



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
DE NEGOCIOS -MBA

**Implementación del sistema SAP y su efecto en el servicio al cliente en una
empresa comercial Ecuador Piura Perú. 2019**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de Negocios - MBA

AUTOR:

Alava Luna María José (ORCID: 0000-0002-0865-4602)

ASESOR:

Mg. Saldarriaga Castillo María del Rosario (ORCID 0000-0002-0566-6827)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias Funcionales

PIURA – PERÚ

2020

PÁGINA DEL JURADO

Dedicatoria

A mi madre Jeanina por estar siempre a mi lado y ser mi pilar fundamental en todo mi proceso educativo, dándome su apoyo incondicional.

Agradecimiento

A todas las personas que estuvieron directa e indirectamente involucradas en el proceso para la obtención de mi grado académico.

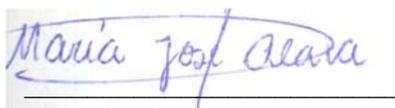
Declaratoria de autenticidad

Yo, Alava Luna María José, identificada con Carnet de Extranjería N° 0002252413, estudiante de la Escuela de Posgrado del programa de Maestría en Administración de Negocios - MBA, de la Universidad César Vallejo, Sede Piura, presentó mi trabajo titulado “Análisis de la implementación del Sistema SAP en los procesos administrativos y su efecto en clientes de Ecuayutong S.A. Ecuador-2019.Piura Perú. 2019”, para la obtención del grado académico de Maestro en Administración de Negocios.

Por lo tanto, declare lo siguiente:

- La tesis es de mi autoría
- Se ha mencionado dentro de las referencias todas las fuentes consultadas para la estructuración de este trabajo, por lo tanto, no existen fuentes adicionales, no mencionadas; respetando así el derecho de autor.
- Este trabajo de investigación no es autoplagada, es decir, no se ha publicado de manera parcial o total, anteriormente para la obtención de un título académico.
- Los resultados obtenidos mediante los instrumentos de la investigación son reales, no se han falseado, duplicado o copiados, por lo tanto constituirán como aporte de una realidad.
- De identificarse uso del material intelectual ajeno, sin su debido reconocimiento de su procedencia o autoría, me someto a las consecuencias y sanciones que mi acción derive, de acuerdo a la normativa vigente de la Universidad César Vallejo.

Piura, 04/enero/2020



Maria Jose Alava Luna

Índice

Carátula	i
Página del Jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	vi
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice.....	vi
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
I. INTRODUCCIÓN	3
II. MÉTODO	18
2.1 Tipo y Diseño de Investigación.....	18
2.2 Operacionalización de variables.....	19
2.3 Población, muestra y muestreo.....	21
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	22
2.5 Procedimiento.....	24
2.6 Métodos de análisis de datos.....	25
2.7 Aspectos éticos.....	25
III. RESULTADOS	26
IV. DISCUSIÓN	31
V. CONCLUSIONES	35
VI. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	
ANEXOS	

Índice de Tablas

Tabla 1.	Operacionalización de Variables.....	19
Tabla 2.	Validación de Instrumentos.....	23
Tabla 3.	Grado de confiabilidad de variables.....	24
Tabla 4.	Descripción de la Variable Software SAP y sus dimensiones.....	26
Tabla 5.	Descripción de la variable de Servicio al Cliente y sus dimensiones....	37
Tabla 6.	Resultados de Correlación de Variables.....	28
Tabla 7.	Relación de las dimensiones de servicio al cliente con el software SAP en una empresa comercial en Ecuador.....	29

Índice de Gráficos

Figura 1.	Software SAP y sus dimensiones.....	26
Figura 2.	Servicio al Cliente y sus dimensiones.....	27
Figura 3.	Resultado Objetivos Especificos.....	37

RESUMEN

La investigación titulada Implementación del software SAP y su efecto en el servicio al cliente en una empresa comercial Ecuador 2019 tuvo como objetivo determinar la implementación del sistema SAP y su efecto en el servicio al cliente en una empresa comercial Ecuador-2019 durante del mes de julio del 2019. Esta investigación fue de tipo aplicada, de nivel no experimental correlacional causa y efecto. Los datos obtenidos fueron resultado de la técnica encuesta y su instrumento el cuestionario de Likert, con la aplicación de un cuestionario con escala Likert, teniendo una población de 423 clientes y 45 empleados ingresados en el sistema SAP estos son elegidos mediante muestreo por conveniencia teniendo para el estudio 141 clientes de la empresa y 10 usuarios en mandos medios y gerenciales. Los resultados obtenidos dentro del análisis estadístico por medio del programa SPSS 25, un coeficiente Rho de Sperman de 0.894, entre las variables software SAP y servicio al cliente, con este valor se indica que la correlación entre las variables altamente positivas. La significancia es de p la cual es menor a 0.05, lo que permite determinar que es significativa. Para establecer la normalidad de distribución normal ajustada por el software SPSS se usó la prueba de kolmogorov, puesto a que la muestra supera el número de 50 en población, en la cual se determina que no tiene una distribución normal. Teniendo en cuenta estos resultados se concluye con que la variable software SAP tiene un efecto significativamente alto con la variable servicio al cliente, lo que significa es que si una variable varia la otra también.

Palabras clave: software SAP, valor añadido, grado de despreocupación, apoyo posventa, apoyo financiero.

ABSTRACT

The research entitled Implementation of SAP software and its effect on customer service in a commercial company Ecuador 2019 aimed to determine the implementation of the SAP system and its effect on customer service in a commercial company Ecuador-2019 during the month of July 2019. This research was applied, of a non-experimental level correlates cause and effect. The data obtained were the result of the survey technique and its instrument the Likert questionnaire, with the application of a questionnaire with Likert scale, having a population of 423 customers and 45 employees entered in the SAP system are chosen by sampling for convenience having for the study 141 clients of the company and 10 users in middle and managerial commands. The results obtained within the statistical analysis through the SPSS 25 program, a Spearman Rho coefficient of 0.894, between the SAP software and customer service variables, with this value indicates that the correlation between highly positive variables. The significance is p which is less than 0.05, which allows to evaluate that it is significant. The Kolmogorov test was used to establish the normal distribution normality adjusted by the SPSS software, since the sample exceeds the number of 50 in population, in which it is determined that it does not have a normal distribution. Considering these results it concludes that the SAP software variable has a significantly high effect with the customer service variable, which means that if one variable varies the other as well.

Keywords: SAP software, added value, degree of carelessness, after-sales support, financial support.

I. INTRODUCCIÓN

Las organizaciones en la actualidad presentan cambios a nivel macro y micro, se tratan de mover de acuerdo a las circunstancias que representa el entorno, las empresas para sobrevivir en el mercado necesitan tener características de las cuales son importantes la flexibilidad, adaptabilidad y resistencia al cambio, todas estas le permiten innovar y mantener al mismo nivel de la competencia, ya sea con la adquisición de nueva maquinaria, mejoramiento de procesos, personal calificado o adaptando sus sistemas informáticos. La tecnología incurre en los aspectos empresariales y todas las empresas que se adaptan al medio recurren a un periodo de transición, tiempos programados para cambiar sus sistemas que incluyan o unifiquen todas las áreas de una empresa; trabajando en conjuntos para así lograr los objetivos propuestos. Es necesario que las organizaciones rebasen la línea de obsolescencia y abran los ojos a las nuevas tecnologías y se adapten rápidamente, el éxito o fracaso depende de la adaptabilidad del cambio.

Teniendo como ejemplo la empresa Novis dentro de su página web proporciona un caso de éxito como lo es El Metro de Santiago es un sistema de transporte de Chile y administrado Metro S.A, uno de los sistemas más modernos del mundo; se implementó hace 10 años SAP ERP y, actualmente, cuenta en sus tres almacenes con la solución de gestión de bodegas. Sin embargo, sus pañoles se gestionaban hasta este año de forma manual, según el testimonio Carlos Del Valle, gerente de negocios de Novis, determina “Estamos muy satisfechos con el resultado de este proyecto. Uno de los aportes de valor fue el diseño de una base de procesos y configuraciones estandarizadas, que permiten incorporar pañoles a la solución. Esto permite a Metro crecer en gestión de almacenes teniendo un menor impacto a los procesos de negocio y con menores costos de consultoría especialista” (Novis.cl, 2019).

De igual con la empresa proveedora Onerom la cual distribuye papel, materiales de oficina de acuerdo con la entrevista subida dentro de un proveedor como es One Solution Group, el Gerente Onerom el Ing. Iván Moreno Andrade dice que decidieron implementar SAP, buscando la satisfacción del cliente como una herramienta, para mejorar los procesos logísticos, Chistian Celi, Gerente de logística determina que todo cambio es difícil, pero ayudo a integrar

los procesos y mejorarlas además con la formalización , para concluir interviene Diana Moreno que SAP que un apoyo para automatizar sus procesos (One Solution, 2017). El propósito de la implementación de sistemas informáticos es obtener estructuras flexibles y ágiles que permitan que los procesos que intervienen sean fluidos y no ocasiones pérdidas de tiempo que pueden presentar perdidas de dinero, pero que sucedería si al implementar un sistema complejo, los intervinientes o empleados del proceso no se encuentran capacitados o la persona encargada de dirigir la organización no reformula los procesos.

Los software contables permiten mejora de los procesos se basa en analizar la forma y la manera con la que se realizan todos los procesos en los que incurre la organización aquí se analiza, determina, revisa y se dan las observaciones de las falencias que se presentan para mitigar los errores y poder ejecutar la mejora continua, gracias a esto se refuerzan los mecanismos internos, se determina prioridades, se refuerzan las estructuras internas; de aquí los retos que enfrentan las instituciones tradicionales. Las empresas ponen en marcha planes de implementación de sistemas informáticos, muchas veces no sabiendo las necesidades de estas, los gastos que incurren al darle mantenimiento a este sistema, que puede resultar beneficioso, pero al no contar con la información de estos, se puede convertir en una debilidad para la organización.

Las empresas que ofertan los sistemas tal es el caso de nuestra investigación SAP BUSINESS ONE, ellos venden un software predeterminado el cual es modificable a para adaptarse al modelo de trabajo, SAP se sostiene bajo una imagen de unos de los mejores sistemas y a su parecer el más caro la cual es un software no solamente contable, sino que es de planificación de los recursos empresariales la cual esta estandarizada y divide a la empresa por módulos los cuales son: Contabilidad Financiera. Control, Contabilidad de Activos, Ventas y Distribución, Gestión de Material, Planificación de Producción, Gestión de Calidad, Gestión de Proyectos, Mantenimiento Planificado y Recursos Humanos.

El programa SAP es una idea que refiere a la implementación de mejora de procesos, sin embargo muchas empresas después de la implementación de sistema SAP no logran lo esperado, debido a que no se colabora o no tienen los objetivos claros o predeterminados y al no tener los rendimientos esperados y esto conllevaría a realizar los cambios en el punto de producción lo

cual trae repercusiones en los gastos y la fluidez de los procesos; para esto se determina que al planear un proyecto de implementación de software se debe ajustar a los requerimientos de la empresa y evitar embarcarse en un proceso largo de gestión empresarial y que al final no cumpla las expectativas provistas.

No se debe determinar el cambio de un software, como un simple sistema contable, SAP cubre la totalidad de áreas de la empresa e interrelacionándolas al mismo tiempo, así mismo todo los involucrados deben recibir una capacitación teórica para determinar las necesidades y al tener expertos en las áreas, teniendo las modificaciones necesarias y practica para determinar donde se estarían generando los cuellos de botellas y resolverlos antes de salir a producción.

El error más común que refieren las empresas que se pueda salir a producción de un sistema sin tener errores o más bien de suponer conocer todo el proceso, debido a la costumbre de haber tenido un sistema "fácil" de cual su manipulación es conocida y en el tiempo se han corregido errores; la evaluación propone no saber si el software sirve se debe tener en cuenta que es manipulado por personas y los errores los comenten las personas. Se debe de capacitar a todos los involucrados de la organización que la herramienta va a generar beneficios a corto, mediano y largo plazo; dentro de este proceso se debe tener un líder que sea comprometida, dedicada y con experiencia en la gestión ya que esto permitirá facilitar una rendición de cuentas, capacidad al decidir y transparencia total

A partir de esta investigación se pretendió determinar cuán efectiva es implementación de sistema SAP en los procesos administrativos y su impacto en los clientes, así como determinar cómo el sistema puede influir en un proceso integrador de todas las áreas de la empresa y determinar qué grupo dentro de la empresa está fallando para hacer recomendaciones que puedan mejorar este proceso de manera que fluya A partir de esta investigación se pretendió determinar cuán efectiva es implementación de sistema SAP en los procesos administrativos y su impacto en los clientes, así como determinar cómo el sistema puede influir en un proceso integrador de todas las áreas de la empresa y determinar qué grupo dentro de la empresa está fallando para hacer recomendaciones que puedan mejorar este proceso de manera que fluya, y se puedan cumplir los objetivos propuestos en caso de tenerlos, para lograr una mayor competitividad de la organización y contribuir al desarrollo, y se puedan cumplir los objetivos

propuestos en caso de tenerlos, para lograr una mayor competitividad de la organización y contribuir al desarrollo

Así evaluando cuáles son las circunstancias por las cuales un cambio de sistema informático no puede ser eficiente para lo que fue inicialmente previsto y con ello cubrir las necesidades de la empresa, ya sean de rendimiento dentro de los procesos estructurales o la demanda de la eficiencia el capital humano las cuales determinan el éxito o fracaso de una implementación de un sistema informático, así mismo, se quiere explicar cómo la aplicación del sistema informático SAP mejora o no los procesos integrados de las áreas de la empresa. Y finalmente, la implementación del software SAP cómo puede afectar en la parte primordial de la empresa como son los clientes, si sus requerimientos son atendidos en el instante, las falencias, los aciertos y demás involucrados en este proceso.

Teniendo como variables: Software SAP definida como System Application a term in the finance vocabulary or better known as SAP consist of integrated software modules containing all perform organizational system task , is important know what makes SAP such an important an sought after application thats is a complet self-containedy Dreamtech Press (Dreamtech Press, 2006), y el servicio a clientes es as any person oir entity that employs our retains another person for financial or other compensation to conduct lobbying activities on behalf of that person (Luneburg & Susman, 2005).

El estudio de Gunawan, Bakhri, Sfenrianto, & Ahmad (2017) *la implantación de sistemas ERP en Indonesia* , suelen ser causa de dolores de cabeza para los que prestan este servicio, puesto que existe una diferencia de los resultados esperados, puesto que una implementación de este tipo de software requiere una inversión significativa y la empresa esperan tener el mismo beneficio o mayor , en este artículo se analiza la implantación de SAP dentro de la principales empresas de Indonesia como KS, el mayor productor de acero; GEM, una subsidiaria dela empresa opera en la industria minera y HS, una subsidiaria del minorista más grande de Asia con más de 700 tiendas en Indonesia, con los problemas comunes que se enfrentan, concluyendo que SAP es proyecto complejo que representan fallas recurrentes en la etapa de implantación; así mismo se determina que los conflicto culturales no son tomadas en cuenta al preparar y

también los problemas ignorados como : conocimiento , integración de aplicaciones , conocimientos específicos (Gunawan, Bakhri, Sfenrianto, & Ahmad, 2017).

Espinoza (2016) en su trabajo *Implantación del sistema SAP en la gestión de procesos presupuestales en una organización peruana* para la obtención de título de posgrado en la Universidad San Ignacio de Loyola, tiene como objetivo establecer la unión entre la los requerimientos funcionales y solución estándar y amoldando el sistema para la desaparición de las misma, la metodología que usa es de tipo descriptiva, investigación tuvo como resultado que, en los ensayos realizados para la implantación los usuarios principales de las áreas presupuestos y de costos constataron que no se requería el uso de algún programa adicional ni el uso de hojas electrónicas para la fluidez del proceso , puesto a que la información recurrente estaba dispuesta en línea y se convertía una exclusiva fuente ,se constató que las tareas de los usuarios de las áreas seleccionadas dio como resultado eficiencia al ejecutar y por lo tanto optimizando el operativos y los reportes y concluyendo en determinar que toda mejora futura a los procesos en la organización, se proporciona una mejor perspectiva de los procesos, los roles y el circulación de información; en el momento de efectuar una salida en producción del ERP, los macroprocesos que tiene la organización deben de estar complementados con las diferentes áreas ya que las pruebas integrales demostrando la sucesión de los procesos presupuestales y de costos con los con el área de logística y finanzas;

Gil (2015) en su tesis para la obtención de su título de magister en la Instituto Politécnico Nacional denominada *Elementos mínimos en una organización, previos a la implementación de un ERP* tuvo como objetivo concientizar e comprometer a las organizaciones para que planifiquen para la implementación de un sistema ERP, así llevando a cabo una negociación justa y ratificar que el alcance sea el esperado, usando una metodología de tipo descriptiva, concluyendo en que un gran error es pensar que el sistema va a corregir todas las deficiencias funcionales de la empresa, la empresa debe estar organizada para el cambio, debe ser flexible y tener una rígida cultura organizacional preparada para enfrentarlo, debe estar dispuesta a cambios organizacionales, Por lo tanto la organización sea el responsable en prácticamente tres cuartas partes de los factores encontrados.

(Puertas, 2016) en su trabajo de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador para la obtención de su grado académico de magister titulado *Propuesta de un modelo de gestión por procesos y mejora aplicado al área contable y de inteligencia de negocios de la empresa Energy Palma S.A.* cuyo objetivo era el de plantear un modelo para la gestión de los procesos existentes empezando por la parte más sólida y crucial de la empresa, como es el departamento contable y el de inteligencia de negocios y su metodología descriptiva analiza toda la situación existente en la empresa tanto de manera interna como externa, para poder tener una percepción de manera objetiva y así tomar de decisiones, determinado que las áreas relacionadas al estudio no mantienen procesos establecidos, ni un manual de procedimientos que faculten una dirección a los trabajadores tener para la ejecución de sus actividades, lo cual vuelve complicado el escenario para alcanzar los estándares establecidos; indicando que se debe autorizar la capacitación al personal sobre temas contables y tributarios. Esta sugerencia terminara favoreciendo a los empleados como a la empresa, al tener con personal mucho más competente para el desarrollo y ejecución de las actividades desempeñadas.

Proaño (2015) en su tesis para la titulación de magister en la Escuela Politécnica Nacional *Implantación de un sistema de planeación de recursos empresariales (SAP) y evaluación de la metodología. Caso práctico: COMERCIALIZADORA "ABC"*, tiene como objetivo ejercer una metodología practica que ágil y que dirija a la compañía "ABC" en la implementación de SAP, obteniendo que este procedimiento se ejecute de manera dinámica objetiva, estructurada y que permita reducir costos y minimizar riesgos, el tipo de esta investigación es tipo aplicada y no experimental debido a que no se manipulan variables; tomando como universo al conjunto de organizaciones en Ecuador que cuentan con SAP y su implementación se ha realizado a partir del año 2006, teniendo como conclusión en se pueden analizar todas las fases, actividades y sobre todo con el fiel ejecución de los entregables definidos por la metodología ASAP, que aseguran y garantizan el éxito del proyecto, se logra cumplir con los objetivos planteados y consistió en mostrar "in situ" la aplicación de la misma para resolver diversos problemas representativos en la actualidad, así mismo se recomienda que al implementa un ERP, como SAP, se debe determinar las funciones y tareas administrativas en base a un software que contiene las mejores prácticas a nivel mundial, haciéndolo sencillo y sutil para ello se deben de garantizar equipos de cómputo como servidores, computadoras y demás periféricos.

Acosta (2014) en su trabajo *el sistema ERP SAP y su impacto en la Gestión Empresarial* teniendo como objetivo general la determinación del impacto causado en la gestión empresarial mediante el uso de SAP la metodología que se emplea es analítica sistemática para poder examinar los elementos de manera individual, después de manera conglomerada , teniendo como instrumento la encuesta con un muestra aleatoria constituida por 58 empresas, permitiendo determinar variables concluye en que cuando un empresa elige un ERP , debe tener en cuenta que está tomando una decisión que repercutirá puesto a que estas inversiones son recuperables a mediano plazo, contando con una herramienta que dará un valor agregado, lo que motiva a las organizaciones a la instalación de un ERP básicamente son dos: la integración de toda la empresa y la eficiencia de todo el complejo empresaria ; puesto a que SAP , proporciona herramientas que crea nuevas oportunidades de negocio , fluidez de comunicación, cuando la empresa se compromete a avanzar o llevar a cabo el proceso debemos de ser conscientes que el personal debe capacitarse o entrenarse de manera continua para modelar el software con el modelo de negocio.

Para Ulluari (2019) en su trabajo para titulación de maestría en la Universidad Politécnica del Litoral denominado *Análisis y desarrollo de un plan de implementación de un ERP SAP business one al nivel de eficiencia de cada uno de los procesos vitales del core de negocio de cada una de las compañías del grupo androidsa* tiene como objetivo detallar y perfeccionar un proyecto de implementación de un ERP para las compañías del grupo que cuentan con distintos core del negocio, con el finalidad de fijar toda la información y se encuentre disponible ,para la toma de decisiones gerenciales, ayudando a la organización, mejorando el control y competitividad en el mercado teniendo como resultado, ya que se incurre en una gran inversión tanto económica como: tiempo, empleados y la migración de información con los riesgos que este proceso implica; con lo cual se espera que el sistema ERP una vez implementado tenga un buen rendimiento operacional, y como concluyendo en el hincapié en que no se puede iniciar a trabajar en la implantación de un módulo SAP, pensando en que el módulo se va a adaptar al funcionamiento de la empresa sino que la empresa se debe adaptar a las buenas prácticas que impone SAP.

Tenelema (2019) en su tesis para la obtención del grado de master en Contabilidad y Auditoría en la Universidad Vicente Rocafuerte titulada *Diseño de procesos administrativos*

para la mejora continua de la compañía CELDIMAC S.A. uno de sus objetivos específicos fue determinar qué áreas administrativas requieren de una mejora continua para el avance de sus procesos; usando como metodología el método inductivo partiendo desde el análisis de cómo era el flujo de la información contable dentro de la empresa para decidir qué áreas requerían de una implementación de procesos para una mejora continua, y el método deductivo el autor establecer las deficiencias en la administración por la falta de procedimientos establecidos; puesto a que las actividades se desarrollan de forma empírica, ocasionando errores en el manejo de la información y para lo cual realizará la reestructuración mediante la implementación de diagramas de flujo que permita el debido manejo de la información contable, además que fortalecería la comunicación entre los empleados de la empresa.

Dentro de esta investigación se tomaron en cuenta conceptos teóricos de las variables de investigación tales como proceso administrativo, el cual es una herramienta primordial que se emplea para poder desarrollar las tareas dentro de una organización, cuyos componentes favorecen a los mandos estratégicos y tácticos para llevar a cabo las etapas correspondientes a planear, organizar, direccionar y controlar. Al respecto, se conoce que fue Henry Fayol el autor que determinó las cuatro funciones básicas de los procesos administrativos, bajo la confianza de las actividades de una empresa, determinado lo que se llama proceso administrativo debido a que dentro de las organizaciones existe una sistematización de tareas para el logro de los objetivos. Esto es lo primero que se fija en una organización, luego se limitan los recursos, se coordinan las actividades y se verifica. Fayol, citado por (Blandez, 2014).

Asimismo, Cano (2017) hace referencia a todos los momentos de gestión de la administración; orientados a garantizar el cumplimiento misional y al logro de los objetivos propuestos, a través del uso adecuado de los recursos. Por otro lado, Córdova (2012) define al proceso administrativo como el escalón que permite cumplir con su misión, de fabricar o prestar bienes/servicios, así mismo no solamente se lleva en la alta dirección, sino desde los niveles más bajos es necesario que se realice una planeación, organización, dirección y control de las actividades a realizar dentro de las etapas que lo conforman.

En cuanto a la segunda variable de estudio que es SAP Systeme Anwendungen und Produkte o en español sistemas, aplicaciones y productos, para Busto (2003) SAP se constituye como una

agrupación de etapas continuas por medio de la cuales efectúa la conducción de la administración de la organización, mismas que se interrelacionan y forman un proceso global. También, Jones & Burger (2009) señala que SAP significa Sistemas, Aplicaciones y Productos en Procesamiento de Datos. SAP ofrece un sistema integrado, lo que significa que todos los módulos de SAP están diseñados para compartir información y crear automáticamente transacciones basadas en diversos procesos comerciales. SAP es un sistema contable, pero debido a su magnitud se determina que un sistema empresarial determinado con la metodología ERP por sus siglas en inglés, teniendo en el mercado otras empresas que comercializan programas de ERP tales como Oracle, BAAN, JD Edward, que consta con módulos como recursos humanos, finanzas, CRM manejando toda la empresa de manera alineadas, destaca por tener características tales como adaptabilidad y customización. (Garmendia, 2013).

SAP ERP según Regalado (2016) es un producto informático que pertenece a la compañía alemana, con más de 40 años de innovación y experiencia, presente en 130 países y más de 50.000 cliente en el mundo que lo avalan como líder indiscutible de ERP o programas de gestión empresarial, ofrece una potente herramienta para la gestión y seguimiento de todas las áreas de la compañía en una plataforma consolidada, permitiendo la rápida toma de decisiones y la respuesta oportuna frente a los resultados volátiles. SAP proviene de la palabras alemanas Systeme, Anwendungen und Programme cual lo determina como un software integrada para el desarrollo de la gestión realizada por las empresas logrando por medio de este la repetición de la información y la incoherencia entre los departamentos de la organización este se constituye en un ERP siendo un software pre programado que sirve para integridad de los procesos administrativos tales como: ventas y distribución, compras y almacenes, gestión de calidad, mantenimientos de instalaciones, contabilidad, control de costes, contabilidad de activos fijos, gestión de proyectos de empresas, recursos humanos y demás módulos IS definidos para la empresa pública, electricidad , gas, agua , medios de comunicación (Díaz, 2011).

El concepto de consumidor según es la indicación a la empresa o persona que consume los bienes y servicios, que otra empresa, persona o fabricante que coloca productos en el mercado para satisfacer alguna necesidad (García, 2018). Para Rivera, Arellano, & Morelo (2009) el

cliente no solo comprende a las personas que comprar a título personal, sino que también a las organizaciones ya sean lucrativas o no, el cliente y los consumidores según el marketing se diferencian porque el cliente es a quien compra periódicamente y el otro solo es para obtener su beneficio. Según la A.M. A, el cliente es todo aquel comprador potencial o real de nuestros productos o servicios (American Marketing Association, 2009). Para la The Chartered Institute of Marketing (2009), de Reino Unido es cualquier persona u organización que compra los bienes o servicios. Según de Barquero, Rodríguez, Barquero, & Huertas (2007) menciona que el cliente hace referencia a la "persona que depende de", son las personas tienen la necesidad de un producto que una empresa puede satisfacer.

El cliente es el elemento primordial dentro del proceso de ventas, puesto a que es la persona natural o jurídica que compra un bien o servicio para satisfacer una necesidad a cambio de un precio determinado, las características de éste tales como alguien que acciona, cambia de gustos, amplia información, determina a las empresas a nuevos retos, es novedoso puesto a las nuevas herramientas como el e-commerce es el que controla la información y los giros de los negocios, en la actualidad se compran conceptos relacionados a la motivación de compras (Bastos, 2016).

Según Pérez (2007) cliente cumple la función importante con respecto a la calidad, puesto que es el que compra bienes o servicios, es la que recibe los productos y compra cuya aceptación es determinante para permanecer en el mercado, constituyendo una relación débil para las organizaciones puesto que se pueden romperse fácilmente existiendo varios tipos como los frecuentes, fidelizados, externos e internos, final, medio y potencial.

El servicio al cliente es una operación que beneficia o ayuda para ofrecer bienes o servicios junto al servicio o bien. Las tendencias cambiantes hacen que estas operaciones sean la clave de la atracción de los clientes para lo cual se necesita tener personal capacitado, que brinden soluciones a sus necesidades y una guía de uso para ayudar a la practicidad; debido a que el cliente no solo va por el bien o servicio, sino que toma en cuenta el servicio personalizado para simplificar su vida (Publicaciones Vértice, 2008).

El servicio al cliente está constituida por tareas, efectos realizadas por la persuasión de la ventas, que contienen interacciones de los clientes de manera presencial como también de

compra de medios electrónicos, aquí se diseña , desempeña y comunica teniendo objetivos tales como la eficiencia de la organización y la satisfacción del cliente (Christopher & Wirtz, 2015).

La clave para éxito de una empresa es la calidad del servicio que se le brinda al cliente, para eso se debe asegurar el compromiso con los clientes al ofrecer confiabilidad, servicio post venta y no solo un servicio o bien (Kotler & Gary, 2006).

Las dimensiones de implementación de software corresponden a integración, adaptación de procesos, utilización y apertura. Siendo integración la capacidad de integrarse con otros módulos de Sap , es una ventaja de SAP ERP, ya que se integrada de manera intermodular entre los procesos dentro de los negocios los módulos son : contabilidad financiera, seguridad, contabilidad analítica, contabilidad financiera, gastos de viaje y gestión de proyectos, adapatación de procesos la competencia principalmente a un mundo que se desarrolla y evoluciona , la cual se debe adaptar, innovar o caer en la obselencia , y este lo hace de acuerdo a las necesidad que se presentan en el mercado siendo rápido,flexible , lo cual modifica su estructura técnica, evolucionando los sistemas de programación , control, y mejoramiento de software Regalado (2016) ; utilización se determina como la especificidad del software a nivel mundial , ante las realidades de cada pais , como el uso de divisas , idiomas , documentos, sistemas estatales y soporte , la cual permite que en cuaquier rincón del mundo se pueda emplear sin preocupaciones y apertura es la acción de iniciación de el software, para el uso de una manera dinámica ofreciendo una portalidad de estandares de una manera combinada y la estandarización mediante la TCP/IP, EDI, OLE (Díaz, 2011).

Las dimensiones de clientes son grado de despreocupación ,valor añadido,apoyo postventa,apoyo financiero; grado de despreocupación el cliente justifica, cada dia el precio, el rendimiento, el tiempo y el esfuerzo que se invierte: busca productos, los transporta y los pone en funcionamiento , teniendo demás inconvenientes tales como reparaciones , entrega de facturas , recibos, manuales de montaje, falta de información, costes adicionales (Serrano, 2005); valor añadido es lo que nos diferenciara de los competidores teniendo a los clientes prefencia por una empresa , convirtiendose en una estrategia de marketing, no solo para cometer pocos errores, ni para perder clientes , sino constiruir una mejora continua (Paz, 2005); apoyo postventa son aquellos que constituyen un proceso para sostener a una organización manteniendo a clientes

contentos estás cubren tareas que maximizan la satisfacci3n del consumidor despu3s de la compra y con la iniciaci3n de su uso (Abascal, 2002); apoyo financiero es ayudar a los clientes a conseguir un tipo de financiamiento para la compra de sus productos como por ejemplo el "plan renove" que es la actualizaci3n de los activos , concediendo cr3ditos (Publicaciones V3rtice, 2008).

El problema existente dentro de la organizaci3n es el retraso de la operaciones administrativas como consecuencia del cambio de sistema de DOBRA a SAP, el objetivo principal de la implementacion del mismo fue para agilizar todo los proceso, disminuir los tiempos de respuesta; al parecer se empez3 a determinar un cuello de botella dentro parte relacionada con los clientes, la cual es la que se debe manejar en menores tiempo ,puesto a que se tiene la presencia del cliente y su prioridad es comprar y retirarse sin perder tiempo.

Por lo cual se procede a determinar el efecto que existe cuando se procede a un cambio de sistema informático en nuestros clientes , debido a que sino se realiza un piloto con todos los involucrados, de esto depende que el proyecto sea un 3xito o fracaso. Al revisar la trayectoria de SAP Business One , a lo largo del tiempo en la empresa, se determina que el sistema es adaptable , pero no se ha realizado un enfoque en la parte externa, la cual determinara el grado de acople de al sistema desde el momento se su salida a producci3n, asi determinar Cual es la relaci3n de la implementaci3n del software SAP y en el efecto en clientes?.

Dentro de los proveedores de ERP se encuentran : SAP, Infor,Oracle, Microsoft, IBS, QA , pero Porque elegir SAP?Qu3 nos ofrece?,se elige SAP por que posee caracteristicas como: solvencia ,garantia de 3xito,escalabilidad , robustez y valor , para P3rez (2014) esto genera que la empresas lo eligan al ser líder en la colocaci3n de su ERP, CRM lo que conlleva a que tenga trayectoria, liderazgo, tiene como respaldo 36.000 clientes en 120 países , lo cual garantiza la aplicaci3n, facilita la integraci3n y compatibilidad de las organizaciones y además se adapta a cambios no esperados estructuralmente , permite la incorporaci3n de de solucionadores de megocio para crecer a medida que lo relice la empresa, al existir software de más baratos, solo 3ste ofrece capacidad de innovaci3n.

Para lo cuales se presentan los siguiente problemas. Problema general Cual es elefecto de la implementaci3n de software SAP en el servicio al cliente en una empresa comercial Ecuador

2019?, y sus problemas específicos: ¿Cuál es el efecto entre implementación de software SAP y el grado de despreocupación en una empresa comercial Ecuador 2019?; ¿cúal es el efecto entre implementación de software SAP y el valor añadido en una empresa comercial Ecuador 2019?; ¿cúal es el efecto entre implementación de software SAP y el apoyo postventa en una empresa comercial Ecuador 2019? y ¿cúal es el efecto entre implementación de software SAP y el apoyo financiero en una empresa comercial Ecuador 2019?.

Así mismo SAP cuenta con ventajas y desventajas tales como: simplicidad ya que presenta una facilidad de uso al momento de ser ejecutado por los usuarios , flexible ya que se puede ejecutar una apertura para determinar errores y el acceso a SAP, actualización constante esta se convierte en una ventaja debido a que se expandan las posibilidades de adaptación, pero a la vez una desventaja por el coste que esta actualizaciones traen consigo, y el alto coste debido a la adquisición del software, capacitaciones y demás imprevistos (Galiana, 2017).

El proyecto consta etapas que no pueden ser omitidas , debido a que este consta de su propia metodología de implementación denominada ASAP significando Accelerated SAP la cual se compone por cinco etapas , las cuales son: Preparación del proyecto, Plan de Negocios, Realización , Preparación final , En vivo y Soporte. A través de esta se ayuda a gestionar todas las herramientas que presenta el software, así como la utilización anexa como Word, Excel; para que la gestión sea efectiva los documentos ofrecidos por SAP se denominan “aceleradores”.

El presente trabajo se justifica para determinar el impacto sobre los clientes después de la implementación de un nuevo software en una empresa comercial, puesto a que por más de 10 años se manejó el sistema empresarial DOBRA, y hace 4 meses se cambió a un sistema de ERP conocido como SAP BUSINESS ONE, el cual ha generado malestares dentro de la organización, retrasos al tener las cuentas de los clientes al día. Dobra proporcionaba una información completa, esquematizada y además se contaba con la experiencia dentro los usuarios, determinando como el cambio de un sistema puede ser una inversión o un gasto.

Se desea beneficiar a la organización en una empresa comercial, después de la implementación de su sistema vigente, para manejar de manera eficiente todos los departamentos para brindar una mejor atención al cliente, que es el cual no permitir demoras,

dentro de los procesos de despacho o entrega de estados de cuenta. Se precisa determinar con influye la implementación de sistema, y sus consecuencias durante los meses posterior, revisando todo el proceso, en qué momento sé que genero una falla o se saltó un paso importante para que proceso funcione de manera fluida, la implementación del sistema existente dentro de los procesos administrativos se espera que esto contribuya, en caso de existir un "cuello de botella" en diferentes aspectos tal como la optimización de parte denominada "CRM", la cual es manejada por el equipo de ventas, para reducir errores en la cotización, disminuir las ventas a crédito, con hincapié en las ventas que no me generen mayor rentabilidad, la revalorización, eliminación y designación de estatus en los clientes para recuperación de cartera optima, consistencia con lo que respecta a las cifras de forma real, para tomar decisiones en el momento; sin precisar una revisión exhaustiva. Con el análisis de todos los procesos realizados en la organización, se deben llegar las recomendaciones correspondientes, beneficiando a la organización en su macro organización.

El enfoque teórico de la investigación busca determinar el efecto de la implementación del sistema SAP en los procesos administrativo en los clientes de en una empresa comercial, para determinar que parte del software se está manejando de manera incorrecto. En el enfoque práctico conocer la capacidad de respuesta y la fiabilidad de los clientes a la organización que los a dimensiones con respecto a la variable de estudio para analizar con afecta la implementación de un nuevo software con relación a los procesos que vinculan a los clientes, la cual permitirá dar recomendaciones y conclusiones, para brindar una mejor atención al cliente. Lo que corresponde a la parte metodológica la investigación es de carácter descriptivo, de tipo relacional simple, recogiendo datos con instrumentos de recolección de datos para determinar el efecto causado a los clientes, después de la implementación de SAP Bussines One, siendo de gran utilidad para las organizaciones que desean o están proceso de implantar el software en sus empresas, teniendo un base, dentro del mercado automotriz. Siendo el:

El objetivo general propuesto para esta investigación es determinar el efecto de la implementación del sistema SAP en el servicio al cliente en una empresa comercial Ecuador 2019, y sus objetivos específicos: Determinar la influencia dela implementación del sistema SAP en el grado de despreocupación de una empresa comercial Ecuador 2019, Determinar el efecto de la implementación del sistema SAP en el valor añadido en una empresa comercial

Ecuador 2019, determinar el efecto del sistema SAP en el apoyo posventa de una empresa comercial Ecuador 2019 y determinar el efecto de la implementación del sistema SAP en el apoyo financiero de una empresa comercial Ecuador 2019.

Rodríguez & Pérez (2017) menciona que el método hipotético deductivo las hipótesis son la clave para obtener nuevas deducciones partiendo de una hipótesis argumentada por leyes , principios o mencionados datos empíricos aplicando reglas deductivas, se arriban en predicciones en la que se impone a una verificación empírica , si existe una reciprocidad con los hechos , comprobando su veracidad o no con la hipótesis propuesta, inclusive , cuando las hipótesis se arriban a las predicciones contradictorias, la derivación de las conclusiones son importantes, demostrando inestabilidad lógica de la hipótesis de partida y siendo necesaria reformularla.

Hipótesis general: La implementación del sistema SAP afecta al servicio a clientes de una empresa comercial Ecuador 2019 significativamente con su hipótesis general nula : La implementación del sistema SAP no afecta al servicio a clientes de una empresa comercial Ecuador 2019 significativamente , y las **hipótesis específicas:** La implementación del sistema SAP afecta al grado de despreocupación empresa comercial Ecuador 2019 significativamente, La implementación del sistema SAP afecta el valor añadido en una empresa comercial Ecuador 2019 significativamente, La implementación del sistema SAP afecta el apoyo posventa en una empresa comercial Ecuador 2019 significativamente, La implementación del sistema SAP afecta el apoyo financiero en una empresa comercial Ecuador 2019 significativamente con sus hipótesis específica nulas : La implementación del sistema SAP no afecta al grado de despreocupación empresa comercial Ecuador 2019 significativamente, La implementación del sistema SAP no afecta el valor añadido en una empresa comercial Ecuador 2019 significativamente, La implementación del sistema SAP no afecta el apoyo posventa en una empresa comercial Ecuador 2019 significativamente, La implementación del sistema SAP no afecta el apoyo financiero en una empresa comercial Ecuador 2019 significativamente.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo

La presente investigación de tipo correlacional causa- efecto se determina por la evaluación de dos variables con es el software SAP y servicio al cliente, mediante la herramienta estadística ver la naturaleza de la relación y su variabilidad entre ellas y así determinar en qué grado una variable influye en otra.

La investigación se determina que es correlacional es ambigua por las causas que incitan las relaciones observadas, cuando son hipótesis causa- efecto se relacionan mediante una prueba directa, los estudios experimentales intentar establecer causa- efecto entre las variables dependientes o independientes, mientras que la correlación establece este vínculo de covariación y así determinar la variabilidad de esta. Aquí el investigador está interesado en la naturaleza d la relación entre las dos variables. Aquí el investigador está interesado en la naturaleza d la relación entre las dos variables. Así también este estudio corresponde (Etxeberria & Tejedor, 2005).

La investigación es de tipo aplicada puesto a que indaga conocimientos previos para aplicarlo en situaciones reales, así mismo se forman constructor aplicativos para el mejor entendimiento para la utilización de los investigadores como base no como un hecho comprobados sino a la experiencia presenta en el desarrollo.

Para Lozada (2014) investigación aplicada indaga para generar conocimiento mediante la aplicación directa de los problemas locales dentro de una sociedad o el sector productivo, basándose esencialmente en descubrimientos tecnológicos de una investigación básica, ocupando el proceso enlazando la teoría y el producto. También Rodríguez (2005) la determina como activa o enérgica y está ligada a la investigación básica, puesto a que obedece exclusivamente a los descubrimientos y aportes que puede brindar, dirigida a la utilización inmediata más no a una teoría.

La investigación tendrá un enfoque cuantitativo, ya que este permitirá definir la correlación entre las variables previamente identificada como "clientes", al interpretar estos datos podemos determinar la incidencia o el efecto dentro de otra variable.

De igual manera, es de corte transversal, puesto a que analizara datos dentro de una población definida y de un determinado momento sin ninguna manipulación previa, igual manera a sus dimensiones identificadas y en tiempo definido, siendo que la variable clientes es representativa para nuestra investigación la cual es cuantitativa. Además de carácter descriptivo según De Deobold & Meyer (2006) esta tiene como objetivo conocer situaciones, actitudes sobresalientes, describiendo las actividades, procesos o personas; no se condiciona exclusivamente a la recolección de datos, sino a la predicción y el reconocimiento de las relaciones entre las variables, se acumula los datos sobre las hipótesis y síntesis de la información obtenido para extraer los necesario para contribuir al conocimiento y, por última instancia correlacional simple ya que sirve para definir si existente una relación entre las variables, el grado de la misma (Zapata, 2005).

Diseño

El trabajo expuesto es no experimental debido a que los elementos no se manipulan, los clientes son relacionados como el objeto de estudio, son observados y posteriormente analizados, ya que no se construye ninguna situación provocada por el investigar, el ambiente se maneja de manera natural y se observan como tal.

Para Dzul (2010) el diseño No Experimental es aquel que se lleva a cabo sin la manipulación de la variables a estudio, basado esencialmente en la observación de los fenómenos al natural, tal como se den para su posterior análisis; fundamentándose en categorías, variables, sucesos que han ocurrido sin la intervención del investigador, observando variables y relaciones entre ellas en su entorno.

2.3. Operacionalización de Variables

Tabla 1

Operacionalización de Variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Escala de medición
Software SAP	Se determina como un software integrada para el desarrollo de la gestión realizada por las empresas, logrando por medio de este la repetición de la información y la incoherencia entre los departamentos de la organización, este se constituye en un ERP, siendo un software preprogramado que sirve para integridad de los procesos administrativos (Díaz, 2011)	La variable software SAP se ha operacionalizado con las dimensiones: integración, adaptación de procesos, utilización y apertura, evaluados mediante un cuestionario.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Integración 2. Adaptación de Procesos 3. Utilización 4. Apertura 	<ol style="list-style-type: none"> 1.1 Integridad de Datos 2.1 Estandarización de procesos 2.2 Solución de Problemas 3.1 Documentos configurados 4.1 Portabilidad 	Cuestionario	Ordinal Likert
Servicio al Cliente	Es imprescindible y es clave para el éxito o fracaso de una empresa, lo podemos definir como las actividades que unen o atraen los clientes a la empresa tales como: la entrega, la atención, asistencia, relaciones interpersonales (Paz, 2005)	La variable servicio al cliente se ha operacionalizado con las dimensiones: grado de despreocupación, valor añadido, apoyo postventa y apoyo financiero, evaluados mediante un cuestionario.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Grado de despreocupación 2. Valor añadido 3. Apoyo postventa 4. Apoyo financiero 	<ol style="list-style-type: none"> 1.1 Obtención documentos sin errores 1.2 Entregas 2.1 Rendimiento Técnico 3.1 Disponibilidad de Repuestos 4.1 Obtención de crédito 		

Elaboración Propia de la investigadora

2.3. Población y muestra

Población

La población para la presente investigación estará comprendida por los clientes del mes de Junio del año 2019, debido a que se muestra un estabilidad en el uso, los cuales han pasado por el proceso de venta o pago de repuesto o servicios de la empresa Ecuayutong de las 5 sucursales actualmente continuidad.

Según (Fuentelsaz, Cart, & Pulpón (2006) la población es el conglomerado de personas que tienen similitud en particularidades o propiedad que son la que investigador desea analizar, puede considerada una población de estudio debido a que cumple con los objetivos que van a ser estudiados y hasta un punto generalizar resultados obtenidos.

La presente investigación tendrá dos poblaciones, una para cada variable.

Para la Variable 1: La población N1 está conformada por 45 Trabajadores del personal de la empresa comercial– 2019.

Para la Variable 2: La población N2 son los clientes en este caso es una población definida por la facturación de los clientes en el mes de junio.

Muestra

Para esta investigación la muestra se usará es una parte de la población representativa, la cual determina la generalidad de la población, con respecto a las variables que están en estudio (Santabárbara, López, & Rubio, 2015) .

Para la variable servicio al cliente se considera la facturación comprendida entre el mes de junio del año 2019 a aquellos clientes que hayan comprado al menos 01 vez dentro de este período para que en base a la experiencia, pueda calificar el servicio que reciben; dentro de las cuales las hemos dividido de acuerdo a las sucursales la cual le corresponde un número determinado el cual es 153 clientes en Durán , 99 clientes en Guayaquil, 90 clientes en Ambato, 79 clientes en Quito y 54 clientes en Machala teniendo un total de 423 clientes

Para la variable Software SAP considerando a la población de empleados administrativos determinada por 10 personas, la cuales corresponden a mandos medios y gerenciales.

Muestreo

Es el medio por el cual se selecciona unidades de la muestra de manera aleatoria o por requerimiento del investigador, estas se eligen de acuerdo con la disponibilidad, no especificando el universo de la muestra Scribano (2008), dentro de las cuales se determinará el uso de un tercio de la muestra siendo en total para la variable Servicio al Cliente son 141 clientes repartidos en todas las sucursales , y para la variable Software SAP dentro de los empleado se aplicara a los mandos medios y jefaturas las cuales son 10 personas involucradas, dentro del proceso integrado.

Criterios de inclusión

Personal mando medio

Personal de mando gerencial

Clientes que facturaron el mes de julio 2019

Criterios de exclusión

Personal operativo

Clientes que facturaron los demás meses del 2019

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

A las variables tales como: Implementación de software SAP y clientes se usó la técnica de encuesta, para Hernández, Fernández y Baptista (2014) son considerados como los instrumentos más utilizados para la recolección de datos, consiste en la elaboración de preguntas relacionado a las variables que servirán para recolección a los datos para nuestra investigación , en el cual se pueden realizar preguntas abiertas o cerradas las cuales serán congruentes con la hipótesis y el planteamientos del problema en la investigación.

Instrumentos

El instrumento utilizado es el cuestionario se aplicará al muestro de la población descrita, el cual se ha adaptado especificando las necesidades de la investigación, teniendo en cuenta los indicadores de las variables del problema propuesto. Los detalles de los cuestionarios se encuentran en la parte de Anexos con el número 1 y 2 respectivamente, aplicándolo al total del muestreo comprendido en 141 clientes de la variable Servicio al Cliente y 10 trabajadores de la variable Software SAP.

En la investigación se plantearán dos cuestionarios el primero relacionado con la variable Software SAP con las dimensiones: integración, adaptación de procesos, utilización y apertura. El segundo determinado con la variable Servicio al cliente con las dimensiones: grado de despreocupación, valor añadido, apoyo posventa y apoyo financiero.

Validez

Los instrumentos se han sometidos a la validación del “Juicio de Expertos” según Angulo (2014) es una herramienta, hace las veces de instrumento para la ayuda a entradas, su utilización, para generar algún proceso particular, para lo cual se utiliza las experiencias y conocimientos de los mismo, esto se puede utilizar para Determinar si los procesos son útiles y aplicables para el desarrollo particular.

Tabla 2

Validación de Instrumentos

N.º	Grado Académico	Especialidad	Nombres y Apellidos del Experto	Dictamen	Valoración
1	Magister	Administración de Empresas	Zea Monteverde Jorge	Muy Bueno	80%
2	Magister	Información Gerencial	Carlos Fuentes González	Muy Bueno	90%

Elaboración propia de la investigadora.

Confiabilidad

Es el grado que alcanza un instrumento para ser consistente, coherente y aplicable puesto, midiendo el grado en el cual al ser aplicada a individuos, generará resultados iguales, al

generarse una mayor cantidad de ítem dentro del instrumento existirá más confiabilidad (Hernández, Fernandez, & Pilar, 2014).

Para el procesamiento de la recolección de datos, se procederá a la utilización del programa estadístico SPSS versión 25 es un programa estadístico de uso mundial, puesto a que para las organizaciones es de mucha utilidad , porque permite la vinculación con programas como Microsoft Word, Excel y Power Point , además de manejar datos en gran escala y de ejecutar análisis complejos, examinar tendencias , realizar proyecciones Castañeda, Cabrera, Navarro, & Vries (2010). Para estimar la confiabilidad de los instrumentos se utilizó el Coeficiente del Alfa de Crombach , teniendo los siguientes resultados:

Tabla 3

Grado de confiabilidad de variables

Variables	Alfa de Cronbach	N de Elementos
Software SAP	0.856	17
Servicio al Cliente	0907	10

Fuente: Elaboración propia

2.5. Método de análisis de datos

Se procede con la tabulación de los datos recolectados, así la realización de los análisis descriptivos, los cuales serán representados en tablas y gráficos.

Para finalmente contrastar las hipótesis mediante la correlación de Spearman puesto a que se trata de variables cualitativas, para Determinar el grado de afectación. Para el caso del instrumento de la encuesta se empleó el software determinado como SPSS versión 25.

2.6. Aspectos Éticos

Los aspectos éticos m en el mundo de la administración, se manejan en varios aspectos, entre los cuales tenemos el sistemático, corporativo e individual. Los aspectos sistemáticos surgen de los procedimientos económicos, legal, políticos y demás en los que se rigen las

instituciones; en los corporativo están surgen de acuerdo a la moralidad de la cultura corporativa y los individuos se relaciona con el comportamiento y las decisiones del individuo.

En la cual los intervinientes y los clientes, están de acuerdo en el cuestionario para la determinar los aspectos que aquejan a los clientes, cuáles son los mayores retos que la empresa debe asumir para enfrentarse.

Para determinar el efecto de los clientes de Ecuayutong S.A después de la implementación de los procesos administrativos, se cuenta con el consentimiento de la gerencia de esta, así mismo la información requerida a los clientes y su autorización para el uso de la información obtenida de la misma, dado que estos datos recopilados serán de uso académico y de referencia para futuras investigaciones.

III. RESULTADOS

Tabla 4: Descripción de la Variable Software SAP

	Software SAP	Integración	Adaptación de Procesos	Utilización	Apertura
Nivel	%	%	%	%	%
Medio	22.500%	50.000%	0.000%	0.000%	40.000%
Alto	77.500%	50.000%	100.000%	100.000%	60.000%
	100.000%	100.000%	100.000%	100.000%	100.000%

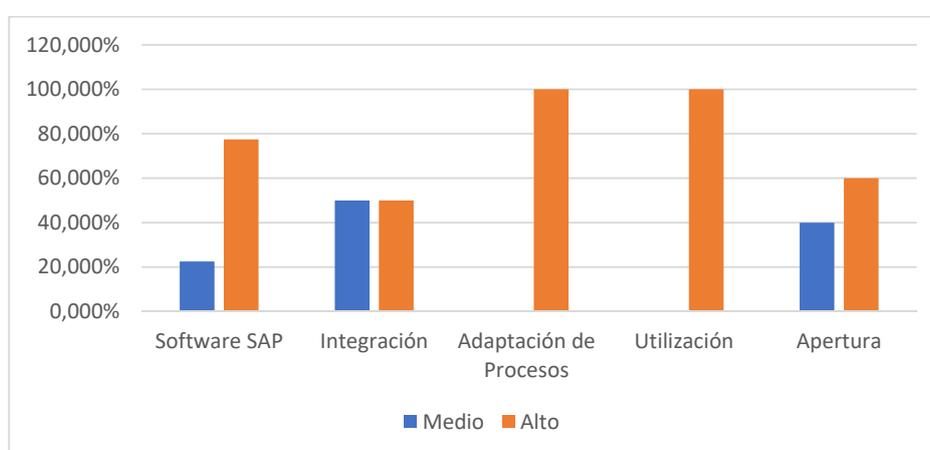


Figura 1. Software SAP y sus dimensiones.

Según los resultados representados en la tabla 4 y su gráfico 01 con respecto a la variable software SAP se obtuvo que los usuarios determinan que el 22.50% es medio y el 72.50% es alto. En la dimensión integración los usuarios en 50% determinan que es alta, mientras que 50% resuelven que es media. En la dimensión adaptación de procesos los usuarios determinan el 0% es y el 100% de usuarios es alta. En la tercera dimensión los usuarios determinan que la aceptación de la utilización es alta un 100%, mientras que el 0% es media. En la dimensión apertura los usuarios determinan que uso o facilidad los usuarios consideran que 40% es medio, mientras que un 60% es alto.

Determinando que las dimensiones adaptación de procesos, utilización, apertura tiene una alta aceptación en la implantación de SAP, en la cual los directivos que lo implantaron en la empresa deberían hacer un análisis ya que a nivel operativo el software esta provoca una satisfacción en los usuarios, lo cual puede repercutir en los clientes.

Tabla 5 Descripción de los niveles de Servicio al Cliente y sus dimensiones.

	Servicio al Cliente	Grado de despreocupación	Valor Añadido	Apoyo Postventa	Apoyo financiero
Nivel	%	%	%	%	%
Bajo	1.596%	0.709%	3.546%	2.128%	0.000%
Medio	41.844%	40.426%	33.333%	44.681%	48.936%
Alto	56.560%	58.865%	63.121%	53.191%	51.064%
	100.000%	100.000%	100.000%	100.000%	100.000%

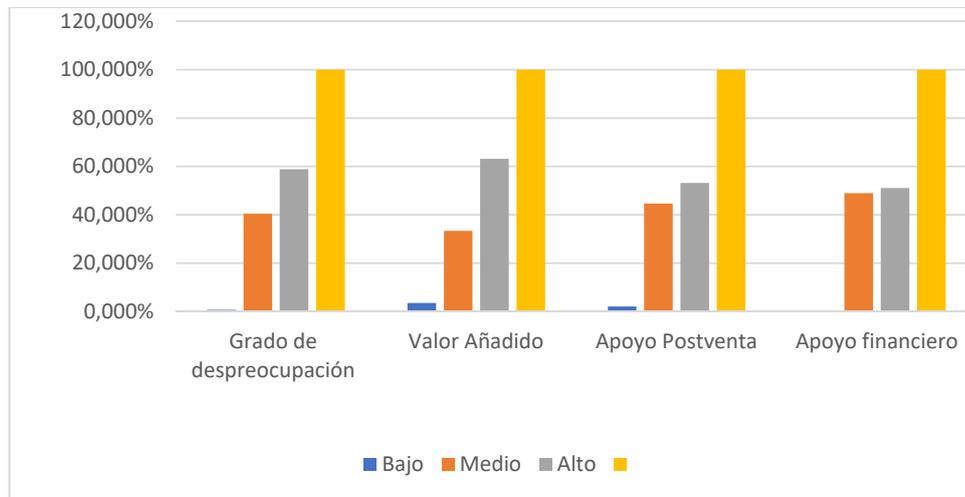


Figura 2. Servicio al Cliente y sus dimensiones.

Según los resultados de la tabla y la figura, con respecto a la variable servicio al cliente de acuerdo con los encuestados un 1.60% es baja, un 41.84% media en el servicio al cliente y un 56.56% de manera alta. En la dimensión grado de despreocupación considera una baja de 0.71%, un 40.43% representando el estilo medio y un 58.87% en un alta. Los clientes consideran que un 3.55 es bajo, mientras que un 40.43% valor añadido es medio, mientras que un 28.37 es alta. En la dimensión apoyo de postventa los encuestados Determinaron que un 2.13% de poco agrado, un 44.69% es media, mientras que el 53.19% es alta. En la dimensión apoyo financiero los encuestados Determinaron que en un 48.94% es media y en el 51.06 es alto por lo cual es de gran ayuda a la obtención de un financiamiento.

Con la información presentada se puede determinar que las dimensiones grado de despreocupación, valor añadido, apoyo post venta y apoyo financiero, determinan que los clientes son consideran que el software ayudo al grado de despreocupación y el apoyo

financiero, por la que nos damos cuenta de que en la variable anteriormente mencionada se relaciona directamente puesto que los datos son de aceptación de la empresa por medio de sus usuarios y esto se refleja por medio de los clientes.

Resultados Inferenciales

Regla de Decisión

Rechazar H_1 cuando la significancia observada "p" es menor que $\text{Alpha} = 0.05$

Rechazar H_0 cuando la significancia observada "p" es mayor que $\text{Alpha} = 0.05$

Nivel de Significancia

El nivel de significancia teórica es $\text{Alpha} = 0.05$, la cual determina una confiabilidad del 95%.

Función de Prueba

Se realiza el método de correlación de Spearman, ya que no se presenta normalidad en los datos.

Hipótesis General

Existe relación entre la implementación del sistema SAP y el efecto en clientes en Ecuayutong Ecuador 2019

H0: No existe relación entre la implementación del sistema SAP y el efecto en el servicio al cliente en una empresa comercial Ecuador 2019.

H1: Si existe relación entre la implementación del sistema SAP y el efecto en el servicio al cliente en una empresa comercial Ecuador 2019.

De acuerdo con la prueba de la correlación de Spearman para las variables software SAP y Servicio al Cliente.

Tabla 6

Resultados de Correlación de Variables

Spearman	0.894
Wilcoxon	Rechazar Hipótesis Nula

Autor: Elaboración Propia

Dado el valor de significación de la correlación de Spearman, $p= 0.000$ se considera de acuerdo con la teoría un $\alpha =0.05$, rechazando la hipótesis nula. Por lo cual se considera que, si existe una relación entre el software SAP y el servicio al cliente de una empresa comercial en Ecuador determinada el cual nos determina que tienen una fuerte correlación entre las variables, la determina que el cambio o modificación de una de ellas, afectará al otro directamente. Por lo cual la hipótesis a rechazar en la nula, puesto a que estadísticamente, el software SAP ha afectado de alguna manera el servicio al cliente.

Objetivos Específicos

Software SAP	Grado de Despreocupación	Valor Añadido	Apoyo Posventa	Apoyo Financiero
Rho de Spearman	0.783	0.783	0.851	0.617
Nivel de Significancia	0.004	0.001	0.004	0.003
N	141	141	141	141

Tabla 7

Relación de las dimensiones de servicio al cliente con el software SAP en una empresa comercial en Ecuador.

Elaboración Propia

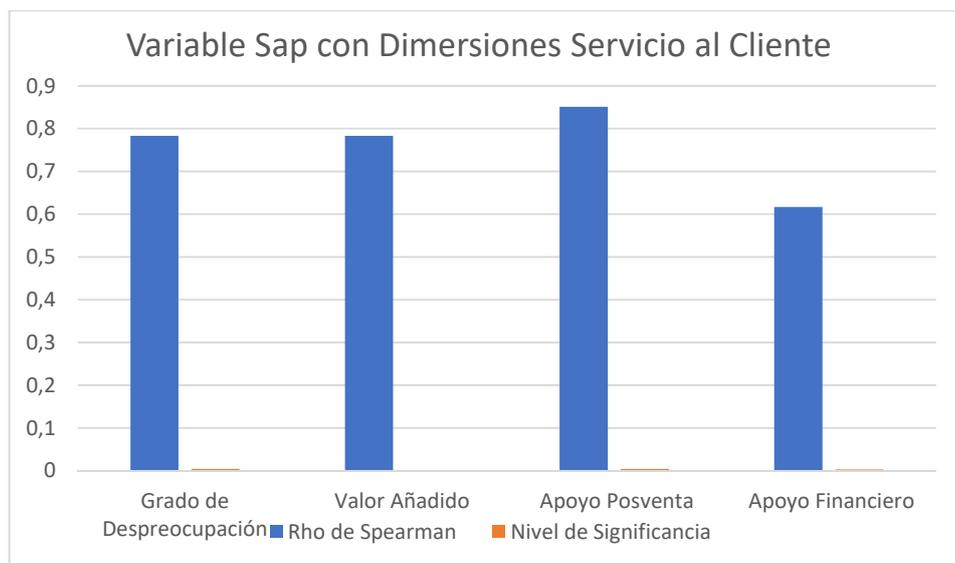


Figura 3. Resultado Objetivos Específicos.

De acuerdo con los resultados obtenidos de las variables estudiadas individualmente, se procede a correlacionar los resultados para cumplir con el desarrollo de los objetivos específicos los cuales son:

Determinar la influencia de la implementación del sistema SAP en el grado de despreocupación de una empresa comercial Ecuador 2019, teniendo que la influencia del sistema SAP sobre el grado de despreocupación es de 0.783 de la empresa comercial.

Determinar el efecto de la implementación del sistema SAP en el valor añadido en una empresa comercial Ecuador 2019, teniendo que el efecto del sistema SAP es altamente correlacional con el valor añadido en un 0.783 de la empresa comercial.

Determinar el efecto del sistema SAP en el apoyo posventa de una empresa comercial Ecuador 2019, teniendo que el efecto del sistema SAP es directamente relacionada en un 0.851 con el apoyo postventa de la empresa comercial.

Determinar el efecto de la implementación del sistema SAP en el apoyo financiero de una empresa comercial Ecuador 2019, teniendo que el sistema SAP se relaciona en un 0.617 con el apoyo financiero.

Lo que se determina con estos datos las variables se correlación altamente, si hay un efecto positivo se repercute en la variable estudiada.

En la tabla, podemos apreciar el valor de coeficiente de correlación determinado por el programa spss 25. Dada la relación entre el grado de despreocupación y el software SAP, el cual es igual a 0.783 así determinado que es fuerte ($p < 0.01$), es decir, que al aumenta la despreocupación del cliente la aceptación del software SAP aumentará, y su nivel de significancia es 0.004 por la cual se procede al rechazar la hipótesis nula.

Se visualiza el valor de coeficiente de correlación. Dada la relación entre el valor añadido y el software SAP, el cual es igual a 0.783 así determinado que es fuerte ($p < 0.01$), es decir, que al aumenta la despreocupación del cliente la aceptación del software SAP aumentará y su nivel de significancia es 0.001 por la cual se procede a rechazar la hipótesis nula.

Por otro lado, visualiza el valor de coeficiente de correlación. Dada la relación entre el apoyo posventa y el software SAP, el cual es igual a 0.851 así determinado que es fuerte ($p < 0.01$), es decir, que al aumenta la despreocupación del cliente la aceptación del software SAP aumentará y su nivel de significancia es 0.001 por la cual se procede la rechazar la hipótesis nula.

Por último, el valor de coeficiente de correlación. Dada la relación entre el valor financiero y el software SAP, el cual es igual a 0.617 así determinado que es fuerte ($p < 0.01$), es decir, que al aumenta la despreocupación del cliente la aceptación del software SAP aumentará y su nivel de significancia es 0.003 por la cual se procede la rechazar la hipótesis nula.

IV. DISCUSIÓN

Para la investigación titulada: Implementación del software SAP y su efecto en el servicio al cliente en una empresa comercial, mediante los estudios analíticos, logrando determinar la si existe relación entre las dos variables, determinado que la aceptación software SAP es media dentro de la empresa, el servicio al cliente será en igual medida, como consecuente si los empleados tienen una alta aceptación de acuerdo a las características que presenta el software y eso se ve reflejado en la aceptación por parte de un número considerable de clientes encuestados.

Teniendo en consideración las variables a estudiar que son software SAP determinado como un software integrada para el desarrollo de la gestión realizada por las empresas, logrando por medio de este la repetición de la información y la incoherencia entre los departamentos de la organización, este se constituye en un ERP , siendo un software preprogramado que sirve para integridad de los procesos administrativos (Díaz, 2011) y servicio al cliente es imprescindible y es clave para el éxito o fracaso de una empresa, lo podemos definir como las actividades que unen o atraen los clientes a la empresa tales como: la entrega, la atención, asistencia, relaciones interpersonales (Paz, 2005).

Considerando para el primer objetivo determinar el efecto grado de despreocupación y la implementación del sistema SAP en una empresa comercial Ecuador 2019 teniendo como resultados una aceptación media y alta lo cual denota una relación significativa debido el cliente al comprar un producto tiende a valorar, no solamente el precio o el rendimiento del producto midiendo los efectos de entregas , funcionamiento del equipo, debido a que un cliente satisfecho se consideraría a aquel que puede llamar a un número telefónico para que le ayuden en caso de que se presente algún problema. Para poder contrastar los resultados con autores, no se cuenta con antecedentes, por lo cual se procede a la generación de un contrato.

Los ERP son utilizados entre las pequeñas o grandes empresas como eje principal de las actividades de inventario, contable y de producción, se realicen de una manera automatizada para que así incremente la producción y la productividad sea eficiente, puesto a que si nos

encontramos en crecimientos algunos procesos deben de dejar de ser mecánicos, para reducir el tiempo de respuesta, problemas en el inventario, suministro y desperdicio. De la misma manera esta automatización dentro de los clientes el cual nos ayudará a notificar a los clientes con antelación al vencer un crédito, generando facturas, aprobaciones así mismo de las transacciones mediante los pagos en las diferentes modalidades como lo son efectivo, cheque, tarjeta de crédito; manteniendo el control, mediante la designación de los responsables y todos los procesos respectivos. En un software hay dos grupos definidos en la cuentas por cobrar, una de ellas consiste en una tabla para el registro de los clientes y la de contactos que contiene un registro de cada contacto , esto permite que los clientes visualizan sus facturas y toda información , esto esta sincronizada en la gestión financiera y contable, con la cual se obtiene beneficios como pagos más rápidos, ahorro del tiempo, flujo de trabajo priorizado, maximización del rendimiento activo, visibilidad y transparencia.

Teniendo en cuenta el objetivo determinar el efecto valor añadido y la implementación del sistema SAP en una empresa comercial Ecuador 2019 los resultados teniendo como resultados una aceptación media y alta lo cual denota una relación significativa, para poder contrastar los resultados con autores, no se cuenta con antecedentes, por lo cual se procede a la generación de un contrato. Puesto a que ofrecerle un valor agregado al cliente para poder diferenciarse y conseguir la fidelización de los clientes hacia las organizaciones , para lo cual pueda sobresalir por medio de un servicio personalizado por lo cual SAP , logra este tipo de objetivos, por lo cual muchas de las veces se ven afectadas por la falta de infraestructura empresarial o el cumplimiento de expectativas, SAP nos ayuda con la proporción de reportes de ventas que permiten una retroalimentación, sobre los competidores, los productos este software nos ayuda a analizar información para la estimación de fechas de cierre, rangos de interés y montos potenciales de cierre lo cual le permitirá a la empresa con la información Determinar como que comportan las ventas y así a la antelación de prospectos para la creación de estrategias y programas de marketing que ayude incentivar a los clientes

Teniendo en cuenta el objetivo determinar el efecto apoyo postventa y la implementación del sistema SAP en una empresa comercial Ecuador 2019 los resultados teniendo como resultados una aceptación media y alta lo cual denota una relación significativa el para poder contrastar los resultados con autores, no se cuenta con antecedentes, por lo cual se procede a la generación de

un constructo. Para esto se toma en cuenta que el 20% de los que se encuentran en la base de datos y si estos se están satisfechos van a representar el 50% de las ventas, para brindar un verdadero servicio se debe tomar en cuenta que es desde el inicio del proceso hasta el final, SAP pone el módulo de Servicios el cual será de una gran utilidad esta herramienta permitirá ejecutar reclamos y dudas , para poder Determinar las tareas y pendientes vinculada al servicio , para proporcionales a los clientes una atención rápida, dando movilidad mediante un App móvil, creando pedidos, generando reportes , ejecutando tickets , asignado un pendiente a los representantes , así los clientes podrán percibir un seguimientos personalizado de la empresa a los clientes, con esto se permite determinar la efectividad del servicio brindado al cliente, calcular tiempos de respuesta, cierres de cada ticket, mediante los reportes que se generan como llamadas de servicio, tiempo de respuesta, llamadas de servicio pendiente, adicionalmente como la ventas anuales, la recomendación de los clientes al percibir la calidad, el mantenimiento de los repuestos que se comercializan, así teniendo mejores prácticas y rapidez en el servicio. El software permite unificar, poniendo en orden y los detalles para conformar las actividades de la empresa, puesto a que se genera como una plataforma amigable al tener una pronta respuesta determinado con la satisfacción del cliente, lo cual es esencial para el incremento de la satisfacción al cliente para que sea oportuno, optimizando el potencial del departamento de servicio y de ventas.

Teniendo en cuenta el objetivo determinar el efecto apoyo financiero y la implementación del sistema SAP en una empresa comercial Ecuador 2019 los resultados teniendo como resultados una aceptación media y alta, para poder contrastar los resultados con autores, no se cuenta con antecedentes, por lo cual se procede a la generación de un constructo. Las obligaciones de los clientes es uno de los puntos que son de gran preocupación de las empresas, el entorno socio económico y de por sí conseguir una financiación es algo que se convierte en una dificultad y un riesgo, pero SAP nos ayuda con una parametrización para los procesos sean importantes, controlando el riesgo de los valores impagos no excediéndose más de diez días de la obligación vencida, con la creación de los grupos de riesgo

Lo que permite ser una rutina de las organizaciones, es determinar el pago de los clientes en vivo , esto nos ayuda a tener un dinámica en el mercado para determinar en todo momento la salud financiera para así identificar lo que impide que la organización no progrese, logrando la

liquidez cual es la parte importante para la rotación de las cuentas por cobrar, tener una cartera vencida es un problema que se busca solucionar y de preferencia eliminarlo, por lo que el software al ser automatizado , colaborativo e integrado se permite una integración entre todo los departamentos para la optimización de la facturación y disminuir la contingencia crediticio de los clientes , la disminución de la deudas de los clientes , permite invertir el capital obteniendo.

SAP actúa de manera automatizada, para que creen facturas cuando el cliente no tenga un saldo vencido, la cual alertara a tesorería a que generar las denominadas notas de Crédito, las cuales nos ayudaran a controlar el proceso, así se pueden llevar a cabo actividades como: crear diferentes tipos de alertas, modificar las alertas, responder la alerta, visualizar las alertas y dar autorizaciones. Los informes de la antigüedad de saldos nos permitirán analizar el historial crediticio y así poder solventar los créditos, lo cual nos ayuda a la detección temprana de la morosidad y acortar el crédito estos chequeos nos ayuda evitar este tipo de casos, también nos permite en la etapa de autorización la restricción a algunos usuarios de editar.

De acuerdo con los antecedentes mostrados en nuestra investigación los autores denotan que al estar un equipo involucrado con el cambio del software SAP , y esta es la primera etapa de evaluación para que el proyecto tenga éxito o fracaso, la cual corresponde a los resultados obtenidos dentro de nuestra investigación se determinamos que al equipo estar medio- alto conforme con el software SAP en cuanto a su integración, adaptación de procesos, utilización y apertura esto repercute en el servicio al cliente con sus resultados en nivel medio- alto de sus dimensiones como el grado de despreocupación, valor añadido, apoyo de posventas, apoyo financiero, por la cual se determina que la implantación del software SAP tiene un efecto lineal con el servicio al cliente en la empresa comercial descrita en nuestra investigación.

V. CONCLUSIONES

1. El grado de despreocupación se relaciona de significativa y directamente con el software SAP en una empresa comercial Ecuador 2019, de acuerdo con los resultados obtenidos, puesto a que el grado de despreocupación es alto con un 58.87% y predomina un nivel alto del software SAP con el 50.00%, de acuerdo con las manifestaciones de los encuestados en la empresa comercial mencionada.
2. El valor añadido se relaciona de significativa y directamente con el software SAP de una empresa comercial en Ecuador, 2019, puesto a que en los resultados el software dio que se da un valor añadida altamente con el 33.33% y predomina un nivel alto del software SAP con el 50.00%, de acuerdo con las manifestaciones de los encuestados en la empresa comercial mencionada.
3. El valor añadido se relaciona de significativa y directamente con el software SAP de una empresa comercial en Ecuador, 2019, puesto a que en los resultados el software da un apoyo en el área de postventa en un nivel alto con el 44.68% y predomina un nivel alto del software SAP con el 50.00%, de acuerdo con las manifestaciones de los encuestados en la empresa comercial mencionada.
4. El apoyo financiero se relaciona de significativa y directamente con el software SAP de una empresa comercial en Ecuador, 2019, puesto a que en los resultados el software da un apoyo en el área de crédito en un nivel alto con el 48.93% y predomina un nivel alto del software SAP con el 50.00%, de acuerdo con las manifestaciones de los encuestados en la empresa comercial mencionada.

Y finalmente respecto al objetivo general El software SAP se relaciona de significativa y directamente con el servicio al cliente de una empresa comercial en Ecuador, 2019, puesto a que en los resultados el software dio una alta aceptación con el 52.58% y predomina un nivel alto del servicio al cliente con el 50.00%, de acuerdo con las manifestaciones de los encuestados en la empresa comercial mencionada.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se debe optimizar el proceso de documentación electrónica referida por los clientes siendo facturas, notas de crédito los cuales deben de ser inmediatos después de la compra, así mismo los procesos de entrega de la mercadería deben de ser óptimos para generar una fidelización.
2. Se debe mejorar la automatización del fichero de clientes para agilizar el proceso de ventas, evitando preguntar a los clientes datos no relevantes, esto generará una toma de decisiones eficientemente, mejorando el rendimiento del software para que la inversión que realizo la empresa tener resultados como el incremento de ventas y fidelización de clientes; así a más de lograr la interrelación usuario-software-clientes.
3. Se debe ayudar que todos clientes desean tener y este es "plus" que las empresas tienen que darlo para medir la satisfacción de los clientes, se debe mantener el stock de repuesto en todo momento, para cumplir todas las obligaciones adquiridas con los clientes para lo cual los usuarios (operarios del sistema) deben mantener los inventarios al día y sin errores, para poder atender los pedidos en línea.
4. Con respecto al apoyo financiero al no contar con la opción el fichero de clientes información relevante dificulta la evaluación crediticia de los clientes, los desarrolladores deben agregar un complemento permita ofertar créditos con intereses los financiamientos, la cual puede demostrar los créditos obtenidos y los créditos que están por aprobar, esto evitara el uso de herramientas adicionales.

REFERENCIAS

- Abascal, F. (2002). *Consumidor, Clientela y Distribución: Para la Economía Del futuro*. Madrid: ESIC Editorial.
- Acosta, C. (2014). *El sistema ERP SAP y su impacto en la Gestión Empresarial*. Ambato: Universidad Particular de Loja.
- Alcalde, P. (2009). *Calidad*. Madrid: Ediciones Parainfo.
- Alessandro, P. (2013). *Introducción a los sistemas ERP, despliegue y configuración de OpenERP*. Sevilla: I.E.S. Gonzalo Nazareno.
- American Marketing Association. (Julio de 2009). *Marketingpower.com*. Obtenido de Resource Library - Dictionary:
http://www.marketingpower.com/_layouts/Dictionary.aspx?dLetter=C
- Angulo, L. (2014). *Preparación para la Certificación PMP*. Lima: Empresa Editorial Macro.
- Bastos, A. (2016). *Fidelización del Cliente*. España: Ideaspropias Editorial.
- Bedini González, A. (2010). *Gestión de Proyectos de Software*. Recuperado el 16 de Septiembre de 2019, de <https://www.inf.utfsm.cl>
- Blandez, M. (2014). *Proceso Administrativo*. México: UNID.
- Blog de Sap. (27 de Junio de 2010). *Gestión del riesgo en clientes*. Obtenido de Blog de Sap: ABAP, customizing y noticias: <https://www.blogdesap.com/2010/06/gestion-del-riesgo-en-clientes.html>
- Busto, E. (AngelFire de 2003). *Proceso Administrativo*. Obtenido de www.angelfire.com › proceso_escom › unidad_2
- Cano, C. (2017). *La Administración y el Proceso Administrativo*. Bogota: Univesidad de Bogota.
- Castañeda, M., Cabrera, A., Navarro, Y., & Vries, W. (2010). *Procesamiento de datos y analisis estadisticos utilizando SPSS*. Porto Alegre: EDIPUCRS – Editora Universitária da PUCRS.
- Castro, J. (22 de Agosto de 2017). *Cómo hacer tu servicio a clientes eficiente con SAP Business One*. Obtenido de Blog Corponet: <https://blog.corponet.com.mx/como-hacer-tu-servicio-a-clientes-eficiente-con-sap-business-one>

- Christopher, L., & Wirtz, J. (2015). *Services Marketing: Global Edition*. Madrid: Pearson Education Limited.
- Córdova, R. (2012). *Proceso Administrativo*. Viveros de Asís: Red Tercer Milenio.
- de Barquero, J., Rodríguez, C., Barquero, M., & Huertas, F. (2007). *Marketing de Clientes ¿Quién se ha llevado a mi cliente?* Madrid: McGraw-Hill Interamericana de España.
- De Deobold, V. D., & Meyer, W. (12 de Septiembre de 2006). *Síntesis de "Estrategia de la investigación descriptiva"*. Obtenido de noemagico.blogia.com: <https://noemagico.blogia.com/2006/091301-la-investigaci-n-descriptiva.php#targetText=El%20objetivo%20de%20la%20investigaci%C3%B3n,%2C%20objetos%2C%20procesos%20y%20personas>.
- DeSignificado. (s.f.). *Cliente*. Obtenido de DeSignificados.com: <https://designificados.com/cliente/>
- Díaz, L. (2011). *Manual Introducción al Sistema SAP R/3*. Madrid: Editorial CEP.
- Dreamtech Press. (2006). *Sap R/3 Black Book*. Nueva Delhi: Dreamtech Press.
- Dzul Escamilla, M. (2010). *Aplicación básica de los métodos científicos*. Pachuca de Soto: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.
- Enrich Cardona, R. (2013). *Implantación de un sistema ERP SAP en una empresa*. Catalunya: Universitat Politècnica de Catalunya.
- Equipo de Marketing . (22 de Junio de 2018). *Evolve-it*. Obtenido de Organizando nuestra cartera vencida con sistema SAP: <http://www.evolve-it.com.mx/organizando-nuestra-cartera-vencida-sistema-sap/>
- Espinoza, F. (2016). *Implantación del sistema sap en la gestión de procesos presupuestales en una organización peruana*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Etxeberria, J., & Tejedor, F. (2005). *Análisis Descriptivo de Datos en Educación*. Madrid: La Muralla.
- Fuentelsaz, C., Cart, T., & Pulpón, A. (2006). *Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y tesina*. España: Edicions de la Universitat de Barcelona.
- Galiana, P. (06 de Abril de 2017). *Iesbschool.com*. Obtenido de ¿Qué es y para qué sirve SAP?: <https://www.iebschool.com/blog/que-es-para-que-sirve-sap-management/>
- García, I. (23 de Enero de 2018). *Economía Simple.net*. Obtenido de Definición de Consumidor: <https://www.economiasimple.net/glosario/consumidor>
- Garmendia, I. (21 de Enero de 2013). *Consultoría SAP, ERP, SAP*. Obtenido de ¿Qué es SAP? Beneficios de SAP ERP: <https://orekait.com/blog/que-es-sap-beneficios-de-sap-erp-13/>

- Gil, C. (2015). *Elementos mínimos en una organización, previos a la implementación de un erp*. México D.F: Instituto Politécnico Nacional.
- Granados, R. L. (2015). *UF1291: Despliegue y puesta en funcionamiento de componentes de software*. España: ic editorial.
- Gunawan, W., Bakhri, S., Sfenrianto, F., & Ahmad, N. (2017). *Assessing the ERP-SAP implementation strategy*. Indonesia: University Jakarta.
- Hernández, R., Fernandez, C., & Pilar, B. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.
- Jones, P., & Burger, J. (2009). *Configuring SAP ERP Financials and Controlling*. Indiana: Wiley Publishing, Inc.
- José Alberto Yuni, . A. (2006). *Técnicas Para Investigar 2* . Argentina: Editorial Brujas.
- Kotler, P., & Gary, A. (2006). *Principles of Marketing*. Londres: Pearson Prentice Hall.
- López, P. L. (2004). *Punto Cero*. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S1815-02762004000100012&script=sci_arttext
- Lozada, J. (2014). *dialnet.unirioja.es*. Obtenido de Investigación Aplicada: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749>
- Lunenburg, W. V., & Susman, T. M. (2005). *The Lobbying Manual*. California: ABA Publishing.
- Montañés Serrano, M. (2009). *Metodología y técnica participativa: Teoría y práctica de una estrategia de investigación participativa*. Catalunya: Editorial UOC.
- Novis.cl. (26 de Agosto de 2019). *Metro optimiza su Administración de Inventario con SAP WMS*. Obtenido de <https://www.novis.cl>: <https://www.novis.cl/noticias-novis/casos-de-exito/metro-optimiza-su-sistema-de-administracion-de-inventario-con-sap-wms/>
- One Solution. (27 de Octubre de 2017). Caso de Exito: Proveedor Onerom Ecuador. Guayaquil, Guayas.
- Paz, R. (2005). *Servicio al cliente*. España: Ideaspropias Editorial.
- Pérez, I. (2014 de Enero de 2014). *Orekait.com*. Obtenido de Actualidad OREKA IT, Formación SAP, Oreka IT, SAP: <https://orekait.com/blog/por-que-elegir-sap-erp/>
- Pérez, V. (2007). *Calidad Total en la atención al cliente*. España: Ideaspropias Editorial.
- Proaño, V. (2015). *Implantación de un sistema de planeación de recursos empresariales (sap) y evaluación de la metodología. caso práctico: COMERCIALIZADORA "ABC"*. Quito: Escuela Politécnica Nacional.

- Publicaciones Vértice. (2008). *Gestión del Punto de Venta*. Málaga: Publicaciones Vértice.
- Publicaciones Vértice. (2008). *La calidad del servicio al cliente*. España: Publicaciones Vértice.
- Puertas, X. (2016). *Propuesta de un modelo de gestión por procesos y mejora aplicado al área contable y de inteligencia de negocios de la empresa Energy Palma S.A.* Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Regalado, M. (2016). *Recursos Humanos en el Mundo del Sap*. Francia: TYALGR.
- Rivera, J., Arellano, R., & Morelo, V. (2009). *Conducta del Consumidor*. Madrid: ESIC Editorila.
- Rodríguez, A., & Pérez, A. (2017). *Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento*. Bogotá: Universidad EAN.
- Rodríguez, E. (2005). *Metodología de la Investigación*. Tabasco: Universidad de Juárez Autónoma de Tabasco.
- Rosales, L. (2 de Julio-Diciembre de 2010). *Componentes esenciales del trabajo en equipo y el servicio al cliente interno o externo*. Obtenido de <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/bibliotecas/article/view>
- Santabábara, J., López, ., & Rubio, . (2015). *Cálculo del tamaño de la muestra en estudios biomédicos*. España: Universidad de Zaragoza.
- Scribano, A. O. (2008). *El proceso de investigación social cualitativo*. Buenos Aires: Prometeo Libros.
- Serrano, F. (2005). *Gestión, dirección y estrategia de productos*. Madrid: ESIC Editorial.
- Setó Pamies, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid: Esic Editorial.
- Staff SAP Business One. (6 de Junio de 2017). *Cómo brindar un servicio al cliente más efectivo con el módulo de servicio de SAP Business One*. Obtenido de SAP BUSINESS ONE: <https://blog.zentius.com/como-brindar-un-servicio-al-cliente-mas-efectivo-con-el-modulo-de-servicio-de-sap-business-one>
- Tate, R., & Stroup, J. (2006). *El profesional del servicio al cliente*. Madrid : Editorial Centro de Estudios Areces.
- Tenelema, A. (2019). *Diseño de procesos administrativos para la mejora continúa de la compañía CELDIMAC S.A.* Guayaquil: Universidad Vicente Rocafuerte.
- The Chartered Institute of Marketing. (Julio de 2009). *cim.com.uk*. Obtenido de Marketing glossary: <http://www.cim.co.uk/resources/glossary/home.aspx>, obtenido en fecha: 22 de julio 2009.

Ullauri, R. (2019). *Análisis y desarrollo de un plan de implementación de un erp sap business one al nivel de eficiencia de cada uno de los procesos vitales del core de negocio de cada una de las compañías del grupo androidsa*. Guayaquil: Universidad Politécnica del Litoral.

Zapata, O. A. (2005). *Aventura del pensamiento crítico*. México: Editorial Pax.

Zumba, E. (2015). *Propuesta metodológica para el mejoramiento de los procesos académicos y administrativos, en la Universidad Politécnica Salesiana (UPS), basada en el enfoque de la Gestión por procesos*. Guayaquil: Universidad del Azuay .

ANEXOS
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General				
¿Cuál es el efecto que existe entre la implementación de software SAP y el servicio a clientes en una empresa comercial Duran-Ecuador 2019?	Determinar la relación de la implementación del sistema SAP en los procesos y su efecto en el servicio a cliente en una empresa comercial Duran-Ecuador 2019.	HI: Existe relación entre la implementación del sistema SAP y el efecto en clientes en Ecuagutong Duran-Ecuador 2019. HO: No existe relación entre la implementación del sistema SAP y el efecto en el servicio a cliente en una empresa comercial Duran-Ecuador 2019	SOFTWARE SAP	1. Integración	1.1 Integridad de Datos	TIPO DE ESTUDIO: Descriptivo CORRELACIONAL DISEÑO DE INVESTIGACION: NIVEL: No Experimental CORTE: Transversal ENFOQUE: Cuantitativo POBLACIÓN: Clientes activos de la empresa MUESTRA: 144 Clientes MUESTREO: Por Conveniencia TÉCNICA: Encuesta INSTRUMENTO: Cuestionario
Problema Específico	Objetivo Específico	Hipótesis Específicos		2. Adaptación de Procesos	2.1 Estandarización de procesos	
¿Cuál es el efecto que existe entre el grado de despreocupación de la implementación de software SAP en una empresa comercial Duran-Ecuador 2019?	Determinar el efecto grado de despreocupación y la implementación del sistema SAP en una empresa comercial Duran-Ecuador 2019.	HI: Existe relación entre la implementación del sistema SAP el grado de despreocupación en una empresa comercial Duran-Ecuador 2019 HO: No existe relación entre la implementación del sistema SAP el grado de despreocupación en una empresa comercial Duran-Ecuador 2019	3. Utilización	2.2 Solución de Problemas		
¿Cuál es el efecto que existe entre el valor añadido de la implementación de software SAP en una empresa comercial Duran-Ecuador 2019?	Determinar el efecto valor añadido y la implementación del sistema SAP en una empresa comercial Duran-Ecuador 2019.	HI: Existe relación entre la implementación del sistema SAP el valor añadido en una empresa comercial Duran-Ecuador 2019 HO: No existe relación entre la implementación del sistema SAP el valor añadido en una empresa comercial Duran-Ecuador 2019	4. Apertura	3.1 Documentos configurados		
¿Cuál es el efecto que existe entre el apoyo posventa de la implementación de software SAP en una empresa comercial Duran-Ecuador 2019?	Determinar el efecto del apoyo posventa y la implementación del sistema SAP en una empresa comercial Duran-Ecuador 2019.	HI: Existe relación entre la implementación del sistema SAP el apoyo posventa en una empresa comercial Duran-Ecuador 2019 HO: No existe relación entre la implementación del sistema SAP el apoyo posventa en una empresa comercial Duran-Ecuador 2019	SERVICIO AL CLIENTE	1. Grado de despreocupación	1.1 Obtención documentos sin errores	
¿Cuál es el efecto que existe entre el apoyo financiero de la implementación de software SAP en una empresa comercial Duran-Ecuador 2019?	Determinar el efecto del apoyo financiero y la implementación del sistema SAP en una empresa comercial Duran-Ecuador 2019.	HI: Existe relación entre la implementación del sistema SAP el apoyo financiero en una empresa comercial Duran-Ecuador 2019 HO: No existe relación entre la implementación del sistema SAP el apoyo financiero en una empresa comercial Duran-Ecuador 2019		2. Valor añadido	1.2 Entregas	
				3. Apoyo posventa	2.1 Rendimiento Técnico	
			4. Apoyo financiero	3.1 Disponibilidad de Repuestos	4.1 Obtención de crédito	

ANEXO 2

FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO CORRESPONDIENTE A LA VARIABLE IMPLEMENTACIÓN DE SOFTWARE SAP

Estudio: Análisis de la implementación del Sistema SAP en los procesos administrativos y su efecto en clientes de Ecuayutong S.A. Ecuador-2019. Piura Perú. 2019

1. Nombre: Cuestionario de la variable implementación del Sistema SAP
 2. Autor: Maria José Álava Luna: Elaboración propia
 3. Año de elaboración 2019
 4. Normativos-Información
- Es de fin es académico e informativo.
- Se solicita a los participantes que sean honestos, sinceros y objetivos en las respuestas
5. Población: El cuestionario, está dispuesto de ítem, distribuido para determinar las dimensiones de las variables, con alternativas a selección de los participantes.
 6. Aplicativo:
 - El desarrollo es de manera individual y sin intervención de otros colaboradores, solamente en caso de tener duda, el aplicador ayudará.
 - El tiempo a emplearse es 10 minutos, debido a que esa selección.
 7. Estructura del Cuestionario:

El cuestionario correspondiente a la variable implementación de software, consta de, las cuales determinaran las dimensiones correspondientes a esta especificadas:

Variable: Implementación de Software SAP

Dimensiones	N.- de ítem
• Integración	4
• Adaptación de Procesos	6
• Utilización	2
• Apertura	3

8. Escala de Medición

9.1 Escala General de Variables

Nivel	Rango
Malo	18-41
Regular	42-65
Bueno	66-90

8.2 Escala valorativa de los ítem

Las opciones de respuesta para las dimensiones van del 1 que es “nunca” y 5 para “siempre”, de acuerdo a la percepción de los encuestados.

Alternativa	Valor
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario Variable 1: Implementación de Software SAP

Estimado colaborador, estamos interesados en determinar el sobre la implementación del sistema software SAP, que implemento el sistema en Mayo-2019, con el propósito de determinar si se cumplió con el objetivo planteado inicialmente, considerando la organización como un todo. Marque el número que se asemeje a su objetividad. Las respuestas son anónimas y confidenciales. Agradecemos la participación de la misma. Responda de acuerdo a lo siguiente:

Indique el grado de satisfacción de los diferentes ítem, en la escala del 1 al 5 donde 1 es "Nunca " y 5 es "Siempre"

VARIABLE	DIMENSIONES	N	Ítem	Situación Actual				
				1	2	3	4	5
Software SAP	Integración	Integridad de Datos						
		1	Considera que el software SAP cuenta con información oportuna para tomar de decisiones.					
		2	Considera que las herramientas proporcionadas por el software SAP, permite generar información entendible.					
		3	Considera que al momento de realizar auditorías, el sistema permite el acceso a todo tipo de información.					
	4	Considera que el software SAP integra todos los departamentos de la organización .						
	Adaptación De Procesos	Estandarización de procesos						
		5	Considera que la información del módulo "Inventarios" dentro del software SAP, se encuentra actualizada.					
		6	Considera que el software SAP permite el ingreso de toda la información referente a las transacciones realizadas por los clientes.					
		7	Considera que la información en el módulo "Socio de Negocio" dentro del software SAP sirve de ayuda para el departamento de crédito.					
		8	Considera que la información en el módulo "Cuentas por Cobrar" dentro del sistema SAP, la información es correcta.					
	Solución de Problemas							
	9	Al momento de tener un repuesto necesario para la reparación de un bus, hay interrelación con los departamentos involucrados.						
	10	La herramienta permite tener una estadística de soluciones de problemas.						
	Utilización	Documentos configurados						
11		Cuando se solicitan documentos por parte de clientes como facturas ó respaldo de pagos es resultado es inmediato.						
12		Cuando el cliente genera una devolución, se procede inmediatamente con la creación de la nota de crédito.						
Apertura	Portabilidad							

		13	Considera que el software SAP permite poner notas o comentarios, sobre decisiones en tiempo real.					
		14	Considera que el software SAP permite tener documentos de clientes almacenados en el sistema, para evitar el uso de archivos físicos.					
		15	Le gustaría que el software SAP esté relacionado con sistemas para el uso de automatización tales como Equifax o SRI.					

ANEXO 3

FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO CORRESPONDIENTE A LA VARIABLE CLIENTES

Estudio: Análisis de la implementación del Sistema SAP en los procesos administrativos y su efecto en clientes de Ecuayutong S.A. Ecuador-2019. Piura Perú. 2019

1. Nombre

Cuestionario de la variable Clientes

2. Autor

Maria Jose Álava Luna: Elaboración propia

3. Año de elaboración

2019

4. Normativos-Información

- Es de fin es académico e informativo.
- Se solicita a los participantes que sean honestos, sinceros y objetivos en las respuestas.
- Marque solo una respuesta, la que sea conveniente a su criterio.

5. Población

El cuestionario, está dispuesto de ítem, distribuido para determinar las dimensiones de las variables, con alternativas a selección de los participantes.

6. Aplicativo

- El desarrollo es de manera individual y sin intervención de otros colaboradores, solamente en caso de tener duda , el aplicador ayudará.

- El tiempo a emplearse es 10 minutos, debido a que ese selección.
- Los materiales a usar es el cuestionario y bolígrafo.
- La muestra para la realización de este cuestionario.

7. Estructura del Cuestionario

El cuestionario correspondiente a la variable clientes, consta de, las cuales determinaran las dimensiones correspondientes a esta especificadas:

Variable: Implementación de Clientes

Dimensiones	N.- de ítem
• Grado de Despreocupación	3
• Valor añadido	4
• Apoyo Postventa	4
• Apoyo Financiero	3

7.2 Escala valorativa de los ítems

Las opciones de respuesta para las dimensiones van del 1 que es “nunca” y 5 para “siempre”, de acuerdo a la percepción de los encuestados.

Alternativa	Valor
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

Instrumento de recolección de datos
Cuestionario Variable 2: Servicio al Cliente

Estimado colaborador, estamos interesados en determinar el sobre la implementación del sistema software SAP, que implemento el sistema en Mayo-2019, con el propósito de determinar si se cumplió con el objetivo planteado inicialmente, considerando la organización como un todo. Marque el número que se asemeje a su objetividad. Las respuestas son anónimas y confidenciales. Agradecemos la participación de la misma. Responda de acuerdo a lo siguiente

VARIABLE	DIMENSIONES	N.-	Ítem	Situación Actual				
				1	2	3	4	5
Servicio al Cliente	Grado de Despreocupación	Obtención de documentos sin errores						
		1	Considera que los documentos (facturas) son generados inmediatamente con el software SAP, una vez hecha la compra.					
		2	Considera que al cumplir con las condiciones para la devolución de mercaderías, el software SAP emite las notas de crédito inmediatamente .					
		3	Considera que el software SAP agiliza el proceso, cuando necesita una refacturación.					
		Entregas						
		4	Considera que al momento de comprar el software SAP ayuda con la búsqueda de los repuestos, para agilizar el proceso de compra.					
		5	Considera que el software SAP ha ayudado a que sus requerimientos hayan sido respondidos de manera oportuna.					
		6	Considera que la información que contiene el software SAP es coherente con el proceso realizado (compras/devoluciones efectuadas por usted).					
7	Considera que cuando se le va a entregar su producto, el software SAP agiliza el proceso de despacho y entrega.							

	Valor añadido	Rendimiento Técnico									
		8	La automatización de los cupos dentro del software SAP es eficiente, para el agilizar el proceso de la compra a crédito.								
		9	Se siente satisfecho con la implementación del software SAP, para la integración de los procesos.								
		10	Considera que la implementación del software SAP, es de gran utilidad, para la interrelación entre el cliente y la empresa.								
		11	Considera que el Software SAP integra los departamentos involucrados en la atención al cliente (Ventas-Caja-Bodega-Cobranzas)								
	Apoyo postventa	Disponibilidad de Repuestos									
		12	Considera que cuando su bus ingresa al taller, el software SAP permite remitir un informe explícito de todo el proceso.								
		13	Considera que el software SAP permite compartir la información con todos los departamentos, al momento de solicitar un repuesto.								
	Apoyo financiero	14	Considera que el software SAP, ayuda a mantener un stock en tiempo real, agilizando el proceso de cotización.								
		Obtención de crédito									
		15	Considera que al momento de solicitar un financiamiento de repuestos, el software SAP permite un cálculo de capital e intereses de manera inmediata.								
		16	Considera que el software Sap permite determinar ágilmente su situación crediticia.								
		17	Usted puede pedir la información de los créditos obtenidos, al instante.								

ANEXO 5

BASE DE DATOS: SOFTWARE SAP

1	1	2	3	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	1
2	4	3	1	4	3	4	3	4	3	3	3	4	1	2	2
3	3	4	1	4	3	5	3	3	2	3	4	4	2	1	2
4	2	4	2	5	3	5	4	3	3	3	3	5	3	2	2
5	3	4	2	4	3	4	4	4	3	2	4	4	3	3	3
6	3	4	2	5	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3
7	4	3	1	5	3	5	4	3	3	4	5	5	3	3	3
8	3	4	3	5	2	4	5	5	4	5	4	4	2	3	4
9	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
10	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5

ANEXO 5

BASE DE DATOS: SERVICIO AL CLIENTE

	VARO 0001	VARO 0002	VARO 0003	VARO 0004	VARO 0005	VARO 0006	VARO 0007	VARO 0008	VARO 0009	VARO 0010	VARO 0011	VARO 0012	VARO 0013	VARO 0014	VARO 0015	VARO 0016	VARO 0017
1	3	2	3	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2
2	3	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	1	2	3	2	2
3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2
4	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2
5	3	3	5	3	2	1	1	2	1	3	2	3	2	2	2	1	2
6	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	5	3	3	1	2
7	5	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
8	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2
9	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3
11	3	3	5	3	3	3	3	3	2	4	3	1	3	3	3	2	3
12	3	5	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	4	2	3
14	3	4	5	3	3	4	3	3	1	2	4	3	5	3	3	1	2
15	4	5	3	4	2	2	2	4	3	3	2	3	5	2	4	3	5
16	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	4	3	3	3	5
17	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3
18	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	4	3
19	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3
20	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4
21	4	5	2	3	3	4	4	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4
22	5	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	4	5	3	3	3	3
23	4	3	3	4	3	2	3	3	4	3	2	5	4	3	3	4	4
24	4	3	4	3	4	3	2	4	3	3	3	3	5	5	4	3	4

ANEXO 6

EVIDENCIA DE APLICACIÓN DE CONFIABILIDAD

Escala: Software SAP

Casos	Valido	141	100%
	Excluido a	0	0%
	Total	141	100%

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento

Resumen de procesamiento de casos

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.856	17

Escala: Servicio al cliente

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Valido	10	100%
	Excluido	0	0%
	Total	10	100%

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento

Resumen de procesamiento de casos

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.907	17

ANEXO 7

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Jorge Zen Monteverde con C.I N° 0914115621 Magister
en Administración de Empresas
de profesión Ingeniero Comercial desempeñándome
actualmente como Gerente General en
Grupo Farma S.A.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

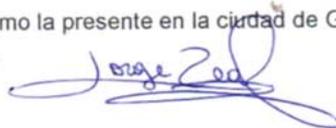
Guía de Pautas y Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Guía de Pautas Para Jóvenes Universitarios de la UCV- Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	
4. Organización				✓	
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia				✓	
9. Metodología				✓	

Cuestionario Para Jóvenes Universitarios de la UCV-Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	
4. Organización				✓	
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia				✓	
9. Metodología				✓	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Guayaquil a los 10 días del mes de diciembre del 2019.



Mgtr. : Jorge Zee Monteverde
 C.I : 0914115621
 Especialidad : Master Administración de Empresas.
 E-mail : jzee@monteverde@gmail.com



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Carlos Heredia González, con C.I. N° 0918736745 Magister en Sistemas de Información Gerencial de profesión Ingeniero en sistemas y telecomunicaciones desempeñándome actualmente como Desarrollador de Software en Compañía Cobase S.A.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Guía de Pautas y Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Guía de Pautas Para Jóvenes Universitarios de la UCV-Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

Cuestionario Para Jóvenes Universitarios de la UCV-Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	
4. Organización				✓	
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia				✓	
9. Metodología				✓	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Guayaquil a los 10 días del mes de diciembre del 2019.

Mgtr. : Carlos Fuentes González
 C.I : 0910736745
 Especialidad : Master en sistemas de Información Gerencial
 E-mail : Carlosfuentes98@outlook.com
Carlos Fuentes

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: GUÍA DE PAUTAS O CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	100					
ASPECTOS DE VALIDACION	Esta formulado con un lenguaje apropiado	0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96						
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100						
1. Claridad	Esta expresado en conductas observables																										
2. Objetividad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																										
3. Actualidad	Existe una organización lógica entre sus ítems																										
4. Organización	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																										
5. Suficiencia	Adecuado para																										
6. Intencionalidad																											

