empresa. Conceptualmente una estrategia de sistemas de información se compone, de forma similar a cualquier estrategia de negocio, de un componente externo que mira al mercado y la forma en que va a incorporarse a este y otra interna que adapta su organización y medios para alcanzar sus objetivos (ITMPlatform, 2012). Los beneficios de este sistema son muy marcados, integración y estandarización de los procesos de negocio, optimiza el manejo de inventarios, mejor planeación y control de presupuesto, información en tiempo real para la toma de decisiones, cadena de suministro más eficiente, establecimiento de indicadores clave, mejora del nivel de servicio hacia clientes y proveedores, eliminación de re-trabajos y aumento de la eficiencia. Por tal motivo la empresa tomó la decisión de implementar el sistema propuesto.

1.1. DETALLES DE LA EMPRESA:

1.2. Referencia institucional

1.2.1. Ubicación: La empresa Floridablanca SAC se encuentra ubicada en Calle Miguel Dasso N° 117, Piso, 12, San Isidro, Lima, Perú.

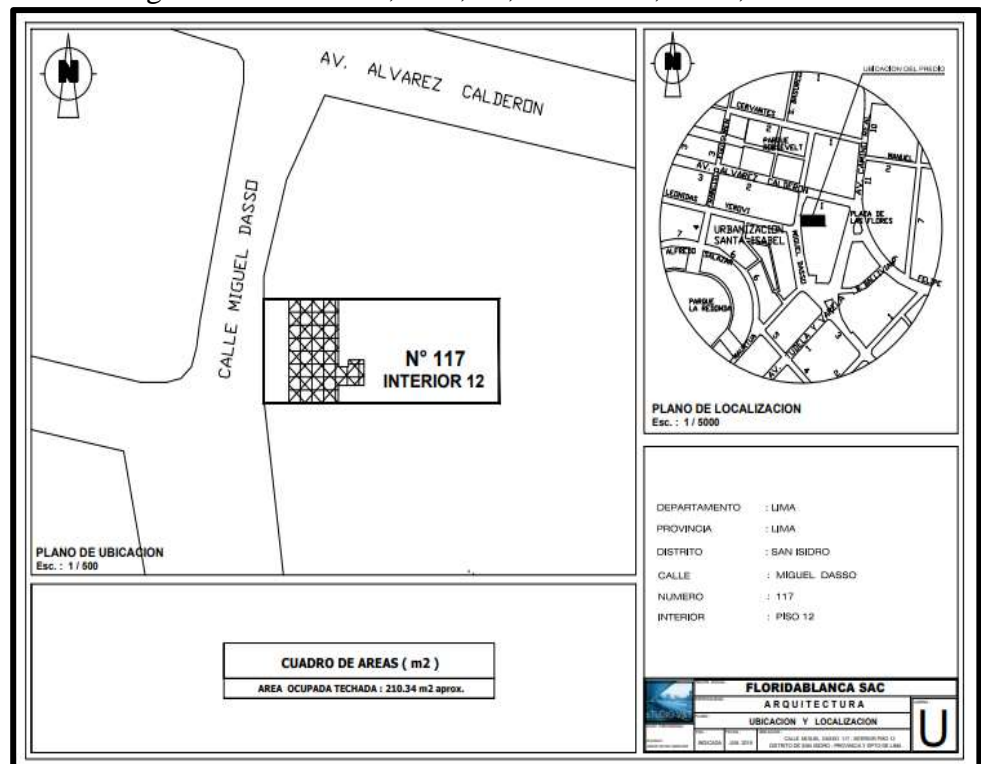


Figura 1. Plano de localización de la empresa Floridablanca SAC, tomado de file Defensa Civil, por Castillo (2019)

1.2.2. Referencia Institucional

Floridablanca S.A.C. opera en el mercado peruano en estricto respeto de la legislación aplicable a actividades de producción y exportación de alimentos. Para ello, cuenta con recursos que operan en estrecha relación con las reglas de mercado, obedecen a demandas de mercado, para satisfacer sus grupos de intereses, entre ellos el Estado Peruano, a nivel del mercado laboral, recursos explotados, desechos generados,

impactos sobre los que somos responsables y se hace cargo de los pasivos que genera como agroindustria.

Su base es operar en concordancia con los requisitos de mercado, respetando las bases de ética de caga giro comercial, aplicando nuestro código de ética como base de la sostenibilidad de nuestra operación.

1.2.3. Marca y logotipo:



Figura 2. Marca y logo de la empresa Floridablanca SAC, tomado de File de Políticas de la empresa.

1.2.4. Constitución societaria:

Se constituyo como una Sociedad Anónima cerrada, sin directorio, con la denominación Floridablanca SAC, con escritura pública de fecha 10 de mayo de 1995, ante notario público Dr. Cesar E. Sánchez, en la ciudad de Ica, con un capital social de S/627,200.00 cubierto por sus socios fundares:

- ✓ Abraham Schwartzman Rabinovich, suscribió y pago 4,000 acciones de un valor nominal de S/52.26 cada una, haciendo un total de 209.06.
- ✓ Lazar Schwartzman Rabinovich, suscribió y pago 4,000 acciones de un valor nominal de S/52.26 cada una, haciendo un total de 209.06.

- ✓ Josep Bruis Clerman, suscribió y pago 4,000 acciones de un valor nominal de S/52.26 cada una, haciendo un total de 209.06.

Capital suscrito actual (2020):

El monto del capital social actual es de S/20'665,510.00 representado por 2'066,551 con un valor nominal de S/.10.00 (Diez 00/100 soles) distribuidas de la siguiente manera:

- ✓ Jacques Schwartzman Mayo, titular de 556,125 acciones, debidamente suscritas y totalmente canceladas.
- ✓ Boris Schwartzman Mayo, titular de 1'510,426 acciones, debidamente suscritas y totalmente canceladas

1.2.5. Plan estratégico

a. Misión

Ofrecer productos y servicio de calidad con eficiencia y responsabilidad desde la producción a la comercialización de frutas y vegetales, adaptándonos a la necesidad de cada cliente, del mismo modo, involucrar a nuestros colaboradores trabajando en equipo para lograr la excelencia.

b. Visión

Posicionarnos como una de las principales empresas productoras y comercializadoras de frutas y vegetales, con la perspectiva de promover nuestros productos en el mundo y que se caracterice por el cumplimiento de estándares de calidad, innovación constante de nuestro proceso y protección del medio ambiente, manteniendo la

alta vocación de servicio, honestidad, trabajo en equipo y
responsabilidad para satisfacer la necesidad de nuestro cliente.

c. Valores

- ✓ **Ética y conducta:** Es trabajar siguiendo los valores como la verdad, la transparencia y coherencia para consolidarse en una empresa perdurable, sólida y de confianza.
- ✓ **Orientados a clientes:** Nos preocupamos por satisfacer la necesidad del cliente, así como cumplir con sus pedidos y superar las expectativas del cliente.
- ✓ **Integridad:** Entre nuestros valores defendemos la honestidad, la credibilidad y la equidad.

Trabajo en equipo: Promovemos la colaboración de nuestros trabajadores, aportando lo mejor de cada uno y asumiendo responsabilidad para la consecución de un objetivo común.

Bienestar de la sociedad: Es una de nuestras prioridades en generar valor a nuestros productores y a la sociedad en general ya que es vital para la trayectoria de nuestra empresa.

Conciencia medioambiental: La conservación del medio ambiente es importante por ello desarrollamos continuamente políticas internas que reduzcan nuestro impacto.

d. Políticas:

- **Política de calidad**

Para la satisfacción de nuestros clientes nos basados en mejorar continuamente la calidad e inocuidad de nuestros productos y servicios para satisfacer los requisitos del cliente.

- **Seguridad y salud en el trabajo**

Proveer un ambiente de trabajo seguro y saludable para nuestros trabajadores, terceros y visitas, controlando el riesgo en nuestras actividades, basado en la prevención de incidentes, accidentes y enfermedades ocupacionales asimismo velar por el bienestar social de los mismos y de la comunidad.

- **Política de igualdad**

Brindar un trato siempre justo, igualitario y ético a todos nuestros trabajadores.

- **Política de participación**

Asegurar que nuestros trabajadores y sus representantes sean consultados y participe activamente de los elementos del Sistema Integrado de Gestión.

- **Política de sostenibilidad**

Fomentar una agricultura sostenible a través uso racional de los recursos, así como también identificar los aspectos de nuestra organización para mitigar los impactos ambientales significativos,

para la conservación del medio ambiente y el desarrollo sostenible
de la comunidad.

- **Política de mejora continua**

Mantener de forma integrada los sistemas de la gestión que la organización implemente buscando la mejora continua a través de un desempeño eficaz bajo los principios de transparencia, responsabilidad y sostenibilidad.

- **Política de Vigilancia de Covid**

Dar cumplimiento a nuestro Plan para la Vigilancia, Prevención y Control del COVID19 en adelante Plan el cual contempla actividades, acciones e intervenciones que asegure el cumplimiento, de acuerdo a las consideraciones en el presente protocolo y a las especificaciones establecidas por el Ministerio de Salud y nuestro ente sectorial.

1.3. Análisis de puestos y funciones

1.3.1. Organigrama

Floridablanca tiene la siguiente estructura:

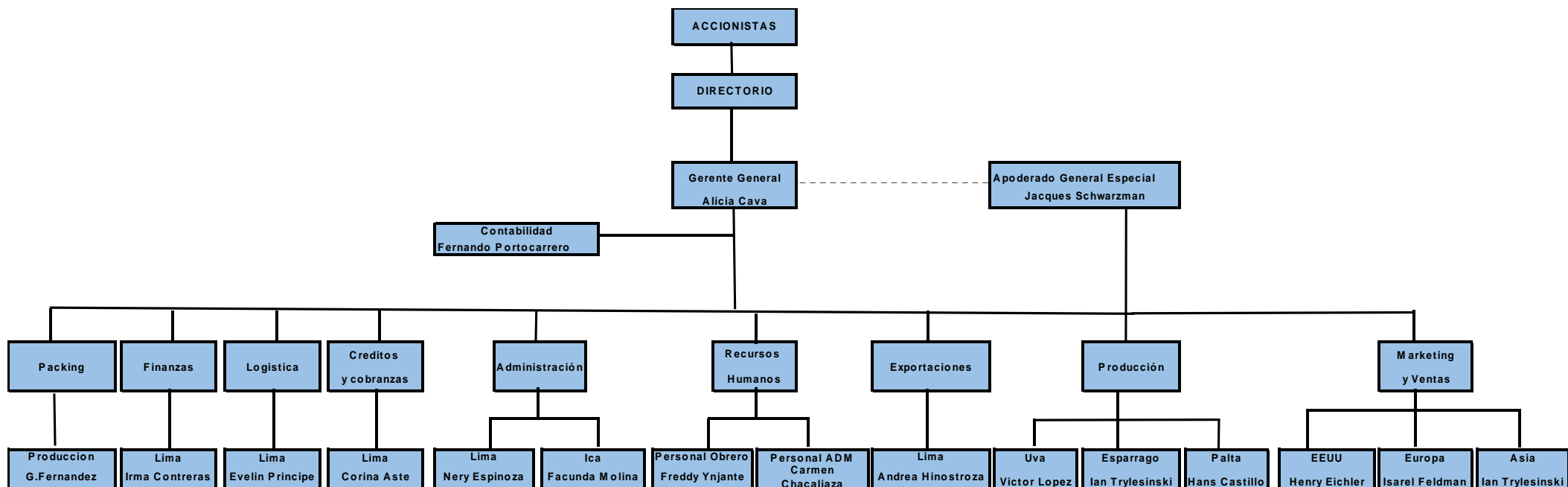


Figura 3. Organigrama de la empresa Floridablanca SAC, tomado de Manual de Organización y Funciones de la empresa Ynjante (2019)

1.3.2. Áreas:

Gerencia General: Trabaja de la mano con el Apoderado general.

Funciones principales:

- Dirección, toma de decisiones y administración de recursos de la empresa
- Planificar, organizar y supervisar de las actividades generales de la empresa.
- Planificar y ejecutar estrategias para el crecimiento da la empresa.
- Supervisar de los procesos generales de la empresa
- Analizar y evaluar de ratios de gestión.
- Aprobar todo tipo de negociaciones y alianzas.

Packing

Funciones principales:

- Supervisar el desarrollo de las labores de selección y embalaje de los productos, asegurando la bioseguridad
- Conservar, mantener, inventariar, entregar y recibir los materiales y materia prima para el proceso de la fruta.
- Planificar las tareas diarias del packing de acuerdo a las órdenes de venta.
- Elaborar informes de resultados los procesos productivos, reportando problemas y proponiendo medidas correctivas.

Finanzas:

Funciones principales:

- Actualizar saldos bancarios.
- Efectuar pago de planillas y proveedores.



- Realizar conciliaciones bancarias.
- Gestionar la liquidez inmediata.
- Gestionar de líneas de crédito

Logística

Funciones principales:

- Realizar cotizaciones de los diferentes requerimientos de las áreas.
- Realizar órdenes de compra
- Contratar y gestionar de transporte de productos al almacén
- Controlar el inventario en los diferentes almacenes
- Proponer, establecer y reportar mensuales con indicadores de compra y gestión de los almacenes.

Créditos y cobranzas

Funciones principales:

- Funciones principales:
- Evaluar y aprobar las líneas de créditos de los clientes.
- Enviar estados de cuentas a los clientes.
- Realizar la cobranza a clientes locales y extranjeros.
- Realizar notas de crédito y débito a clientes.
- Analizar los términos de los contratos de clientes.

Administración:

Funciones principales:

- Gestionar los recursos de una empresa hacia una o varias metas colectivas.



- Representar a la empresa ante entidades de fiscalización y regulación.
- Análisis, evaluación y elaboración de documentos de gestión
- administración de caja chica.
- Apoyar en el análisis de balance para la toma de decisiones.
- Apoyar en la elaboración de presupuesto general.

Recursos Humanos

Funciones principales:

- Reclutar y seleccionar personal obrero y administrativo
- Análisis y gestión de riesgos laborales
- Elaborar y declarar planillas
- Cálculo de beneficios sociales
- Analizar los puestos de trabajo
- Elaborar políticas que integren al personal de la empresa.

Exportaciones

- Ingresar de órdenes de venta.
- Solicitar líneas de crédito al área de créditos y cobranzas.
- Coordinar con operadores logísticos para la gestión de mercadería.
- Separar los espacios para cargas aéreas y marítimas
- Negociar los precios de fletes.
- Coordinar con packing las salidas de pedidos.

Producción

- Manejar y gestionar los procesos productivos desde la siembra hasta la cosecha de la fruta.

- Buscar y establecer alianzas con productores de palta, uva y esparrago.
- Evaluar la calidad de los productos que ingresaran al packing.
- Negociar precios de compra de materia prima-
- Gestionar adelantos a productores.

Marketing y ventas

- Promocionar los productos que oferta la empresa.
- Negociar y cerrar precios con clientes.
- Analizar el movimiento de los diferentes mercados.
- Realizar proyecciones de ventas.

1.4. Productos que comercializa:

1.4.1. Espárragos: Son verdes Frescos.

- **Presentaciones:** Se ofertan las siguientes presentaciones:

Tabla 1
Presentaciones de Espárragos

Cajas de 5kg	Cajas 2.5 kg	Bandejas 2.5 kg	Bandejas 3.4 kg	Cajas 12 kg
10 atados x 500 g	10 atados x 250 g	10 atados x 250 g	8 atados x 420 g	12 atados x 1kg
11 atados x 450 g	12 atados x 200 g			15 atados x 800 g
12 atados x 420 g				28 atados x 440 g
17 atados x 300 g				
20 atados x 250 g				
34 atados x 150 g				
40 atados x 100 g				

Fuente: Elaboración Propia, basado en file 2020, de archivos del área de exportaciones de la empresa Floridablanca SAC.

- **Disponibilidad:** Los espárragos están disponibles durante todo el año.

- **Proceso:** El espárrago es cosechado en el campo dos veces al día, por la mañana y por la tarde, al ser recepcionado en la planta el primer paso es el lavado. Luego es colocado en una faja transportadora, en la cual es desinfectado al pasar por unas duchas a presión. Inmediatamente después, el personal se encarga de seleccionarlo por calidad y calibre, una vez calibrado se preparan los atados o bunches, luego se corta la base del tallo o tocón, para así uniformizar el largo de todos los tallos, una vez que tenemos los atados listos se procede al llenado de las cajas, las cuales son diseñadas de acuerdo a las exigencias de cada cliente. Las cajas son selladas y marcadas indicando el calibre que contienen. De aquí el siguiente paso es el hidrocoolizado y finalmente las cajas pasan a la cámara de frío donde son paletizadas de acuerdo al calibre y donde permanecerán hasta el momento de su despacho.

1.4.2. Uvas:

- **Presentaciones**

Tabla 2
Presentaciones de Uvas

Mercado Americano y Europeo	Mercado Asiático
Cajas de cartón de 4 kg	Cajas plásticas 8.2 Kg
Cajas punnet 4 , 4.5, 5, 8.2 y 9 kg	

Fuente: Elaboración propia, basado en file 2020 de archivos del área de exportaciones de la empresa Floridablanca SAC

- **Disponibilidad:** Solo en los meses de diciembre y enero.
- **Proceso:** La uva es cosechada a tempranas horas del día. Antes de su traslado a la planta de proceso es pre seleccionada, revisando cada



racimo y sus granos. Una vez recepcionada en la planta, se hace un muestreo para determinar su calidad y se pesa; luego se procede a su limpieza con unas compresoras de aire a presión con la finalidad de quitar el polvo. El siguiente paso es la selección de acuerdo a la solicitud del cliente

Una vez seleccionadas, se procede a hacer el llenado en las cajas y se pesa. La uva es embalada de acuerdo al cliente y variedad, Una vez embaladas las cajas son rociadas con anhídrido sulfuroso y luego paletizadas según el tipo de caja, calibre y cliente.

Las parihuelas son llevadas al túnel de enfriamiento durante aproximadamente 12 horas para obtener una temperatura de 0°C.

Una vez enfriadas pasan a la cámara de frío para su estabilización y es donde permanecerán hasta el momento de su despacho.

- **Variedades:**

Flame: Esta variedad es el resultado de diversos cruces entre variedades dando como resultado un racimo mediano a grande con presencia de bayas redondas, de sabor dulce y característica crocante, de color rojo claro, es sin semilla, calibre de 16 a 19.5 mm, brix de 15 a 17 grados, peso promedio por racimo, 400 grs, baya redonda, piel blanda y pulpa jugosa quebradiza crujiente.

Black Seedless: Esta variedad presenta racimos medianos a grandes con bayas de color verde, levemente alargadas, de sabor dulce suave y característica crocante, es sin semilla, color verde pálido lechoso, con tendencias a amarillo pálido, calibre de 18 a 20 mm, brix de 15



a 17 grados, peso promedio por racimo 350 - 550 gr., baya redonda o levemente oval, piel blanda y pulpa jugosa quebradiza crujiente.

Red Globe: Esta variedad presenta racimos de tamaño grande, bayas de un calibre exuberante que pueden asemejarse a una ciruela, presenta semillas en su interior, de sabor dulce, muy apetecible para comer y muy usada en la decoración gastronómica, tiene semilla. es de color rojo claro a oscuro – uniforme, calibre de 20 a 27 mm. brix de 15 a 17 grados, peso promedio por racimo, 700 - 1000 grs. baya redonda o levemente oval, pulpa carnosa con piel gruesa y consistente.

Crimson: Esta variedad es el resultado de diversos cruces entre variedades dando como resultado un racimo mediano a grande con presencia de bayas redondas, de sabor dulce y característica crocante, de color rojo claro, es sin semilla de color rojo oscuro – uniforme, calibre de 16 a 19.5 mm., brix de 15 a 17 grados, peso promedio por racimo, 400 grs, baya ovalada y piel blanda y pulpa jugosa quebradiza crujiente.



1.4.3. **Palta:**

- **Presentación:**

Tabla 3

Presentaciones de Palta

	Has/Fuerte	Has/Fuerte
Presentación	Cajas de cartonplast de 4kg – 11.2 kg	Cajas de plástico de 10 kg
Calibre	10-12-14-16-18-20-22-24-26-28-30-32	10-12-14-16-18-20-22-24-26-28-30-32

Fuente: Elaboración propia, basado en file 2020 de archivos del área de exportaciones de la empresa Floridablanca SAC.

- **Disponibilidad:** la disponibilidad es de enero a agosto de ambas variedades fuerte y hass.
- **Proceso:** Una vez cosechada la palta se lleva al área de empaque en donde es sometida al proceso de selección donde los operarios se rigen conforme a los altos estándares de calidad. Se etiqueta y empaca la palta evitándose no ser maltratada. La palta deberá ir bajo una temperatura de 5-6 grados centígrados para conservar su firmeza y frescura.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

García y Choquehuanca (2016) en su investigación “La implementación del Sap Business One y su influencia en la gestión de la empresa Letreros Corporativos S.A. resumen que el software SAP BUSINESS ONE otorga un orden logístico entre todas las áreas logrando una buena comunicación entre ellas permitiendo agilizar las tareas diarias de cualquier empresa para una mejor calidad de trabajo. Es por ello que recomiendan aplicar el software SAP BUSINESS ONE ya que influye de manera positiva en las empresas logrando soluciones de manera rápida logrando el crecimiento de la empresa.

Investigación que afianza la elección de Sap Business One como la mejor alternativa para solucionar el problema que afronta Floridablanca SAC, puesto que agilizaría los procesos y evitaría la acumulación de horas extras.

Morales (2018) en su tesis denominada “Sistema SAP Business One para mejorar los procesos administrativos en la empresa CREATRA S.A.C., La Esperanza, Trujillo, 2018” sintetiza que la empresa Creatra SAC debido a su crecimiento no solo como empresa, sino en su información se vio en la necesidad de tener en un sistema que incluya sus distintas áreas, por ello decidieron elegir a SAP Business One como su mejor opción para poder llevar el control de sus procesos administrativos y mejorar como empresa e incrementar su productividad, ser eficientes en su recurso humano y por ende ser más rentable y tener una mejor ventaja competitiva en el rubro en el cual se desenvuelven el cual es el calzado y accesorios de cuero.



No es ajeno a este problema la empresa Floridablanca SAC, tenía la necesidad urgente de controlar la información y tenerlo todo en su solo lugar y alcance, para poder tomar decisiones.

Chávez y Monge (2017) en su investigación científica, “El impacto de la implantación del ERP Sap Business One, utilizando la metodología ASAP. empresa Noblecorp SAC” concluye que: la implementación del ERP Sap Bussiness One permitió una reducción significativa del porcentaje de tiempo de los procesos en un 30% después de la implementación del ERP Sap Bussiness One y comprueba que la implementación de Sap Bussiness One se mejoró sustancialmente el manejo de la información en la empresa.

El mismo que corrobora la efectividad en la mejora de los procesos de la empresa al implementar el sistema.

Pérez (2019) en su trabajo de fin de grado titulado “Impacto de la implementación de un sistema SAP Business One en una empresa del sector de la distribución” llega a la conclusión que el cambio de procesos acontecido tras la implementación del sistema ha hecho posible la reducción del coste de material de oficina. Asimismo, la integración de los procesos que ha supuesto este nuevo sistema ha supuesto ventajas en otros aspectos financiero-contables (conciliación bancaria, variación de existencias, análisis de rentabilidades, gestión de los retornables y gestión de las amortizaciones).

Con esta investigación podemos apreciar a gran escala las mejoras a nivel micro y macro de procesos y costos de una empresa.

3.2. Bases teóricas

3.2.1.SAP

2.2.1.1. Creación

El nombre proviene de una empresa multinacional alemana que fue creada el 1 de abril de 1972, por cinco ex empleados de IBM - Dietmar Hopp, Hasso Plattner, Claus Wellenreuther, Klaus Tschiray Hans-Werner Hécto. Desde entonces, en nombre de esta compañía conocida mundialmente, los servicios de SAP o Systems, Applications, Products in Data Processing funcionan prácticamente en todos los ámbitos de la administración empresarial. El desarrollo de la compañía ha sido tan acelerado que se ha convertido en líder en software ERP (SAP, 2020).

2.2.1.2. Concepto

El Sistema SAP o “Systems, Applications, Products in Data Processing”, es un “Sistema informático que le permite a las empresas administrar sus recursos humanos, financieros-contables, productivos, logísticos y más, las principales empresas del mundo utilizan SAP para gestionar de una manera exitosa todas las fases de sus modelos de negocios”. (Soto, 2017, párr.1).

Asimismo, Galiana (2020) afirma que el Sistema SAP se le relaciona con los sistemas ERP (Planificación de Recursos Empresariales), por tratarse de un sistema de información que permite gestionar las diferentes acciones de una empresa, sobre todo las que tienen que ver con la producción, la logística, el

inventario, los envíos y la contabilidad, sus servicios destacan por cubrir, además, las necesidades tanto administrativas como las de sus clientes y proporcionar las herramientas que se necesitan.

2.2.1.3. SAP en números

Con sede en Walldorf en el sur de Alemania y cotizada en Frankfurt y New York, es líder del mercado de software empresarial, con más de 440.000 clientes en más de 180 países y 100,330 empleados en todo el mundo (al 31 de diciembre de 2019). Acerca del 80% de sus clientes son pequeñas y medianas empresas. Los ingresos totales en 2019 fueron de 27.630 millones de euros, incluidos 7.000 millones de euros de su negocio en la nube (que se espera que se triplique para 2023). SAP trabaja con unos 21.100 socios y crea software soluciones para 25 industrias. En 2019, invirtió más de 4.300 millones de euros en investigación y desarrollo, incluso en 20 centros de desarrollo de SAP Labs en todo el mundo. El negocio de SAP está ayudando a los clientes a optimizar sus procesos de negocio. El propósito de SAP es ayudar al mundo a funcionar mejor y mejorar la vida de las personas. En la actualidad, el 77% de todas las transacciones comerciales en todo el mundo se realizan con un sistema SAP (SAP, 2020).

2.2.1.4. ¿Para qué sirve el sistema o programa SAP?

SAP es un sistema informático que sirve para dar información. Basándose en datos y analizando todo lo procesado, el sistema produce la información necesaria para tomar decisiones y para que

puedan ser interpretados por los que los utilizan, esto por ser una plataforma intuitiva, muy ágil en su manejo y dotando al usuario de autonomía propia a la hora de desarrollar sus propios KPI's e informes de valor para su negocio (Galiana, 2020).

SAP, permite gestionar los diferentes procesos de una empresa, haciendo que los flujos sean más didácticos e involucren a toda la empresa.

2.2.1.5. Características:

Galiana (2020) Es un sistema enlatado, de código abierto y modular, contempla las siguientes características:

✓ Un sistema a medida

Son sistemas hechos a medida para un cliente en particular.

A pesar de tener algunos contras como imprevistos y el coste del proceso, satisfacen las necesidades del cliente de una forma más positiva cuando se trata de necesidades pequeñas o medianas empresas.

✓ Un sistema enlatado

Es una de las características del Sistema SAP que engloba los sistemas dentro de empresas que fabrican software y no van dedicados a un cliente en concreto, como en el caso anterior, sino que va encaminado a cubrir las necesidades del mercado actual en un nivel más amplio. El sistema enlatado se comercializa a través de licencias de software.



- ✓ Un sistema de código abierto:

Al tratarse de un grupo de programas, se necesitan códigos de programación. Un sistema SAP maneja grandes cantidades de datos, los analiza y permite una mayor rapidez y cumplimiento de determinados procesos. Es decir, es un sistema con código abierto porque es modificable por el cliente.

2.2.1.6. Ventajas y desventajas de SAP

Los Sistemas SAP tienen sus pros y sus contras. Vamos a detallar las principales ventajas y desventajas de SAP:

- ✓ **Simplicidad:** Una de las ventajas de SAP es la simplicidad a la hora de utilizarlo. Al tratarse de un sistema que no necesita de muchos conocimientos técnicos, facilita al empleado familiarizarse más fácilmente con el sistema.
- ✓ **Flexibilidad:** Otra de las ventajas que es la flexibilidad que ofrece este sistema permite a las empresas la creación de reglas en el sistema SAP. Esto hará posible la canalizar los posibles fallos y errores. En las empresas, se puede decidir qué empleados tienen acceso a los datos que maneja el sistema SAP.
- ✓ **Actualización constante:** Una de las ventajas, que a la vez puede ser un obstáculo para el desarrollo, es la continua actualización del sistema. Esta en continuo cambio en función de las actualizaciones que se produzcan en los mercados o la productividad, pero, por otro lado, ese cambio tiene costes



económicos que no todos los sectores se pueden permitir ante actualizaciones constantes.

- ✓ **Altos Costes:** Comenzando por la ya mencionada desventaja en cuanto a los costes inesperados o desmesurados que el Sistema SAP puede generar, hay que tener en cuenta que para aplicar este sistema es necesaria la adquisición del software y hardware necesarios para ejecutar los programas en la empresa y, además el coste que supone la contratación de empleados que se encarguen de utilizar esta tecnología.

3.2.2. SAP Business One

SAP Business One Dirigido a pequeñas y medianas empresas.

La aplicación SAP Business One constituye una solución asequible y completa para gestionar toda la empresa desde las ventas y las relaciones con los clientes hasta las finanzas y las operaciones. Con esta solución las pequeñas empresas pueden optimizar sus operaciones, disponer de información oportuna y completa a la hora de actuar y acelerar el crecimiento rentable. A diferencia de muchas otras soluciones para empresas pequeñas disponibles actualmente en el mercado, SAP Business One, es una sola aplicación que elimina la necesidad de instalaciones separadas y la complicada integración de varios módulos (Flores-Chamba, 2014)

“SAP Business One ayuda a agilizar los procesos, obtener una mayor comprensión de los procesos, para actuar con rapidez y tomar decisiones

basadas en información en tiempo real e impulsar el crecimiento a un bajo costo de adquisición y mantenimiento” (Castro, 2017, párr.6)

Con ello podemos concluir que SAP Business One es un software que integra todas las funciones principales de un negocio en un solo sistema: finanzas, contabilidad, ventas, marketing, inventarios, producción, servicio al cliente y otros, ayudando a tomar decisiones inmediatas y certeras.

2.2.2.1. Ventajas y características

(Seidor mss, s.f.) menciona las siguientes ventajas:

- ✓ **Integrada:** Proporciona visibilidad y control sobre toda la empresa.
- ✓ **Asequible:** Con costes de implantación y mantenimiento previsibles.
- ✓ **Rápida:** Implantación de seis a ocho semanas.
- ✓ **Intuitiva:** Minimiza la formación y reduce el coste de soporte.
- ✓ **Flexible:** Módulos centrales completados con funcionalidades adicionales.
- ✓ **Escalable:** Las soluciones preparametrizadas reducen la inversión inicial.

Castro (2017) describe las siguientes características:

✓ **Todo lo que necesita una empresa en una sola solución:**

Una de las características más importantes de SAP Business One es que ordena toda la información del negocio en un mismo lugar, los datos son compartidos entre módulos y pueden transferirse entre las diferentes áreas a medida que los usuarios

los necesiten, permitiendo un análisis completo para la toma de decisiones y haciendo posible que la empresa pueda funcionar de una manera mucho más eficiente y ordenada, dos elementos fundamentales para alcanzar un nivel competitivo de rentabilidad y expansión.

✓ **Implementación rápida y fácil**

El ERP SAP Business One es rápido y fácil de implementar. Cualquier negocio puede comenzar a trabajar en un par de semanas.

✓ **Una solución sencilla, pero poderosa**

SAP Business One es modular y flexible, se adapta a industrias o funciones especiales de acuerdo a las necesidades de la empresa.

✓ **100% adaptable a necesidades actuales y futuras**

La escalabilidad de SAP hace posible que esta sea una inversión para toda la vida, porque brinda la posibilidad de adaptarse a cambios futuros y trabajar de acuerdo a las necesidades de la industria o sector en la que se trabaje.

✓ **Una tecnología accesible**

La aplicación SAP Business One ofrece una forma asequible de gestionar todo el negocio, desde contabilidad y finanzas, compras, inventario, ventas y relaciones con los clientes, y gestión de proyectos, hasta operaciones y recursos humanos.



2.2.2.2. Principales Módulos de SAP Business One

Castro (2020) describe los siguientes módulos.

✓ Ventas y CRM

Una funcionalidad creada especialmente para que las pequeñas y medianas empresas en crecimiento sean capaces de supervisar todo el proceso de ventas y el ciclo de vida del cliente de manera más eficiente, desde el contacto inicial hasta la venta final, el servicio postventa y el soporte.

Con este módulo los vendedores e involucrados en el área comercial pueden hacer un seguimiento de las oportunidades de venta y liderar las actividades durante todo el ciclo. Además, pueden crear, gestionar y analizar las actividades de marketing para convertir a los clientes potenciales en clientes y aumentar las ventas y la rentabilidad.

Al mismo tiempo, este módulo funciona como una base de datos perfectamente sincronizada con todos los datos de clientes, contratos y acuerdos de servicio. De esta forma los vendedores y encargados del servicio al cliente cuentan con todos los datos para vender mejor, brindar un rápido servicio y controlar la relación con cada cliente de principio a fin.

✓ Planeación y producción

Esta función cuenta con una herramienta de planeación de materiales ideal para que los líderes de negocios y encargados de la producción puedan decidir cuándo y cuánto se debe

comprar o producir tomando en cuenta la demanda de los clientes, los tiempos de compra y el stock.

De igual forma, este módulo también facilita el control de los materiales y la administración de órdenes de producción, así el negocio puede controlar los costos y tiempos del proceso productivo.

✓ **Inventarios**

Con el módulo de inventarios de SAP Business One para Pymes los colaboradores pueden controlar todas las salidas, entradas y transferencias de mercancías y llevar un seguimiento, incluso si se tienen múltiples almacenes. Permite implementar la gestión de números de serie y lotes para rastrear mercancías a través del ciclo del inventario, genera listas completas de artículos, historial de transacciones y informes de valoración admitiendo múltiples unidades de medida y precios de artículos en moneda local y extranjera.

✓ **Contabilidad y finanzas**

Mejora los márgenes, reduce los errores e impulsa la toma de decisiones con el conjunto completo de herramientas para operaciones financieras de SAP ERP. Con este módulo es posible automatizar procesos contables fundamentales básicos, incluidos asientos contables diarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar.

Los encargados del área de finanzas y contabilidad pueden apoyarse en este sistema ERP para administrar el flujo de caja, realizar un seguimiento de los activos fijos, controlar presupuestos y monitorear los costos con mayor precisión y eficiencia sin la necesidad de ingresar datos de forma repetitiva. Esta función también permite procesar conciliaciones, extractos bancarios y pagos rápidamente a través de varios métodos de pago, incluidos cheques, efectivo y transferencias bancarias. También permite crear informes estándar o personalizados a partir de datos en tiempo real para mejorar la planificación empresarial y los procesos de revisión de auditoría.

✓ **Cuentas por cobrar**

Una funcionalidad que permite controlar las cuentas por cobrar en tiempo real a partir de las ventas ordenándolas por antigüedad, vendedor y cliente.

✓ **Cuentas por pagar**

Una función ideal para llevar el control de costos y gastos de manera estándar y con la posibilidad de administrar por Centros de costos y proyectos.

✓ **Bancos**

Con el módulo de bancos los pequeños y medianos negocios en crecimiento tienen todo lo que necesitan para llevar el control de sus pagos, sus cobros, el control y emisión de cheques y

transferencias, realizar conciliaciones y conocer con mayor detalle el flujo del dinero de la compañía.

✓ **Compras**

En este módulo los encargados de las compras pueden administrar las requisiciones internas de la empresa y el proceso de cotización a con los proveedores hasta colocar las órdenes de compra a proveedores y acreedores.

De igual manera, permite dar seguimiento a las compras y a la integración de los gastos relacionados con este proceso, el manejo de las devoluciones y notas de crédito de los proveedores.

Todas estas funciones permiten optimizar las prácticas de esta área y controlar los costos gracias a la correcta administración del ciclo completo de pedido a pago, incluidos recibos, facturas, devoluciones y pagos, agilizando los procesos de adquisición, centralizando los procesos de compra y optimizando las relaciones en la cadena de suministro.

✓ **Inteligencia de negocios**

Crea informes oportunos y precisos basados en datos de toda la empresa con las herramientas de análisis e informes de SAP Business One. Este sistema ERP permite acceder a datos de múltiples fuentes para ver a tu negocio desde muchas perspectivas.

Con la función de inteligencia de negocios de SAP ERP todos los miembros de tu empresa pueden acceder a información clave rápidamente desde cualquier ubicación y en cualquier momento, incluyendo reportes sobre rendimiento de ventas con análisis e indicadores claves de rendimiento para tomar mejores decisiones.

3.2.3. Administración:

Silva (2016) “La administración es hacer que las cosas pasen o sucedan, por medio de ciertas etapas o fases, que nos lleven al logro de los objetivos. Los pasos para llegar a estos objetivos son planeación, organización, dirección y controlar” (párr.4).

Podemos decir que la administración es un proceso que va desde la planificación hasta el control de actividades y uso de recursos de una organización.

3.2.4. Procesos administrativos:

2.2.4.1. Concepto

“Un proceso administrativo es una serie o una secuencia de actos regidos por un conjunto de reglas, políticas y/o actividades establecidas en una empresa u organización” (Chen, 2019, Párr.1)

Concuerda con este concepto López (2012) pues afirma que “un proceso es el conjunto de pasos o etapas necesarios para llevar a cabo una actividad o lograr un objetivo, es una forma sistemática de hacer las cosas” (p.53).

Con ello podemos definir a los procesos administrativos como un flujo de actividades que se llevan a cabo de manera coordinada y planificada con la finalidad de lograr la dirección de una empresa, al llevar de manera eficiente los procesos administrativos pueden evitar caer en prácticas rudimentarias que conllevan a cuellos de botellas en los procesos de las áreas.

2.2.4.2. Fases del proceso administrativo

Silva (2016) menciona que los procesos administrativos se componen por dos fases que son: La mecánica y la dinámica.

a. La fase mecánica:

Es la parte teórica de la admón., En la que se establece lo que debe de hacerse, es decir, se dirige siempre hacia el futuro. Y se divide en: Planeación y Organización.

✓ **Planeación:** Fija el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios para orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo y la determinación de tiempos y de números necesarios para su realización.

Etapas:

- **Propósitos:** Son las aspiraciones fundamentales o finalidades de tipo cualitativo que persigue en forma permanente o semipermanente un grupo social.
- **Objetivos:** Representa los resultados que la empresa espera obtener, son muchas por alcanzar, establecidas cuantitativamente.

“IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA SAP BUSINESS ONE PARA EL MEJORAMIENTO DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA EMPRESA FLORIDABLANCA S.A.C. DEL DISTRITO DE SAN ISIDRO, LIMA-PERÚ, EN EL AÑO 2020

- **Estrategia:** Son cursos de acción general o alternativas que muestran la dirección y el empleo general de los recursos y esfuerzos, las lograr los objetivos en las condiciones más ventajosas.
- **Políticas:** Son guías para orientar la acción; s sobre criterios lineamientos y no se sancionan.
- **Presupuestos:** Es el plan de todas o algunas de las fases de actividad de la empresa expresando en términos económicos, junto con la comprobación subsecuente de las realizaciones de dicho plan.
- **Pronósticos:** Es prever las cosas que pueden suceder

Principios:

- **Principio de la Precisión:** Los planes no deben hacerse con afirmaciones vagas y genéricas, sino con la mayor precisión posible.
 - **Principio de la Flexibilidad:** Es dejar un margen para los posibles cambios que se puede dar, tanto buenos como malos.
 - **Principio de la Unidad:** Trabajar de una manera unida, coordinada e integrada para lograr la meta propuesta
- ✓ **Organización:** Es el establecimiento de la estructura necesaria para la sistematización racional de los recursos, mediante la determinación de jerarquías, disposición,

“IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA SAP BUSINESS ONE PARA EL MEJORAMIENTO DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA EMPRESA FLORIDABLANCA S.A.C. DEL DISTRITO DE SAN ISIDRO, LIMA-PERÚ, EN EL AÑO 2020

correlación y agrupación de actividades, con el fin de poder realizar y simplificar las funciones del grupo social.

Etapas:

- División del Trabajo: Separación y delimitación de las actividades, con el fin de realizar una función con la mayor precisión, eficiencia y el mínimo esfuerzo.
- Jerarquización: Es la disposición de las funciones de una organización por orden de rango, grado o importancia.
- Departamentalización: Es la división y el agrupamiento de las funciones y actividades específicas, con base en su similitud.

Principios:

- Principio del objetivo: Todas las actividades establecidas en la organización deben relacionarse con los objetivos y propósitos de la empresa.
- Principio de la especialización: El trabajo de una persona debe limitarse hasta donde sea posible, a la ejecución de una sola actividad.
- Principio de la jerarquía: Se deben de establecer centros de autoridad de los cuales emane la comunicación necesaria, para lograr los planes en los cuales la autoridad y la responsabilidad fluyan en una línea clara e ininterrumpida, desde el más alto ejecutivo, al nivel más bajo.

“IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA SAP BUSINESS ONE PARA EL MEJORAMIENTO DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA EMPRESA FLORIDABLANCA S.A.C. DEL DISTRITO DE SAN ISIDRO, LIMA-PERÚ, EN EL AÑO 2020

- Paridad de autoridad y responsabilidad: A cada grado de autoridad conferido, debe corresponder el grado de autoridad necesario para cumplir dicha responsabilidad.
- Unidad de mando: Establece que, al determinar un centro de autoridad y decisión para cada función, debe asignarse un solo jefe y que los subordinados no deberán reportar a más de un superior, pues el hecho de que un empleado trabaje ordenado por más de dos jefes, solo conduce a la ineficiencia.
- Difusión: Las obligaciones de cada puesto deben publicarse y ponerse por escrito, a disposición de todos los miembros de la empresa que tengan relación con ellas.
- Amplitud o tramo de control: Hay un límite en cuanto al número de subordinados que deben reportar a un ejecutivo.
- La coordinación: Las unidades de una organización siempre deberán de mantenerse en equilibrio.
- Continuidad: Una vez que se ha establecido, la estructura organizacional, requiere mantenerse, mejorarse y ajustarse a las condiciones del medioambiente.

b. **La fase dinámica:** Se refiere a cómo manejar de hecho el organismo social. Se divide en: Control, dirección.

✓ **Dirección**

Etapas:

- Toma de decisiones: Es la elección del curso de acción entre varias alternativas.
- Integración: Con ella el administrador elige y se allega, de los recursos necesarios para poner en marcha las decisiones previamente establecidas para ejecutar los planes
- Motivación: Por medio de ella se logra la ejecución de trabajos tendiente a la obtención de objetivos.
- Comunicación: Proceso a través del cual se transmite y recibe información en un grupo social.
- Supervisión: Revisar que las cosas se estén dando de una manera correcta.

Principios:

- De la Armonía del objetivo o coordinación de interés: La dirección será eficiente en tanto se encamine hacia el logro de los objetivos.
- Impersonalidad de mando: Se refiere a que la autoridad y su ejercicio, surgen como una necesidad de la organización para obtener ciertos resultados.
- De la supervisión directa: Se refiere al apoyo y comunicación que debe proporcionar el dirigente a sus subordinados durante la ejecución de los aviones.

“IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA SAP BUSINESS ONE PARA EL MEJORAMIENTO DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA EMPRESA FLORIDABLANCA S.A.C. DEL DISTRITO DE SAN ISIDRO, LIMA-PERÚ, EN EL AÑO 2020

- De la vía jerárquica: Los canales de comunicación deben de ser transmitidos a través de los niveles jerárquicos correspondientes.
- De la resolución del conflicto: Es la necesidad de resolver los problemas que surjan, desde el principio y no dejar que crezcan.
- Aprovechamiento del conflicto: A veces con los problemas que se presentan, se visualizan nuevas estrategias y se saca provecho de los problemas

✓ **Control**

- Es la evaluación y medición de la ejecución de los planes, con el fin de detectar y prever desviaciones, para establecer las medidas correctivas necesarias.

Etapas:

- Establecimiento de Estándares: Representan el estado de ejecución deseado, de hecho, nos es más que los objetivos definidos de la organización.
- Medición de Resultados: Es medir la ejecución y los resultados, mediante la aplicación de unidades de medida, que deben ser definidas de acuerdo con los estándares.
- Corrección: La utilidad concreta y tangible del control está en la acción correctiva para integrar las desviaciones con relación a los estándares.

“IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA SAP BUSINESS ONE PARA EL MEJORAMIENTO DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA EMPRESA FLORIDABLANCA S.A.C. DEL DISTRITO DE SAN ISIDRO, LIMA-PERÚ, EN EL AÑO 2020

- Retroalimentación: Mediante ella la información obtenida se ajusta al sistema administrativo al correr del tiempo.
- Control: Los buenos controles deben relacionarse con la estructura organizativa y reflejar su eficacia.

Principios:

- Equilibrio: Debe de haber un balance entre el control y la delegación.
- De los Objetivos: El control existen en función de los objetivos, el control no es un fin, si no un medio para alcanzar los objetivos.
- De la oportunidad: El control debe de ser oportuno, debe de aplicarse antes de que se presente el error.
- De las Desviaciones: Todas las desviaciones que se originen deben de analizarse detalladamente y saber porque surgieron, para que en un futuro no se vuelvan a presentar.
- Contabilidad: Se deben de justificar el costo, que este represente en dinero y tiempo, en relaciones con las ventajas reales que este aporte.
- De la Excepción: El control debe de trabajar a las actividades representativas, a fin de reducir costos y tiempo.

“IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA SAP BUSINESS ONE PARA EL MEJORAMIENTO DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA EMPRESA FLORIDABLANCA S.A.C. DEL DISTRITO DE SAN ISIDRO, LIMA-PERÚ, EN EL AÑO 2020

- De la función controlada: La función que realiza el control, no debe de estar involucrada con la actividad a controlar.

2.2.4.3. Importancia:

Hernández como se citó en López (2012) indica que es importante los procesos administrativos porque:

- ✓ Es una guía práctica y metodológica para la administración.
- ✓ Permite sistematizar y controlar las operaciones.
- ✓ Da las bases para estructurar (organizar) el trabajo y dividirlo en departamentos y jerarquías de acuerdo a las necesidades y los recursos.
- ✓ Permite establecer un sistema de selección de individuos de acuerdo a las necesidades.
- ✓ Permite el desarrollo de capacidades y competencias laborales.
- ✓ Facilita la dirección, al darle estrategia y control a quien la conduce.
- ✓ Facilita el análisis de problemas para su solución.
- ✓ Es un importante instrumento de reorganización.



3.3. Limitaciones:

- ✓ La puesta en marcha del proyecto se retrasó por motivos del Covid 2019.
- ✓ No se pudo implementar el proyecto presencialmente, el desarrollo y post producción del proyecto se desarrolló de manera remota, lo cual conllevó a problemas tales como, poca atención en las capacitaciones, no hay control rotal de las actividades de los participantes, cansancio visual.
- ✓ La implementación no incluyó el módulo de producción, lo cual causó que no todas las áreas estén involucradas.
- ✓ Desconocimiento de manejo de sistemas por parte del 70% de personal de la empresa.
- ✓ Procesos no definidos, por ello se tuvo que levantar procesos desde cero.
- ✓ Pocas licencias para acceso de usuarios finales.
- ✓ Mezcla del trabajo diario de los usuarios con la actividad de la implementación.

CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA

3.1. Proceso de ingreso a la empresa

En el 2010, ingresé a trabajar en la empresa Corporación Agrícola del Sur S.A. luego de ello producto cambios en el grupo empresarial pasé a formar parte de la empresa Floridablanca SAC, producto de una fusión por absorción por parte de Floridablanca SAC a Corporación Agrícola del Sur SAC, este proceso se dio a finales del año 2015.

Pase a formar parte de Floridablanca en el año 2015, en el área de Administración con el cargo de Analista de Administración y Finanzas, evaluando los diferentes procesos administrativos y financieros, proponiendo proyectos de mejora, revisando los documentos requeridos para el funcionamiento de la empresa, elaborando y proponiendo políticas, normas y procedimientos de administración con la finalidad de ayudar a encaminar a la empresa a objetivos claros y precisos, promoviendo el bienestar individual y colectivo de los trabajadores, así como normas para el cumplimiento de código de buenas prácticas laborales, no discriminación y relaciones interpersonales, asimismo organización de charlas, talleres de interés para los trabajadores y su familia, promoviendo, y coordinando los programas de salud, no discriminación, prevención del consumo de alcohol y drogas, entre otros, establecidos por la empresa, también apoyo en la creación de convenios con instituciones financieras que vayan en beneficio de los trabajadores de la empresa, implementando procesos para el cumplimiento de las normativas de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral, de tal manera que se lleve a flote con la Seguridad y Salud en el trabajo, por otro lado apoyo en el



control interno y revisiones de auditorías y fiscalizaciones, asimismo análisis de estados financieros haciendo uso de los ratios para el respectivo estudio, elaboración de flujos de cajas e informes comerciales para las diferentes entidades bancarias.

En el 2019, asumí el reto como gerente de proyecto para la implementación de SAP Business One.

3.1.1. Funciones desempeñadas como gerente del proyecto de implementación del sistema SAP Business One:

Desarrolle las siguientes funciones:

Antes de la implementación:

- ✓ Identificación y diagnóstico del problema.
- ✓ Establecer objetivos y metas.
- ✓ Evaluación y selección de proveedor de ERP.
- ✓ Evaluación del alcance del proyecto.
- ✓ Presentación y evaluación del presupuesto del proyecto.
- ✓ Organización y participación de las reuniones de preparación.
- ✓ Selección del administrador interno de SAP Business One
- ✓ Cotizaciones de los requerimientos no incluidos en la propuesta para el sistema.
- ✓ Asegurar que el check list de preparación este completo.
- ✓ Levantamiento de información respecto a procesos de las diferentes áreas.
- ✓ Creación del plan de desarrollo del proyecto.
- ✓ Definición de equipos de trabajo.



Durante la implementación:

- ✓ Organización y lanzamiento de proyecto.
- ✓ Organización y participación de los talleres de revisión de procesos, talleres de pruebas y capacitaciones.
- ✓ Aprobación del flujo de procesos a considerar en la configuración personalizada del proyecto.
- ✓ Seguimiento y aprobación de los documentos de alcance con los procesos definidos en los talleres de revisión de procesos.
- ✓ Contabilización de horas consumidas durante el desarrollo del proyecto
- ✓ Analizar las fortalezas y debilidades a medida que se iba desarrollando el proyecto.
- ✓ Apoyo en el llenado de plantillas y definición de procesos.
- ✓ Seguimiento para proveer información para carga de información para pruebas y salida en vivo.
- ✓ Reuniones periódicas para evaluar el avance del proyecto, con el equipo de Ventura Soluciones y con los jefes de área de Floridablanca SAC.

Después:

- ✓ Elaboración de plan de trabajo para la puesta al día.
- ✓ Reuniones de avance de puesta al día.
- ✓ Aprobación de desactivación de validaciones en el sistema.
- ✓ Programaciones y seguimiento para el cierre contable desde SAP Business One.
- ✓ Actividades para el cierre del proyecto.

3.2. Identificación del Problema: Para identificar el problema lo realice mediante el esquema Ishikawa.

La empresa ha venido creciendo muy rápidamente, incrementando sus ventas de manera significativa, lo cual ha causado recarga laboral en las diferentes áreas, y sumando a esto el manejo de información con cuadros recargados de información, con bases de datos no sistematizados, con pérdida de información en reiteradas oportunidades por colapsos de tablas dinámicas y archivos con fórmulas ilegibles no estandarizadas, lo cual ocasionaba que las diferentes áreas con la finalidad de resguardar la información dupliquen el llenado de información, es decir cada área trabajaba individualmente sin guardar un flujo correlativo, por ejemplificar el área de logística registraba sus órdenes de compras y facturas, guías, etc, pasaba al área de finanzas y nuevamente volvían a registrar la misma información en cuadros totalmente individuales, luego pasaba al área contable, de igual manera repetían el mismo proceso, haciendo que las horas hombre sean mayores, generando horas extras y consumo de servicios tipo energía eléctrica, internet.

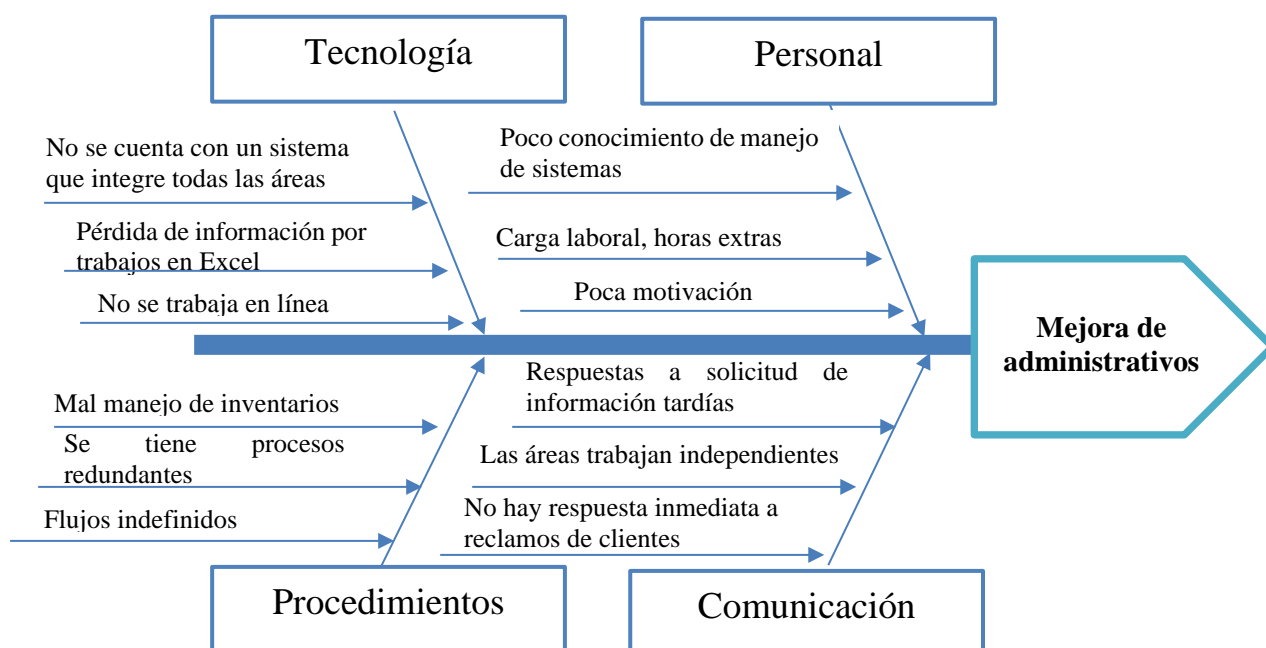


Figura 4 : Diagrama de Ishikawa de procesos administrativos de Floridablanca SAC, elaboración propia.

3.3. Diagnóstico:

Una vez identificado el problema es que se propone la implementación de un ERP que vaya acorde a la necesidad de la empresa y permita que esté en concordancia con el avance tecnológico y crecimiento empresarial, es por ello que se buscó alternativas de sistemas que cumplan con los siguientes requisitos:

Que sea fiable

Que sea económico y ligero

Que sea armado en base a las necesidades, que se adapte al rubro de la empresa

Que sea simple y fácil de llevar

Que trabaje en línea

Que integre todas las áreas de la empresa .

3.4. Objetivos:

Implementar el sistema SAP Business One para mejorar los procesos administrativos de la empresa Floridablanca SAC en el año 2020.

Mejorar los flujogramas de los procesos de las áreas de la empresa Floridablanca SAC en el año 2020.

Reducir las horas extras del personal de la empresa Floridablanca SAC en el año 2020.

3.5. Metas:

Mejorar los procesos administrativos en un 90 % con flujos claros y precisos.

Disminuir el costo de personal en 20%.

Diseñar el 80% de flujogramas de la empresa.

Reducir el 90 % de pérdidas de inventarios.

3.6. Etapas del proyecto de implementación de SAP Business One:

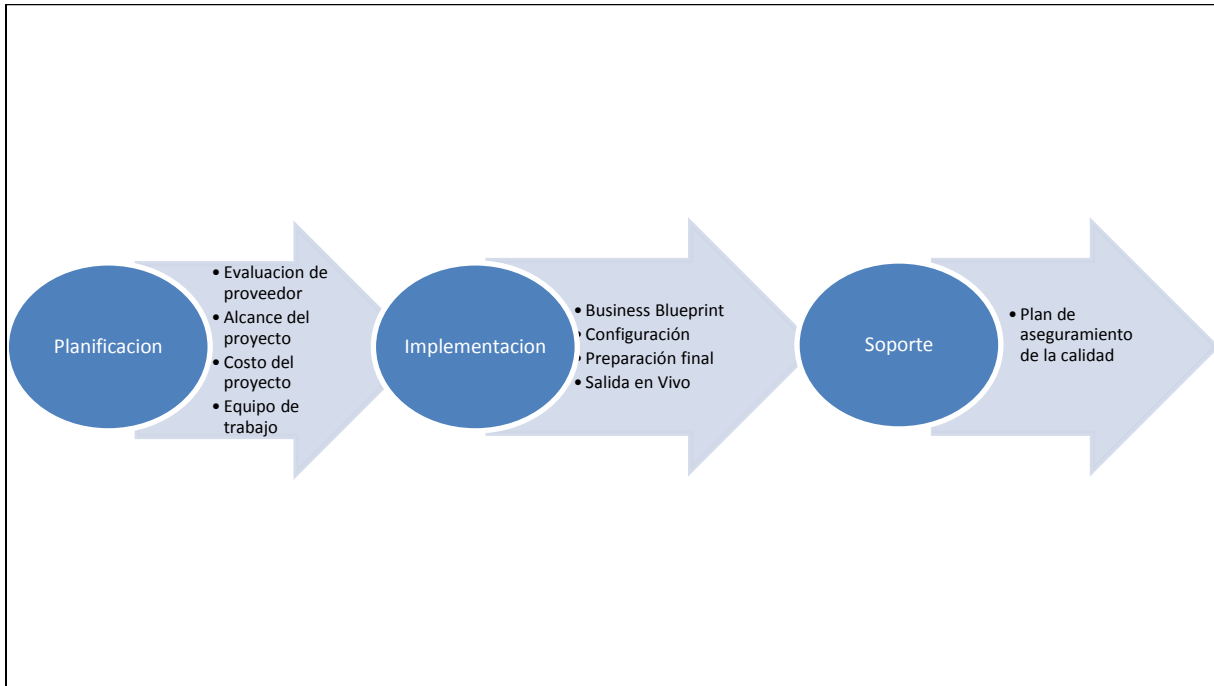


Figura 5. Proceso de implementación del proyecto Sap Business One en la empresa Floridablanca SAC, elaboración propia.

3.6.1. Planificación:

3.6.1.1. Evaluación del Proveedor del Sistema: Como ya mencionamos anteriormente después del análisis a diferentes proveedores se optó por el proveedor Ventura Soluciones, a continuación, describimos las razones.

a. ¿Por qué Ventura Soluciones?

Experiencia

- ✓ Más de 12 años implementando SAP B1
- ✓ Más de 200 proyectos SAP B1
- ✓ Más de 3,000 usuarios atendidos en soporte
- ✓ Referencias en el sector agroindustrial

Post venta

- ✓ Mejor plan de servicio post venta:
- ✓ Base instalada de clientes más satisfecha del Perú
- ✓ Son el partner con mayor tasa de recepción de solicitudes de traspaso
- ✓ Mesa de ayuda con 6 consultores dedicados
- ✓ Presenta un plan de visitas y asesoría proactiva constante
- ✓ Cuenta con calendario de eventos
- ✓ Brinda promociones especiales periódicas

Innovación

- ✓ Mejores aplicaciones que complementan el valor de SAP B1.
- ✓ Localización Perú nativa y potenciada.
- ✓ Funcionalidades Exclusivas para Agroindustria.
- ✓ Add-ons complementarios (Ventura Fact, Caja y Bancos).
- ✓ Aplicaciones móviles y aplicaciones web.
- ✓ Desarrollos a medida de interfaces, add-ons y aplicaciones, etc.

3.6.1.2. Alcance del proyecto de implementación de SAP Business

One

En el siguiente cuadro detallamos el alcance tanto de módulos genéricos como propios de Ventura

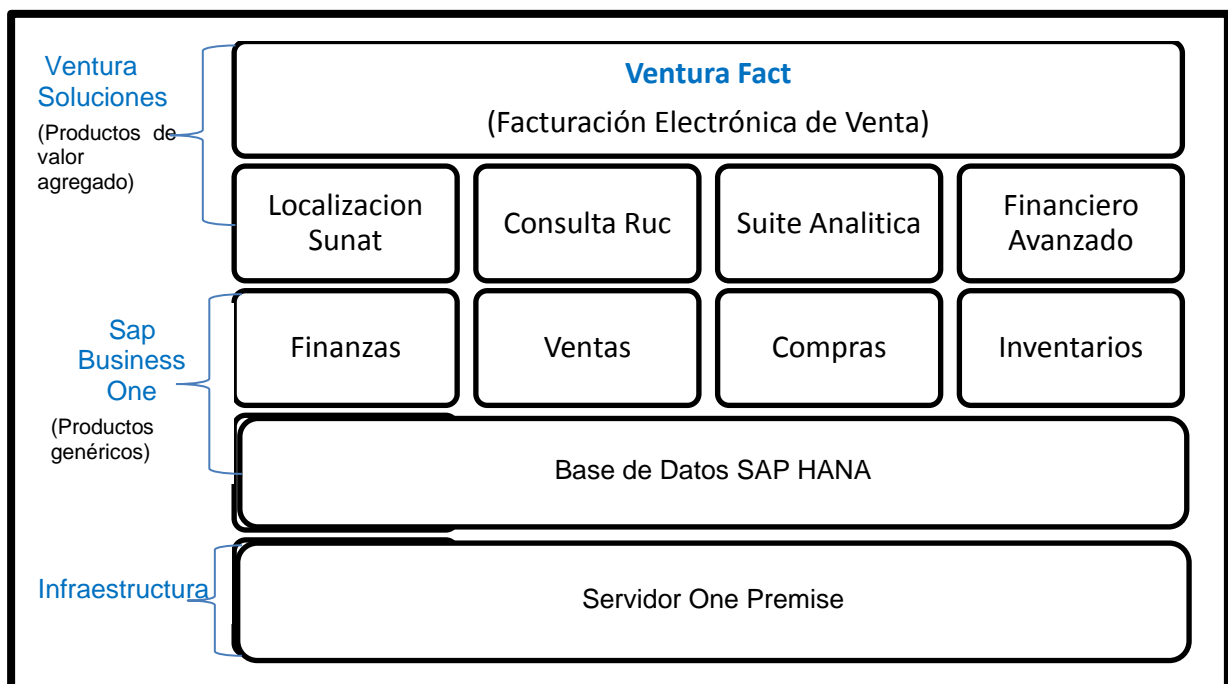


Figura 6. Alcance general del proyecto SAP Business One, obtenido de propuesta de Ventura Soluciones SAC, Villa (2019).

a. Módulos SAP Business One Estándares



Figura 7. Detalle de módulos estándares del proyecto SAP Business One, obtenido de propuesta de Ventura Soluciones SAC, Villa (2019).

✓ **SAP B1 Mobile App**

App nativa que permite gestionar las operaciones de la empresa en tiempo real y de manera remota.

- Gestión de Actividades
- Gestión de Clientes o Prospectos
- Gestión de Ofertas y Ordenes de Ventas
- Seguimiento a los clientes y oportunidades de venta
- Consulta de Inventario, listas de precio y cantidad de stock por almacenes
- Recepción de alertas
- Aprobación de documentos
- Reportes Varios
- Funcionamiento únicamente online (necesario contar con internet para su uso)
- Compatible con Android e iOS

✓ **Inteligencia de Negocios**

Herramientas Analíticas:

- Uso de modelamiento y vistas HANA
- Capacidad de crear KPI's
- Capacidad de crear Dashboards Avanzados
- Análisis Invasivo: Capacidad de relacionar acciones con Dashboards y KPI's.

“IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA SAP BUSINESS ONE PARA EL MEJORAMIENTO DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA EMPRESA FLORIDABLANCA S.A.C. DEL DISTRITO DE SAN ISIDRO, LIMA-PERÚ, EN EL AÑO 2020

- Análisis Interactivo. Herramienta integrada a MS

Excel orientada al análisis de información

- Búsqueda de datos inteligente de “tipo Google”

Aplicaciones Inteligentes:

- Previsión de flujo de caja
- Stock Disponible para Comprometer (ATP) – Visualizar el inventario disponible, prometido y solicitado dinámicamente
- Calendario Dinámico de Entrega de Mercadería
- Cliente 360. Visualización 360 de la información de un cliente.

✓ **Tableros de Directorio**

SAP B1 HANA ofrece la posibilidad de gestionar las operaciones de la empresa mediante tableros de indicadores gerenciales, que ofrecen una visión completa de todos los procesos de la organización en tiempo real: finanzas, ventas, logística, producción.

Cuenta con 30 indicadores de gestión (KPIs) listos para activar.

Cada tablero puede ser personalizado de acuerdo a las necesidades del usuario.

Es una funcionalidad estándar en SAP Business

One y solo requiere adicionar componentes en el

Hardware para ser utilizado.

b. Localización Ventura

La Localización Ventura está compuesta por

add-ons o aplicaciones complementarias creadas

para ampliar el alcance estándar de SAP Business

One, con el objetivo de cubrir los procesos

tributarios peruanos, facilitar el uso del sistema

para el usuario y optimizar sus tiempos: Los

módulos de la Localización Ventura son:

✓ **Módulo SUNAT:**

Es el módulo que permite el manejo de impuestos

y la emisión de reportes legales y libros

electrónicos desde SAP Business One:

- Numeración legal.
- Administración de Series y Correlativos SUNAT.
- Anulación, reserva, cancelación y recuperación de correlativos.
- Tipos de impuestos
- Detracciones
- Retenciones
- Percepciones

“IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA SAP BUSINESS ONE PARA EL MEJORAMIENTO DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA EMPRESA FLORIDABLANCA S.A.C. DEL DISTRITO DE SAN ISIDRO, LIMA-PERÚ, EN EL AÑO 2020

- Reportes Legales
- Reportes Legales
- Libros Electrónicos PLE 5

✓ **Módulo Consulta RUC**

Módulo que graba en SAP B1 automáticamente los datos de un cliente o proveedor desde el portal web de SUNAT, con tan solo ingresar el número de RUC y dar clic a un botón:

- Extrae la Razón social, nombre completo, dirección, estado y condición del contribuyente.
- Permite extraer el Tipo de Cambio al día desde el portal de SUNAT o de la SBS
- Permite configurar el módulo para realizar una actualización masiva de los datos de todos los contribuyentes (clientes / proveedores).

✓ **Suite Analítica**

Suite de 3 reportes analíticos en tabla dinámica de Excel, los cuales se conectan directamente con SAP B1:

- Cubo de ventas: Tabla dinámica de Excel conectada en tiempo real a SAP B1 que permite el análisis en tiempo real de las ventas en todas las dimensiones del sistema, como

“IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA SAP BUSINESS ONE PARA EL MEJORAMIENTO DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA EMPRESA FLORIDABLANCA S.A.C. DEL DISTRITO DE SAN ISIDRO, LIMA-PERÚ, EN EL AÑO 2020

cliente, vendedor, ciudad, línea de negocio, etc.

- Cubo de EGP por centros de costo: Tabla dinámica de Excel conectada en tiempo real a SAP B1 que permite el análisis en tiempo real de los ingresos y egresos por centro de costo.
- Cubo de Flujo de caja real, proyectado y de efectivo: Tabla dinámica de Excel conectada en tiempo real a SAP B1 que permite el análisis en tiempo real del flujo de caja proyectado (órdenes de compra y venta), flujo de caja real (facturas, boletas, NC, etc.) y flujo de efectivo (clase contable 10x).

✓ **Módulo Financiero Avanzado**

Es un módulo que funciona dentro de SAP B1 (add-on) y permite un control más detallado y ágil de los procesos de pago masivos a múltiples proveedores:

✓ **Caja Chica**

- Gestiona un número ilimitado de cajas chicas y llevar el estado de cuenta de cada una
- Pago de múltiples documentos de múltiples proveedores con tan solo pocos clics.

- Conciliación masiva y automática de las transacciones

✓ **Entregas a Rendir**

- Gestiona un número ilimitado de entregas a rendir a terceros y llevar el estado de cuenta de cada entrega.
- Pago de múltiples documentos de múltiples proveedores con tan solo pocos clics.
- Conciliación masiva y automática de las transacciones

✓ **Pagos a Proveedores (banca electrónica)**

- Pago de múltiples documentos de múltiples proveedores con tan solo pocos clics.
- Generación automática del archivo en formato .TXT para cargar el pago a la banca electrónica de los bancos (BCP, Scotiabank, BBVA, Interbank)

✓ **Pagos de Deduciones (banca electrónica)**

- Pago de múltiples documentos de múltiples deducciones con tan solo pocos clics.
- Generación automática del archivo en formato .TXT para cargar el pago a la banca electrónica de Deduciones del Banco de la Nación.

“IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA SAP BUSINESS ONE PARA EL MEJORAMIENTO DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA EMPRESA FLORIDABLANCA S.A.C. DEL DISTRITO DE SAN ISIDRO, LIMA-PERÚ, EN EL AÑO 2020

- Generación masiva de asientos de destino, necesaria para el cierre mensual, desde las cuentas de naturaleza 9x hacia las cuentas de destino 6x.

✓ **VenturaFact - Facturas Electrónicas de Venta**

El módulo extrae los datos de los comprobantes de ventas, los transforma y envía a los servidores de SUNAT o de la OSE. Cubre, Facturas, Boletas, NC, ND, Guía de Remisión, Comprobante de Retención y Percepción, etc.

3.6.1.3. Equipo de trabajo

a. Equipo de trabajo de Floridablanca SAC

- ✓ Sponsor: Alicia Cava
- ✓ Gerente de Proyecto: Nery Espinoza
- ✓ Administrador SAP B1: Luis Chepe
- ✓ Contador General: Fernando Portocarrero
- ✓ 1 Key User por cada proceso:
 - Jefe de tesorería: Irma Contreras
 - Jefe de logística: Evelin Príncipe
 - Jefe de exportaciones: Andrea Hinostroza
 - Jefe de créditos y cobranzas: Corina Aste
 - Encargado de almacén: Manuel Gutiérrez
 - Jefe de planta: Guillermo Fernández
 - Encargado de acopio: Juan Ramírez

“IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA SAP BUSINESS ONE PARA EL MEJORAMIENTO DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA EMPRESA FLORIDABLANCA S.A.C. DEL DISTRITO DE SAN ISIDRO, LIMA-PERÚ, EN EL AÑO 2020

- Jefe de Administración: Facunda Molina

b. Equipo de trabajo de Ventura Soluciones SAC

- ✓ Gerente de Operaciones: Alex Cruz
- ✓ Gerente de Proyecto: Katherine Marron
- ✓ Consultor SAP: John Malquichau
- ✓ Técnico de Infraestructura: Josafat Meléndez

3.6.1.4. Inversión económica del proyecto de implementación de

SAP Business One

a. Inversión inicial

Tabla 4

Presupuesto de proyecto de implementación de SAP Business One

DESCRIPCIÓN DE ARTÍCULO / SERVICIO	CANTIDAD	P.U.	TOTAL USD
Licencia SAP Business One Professional User	2	2,700.00	5,400.00
Licencia SAP Business One Limited User	6	1,400.00	8,400.00
Licencia SAP Business One Indirect Access User	1	300.00	300.00
Licencia SAP Business One Engine for SAP HANA	1	2,000.00	2,000.00
Licencia Localización Ventura	1	3,000.00	3,000.00
Licencia VenturaFact - Facturas de Venta	1	2,000.00	2,000.00
Mantenimiento inicial SAP Business One Módulos Nativos	5	208.11	1,040.55
Mantenimiento inicial Localización Ventura	5	61.21	306.05
Mantenimiento VenturaFact - Facturas de Venta	5	66.67	333.35
Servicios SAP Business One Módulos Nativos	435.52	50.00	21,776.00
Servicios Localización Ventura	62.14	50.00	3,107.00
Servicios VenturaFact - Facturas de Ventas	101.8	40.00	4,072.00
Servidor SAP B1 HANA Dell PowerEdge R640 de 96 GB	1	12,819.23	12,819.23
Servidor Terminal Server	1	8,300.00	8,300.00
Total			72,854.18

Fuente: Propuesta de Ventura Soluciones SAC, Villa (2019).

b. Inversión Anual

Tabla 5

Presupuesto de mantenimiento Anual a partir del 2020 en adelante

DESCRIPCIÓN	MONTO BASE	% MTTO	MTTO ANUAL USD
SAP Business One Professional User	4,860.00	17%	826.20
SAP Business One Limited User	7,560.00	17%	1285.20
SAP Business One Indirect Access User	270	17%	45.90
SAP Business One Engine for SAP HANA	2,000.00	17%	340.00
Localización Ventura	3,000.00	5%	150.00
VenturaFact - Facturas de Venta	2,000.00	40%	800.00
Total			4031.80

Fuente: Propuesta de Ventura Soluciones SAC, Villa (2019).

3.6.1.5. Cronograma del proyecto de implementación de SAP

Business One

Tabla 6

Cronograma de implementación del proyecto

NOMBRE DE TAREA	COMIENZO	FIN
Business Blueprint	04/02/20	17/02/20
Configuración SAP	02/12/19	12/03/20
Pruebas	12/03/20	23/03/20
Capacitaciones	23/03/20	31/03/20
Deployment	04/05/20	12/05/20
Soporte Post Producción	12/05/20	25/05/20
Cierre del proyecto	26/05/20	26/05/20

Fuente: Propuesta de Ventura Soluciones SAC, Villa (2019).

3.6.2. Implementación del proyecto SAP Business One

3.6.2.1. Metodología del proyecto SAP Business One

La metodología utilizada en el proyecto es la ASAP es un acrónimo para la metodología Accelerated SAP, desarrollada por SAP AG para la ejecución de proyectos de implementación de sus soluciones de software. El nombre "Accelerated SAP" pretende dar a entender la posibilidad de realizar implementaciones en tiempos cortos (por el juego de palabras con "As Soon As Possible").

“La metodología de implementación ASAP fue diseñada por SAP para ayudar a sus clientes y partners (consultoras) a realizar una implementación rápida y de bajo costo” (Jimenez, 2020, párr.1).

Con esté metología se tiene claro las fases que se debe desarrollar, antes, durante y despues de la implementación, ayudando a los objetivos y metas a cocretarse de manera efectiva.

(Diaz, 2017) menciona que al aplicar esta metodolía permite:

- ✓ Minimizar el tiempo requerido entre la instalacion y el arranque productivo
- ✓ Maximizar la utilizacion de los recursos de la empresa.
- ✓ Incorporar un esquema de entrenamiento orientado a los procesos.

“IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA SAP BUSINESS ONE PARA EL MEJORAMIENTO DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA EMPRESA FLORIDABLANCA S.A.C. DEL DISTRITO DE SAN ISIDRO, LIMA-PERÚ, EN EL AÑO 2020

- ✓ Obtener resultados en un modelo de procedimientos que puede ser usado en otras implementaciones en la empresa.
- ✓ Involucrar y lograr una pronta aceptación del sistema por parte de la comunidad de usuarios.

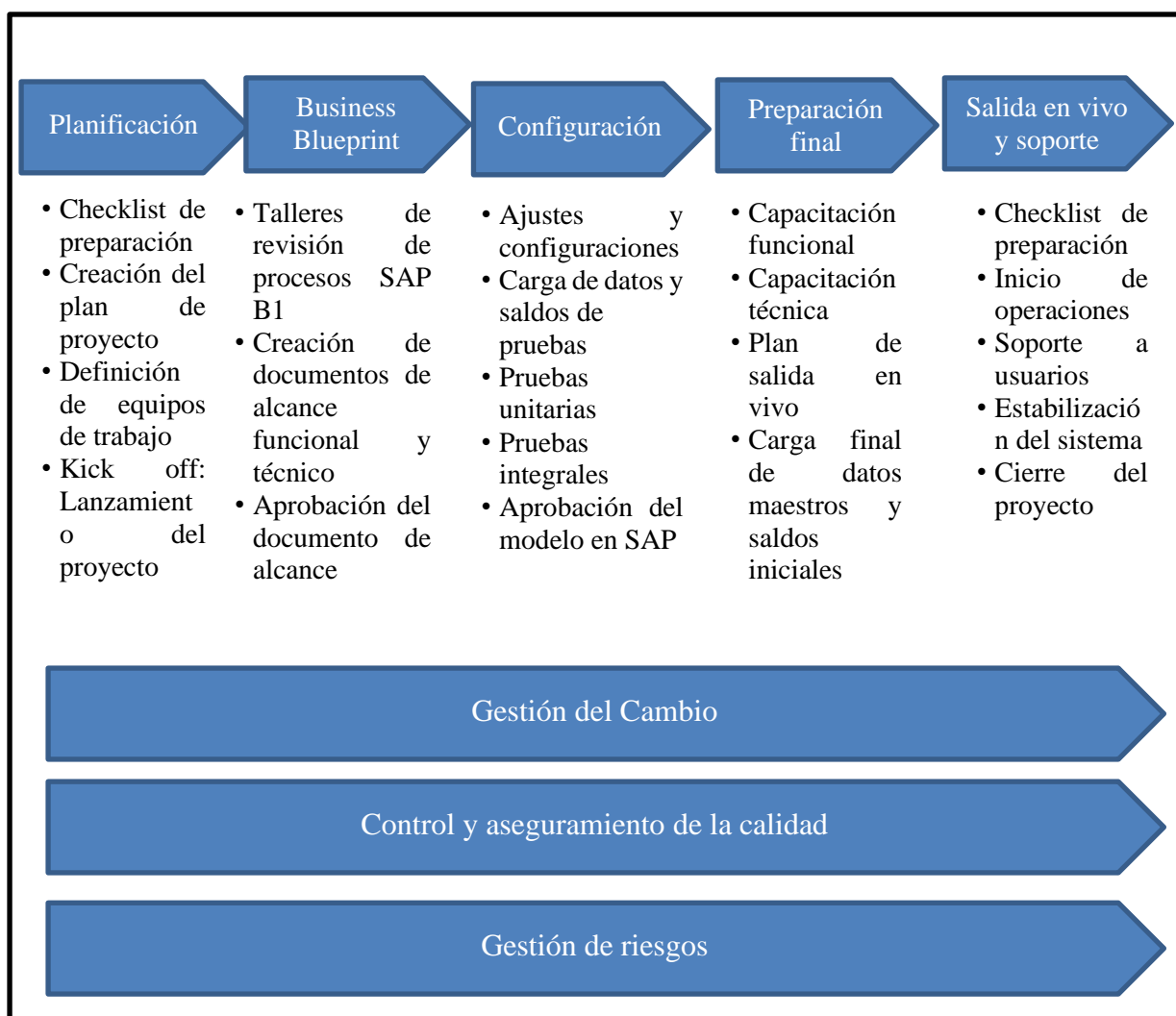


Figura 8: Metodología del proyecto de Implementación de SAP Business One, tomado de propuesta de Ventura Soluciones SAC, Villa (2019).

3.6.2.2. Business Blueprint (Mapa de Procesos)

“IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA SAP BUSINESS ONE PARA EL MEJORAMIENTO DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA EMPRESA FLORIDABLANCA S.A.C. DEL DISTRITO DE SAN ISIDRO, LIMA-PERÚ, EN EL AÑO 2020

En esta etapa del proyecto se realizó diez talleres de levantamiento de procesos de las diferentes áreas de la empresa Floridablanca SAC, Ventura Soluciones a través de uno de los consultores realizamos los talleres y se realizó el mapeo de los procesos expuesto por cada jefe de área, armando un diagrama futuro de la estructura de la empresa Floridablanca SAC.

Asimismo, Ventura Soluciones elaboró los documentos de cada proceso, documentos de alcance; que posteriormente fueron aprobados por la gerente general, gerente del proyecto, contador, jefe de cada área.

Por otro lado, también se capacitó en el llenado de plantillas de datos maestros de cada proceso.

3.6.2.3. Configuración del proyecto SAP Business One

En esta etapa Ventura Soluciones, realizó las configuraciones y personalizaciones de los procesos levantado en el BluePrint, también realizó la carga de datos maestros de la información de Floridablanca SAC.

Además, se realizó diez talleres de pruebas con los jefes de cada área, y demás equipo de Floridablanca con la finalidad de certificar que los procesos configurados sean los que se mapearon en los primeros talleres.

3.6.2.4. Preparación final del proyecto SAP Business One

“IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA SAP BUSINESS ONE PARA EL MEJORAMIENTO DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA EMPRESA FLORIDABLANCA S.A.C. DEL DISTRITO DE SAN ISIDRO, LIMA-PERÚ, EN EL AÑO 2020

En esta etapa se realizaron 18 talleres de capacitación a los usuarios finales de la empresa, jefes de área y asistentes, también se realizó la capacitación técnica al administrador del sistema con la finalidad que brinde soporte después de culminado el proyecto.

Asimismo, se realizó el llenado de las plantillas finales de datos maestros y saldos iniciales.

Igualmente se elaboró y dio a conocer, a los usuarios del sistema, un plan de salida en vivo y de puesta al día.

3.6.3. Soporte del Proyecto SAP Business One

Para el soporte se puso en marcha el plan de salida en vivo y puesta al día de la documentación de desfase.

Ventura soluciones, brindó a Floridablanca, dos semanas de soporte, para el apoyo ante dificultades de los usuarios para manejar el sistema.

Se elaboró reportes diarios del rendimiento del sistema y del avance de ingreso de información al sistema.

Reunión de cierre del proyecto con aprobación de los estados financieros resultantes de SAP Business One

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

Para la evaluación de resultados del impacto de la implementación de SAP Busines One en los procesos Administrativos de la empresa Floridablanca SAC, se aplicó una encuesta de 10 preguntas, también se ha hecho el tratamiento estadístico a información de inventarios y horas del personal administrativo, asimismo se ha realizado el diseño de flujogramas de procesos administrativos, detallando el resultado del levantamiento, adecuación y ordenamiento de los principales procesos de la empresa Floridablanca SAC.

4.1. Resultados basados en información histórica y actual de la empresa Floridablanca SAC

4.1.1. Resultados respecto al mejoramiento del control de inventarios de los almacenes de la empresa Floridablanca SAC:

Tabla 7

Pérdida de inventarios en los almacenes de Floridablanca SAC

Artículos	Pérdida de inventarios julio- setiembre 2019	Pérdidas de inventarios julio - setiembre 2020
Envases espárragos	8%	2%
Envases uvas	2%	1%
Envases paltas	3%	1%
Envases mango	1%	0%
Fertilizantes	4%	2%
Agroquímicos	3%	1%
Guano	1%	0%
Espárrago - propio	12%	2%
Espárrago - acopio	13%	4%
Palta - acopio	15%	5%

Fuente: Elaboración propia, basado en Kardex 2019 y 2020 de Floridablanca SAC



Figura 9 : Pérdida de inventarios en los almacenes de Floridablanca SAC, elaboración propia.

Nota: Comparación de cantidad de perdida de principales grupos de inventarios entre julio a setiembre 2019 y julio a setiembre 2020, se ha tomado el primer trimestre del uso del Sistema SAP Business One.

Interpretación: En los últimos años la empresa Floridablanca SAC, debido a su crecimiento ha tenido dificultad para el control de inventarios, con el uso del Sistema SAP Busines One, observamos que la pérdida de inventarios ha disminuido significativamente, con un 72% en base al total del periodo 2019, en los primeros meses de su uso.

**4.1.1. Resultados respecto al mejoramiento del control de horas extras de los
trabajadores administrativos de la empresa Floridablanca SAC:**

Tabla 8
Horas Extras de los empleados administrativos de Floridablanca SAC

Código de empleado	Horas extras junio- setiembre 2019	Horas extras junio - setiembre 2020
CJ001	31	12
CC002	25	6
PM003	12	3
RJ004	8	2
AC005	15	5
RR006	12	2
MF007	22	11
SM008	28	4
YF009	5	1
PC010	43	5
CA011	12	4
CI012	35	9
DR013	6	0
EN014	28	2
FI015	25	4
HA016	4	0
LJ017	44	18
ME018	8	0
MJ019	2	0
PE020	62	15
TOTAL	427	103

Fuente: Elaboración propia, basado en Registro de asistencia 2019 y 2020 de los empleados administrativos de Floridablanca SAC

“IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA SAP BUSINESS ONE PARA EL MEJORAMIENTO DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA EMPRESA FLORIDABLANCA S.A.C. DEL DISTRITO DE SAN ISIDRO, LIMA-PERÚ, EN EL AÑO 2020

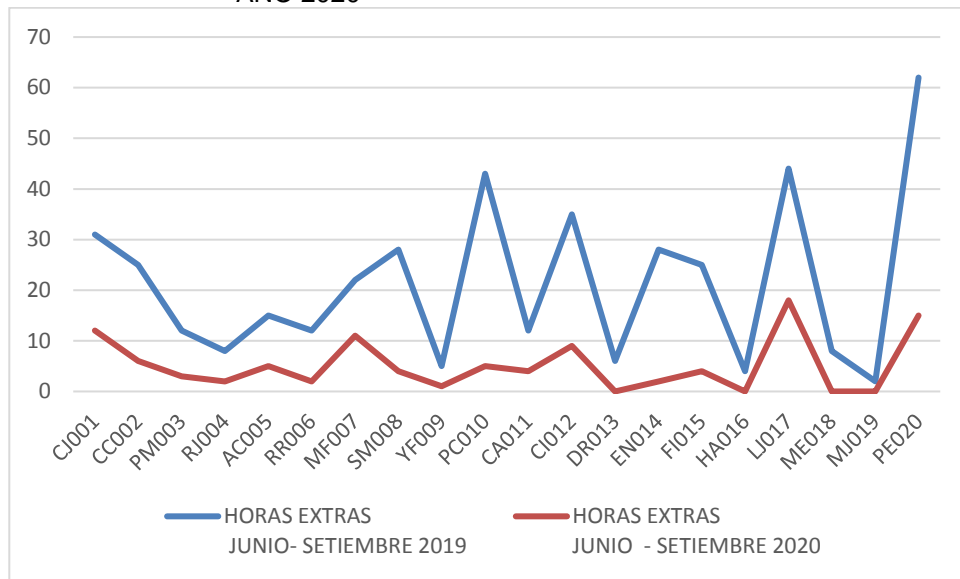


Figura 10: Horas Extras de los empleados administrativos de Floridablanca SAC. Elaboración propia.

Nota: Comparación de cantidad de horas extras de los empleados administrativos de la empresa Floridablanca SAC entre junio a setiembre 2019 y junio a setiembre 2020, se ha tomado los primeros meses de uso del Sistema SAP Business One.

Interpretación: Floridablanca SAC, ha reducido significativamente las horas extras generadas por los trabajadores administrativos, en el año 2019 en el periodo de junio a setiembre acumularon un total de 427 horas, con la implementación y uso sistema SAP Busines One las horas se redujeron a 103, equivalente a un 75% del total de horas acumuladas en el año anterior en los mismos periodos, los mismos que conllevan a una reducción importante de costos fijos.

4.2. Resultados basados en la encuesta: La muestra y población donde se desarrolló el proyecto de implementación de SAP Business One fue de 20 trabajadores administrativos de la empresa Floridablanca SAC, para la recolección de información de resultados se elaboró mediante la técnica de la encuesta, se utilizó como instrumento un cuestionario, en la que se consideró 5 indicadores, el primero, conocimiento de la utilidad y beneficios del SAP Business One, el segundo, nivel de manejo del Sistema SAP Business One después de la implementación, el tercero, mejora de los procesos administrativos después de la implementación, el cuarto, grado de aceptación y satisfacción del Sistema SAP Business One y por último, nivel de manejo del equipo responsable de la implementación del Sistema SAP Business One

4.2.1. Conocimiento de la utilidad y beneficios del SAP Business One

Pregunta N° 1: ¿Había manejado anteriormente SAP Business One o un sistema similar?

Tabla 9

Manejo del sistema SAP Business One por los trabajadores Administrativos de Floridablanca SAC

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	3	15,0	15,0	15,0
No	17	85,0	85,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia mediante el SPSS V.25.

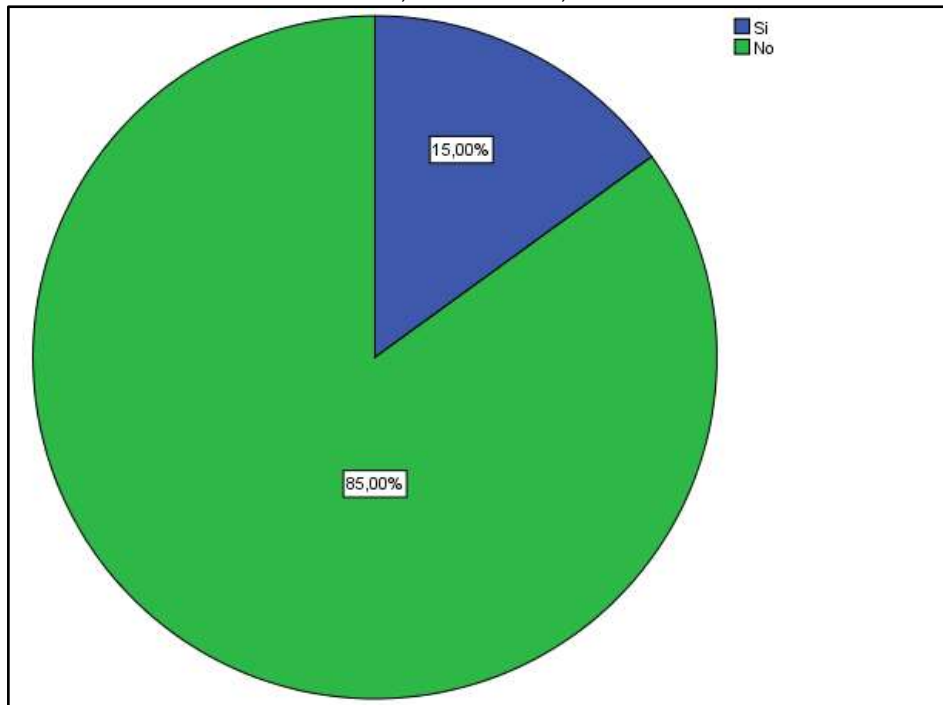


Figura 11: Manejo del sistema SAP Business One por los trabajadores Administrativos de Floridablanca SAC. Elaboración propia mediante el SPSS V.25

Lectura de resultados: En la figura 11 refleja que 85% de los trabajadores administrativos de la empresa Floridablanca SAC no ha manejado anteriormente SAP Business One o un sistema similar y un 15% si ha manejado el sistema SAP Business un sistema similar.

Interpretación: El 85 % de los trabajadores de la empresa Floridablanca SAC nunca había manejado el sistema SAP Business One, es por ello que les ha sido más complicado entender los procesos y ha requerido de un poco más de tiempo y concentración para poder asimilar los contenidos en las capacitaciones dadas durante el desarrollo del proyecto.

Pregunta N° 2: Respecto a las características de SAP Business One, ¿Cuál de las siguientes destaca?

Tabla 10
Características de SAP Business One

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Didáctico y amigables	5	25,0	25,0	25,0
Detectan errores en mis procesos	2	10,0	10,0	35,0
Integrado	6	30,0	30,0	65,0
Trabaja en línea, y evita reprocesos	7	35,0	35,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia mediante el SPSS V.25.

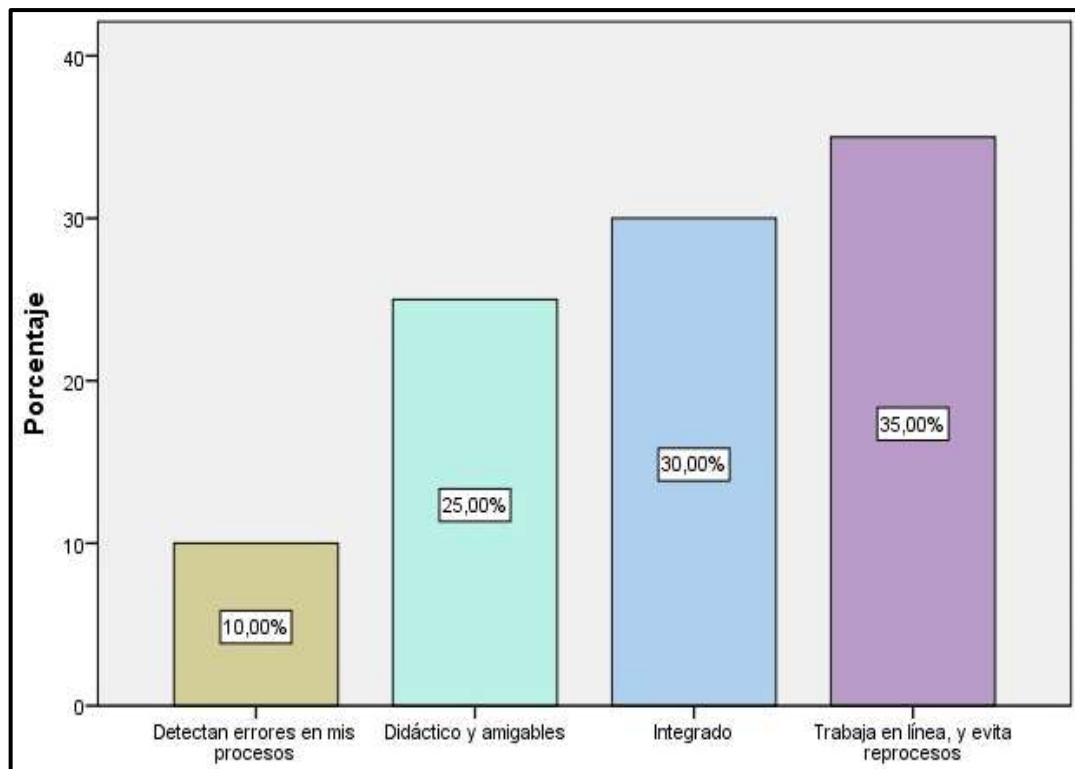


Figura 12: Características de SAP Business One. Elaboración propia mediante el SPSS V.25

Lectura de resultados: En la figura 12, se observa que el 35% de los trabajadores destacan la característica que el sistema SAP Business One trabaja en línea, y evita reprocesos,

mientras que un 30% rescatan como principal característica el ser integrado, por otro lado un 25% de los trabajadores se inclinan por la característica de ser didáctico y amigable, con un menor porcentaje de solo el 10% destacan la característica sobre la detección de errores en los procesos administrativos de Floridablanca SAC

Interpretación: El 90% de los encuestados destaca como principales características de SAP Business One, a sus beneficios como sistema de fácil comprensión didáctica y amigable de sus procedimientos, como un sistema integrado de procesos y la particularidad de ser trabajado en línea.

4.2.2. Manejo del Sistema SAP Business One, después de la implementación

Pregunta N° 3: ¿Cómo le resultó la implementación de Sap Business One?

Tabla 11

Complejidad en la implementación del proyecto SAP Business One

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Fácil	8	40,0	40,0	40,0
Difícil	5	25,0	25,0	65,0
Manejable	7	35,0	35,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia mediante el SPSS V.25.

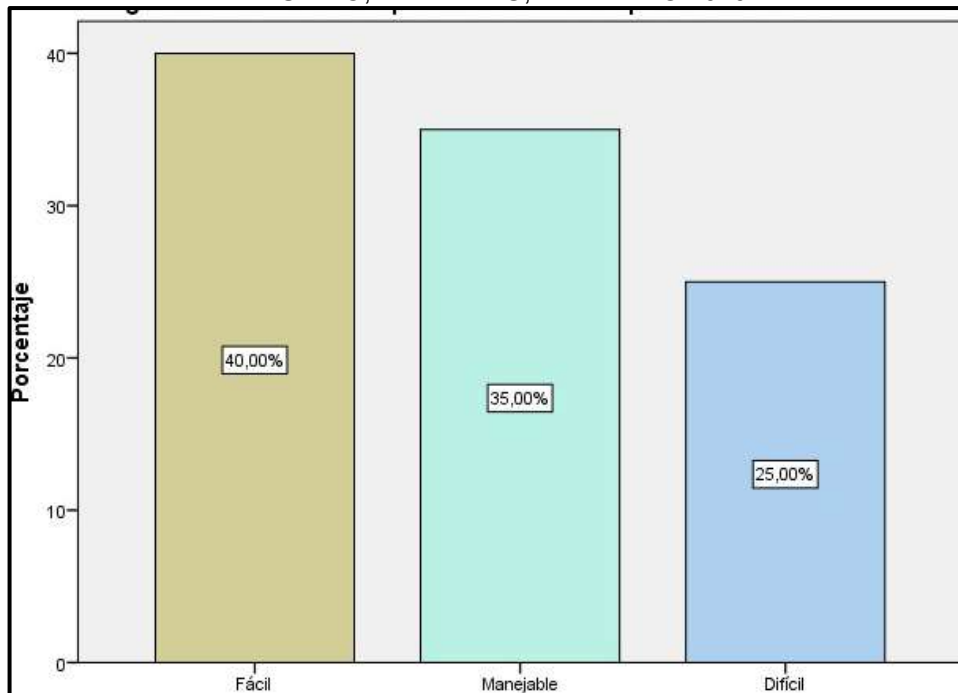


Figura 13: Complejidad en la implementación del proyecto SAP Business One. Elaboración propia mediante el SPSS V.25

Lectura de resultados: En la figura 13, se observa que al 40% de los trabajadores les resultó fácil la implementación de SAP Business One, cercano a este porcentaje al 35% le fue manejable mientras que a un 25% le resultó difícil dicha implementación.

Interpretación: El 75% de los encuestados refiere que le resultó fácil la implementación de SAP Business One y pudieron manejar las actividades durante la ejecución, muy por el contrario, un 25 % le fue dificultoso llevar con los procesos que una implementación requiere.

Pregunta N° 4: ¿Cómo se ha adaptado a los nuevos procesos de Sap Business One?

Tabla 12

Adaptación al Sistema SAP Business One

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Aún no me adapto	5	25,0	25,0	25,0
Ya me adapté al entorno y manejo rápidamente el sistema	15	75,0	75,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia mediante el SPSS V.25.

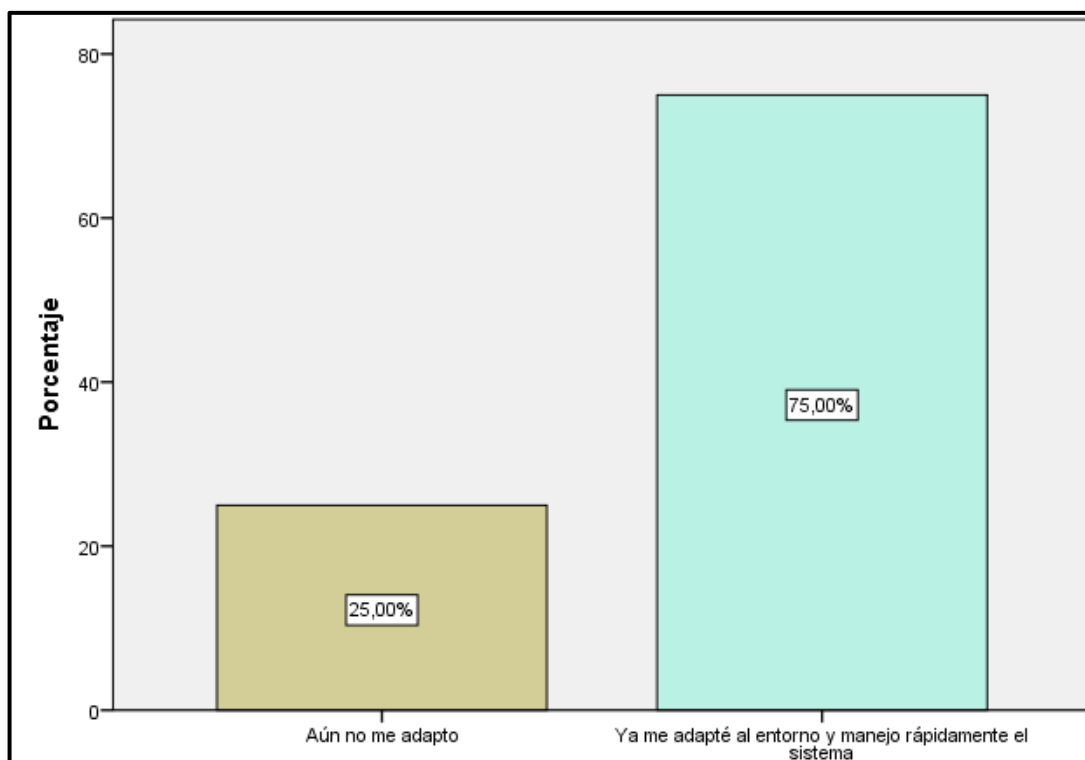


Figura 14: Adaptación al sistema SAP Business One. Elaboración propia mediante el SPSS V.25

Lectura de resultados: En la figura 14, se observa que un 75% de los trabajadores de Floridablanca SAC ya se ha adaptado al entorno y maneja rápidamente SAP Business One, mientras que un 25% aun no logra adaptarse a los nuevos procesos del sistema.

Interpretación: Podemos apreciar que, en su mayoría, los encuestados ya se adaptaron al entorno y están manejando con rapidez el sistema, con lo que podemos inferir que en un corto plazo los demás trabajadores se alinearán y seguirán el ritmo del manejo del Sistema SAP Business One.

4.2.3. Mejora de los procesos administrativos, después de la implementación

Pregunta N° 5: Respecto a los nuevos flujogramas definidos ¿Cuál de las siguientes alternativas destaca?

Tabla 13

Complejidad de los nuevos flujogramas de procesos administrativos de la empresa Floridablanca SAC

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Tengo más claro los procesos de mi área	11	55,0	55,0	55,0
Son sencillos, entendibles y fáciles de llevar	9	45,0	45,0	100,0
Prefiero regresar a la forma como trabajaba anteriormente	0	0,0	0,0	100,00
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia mediante el SPSS V.25.

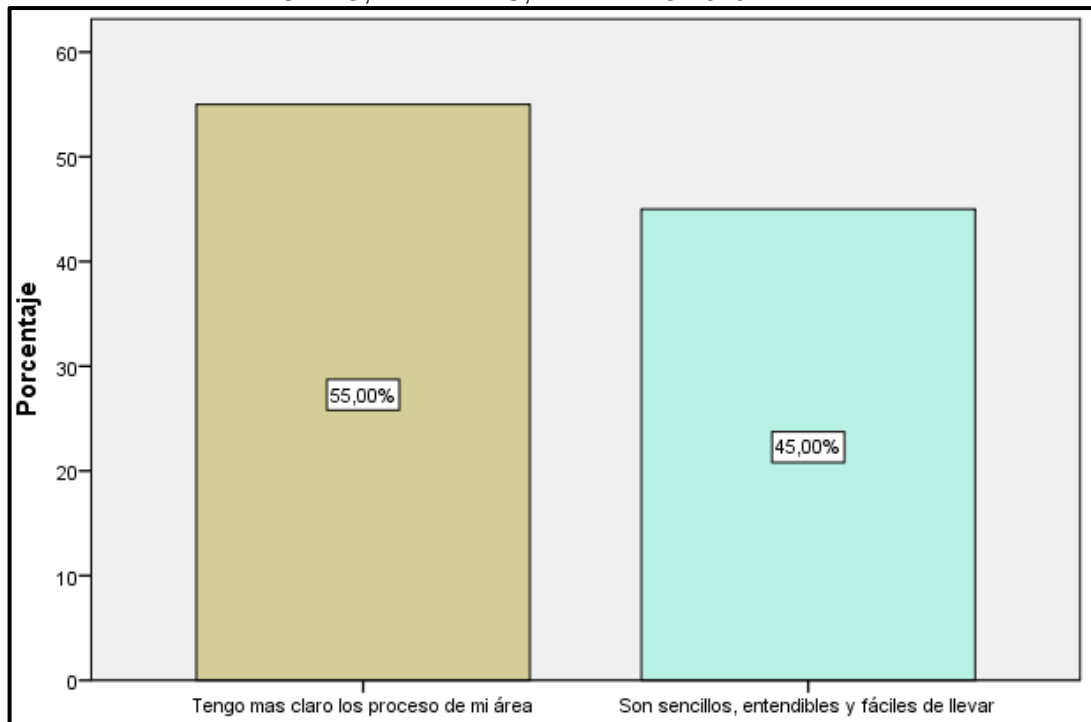


Figura 15: Complejidad de los nuevos flujogramas de procesos administrativos de la empresa Floridablanca SAC. Elaboración propia mediante el SPSS V.25

Lectura de resultados: Se observa en la figura 15, que el 55 % tiene más claro los procesos de su área y un 45 % y un 45% considera que los nuevos flujogramas son sencillos, entendibles y fáciles de llevar.

Interpretación: Con la definición de nuevos flujogramas, el total de los encuestados tiene más claro los procesos de su área y además destacan que son sencillos, entendibles y fáciles de llevar, por consiguiente, no regresarían al anterior sistema.

Pregunta N° 6: Con el empleo de SAP Business One ¿Crees que los procesos administrativos de su área se han agilizado significativamente?

Tabla 14
Percepción de agilización de procesos administrativos de la empresa Floridablanca SAC

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	19	95,0	95,0	95,0
No	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia mediante el SPSS V.25.

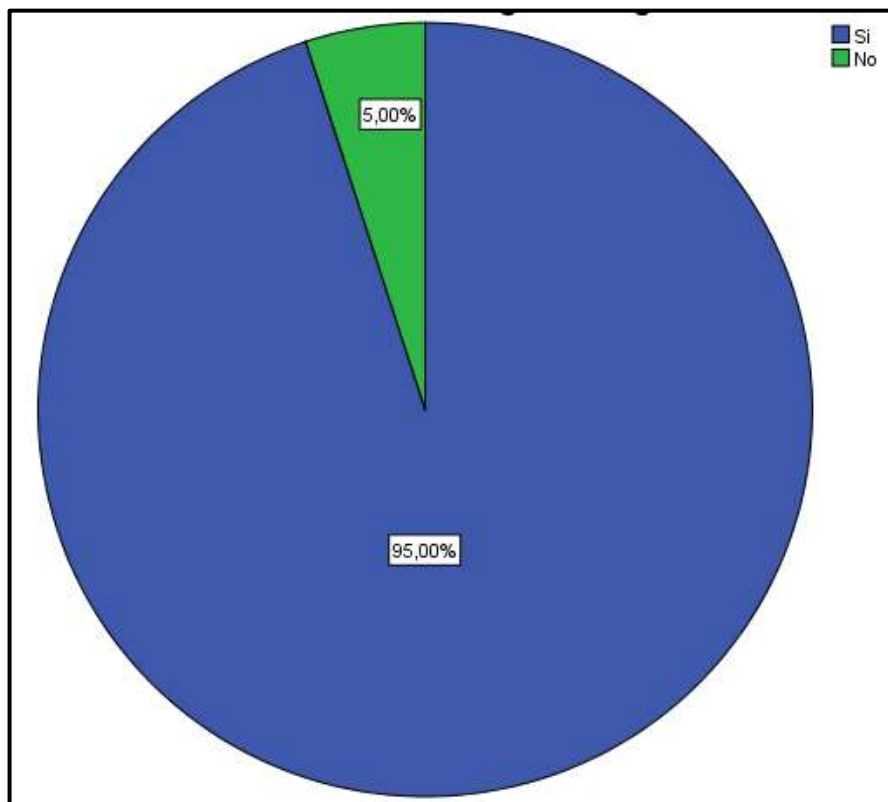


Figura 16: Percepción de agilización de procesos administrativos de la empresa Floridablanca SAC. Elaboración propia mediante el SPSS V.25

Lectura de resultados: Se aprecia en la figura 16, que el 95% de los trabajadores de Floridablanca SAC perciben que sus procesos administrativos se han agilizado significativamente, mientras que un 5% considera lo contrario.

Interpretación: Uno de los principales problemas que tenía Floridablanca SAC era la lentitud en los procesos administrativos, al no trabajar en línea, los procesos se repetían en todo el flujo de la empresa, al implementar el Sistema este se agilizó significativamente, con un resultado de 95% de los encuestados se corrobora esta afirmación.

Pregunta N° 7: Respecto al control de información ¿Cuál de las siguientes alternativas mejoró con el uso de Sap Business One?

Tabla 15

Beneficios de SAP Business One para el control de información en la empresa Floridablanca SAC

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Pérdida de inventarios	4	20,0	20,0	20,0
Respuesta de reclamos a clientes	4	20,0	20,0	40,0
Reportería y formatería	5	25,0	25,0	65,0
Horas de trabajo	7	35,0	35,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Figura: Elaboración propia mediante el SPSS V.25.

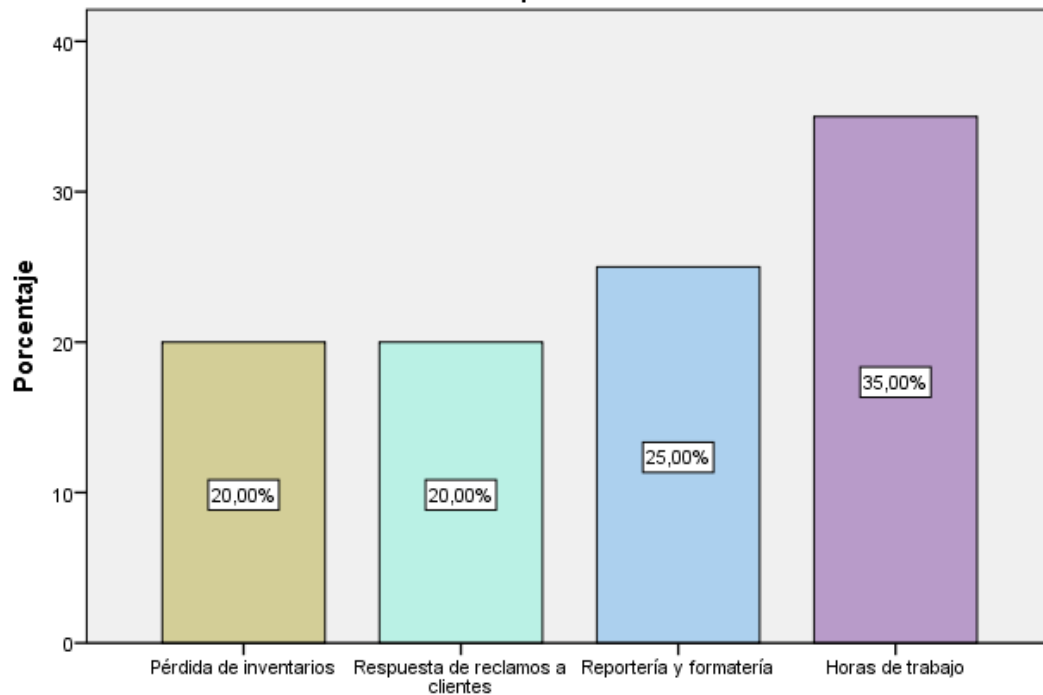


Figura 17: Beneficios de SAP Business One para el control de información en la empresa Floridablanca SAC. Elaboración propia mediante el SPSS V.25

Lectura de resultados: Se observa en la figura 17, que un 35% considera que con el uso de SAP Business One, disminuyó las horas de trabajo, seguido de un 25 % que considera que la reportería y formatearía mejoró, asimismo un 20 % consideran mejoras en la respuesta a reclamos de clientes y pérdida de inventarios.

Interpretación: El 60 % de los encuestados destaca que se mejoró en el control de información, con el acceso inmediato a reportes y formatos, asimismo disminuyó las horas de trabajo. Por otro lado, un 40% considera que hay un mayor control en inventarios y con la información en línea se puede dar respuesta a los reclamos de clientes de manera cuasi inmediata.

Pregunta N° 8: ¿Cree que el sistema le ayuda a la toma de decisiones en su labor
 diaria dentro de la empresa?

Tabla 16
*Impresión sobre el apoyo en la toma de decisiones del sistema SAP
 Business One*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	20	100,0	100,0	100,0
No	0	0,0	0,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia mediante el SPSS V.25.

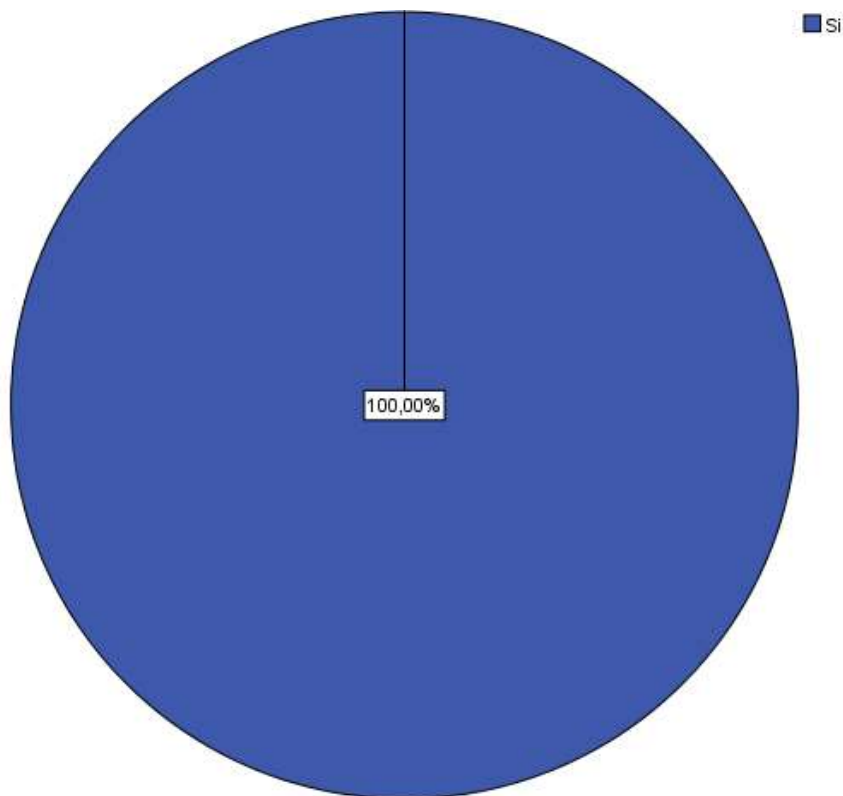


Figura 18: Impresión sobre el apoyo en la toma de decisiones del sistema SAP Business One.
 Elaboración propia mediante el SPSS V.25



Lectura de los resultados: Se observa en la figura 18 que el 100% de los trabajadores de Floridablanca considera que el sistema SAP Business One ayuda a la toma de decisiones en su labor diaria dentro de la empresa.

Interpretación: SAP Business One al ser un programa mediante el cual se puede obtener información inmediata, todas las áreas hasta altos directivos pueden hacer un corte y obtener datos reales de la situación de la empresa, los mismos que ayudan a encontrar alternativas de soluciones a problemas encontrados en determinados momentos, por ello, al conocer de esto vivencialmente, con certeza todos los encuestados reafirman que el sistema implementado ayuda a la toma de decisiones en su labor diaria dentro de la empresa, decisiones a nivel de área, entorno y gerenciales.

4.2.4. Grado de aceptación y satisfacción del Sistema SAP Business One

Pregunta N° 9: En general, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la implementación de SAP Business One?

Tabla 17

Nivel de satisfacción del sistema SAP Business One

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Satisfecho	8	40,0	40,0	40,0
Muy satisfecho	12	60,0	60,0	100,0
No me gusta el sistema	0	0,0	0,0	100,00
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia mediante el SPSS V.25.

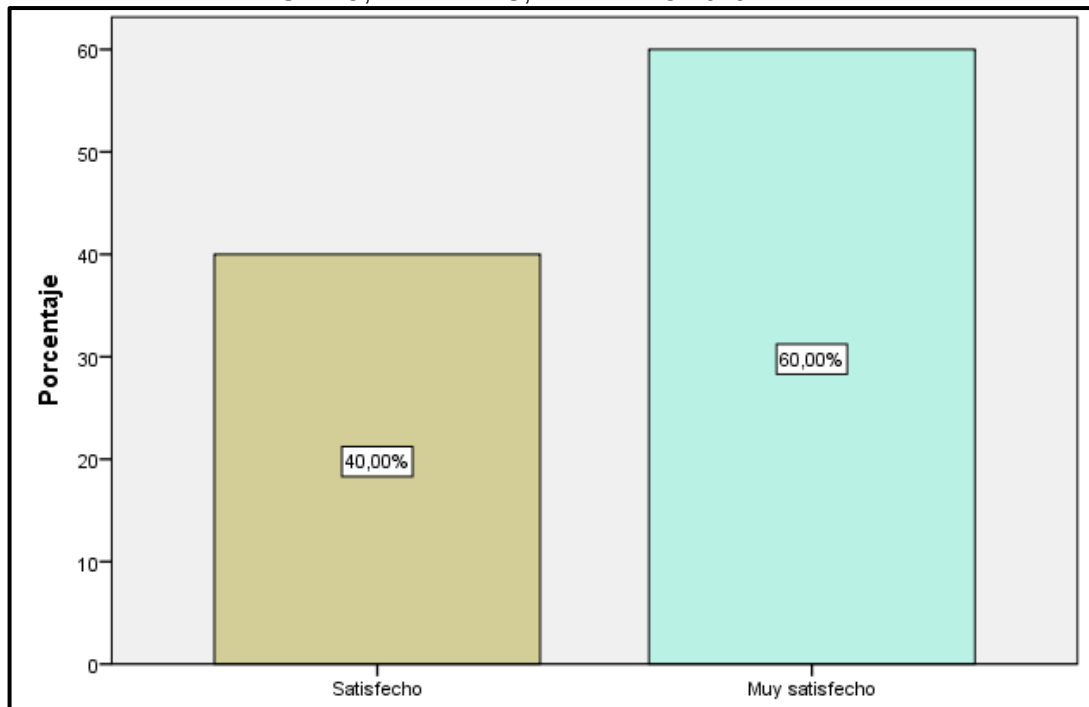


Figura 19: Nivel de satisfacción del sistema SAP Business One. Elaboración propia mediante el SPSS V.25

Lectura de resultados: De la figura 19 se puede precisar que el 60 % está muy satisfecho con el sistema, asimismo un 40 % refiere que está satisfecho con la implementación de SAP Business One.

Interpretación: Existe unanimidad por parte de los encuestados respecto a la satisfacción con el Sistema SAP Business One, con el cual se puede afirmar que el nivel de aceptación es significativo.

4.2.5. Nivel de manejo del equipo responsable de la implementación del Sistema SAP Business One

Pregunta N° 10: ¿Cómo le pareció el desempeño del equipo encargado de la implementación de SAP Business One?

Tabla 18

Opinión sobre el desempeño del equipo encargado de implementación del sistema SAP Business One

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bueno	12	60,0	60,0	60,0
Bueno	6	30,0	30,0	90,0
Regular	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia mediante el SPSS V.25.

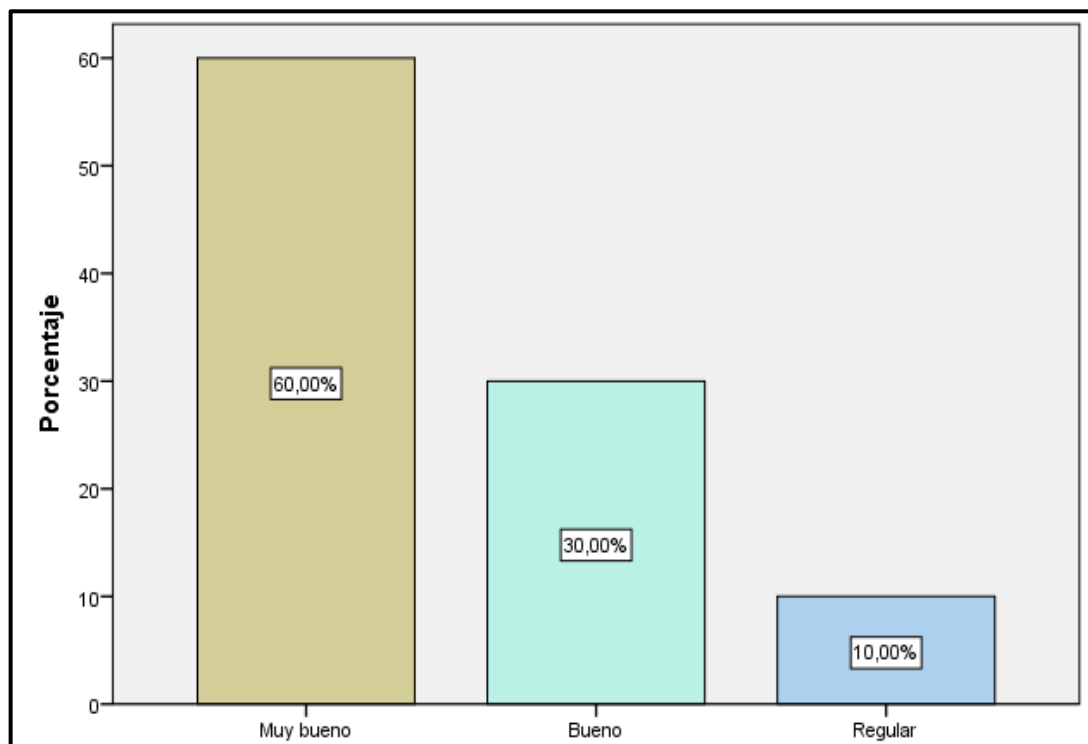


Figura 20: Opinión sobre el desempeño del equipo encargado de implementación del sistema SAP Business One. Elaboración propia mediante el SPSS V.25

Lectura de resultados: Se observa en la figura 20, que el 60 % califica como muy bueno el desempeño del equipo de implementación de SAP Business One, asimismo un 30 % considera que el desempeño fue bueno y un 10 % refiere que el equipo tuvo un desenvolvimiento regular.



Interpretación: El equipo de implementación es una parte primordial del proyecto, el compromiso, puntualidad, liderazgo y trabajo en equipo debe prevalecer para el éxito del proyecto, el equipo cumplió con su objetivo obteniendo una buena aceptación por parte de los encuestados quienes califican como muy bueno y bueno su desempeño.



CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMEDADIONES

- a) Con la implementación del sistema SAP Business One se ha logrado mejorar significativamente los procesos administrativos de la empresa Floridablanca SAC en el año 2020, toda vez que integra todas las áreas finanzas, tesorería, logística, contabilidad, ventas, inventarios y servicio al cliente, ayudando a tomar decisiones inmediatas y certeras, puesto que trabaja en línea, evita reprocesos (35%), es didáctico y amigable, lo mismo que conlleva a agilizar los procesos de la empresa, a dar respuestas a reclamos de clientes, a obtener reportes y formatos con mucha facilidad.
- b) El proyecto SAP permitió la elaboración del Se elaboró el 80 % de los flujogramas de los procesos de las áreas de la empresa Floridablanca SAC en el año 2020, teniendo una aceptación favorable por parte de los trabajadores administrativos, los mismos que en su mayoría se han adaptado al manejo del sistema y consideran que son sencillos, entendibles y fáciles de llevar, además de tener más claro los procesos de su área.
- c) Con la implementación del sistema **SAP Business One** se ha logrado reducir las horas extras del personal de la empresa Floridablanca SAC en un 75% en el primer trimestre de su uso, reduciendo significativamente los costos fijos.
- d) Con la implementación del sistema **SAP Business One** se ha logrado controlar la pérdida de inventarios de los principales artículos en un promedio de 72% en el primer trimestre de su uso, reduciendo significativamente los costos de producción.



- e) Se tuvo una buena aceptación como parte del equipo de implementación del **sistema SAP Business One**, toda vez que se condujo el proyecto aplicando habilidades de liderazgo, compromiso y responsabilidad, el mismo que conllevó al éxito del proyecto, asimismo se controló que el proyecto se desarrolle de acuerdo al cronograma establecido y con el presupuesto asignado, realizando evaluaciones continuas a los avances, parametrizando los tiempos y midiendo la participación de los trabajadores.
- f) Se cumplieron con las metas del proyecto, en corto plazo, debido a que se trabajó en equipo, valorando y aceptando las competencias de los integrantes, con una buena comunicación efectiva, presentando de manera clara y eficaz la información.

LECCIONES APRENDIDAS:

- a) Importante identificar el problema que afronta una empresa, se puede hacer con distintas herramientas, esquema de Ishikawa, con el análisis FODA o DAFO de una empresa, Pareto, entre otras; conociendo una vez la problemática se debe proceder a evaluar opciones y proponer la mejor alternativa de solución, considerando los recursos disponibles ya sean financieros, humanos o tecnológicos, pensando en el retorno de beneficios, con la finalidad de coadyuvar al crecimiento de una empresa.
- b) El éxito de un proyecto radica en la planificación y buen uso de la metodología, el compromiso del equipo que lo conforma y sobre todo la disciplina con la que se llevan a cabo cada etapa.



- c) No todas las empresas se amoldan a los sistemas, son los sistemas son los que se deben amoldar a las empresas, por ello es de vital importancia la selección, pues la elección debe basarse en considerar que un sistema es una inversión a largo plazo y muy probable para toda la vida de la empresa, por ello debe ser actualizable, amoldable, confiable, amigable e integrado.
- d) Siempre se debe considerar a un proyecto en riesgo, y considerar desde un inicio amenazas, para poder enfrentar situaciones como la que el Perú ha pasado este año 2020, siempre debemos apoyarnos en la tecnología, de implementación de SAP Business One estaba contemplado realizarlo presencialmente, pero el proyecto no se pudo desarrollar de esta manera debido a la pandemia, sin embargo a pesar de las dificultades que conlleva realizar un trabajo remoto, mucho más una implementación, se logró a culminar con éxito porque junto al equipo de trabajo supimos acogernos a los medios disponibles y convertir esa debilidad en una oportunidad, pues todas las fases se pudieron grabar y los usuarios consiguieron repasar en reiteradas oportunidades las lecciones.

RECOMENDACIONES

- a) Implementar el módulo de producción, toda vez que cuando una empresa pertenece al rubro agrícola, es de vital importancia contar con este módulo, puesto que se podrá tener un mayor control desde la siembra hasta la venta final de los productos que comercializan.
- b) Capacitación y actualización constante sobre los procesos y flujos a medida que las sociedades vayan creciendo, haciendo uso de la ventaja de SAP Business One que es un sistema que puede amoldarse a las necesidades de la empresa.
- c) Hacer mantenimiento constante a la arquitectura de SAP Business One, asimismo realizar copias de seguridad en periodos cortos y por diferentes canales, con la finalidad de resguardar la información de las empresas.
- d) Los usuarios finales deben explorar y usar la totalidad de los módulos según su área que le corresponda, asimismo siempre tener en cuenta que toda información que se introduzca en el sistema se verá reflejado en el mismo momento a todos los usuarios que tengan acceso, esto significa que siempre deben tener la información completa y a la fecha, al trabajar en línea, SAP Business One repercutirá en los demás procesos, de ello depende el acceso a información fidedigna e inmediata para la toma de decisiones.
- e) Usar la gestión de proyectos como parte primordial, en el crecimiento de la empresa, esto ayuda a que la empresa este constantemente evaluando las necesidades que se van presentando, así detectar a tiempo los problemas y evitar costos innecesarios.

REFERENCIAS

- Zegarra, E. (2019). Auge agroexportador en el Perú: un análisis de sobrevivencia de productos y empresas. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Cies_Peru/publication/336370092_Auge_agroexportador_en_el_Peru_un_analisis_de_sobrevivencia_de_productos_y_empresas/inks/5d9e203ca6fdcc04fac5ddd0/Auge-agroexportador-en-el-Peru-un-analisis-de-sobrevivencia-de-productos-y-empresas.pdf
- SIICEX. (2020). *PRINCIPALES 10 EXPORTADORES*. Obtenido de SIICEX: <http://www.siicex.gob.pe/>
- ITMPlatform. (2012). ITMPlatform. Obtenido de <https://www.itmplatform.com/es/blog/estrategia-de-sistemas-de-informacion/#:~:text=Conceptualmente%20una%20estrategia%20de%20sistemas,medios%20para%20alcanzar%20sus%20objetivos.>
- García Guanilo, Y. A., & Choquehuanca Nuñez, J. M. (2016). La implementación del Sap Business One y su influencia en la gestión de la empresa Letreros Corporativos S.A. (Tesis de pregrado) Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/352/6/GARCIA%20GUANILO%20YASSER%20-%20CHOQUEHUANCA%20NUNEZ%20JULIA.pdf>
- Morales Rubio, S. J. P. (2018). Sistema SAP Business One para mejorar los procesos administrativos en la empresa CREATRA S.A.C., La Esperanza, Trujillo, 2018. (Tesis de pregrado) Obtenido de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RUPD_d22d43513b2343dbe5193017c1a80507

Chávez Diaz, J. O., & Monge Miranda, S. R. (2017). El impacto de la implantación del ERP SAP Business One, utilizando la metodología ASAP en la empresa Noblecorp S.A.C. (Tesis de pregrado) Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/396><http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/396/1/CHAVEZ%20DIAZ%20JORGE%20-%20MONGE%20MIRANDA%20SILVIO.pdf>

Pérez Serrano, J. M. (2019). Impacto de la implementación de un sistema SAP Business One en una empresa del sector de la distribución. Obtenido de https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/88966/PEREZ_SERRANO_JM_161.pdf?sequence=1&isAllowed=y

SAP. (2020). SAP SE. Obtenido de SAP CORPORATE WEB SITE: <https://www.sap.com>

Soto, D. (2017). Nextech Education Center. Obtenido de <https://nextech.pe/que-es-sap-y-para-que-sirve-sap/>

Galiana, P. (2020). *iebschool*. Obtenido de ¿Qué es SAP y para qué sirve?: Obtenido de <https://www.iebschool.com/blog/que-es-para-que-sirve-sap-management/>

Flores Chamba, E. Y. (2014). Alternativas de implementación de un sistema ERP en una pyme agroindustrial Peruana Obtenido de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2043/ING_541.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Castro, J. (2017). *Corponet* . Obtenido de <https://blog.corponet.com.mx/top-10-de-beneficios-sap-business-one>

Seidor mss. (s.f.). *Sap Business One*. Obtenido de <http://sapbusinessone.com.pe/?gclid=CjwKCAjw19z6BRAYEiwAmo64LSPWL1i>



8dpAc2OZDe_uBdSxrHDWe7j0uTUzBCyn7OTKyIVIpRi5b_BoCjyQQAvD_Bw

E

Castro, J.(2020). *Corponet*. Obtenido de <https://blog.corponet.com.mx/modulos-erp-sap-business-one>

Silva, H. L. (2016). Fases del proceso administrativo. Obtenido de

http://www.academia.edu/10345521/Fases_del_proceso_administrativo

Chen, C. (2019). "Proceso administrativo". En: *Significados.com*. Disponible en:

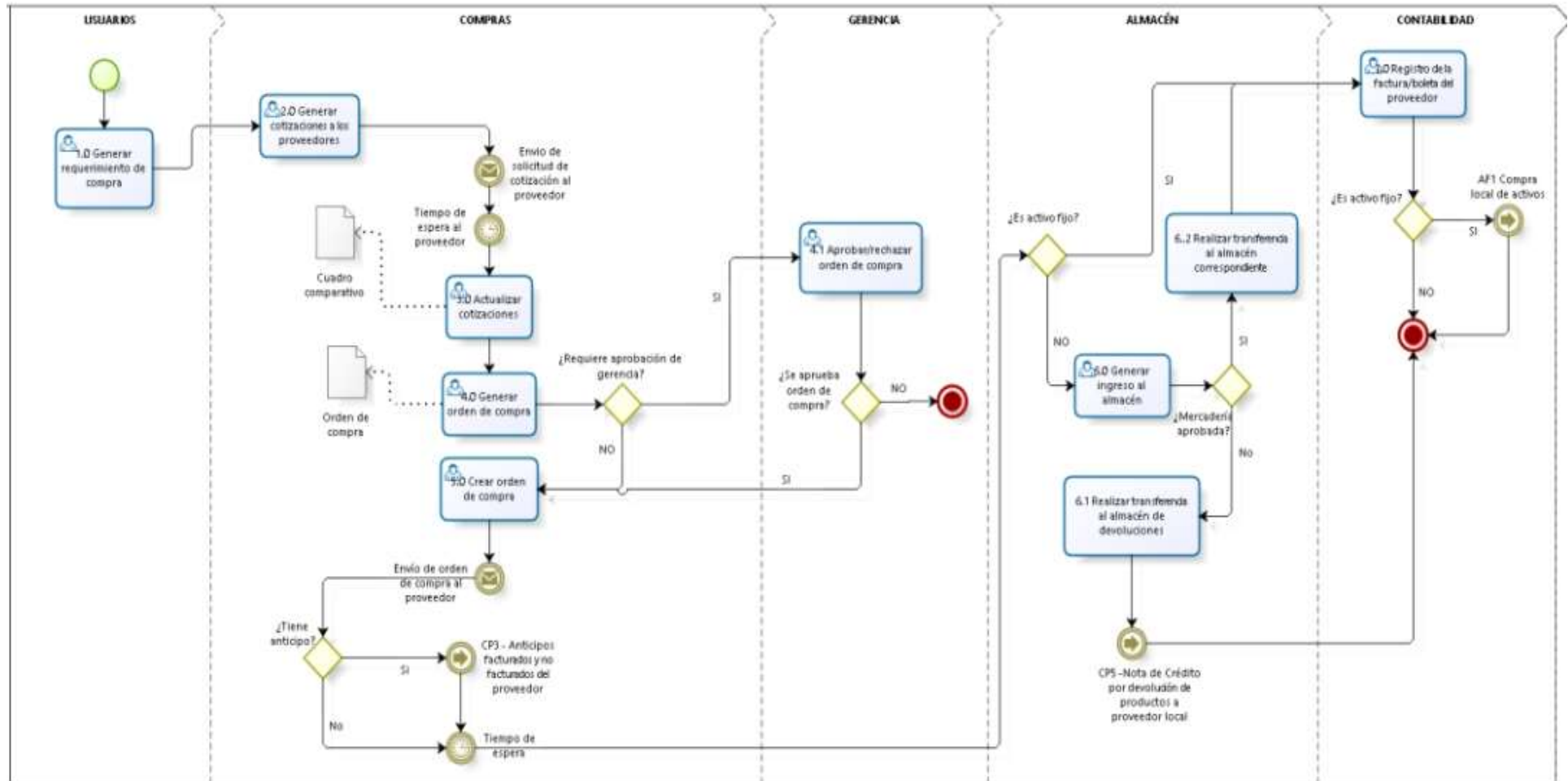
<https://www.significados.com/proceso-administrativo/>

López, R. C. (2012). Proceso administrativo. Red Milenio. Obtenido de

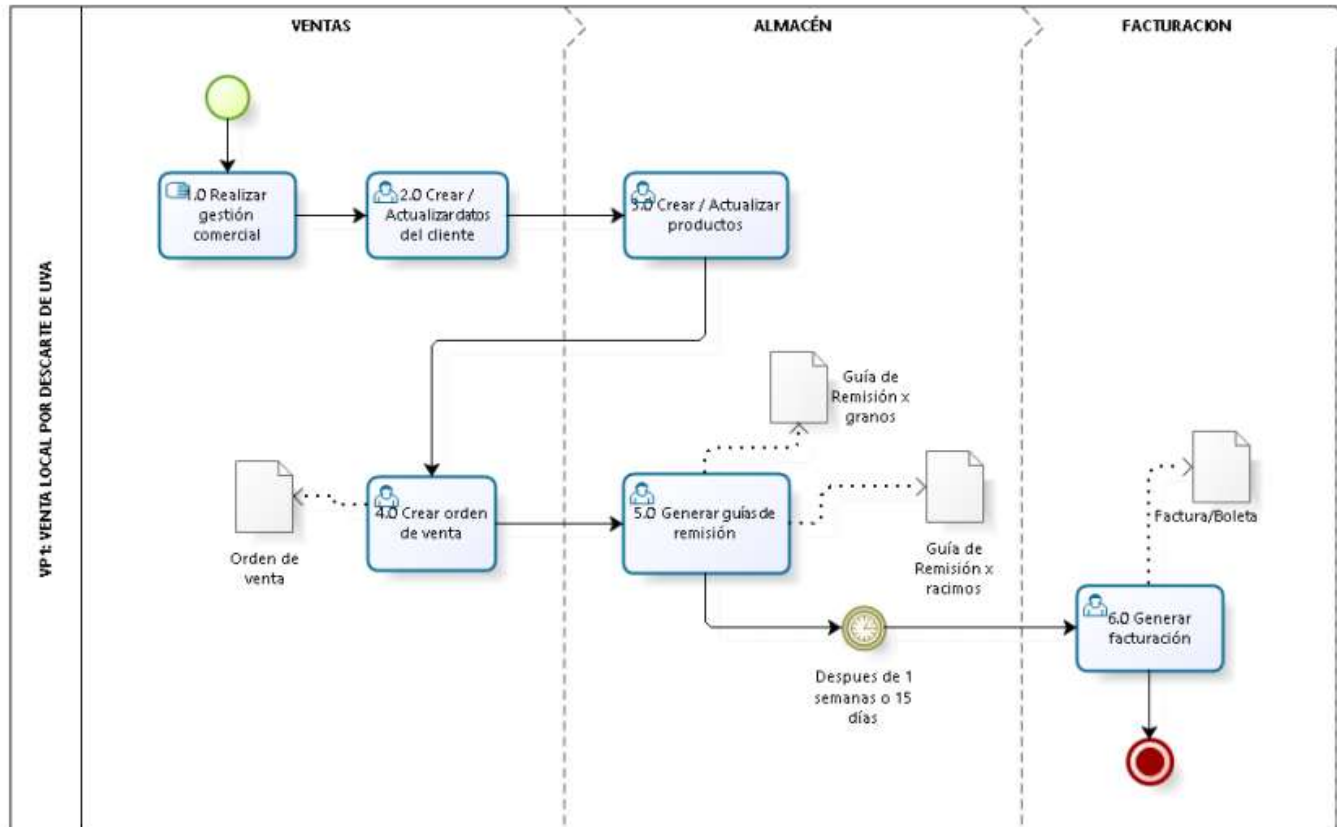
<http://inca.edu.mx/ACERVO%20BIBLIOGRAFICO/docs/Administracion%20I%20Proceso%20Administrativo%20Rebeca%20Cordova%20Lopez.pdf>

ANEXOS

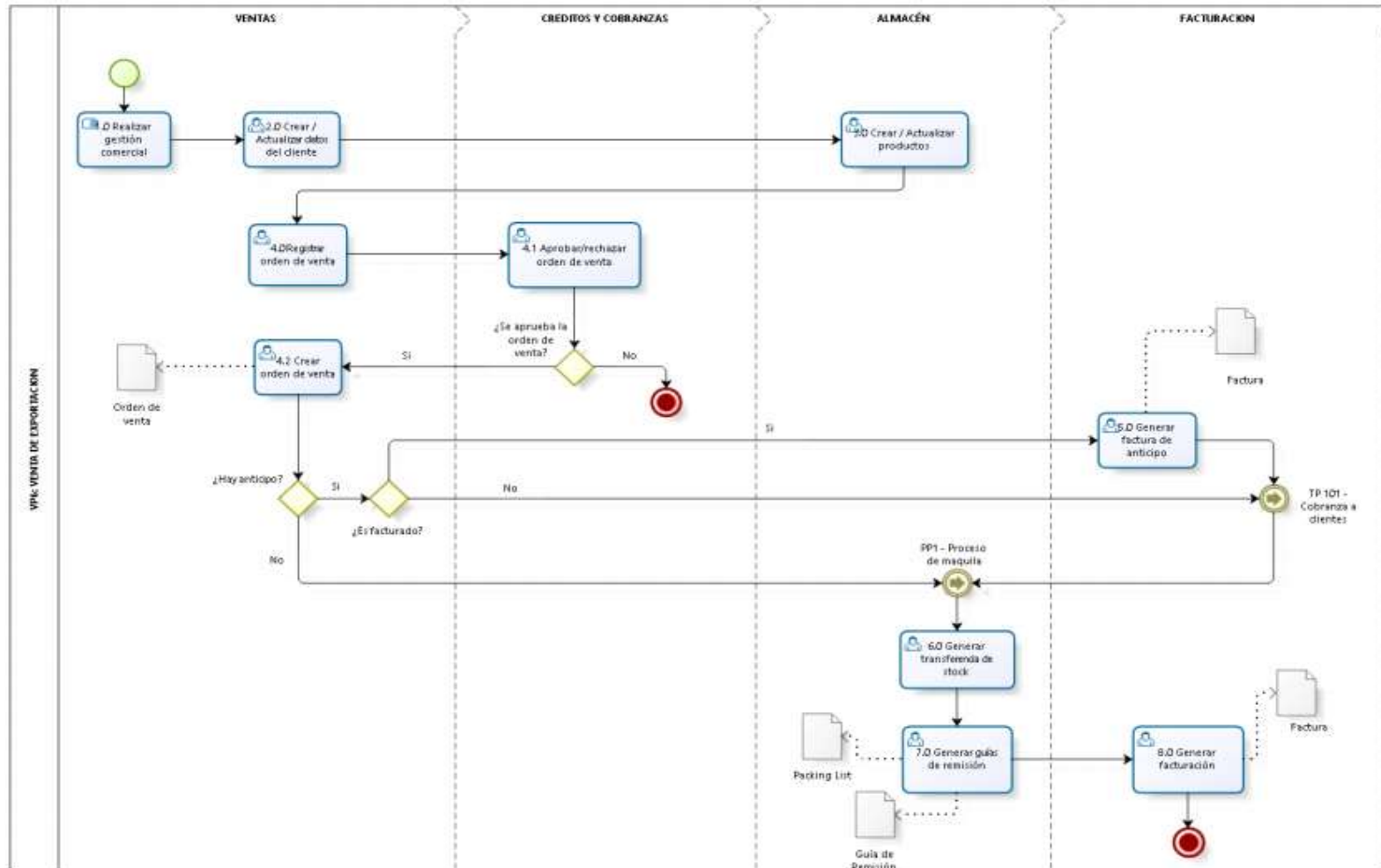
ANEXO N.º 1 FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE COMPRAS



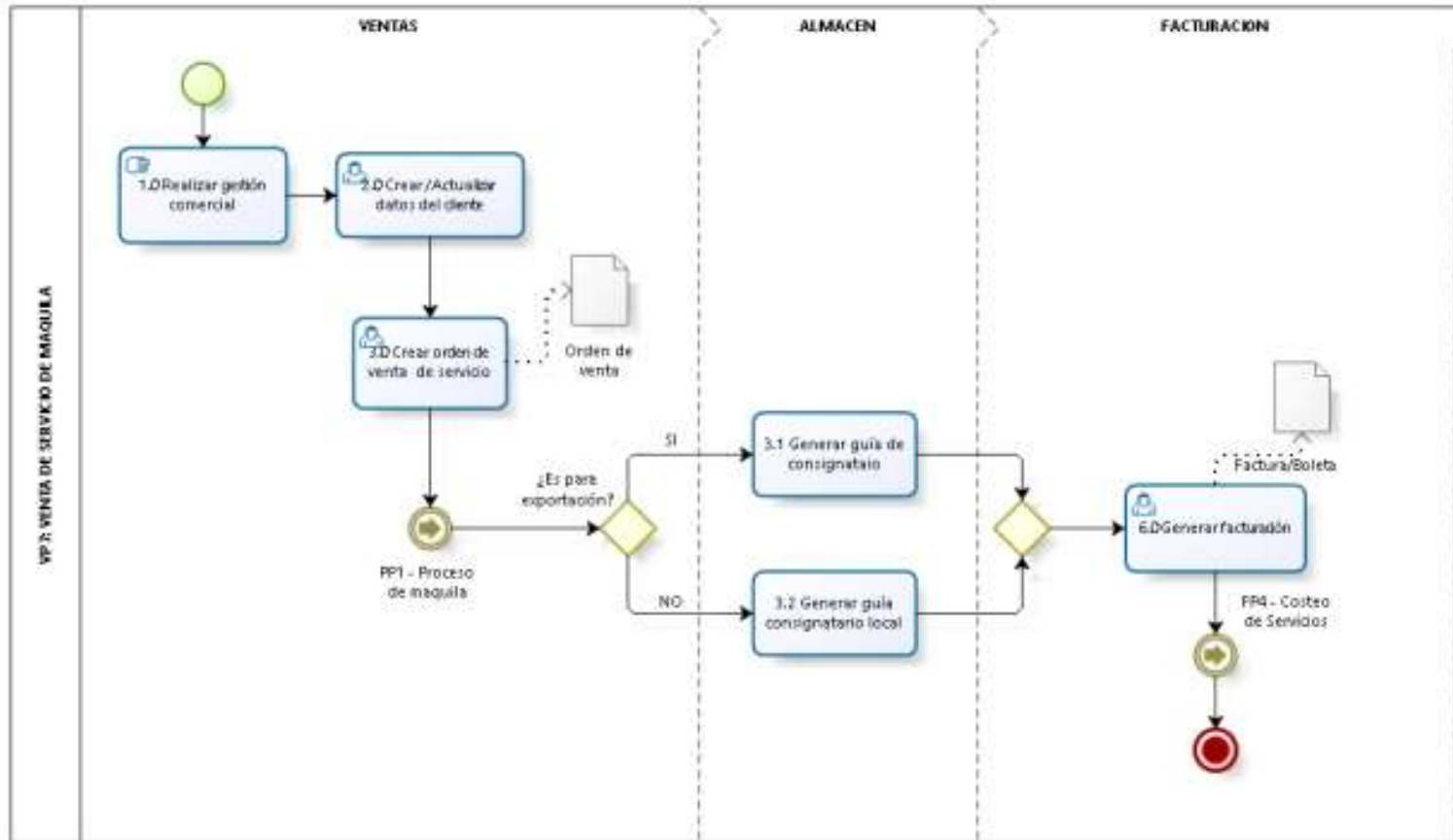
ANEXO N.º 2 FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE VENTA LOCAL



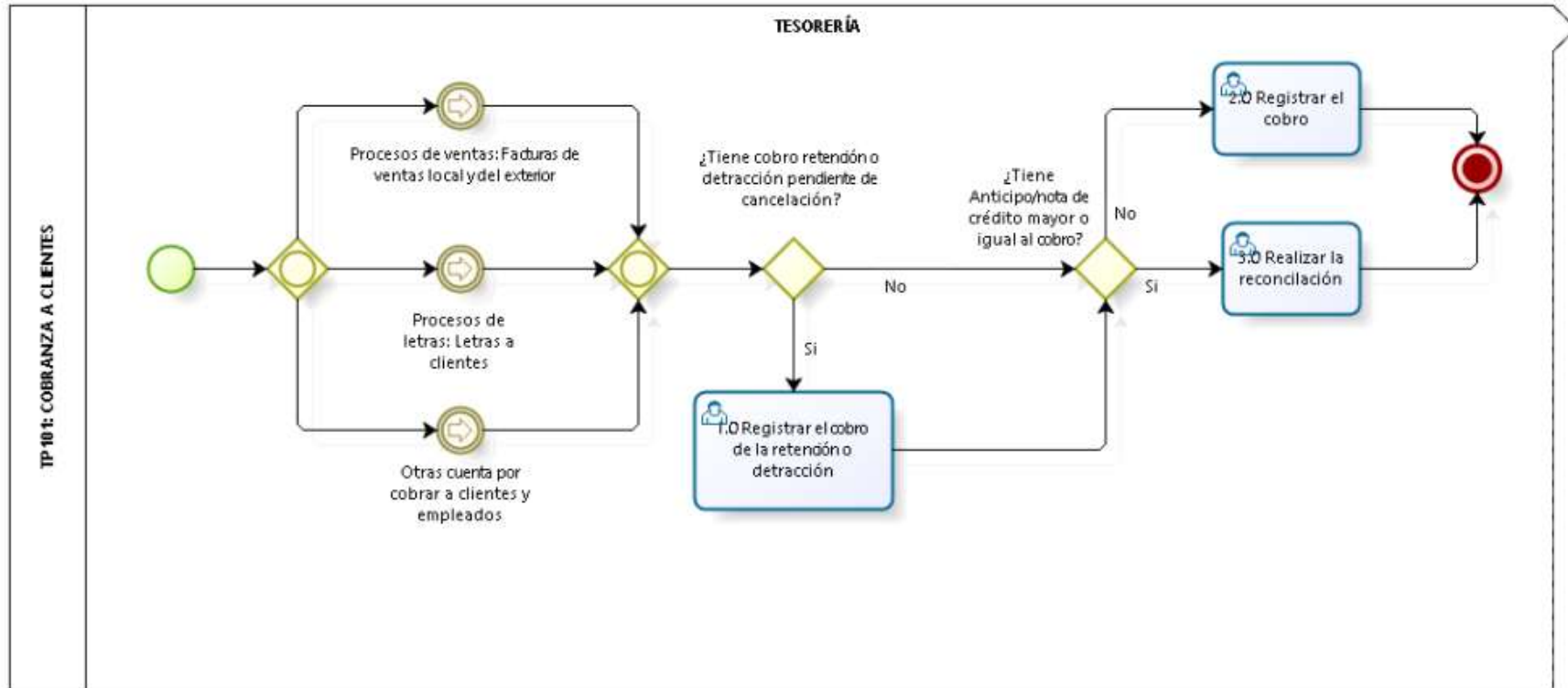
ANEXO N.º 3 FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE VENTA EXPORTACIONES



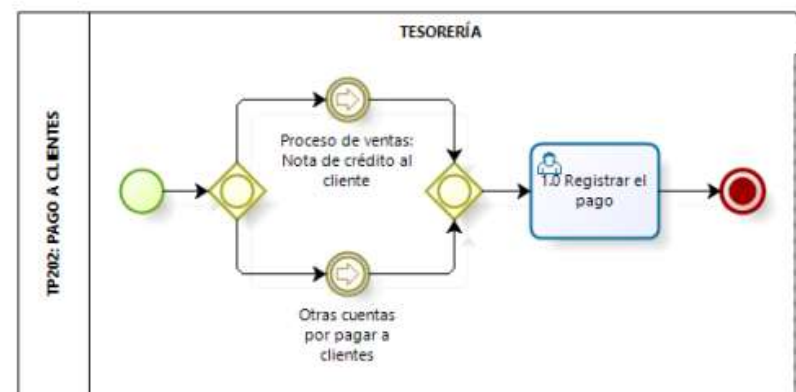
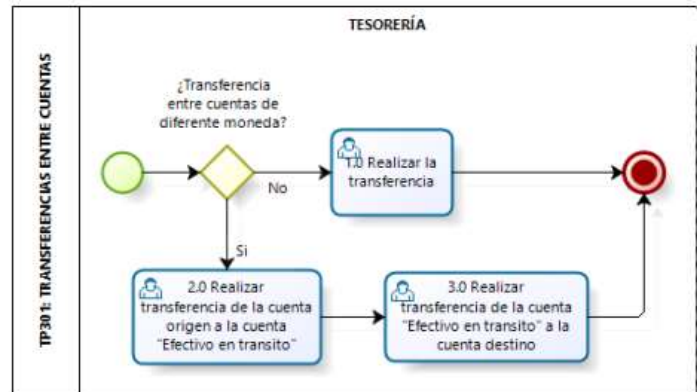
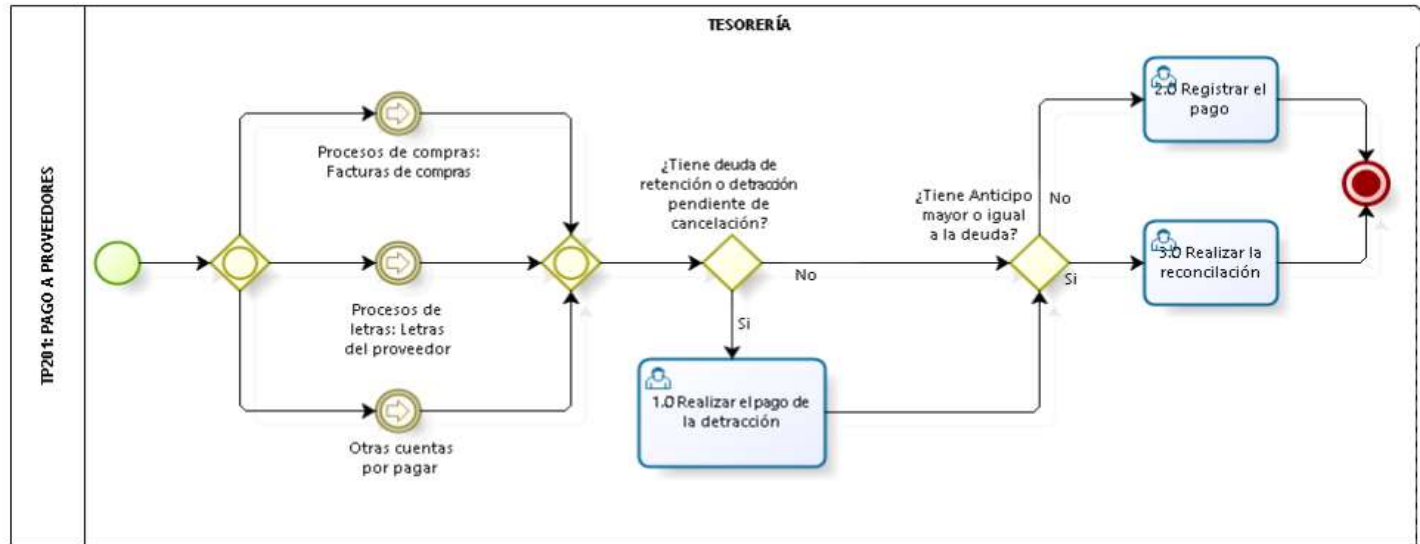
ANEXO N.º 4 FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE VENTA DE SERVICIOS



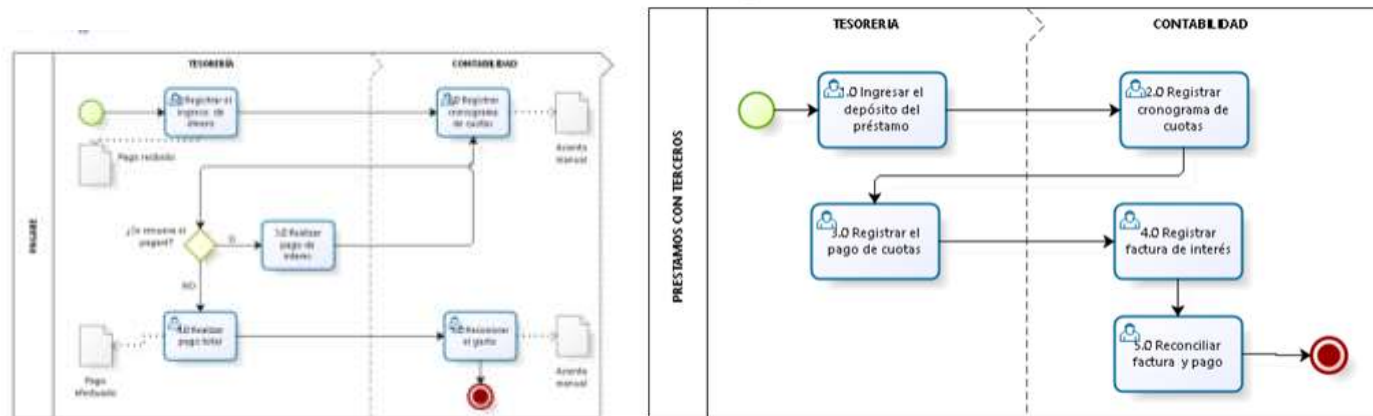
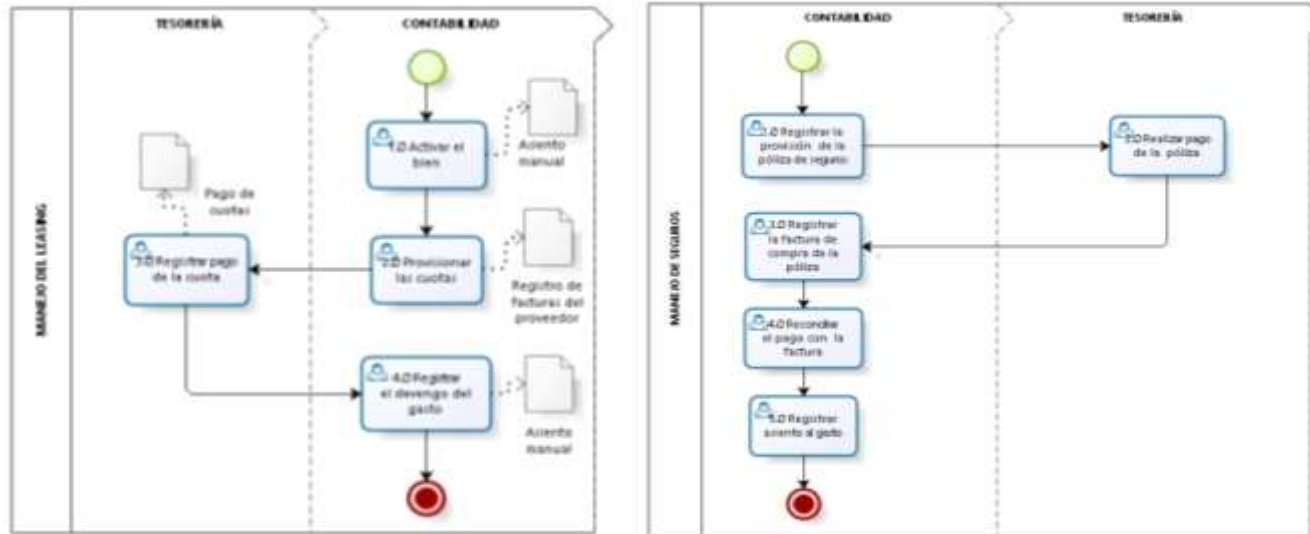
ANEXO N.º 5 FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE COBRANZAS



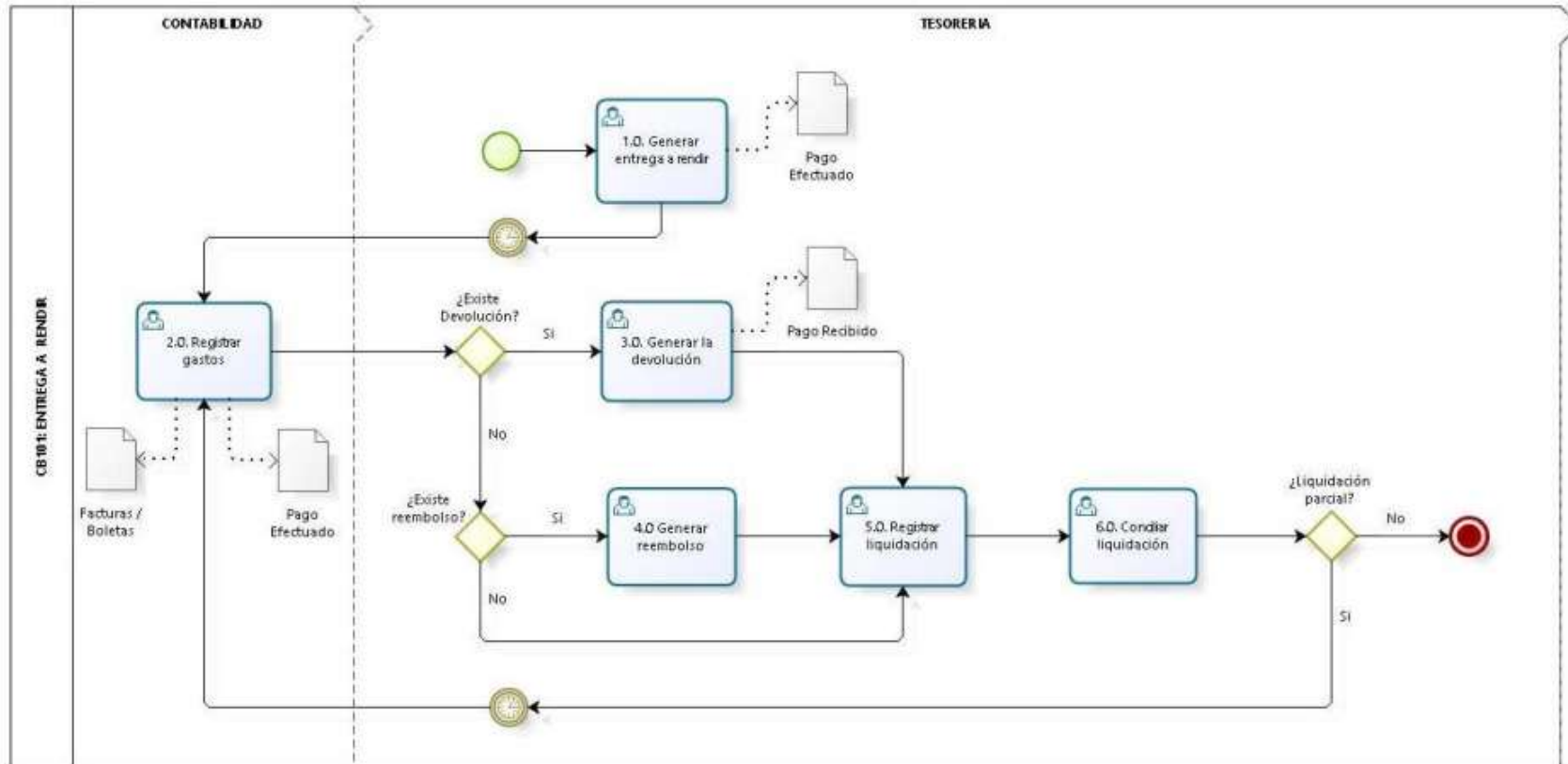
ANEXO N.º 6 FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE PAGO A PROVEEDORES Y CLIENTES



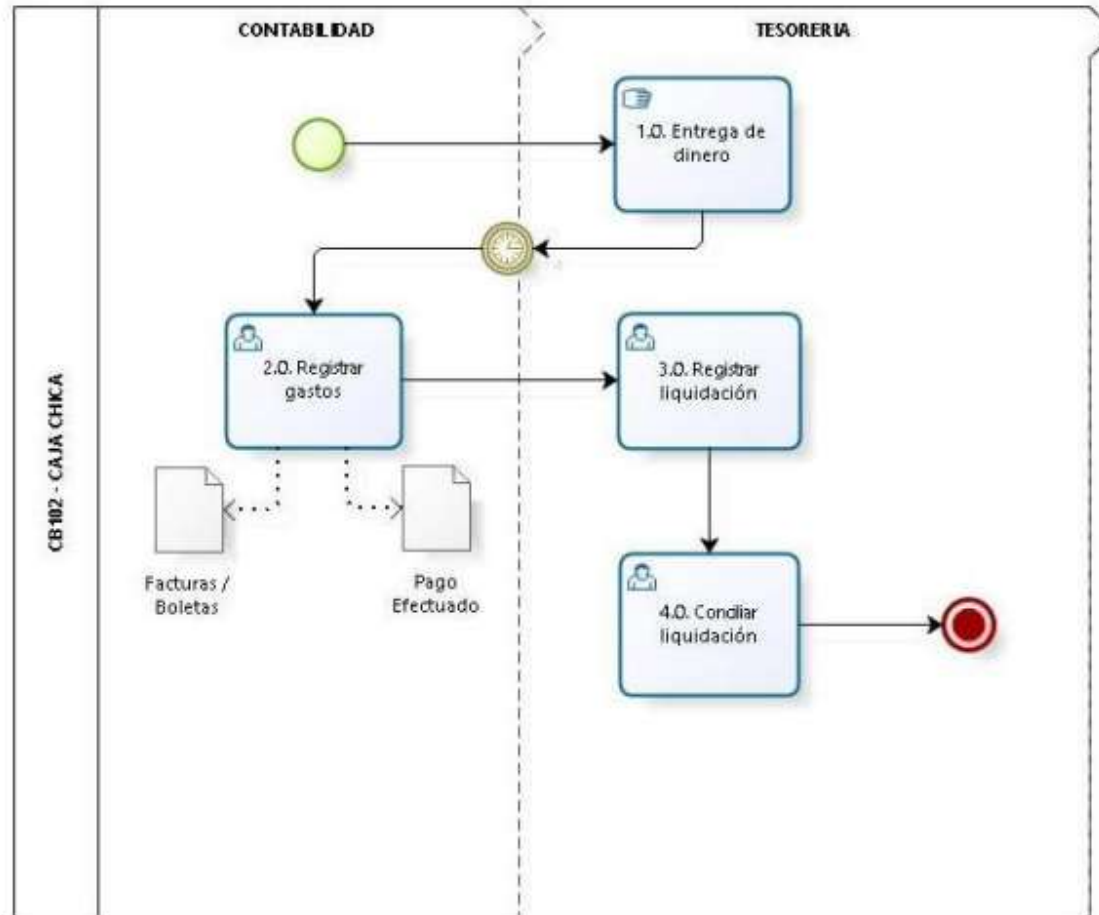
ANEXO N.º 7 FLUJOGRAMA DE LOS PROCESOS DE CONTABILIDAD



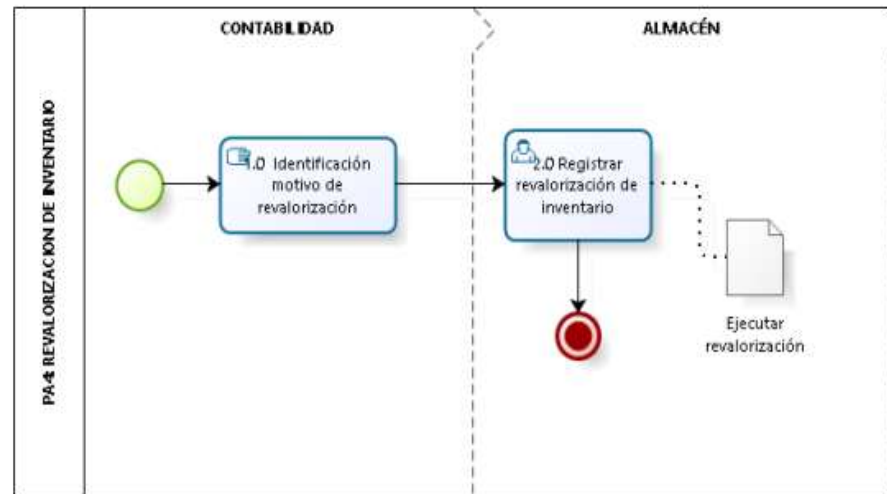
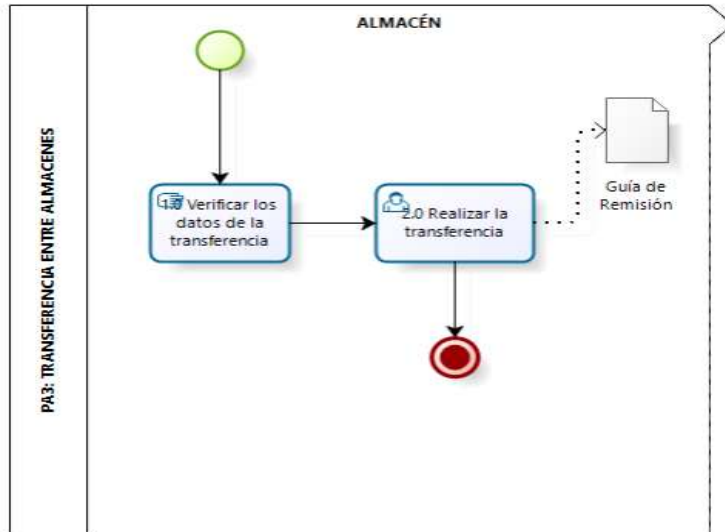
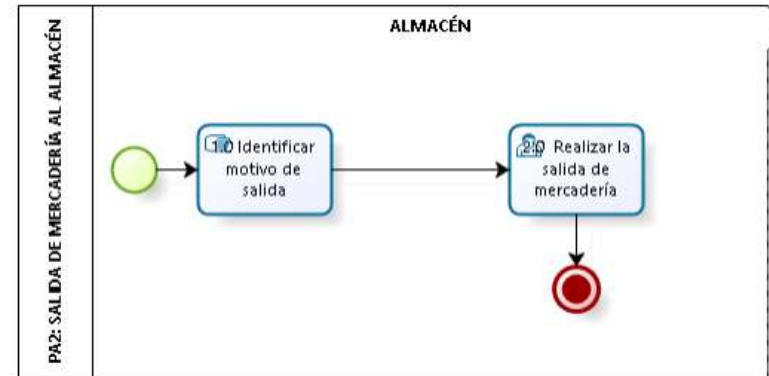
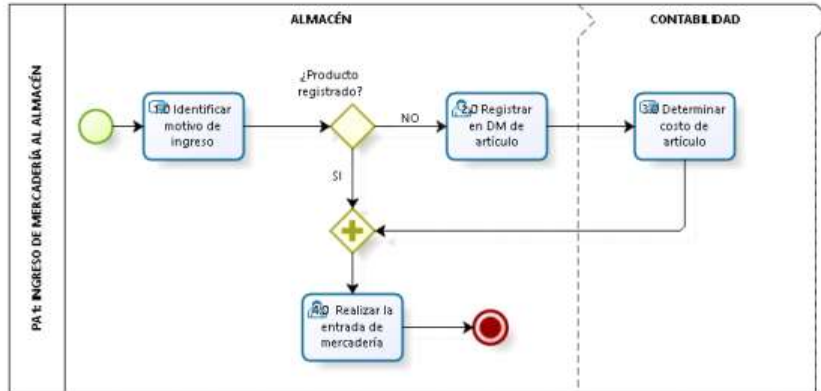
ANEXO N.º 8 FLUJOGRAMA DE LOS PROCESOS DE ENTREGAS A RENDIR



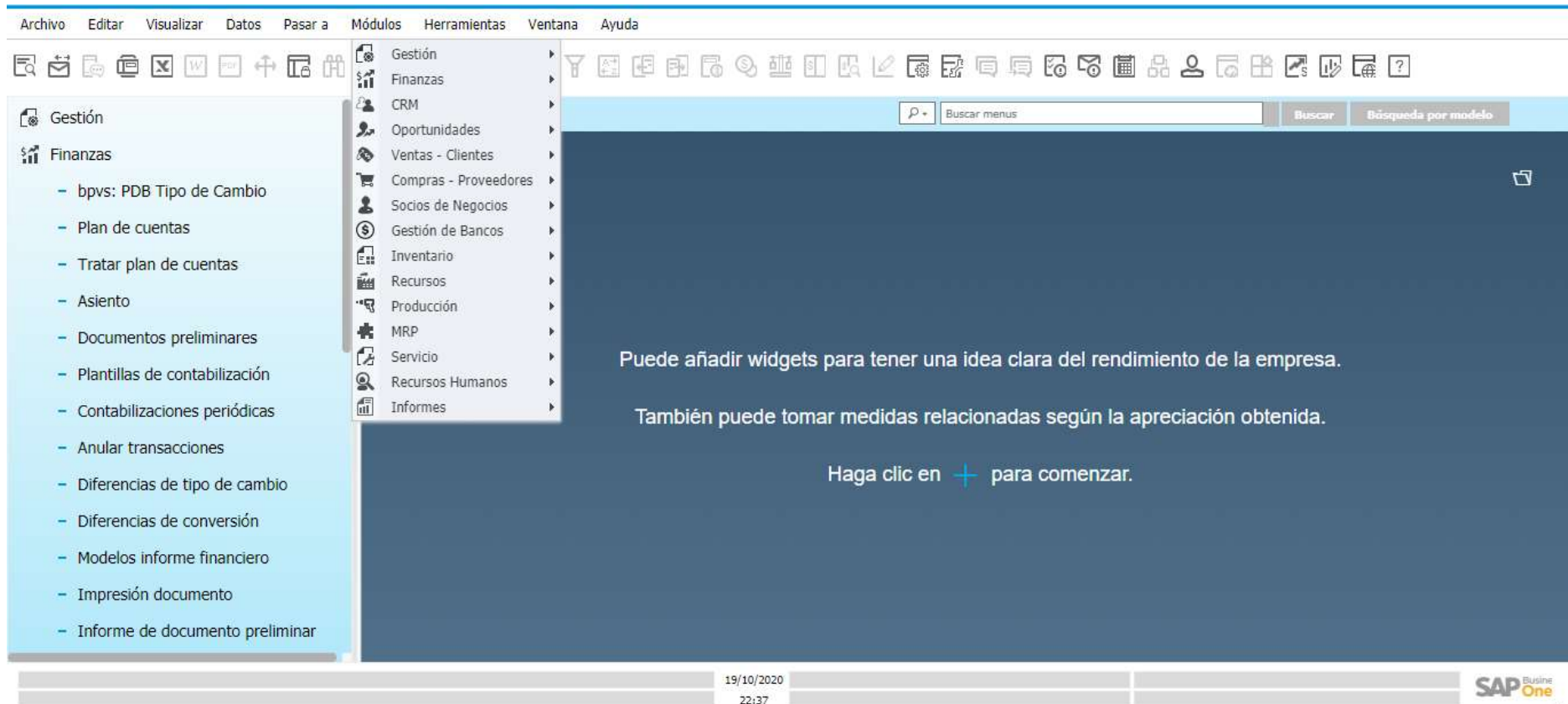
ANEXO N.º 9 FLUJOGRAMA DE LOS PROCESOS DE CAJA CHICA



ANEXO N.º 10 FLUJOGRAMA DE LOS PROCESOS DE ALMACEN



ANEXO N.º 11 ENTORNO DE TRABAJO DE SAB BUSINESS ONE - ACCESO WEB



The screenshot displays the SAP Business One web interface. At the top, there is a menu bar with options: Archivo, Editar, Visualizar, Datos, Pasar a, Módulos, Herramientas, Ventana, and Ayuda. Below this is a toolbar with various icons for navigation and actions. The main content area is divided into a left sidebar and a central dashboard.

Left Sidebar (Navigation Menu):

- Gestión
- Finanzas
 - bpvts: PDB Tipo de Cambio
 - Plan de cuentas
 - Tratar plan de cuentas
 - Asiento
 - Documentos preliminares
 - Plantillas de contabilización
 - Contabilizaciones periódicas
 - Anular transacciones
 - Diferencias de tipo de cambio
 - Diferencias de conversión
 - Modelos informe financiero
 - Impresión documento
 - Informe de documento preliminar

Central Dashboard:

At the top of the dashboard is a search bar with the text "Buscar menus" and a "Buscar" button. Below the search bar is a large blue area with the following text:

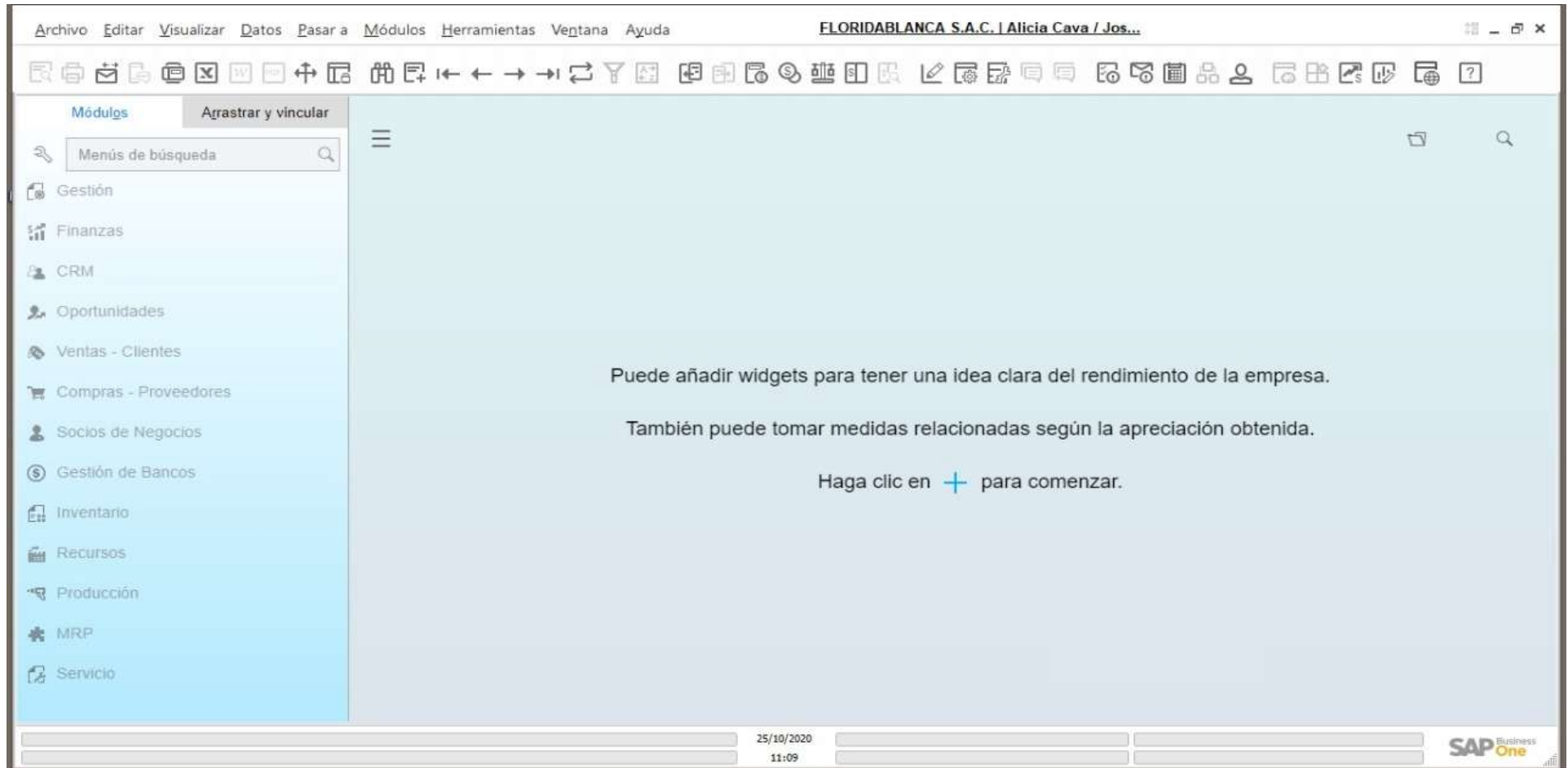
Puede añadir widgets para tener una idea clara del rendimiento de la empresa.

También puede tomar medidas relacionadas según la apreciación obtenida.

Haga clic en + para comenzar.

At the bottom of the dashboard, there is a status bar showing the date and time: 19/10/2020 22:37. The SAP Business One logo is visible in the bottom right corner.

ANEXO N.º 12 ENTORNO DE TRABAJO DE SAB BUSINESS ONE – ESCRITORIO



ANEXO N.º 13 PLAN DE DE TRABAJO DEL PROYECTO SAB BUSINESS ONE

Nombre de tarea	% completado	Duración Planificada	Comienzo Planificado	Fin Planificado
Proyecto de implementación SAP B1 - FLORIDA BLANCA	0%	297 días	lun 01/04/19	mar 26/05/20
Preparación	0%	215.35 días	lun 01/04/19	lun 03/02/20
Checklist	0%	3 horas	mar 23/04/19	mar 23/04/19
KickOff	0%	3 horas	lun 03/02/20	lun 03/02/20
Gestión Interna	0%	0 días	lun 01/04/19	lun 01/04/19
Reunion de transferencia interna	0%	3 horas	lun 01/04/19	lun 01/04/19
Elaborar el Cronograma del Proyecto	0%	6 horas	vie 29/11/19	vie 29/11/19
Business Blueprint	0%	9.47 días	mar 04/02/20	lun 17/02/20
Capacitación de Plantillas	0%	1 día	mar 04/02/20	mar 04/02/20
Capacitación de Data Maestra	0%	4 horas	mar 04/02/20	mar 04/02/20
Capacitación de Saldos iniciales	0%	4.5 horas	mar 04/02/20	mar 04/02/20
Talleres	0%	3 días	mié 05/02/20	vie 07/02/20
Taller de ventas	0%	4 horas	mié 05/02/20	mié 05/02/20
Taller de compras y MRP	0%	4.5 horas	mié 05/02/20	mié 05/02/20
Taller de tesorería	0%	2 horas	jue 06/02/20	jue 06/02/20
Taller de inventarios	0%	2 horas	jue 06/02/20	jue 06/02/20
Taller de pagos masivos	0%	4.5 horas	jue 06/02/20	jue 06/02/20
Taller de contabilidad	0%	4 horas	vie 07/02/20	vie 07/02/20
Taller de revisión de dinámicas	0%	4.5 horas	vie 07/02/20	vie 07/02/20
Análisis y Diseño	0%	2.47 días	lun 10/02/20	mié 12/02/20
Documentos de Alcance	0%	17 horas	lun 10/02/20	mar 11/02/20
Entrega de documentos HITO NRO2 16%	0%	0 días	mar 11/02/20	mar 11/02/20
Dinámicas Contables y documentos de alcance	0%	4 horas	mié 12/02/20	mié 12/02/20
Documento Técnico	0%	1.59 días	mié 12/02/20	vie 14/02/20
Doc. Técnico	0%	5 horas	mié 12/02/20	jue 13/02/20
Transferencia CT	0%	1 día	jue 13/02/20	vie 14/02/20
Transferencia CT	0%	8.5 horas	jue 13/02/20	vie 14/02/20
Aprobación de documento de alcance	0%	0 días	vie 14/02/20	vie 14/02/20
Validar Documentos de Alcance	0%	4 horas	lun 17/02/20	lun 17/02/20
Configuración SAP	0%	70.94 días	lun 02/12/19	jue 12/03/20
Servidor HANA Instalado (Produccion)	0%	4 horas	lun 02/12/19	lun 02/12/19
SAP Configurado	0%	6 días	lun 17/02/20	mar 25/02/20
Crear BD nueva e instalar addons	0%	17 horas	lun 17/02/20	mié 19/02/20
Configuración SAP	0%	34 horas	mié 19/02/20	mar 25/02/20
Entrega de plantillas para pruebas (Data Maestra y Saldos iniciales)	0%	0 días	vie 06/03/20	vie 06/03/20
Carga de plantillas para pruebas	0%	17 horas	vie 06/03/20	mar 10/03/20
Pruebas internas y ajustes de configuración	0%	21 horas	mar 10/03/20	jue 12/03/20
FE	0%	68 horas	mar 25/02/20	vie 06/03/20
Pruebas	0%	6.18 días	jue 12/03/20	lun 23/03/20
Pruebas	0%	52.5 horas	jue 12/03/20	lun 23/03/20
Capacitaciones	0%	6.24 días	lun 23/03/20	mar 31/03/20
Capacitaciones	0%	53 horas	lun 23/03/20	mar 31/03/20
Deployment	0%	6.59 días	lun 04/05/20	mar 12/05/20
Entrega de plantillas Data Maestra	0%	0 días	lun 04/05/20	lun 04/05/20
Preparación de ambientes producción	0%	5 horas	lun 04/05/20	lun 04/05/20
Carga de data maestra	0%	25.5 horas	lun 04/05/20	jue 07/05/20
Entrega de plantillas de Saldos Iniciales	0%	0 días	jue 07/05/20	jue 07/05/20
Carga de saldos iniciales	0%	25.5 horas	jue 07/05/20	mar 12/05/20
Aprobación de Balance	0%	0 horas	mar 12/05/20	mar 12/05/20
SopORTE Post Producción	0%	9.41 días	mar 12/05/20	lun 25/05/20
SopORTE Post Producción [SPP]	0%	80 horas	mar 12/05/20	lun 25/05/20
Cierre del proyecto	0%	1 día	mar 26/05/20	mar 26/05/20

ANEXO N.º 14 DETALLE DE HORAS DE IMPLEMENTACION DEL PROYECTO SAB BUSINESS ONE

FASE	Módulos SAP R3 Nativos: 435.52 Hrs						Módulos Ventura: 163.94 Hrs					TOTAL GLOBAL
	Ventas	Compras y MRP	Inventarios	Tesorería	Contabilidad	Soporte	Módulo SUNAT	Addon Consulta RUC	Suite Analítica	Addon Gestión de Pagos Masivos	VenturaFact - Facturas de Ventas	
Preparación del Proyecto	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	15.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	15
Transferencia interna						3.0						3
Reunión de Checklist con cliente						3.0						3.0
Planificación del proyecto						6.0						6.0
Kick Off						3.0						3.0
Business Blueprint	12.2	12.2	12.2	12.2	12.2	8.0	6.1	0.0	0.0	3.1	12.2	69.0
Capacitación de Plantillas (DM, SI, AF)						8.0						8.0
Talleres	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0		2.0	0.0	0.0	1.0	4.0	20.0
Análisis y Diseño	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0		2.0	0.0	0.0	1.0	4.0	20.0
Validar los Doc. De Alcance	1.6	1.6	1.6	1.6	1.6		0.8	0.0	0.0	0.4	1.6	8.0
Doc. Técnico	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0		0.5	0.0	0.0	0.3	1.0	5.0
Transferencia al consultor técnico	1.6	1.6	1.6	1.6	1.6		0.8	0.0	0.0	0.4	1.6	8.0
Parametrización/ Desarrollos	6.8	6.8	6.8	6.8	20.6	28.0	5.3	0.7	0.7	10.6	26.0	75.8
Habilitar el servidor						8.0						8.0
Configuración del ambiente de Pruebas						4.0						4.0
Configuración del documento técnico	4.0	4.0	4.0	4.0	8.0	16.0	4.0	0.5	0.5	8.0	20.0	40.0
Carga de Plantillas de Pruebas	2.0	2.0	2.0	2.0	11.0		0.5	0.1	0.1	1.0	2.0	19.0
Auditoría de la configuración realizada	0.8	0.8	0.8	0.8	1.6		0.8	0.1	0.1	1.6	4.0	4.8
Pruebas y Ajustes	3.3	3.3	3.3	3.3	5.6	22.0	3.3	1.3	1.3	5.6	12.6	40.9
Coordinación del plan de pruebas						2.0						2.0
Ejecución de pruebas con Key Users	1.3	1.3	1.3	1.3	2.6	20.0	1.3	0.2	0.2	2.6	6.6	27.9
Ajustes a la configuración	1.0	1.0	1.0	1.0	2.0		1.0	0.1	0.1	2.0	5.0	6.0
Redacción de Actas de Pruebas	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0		1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	5.0
Capacitaciones	3.0	3.0	3.0	3.0	5.0	24.0	3.0	2.0	2.0	5.0	11.0	41.0
Configurar el ambiente de Capacitación						4.0						4.0
Capacitación a usuarios funcionales	2.0	2.0	2.0	2.0	4.0	20.0	2.0	1.0	1.0	4.0	10.0	32.0
Capacitación a usuarios técnicos						0.0						0.0
Redacción de Actas de Capacitación	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0		1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	5.0
Preparación para Salida en Vivo	4.8	4.8	4.8	4.8	23.6	3.0	1.8	0.4	0.4	3.6	8.0	45.8
Configuración del ambiente de Producción	0.8	0.8	0.8	0.8	1.6		0.8	0.1	0.1	1.6	4.0	4.8
Creación del Plan de Salida en Vivo						2.0						2.0
Carga final de plantillas	4.0	4.0	4.0	4.0	22.0		1.0	0.3	0.3	2.0	4.0	38.0
Generación y aprobación del Balance de Comprobación						1.0						1.0
Soporte Post Producción y cierre	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	80.0	0.0	0.0	0.0	0.0	16.0	80.0
Soporte Post Salida en Vivo						80.0					16.0	80.0
Gerencia de Proyectos	6.0	6.0	6.0	6.0	11.0	33.0	0.0	0.0	0.0	6.0	16.0	68.0
Gestión de avances	2.0	2.0	2.0	2.0	5.0	14.0	0.0	0.0	0.0	2.0	7.0	36.0
Gestión de riesgos	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	4.0	0.0	0.0	0.0	1.0	2.0	12.0
Gestión de incidencias	1.0	1.0	1.0	1.0	3.0	7.0	0.0	0.0	0.0	1.0	3.0	18.0
Generación de informes para el cliente	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	4.0	0.0	0.0	0.0	1.0	2.0	12.0
Reuniones de avance y coordinación con el cliente	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	4.0	0.0	0.0	0.0	1.0	2.0	12.0
TOTAL HORAS	36.1	36.1	36.1	36.1	78.0	213.0	19.5	4.4	4.4	33.9	101.8	599.5

ANEXO N.º 13 PAGINA WEB DE FLORIDABLANCA SAC



ANEXO N.º 14 ENCUESTA SOBRE IMPLEMENTACION DEL SISTEMA SAP BUSINES ONE

“IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA SAP BUSINESS ONE PARA EL MEJORAMIENTO DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA EMPRESA FLORIDABLANCA S.A.C. DEL DISTRITO DE SAN ISIDRO, LIMA-PERÚ, EN EL AÑO 2020

ENCUESTA SOBRE IMPLEMENTACION DEL SISTEMA SAP BUSINESS ONE EN LA EMPRESA FLORIDABLANCA SAC

Estimados señores:

Esta encuesta pretende recolectar información necesaria para evaluar el impacto en los procesos Administrativos de la empresa Floridablanca SAC, después de la implementación del sistema SAP Business One. Por ello, este documento deberá ser llenado con absoluta disposición y transparencia.

I: Instrucciones: Marca con una "X" la alternativa que consideres pertinente

Conocimiento de la utilidad y beneficios del SAP Business One

1.- ¿Había manejado anteriormente SAP Business One o un sistema similar?

Sí No

2.- Respecto a las características de SAP Business One, ¿Cuál de las siguientes destaca?

Didáctico y amigables Detectan errores en mis procesos Integrado Trabaja en línea, y evita reprocesos

Manejo del Sistema SAP Business One, después de la implementación

3.- ¿Cómo te resultó la implementación de Sap Business One?

Fácil Difícil Manejable

4.- ¿Cómo te has adaptado a los nuevos procesos de Sap Business One?

Aún no me adapto Ya me adapté al entorno y manejo rápidamente el sistema

Mejora de los procesos administrativos, después de la implementación

5.- Respecto a los nuevos flujogramas definidos ¿Cuál de las siguientes alternativas destaca?

Tengo más claro los procesos de mi área Son sencillos, entendibles y fáciles de llevar Prefiero regresar a la forma como trabajaba anteriormente

6.- Con el empleo de SAP Business One ¿Crees que los procesos administrativos de tu área se han agilizado significativamente?

Sí No

7.- Respecto al control de información ¿Cuál de las siguientes alternativas mejoró con el uso de Sap Business One?

Pérdida de inventarios Respuesta de reclamos a clientes Reportería y formatería Horas de trabajo

8.- ¿Cree que el sistema le ayuda a la toma de decisiones?

Sí No

Grado de aceptación y satisfacción del Sistema SAP Business One

9.- En general, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la implementación de SAP Business One?

Satisfecho Muy satisfecho No me gusta el sistema

Nivel de manejo del equipo responsable de la implementación del Sistema SAP Business One

10.- ¿Cómo te pareció el desempeño del equipo encargado de la implementación de SAP Business One?

Muy bueno Bueno Regular Malo

ANEXO N.º 15 BASE DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA

“IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA SAP BUSINESS ONE PARA EL MEJORAMIENTO DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA EMPRESA FLORIDABLANCA S.A.C. DEL DISTRITO DE SAN ISIDRO, LIMA-PERÚ, EN EL AÑO 2020

Conocimiento de la utilidad y beneficios del SAP Business One		Manejo del Sistema SAP Business One, después de la implementación		Mejora de los procesos administrativos, después de la implementación				Grado de aceptación y satisfacción del Sistema SAP Business One	Nivel de manejo del equipo responsable de la implementación del Sistema SAP Business One
¿Había manejado anteriormente SAP Business One un sistema similar?	Respecto a las características de SAP Business One, ¿Cuál de las siguientes destaca?	¿Cómo le resultó la implementación de Sap Business One?	¿Cómo se ha adaptado a los nuevos procesos de Sap Business One?	Respecto a los nuevos flujogramas definidos ¿Cuál de las siguientes alternativas destaca?	Con el empleo de SAP Business One ¿Crees que los procesos administrativos de su área se han agilizado	Respecto al control de información ¿Cuál de las siguientes alternativas mejoró con el uso de Sap	¿Cree que el sistema le ayuda a la toma de decisiones?	En general, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la implementación de SAP Business One?	¿Cómo le pareció el desempeño del equipo encargado de la implementación de SAP Business One?
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	2	1	1	1
2	2	1	2	1	1	2	1	1	1
2	2	1	2	1	1	2	1	1	1
2	3	1	2	1	1	2	1	1	1
2	3	2	2	1	1	3	1	2	1
2	3	2	2	2	1	3	1	2	1
2	3	2	2	2	1	3	1	2	1
2	3	2	2	2	1	3	1	2	1
2	4	3	2	2	2	4	1	2	2
2	4	3	2	2	2	4	1	2	2
2	4	3	2	2	2	4	1	2	2
2	4	3	2	2	2	4	1	2	2
2	4	3	2	2	2	4	1	2	3
2	4	3	2	2	2	4	1	2	3
Si: 1	Didáctico y amigables = 1	Fácil=1	Aún no me adapto=1	Tengo mas claro los proceso de mi área=1	Si=1	Pérdida de inventarios=1	Si=1	Satisfecho=1	Muy bueno=1
No:2	Detectan errores en mis procesos=2	Difícil=2	Ya me adapté al entorno y manejo rápidamente el sistema=2	Son sencillos, entendibles y fáciles de llevar=2	No=2	Respuesta de reclamos a clientes=2	No=2	Muy satisfecho=2	Bueno=2
	Integrado=3	Manejable=3		Prefiero regresar a la forma como trabajaba anteriormente=3		Reportaría y formatería=3		No me gusta el sistema=3	Regular=3
	Trabaja en línea, y evita reprocesos=4					Horas de trabajo=4			Malo=4

ANEXO N.º 16 MATRIZ DE OPERATIVIZACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

MODELO DE MATRIZ DE OPERATIVIZACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
V. Independiente (V1) Sistema SAP Business One	Conocimientos	Manejo	1. ¿Había manejado anteriormente SAP Business One un sistema similar?	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Escala de Medición: Politémica y Dicotómica Escala 1: a. Si b. No Escala 2: a. Didáctico y amigables b. Detectan errores en mis procesos c. Integrado d. Trabaja en línea, y evita reprocesos Escala 3: a. Fácil b. Difícil c. Manejable Escala 4: a. Aún no me adapto b. Ya me adapté al entorno y manejo rápidamente el sistema Escala 5: a. Tengo mas claro los proceso de mi área=1 b. Son sencillos, entendibles y fáciles de llevar c. Prefiero regresar a la forma como trabajaba anteriormente Escala 6: a. Pérdida de inventarios b. Respuesta de reclamos a clientes c. Reportería y formatería d. Horas de trabajo Escala 7: a. Satisfecho b. Muy satisfecho c. No me gusta el sistema Escala 8: a. Muy buen b. Bueno c. Regular d. Malo
	Manejo	Características	2. Respecto a las características de SAP Business One, ¿Cuál de las siguientes destaca?	
		Implementacion	3. ¿Cómo le resultó la implementacion de Sap Business One?	
	Satisfaccion	Procesos	4. ¿Cómo se ha adaptado a los nuevos procesos de Sap Business One?	
Implementacion		5. En general, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la implementación de SAP Business One?		
V. Dependiente (V2) Procesos Administrativos	Procesos	Flujogramas	6. Respecto a los nuevos flujogramas definidos ¿Cuál de las siguientes alternativas destaca?	
		Administrativos	7. Con el empleo de SAP Business One ¿Crees que los procesos administrativos de su área se han agilizado significativamente?	
		Informacion	8. Respecto al control de información ¿Cuál de las siguientes alternativas mejoró con el uso de Sap Business One?	
		Decisiones	9. ¿Cree que el sistema le ayuda a la toma de decisiones?	
	Desempeño	Equipo	10. ¿Cómo le pareció el desempeño del equipo ecargado de la implementación de SAP Business One?	

ANEXO N.º 17 FAN PAGE FACEBOOK DE FLORIDABLANCA SAC





“IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA SAP BUSINESS ONE PARA EL MEJORAMIENTO DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA EMPRESA FLORIDABLANCA S.A.C. DEL DISTRITO DE SAN ISIDRO, LIMA-PERÚ, EN EL AÑO 2020

ANEXO N.º18 CARTA DE AUTORIZACION DE LA EMPRESA FLORIDABLANCA SAC

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA	
--	--

Yo Alicia Isabel Cava Diaz, identificada con DNI 07259880, en mi calidad de Gerente General de la empresa Floridablanca SAC, con R.U.C N° 20079143222, ubicada en Calle Miguel Dasso N° 117, Piso 12, San Isidro de la ciudad de Lima.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

A la señora Nery Milagros Espinoza Torres, identificada con DNI N° 46552155, egresado de la Carrera profesional de Administración para que utilice la siguiente información de la empresa:

- Documentación física y electrónica sobre los procesos administrativos de las diferentes áreas de la empresa.
- Información sobre la identificación de la empresa.
- Otros que requiera.

con la finalidad de que pueda desarrollar su () Trabajo de Investigación, (x) Tesis o (x) Trabajo de suficiencia profesional para optar al grado de () Bachiller, () Maestro, () Doctor o (x) Título Profesional.

Adjunto a esta carta, está la siguiente documentación:

- (x) Ficha RUC
- (x) Vigencia de Poder (Para informes de suficiencia profesional)
- () Otro (ROF, MCF, Resolución, etc. para el caso de empresas públicas válido tanto para Tesis, Trabajo de Investigación o Trabajo de Suficiencia Profesional).

* Nota: En el caso este formato se use como regularización o continuidad del trámite durante la conjuntura de emergencia - Covid19, se debe de pasar la "Vigencia de Poder" requeniéndose para los informes de Suficiencia Profesional.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

- () Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa: n
- (x) Mencionar el nombre de la empresa.

FLORIDABLANCA S.A.C

Firma **ALICIA CAVA DIAZ** Legal **
DNI: 07259880
Gerente General

**Este documento debe ser firmado por un representante inscrito en SUNAT y debe adjuntar una copia de su documento de identidad (DNI) para verificar la firma.

El Egresado/Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, orgánicamente de información, pueda ejecutar.

Firma del Egresado
DNI: 46552155

CÓDIGO DE DOCUMENTO	COH-F-REC-VAC-05.04	NÚMERO VERSIÓN	06	PÁGINA	Página 1 de 1
FECHA DE VIGENCIA	25/04/2020				