

**Propuesta de adquisición de un ERP para la empresa Escuela Empresa de
Madrid
Madrid-España**

Paul Leandro Barrera Moreno

Ernesto Argüello Pirazán

Mayo 2020.

Universidad Santo Tomás
División de ciencias económicas y administrativas
Facultad de Negocios Internacionales

Resumen

Este plan de mejora hará una descripción y análisis de la matriz FODA del departamento de administración, este análisis servirá de base para la identificación de una problemática que ejerce retrasos y complicaciones en el cumplimiento de los objetivos trazados mensualmente desde los directivos de la compañía, para cumplir este objetivo se identifiqué las debilidades para las cuales se desarrolló una estrategia seguida de un plan de mejora en donde se expresó y se plantea la contratación de un ERP seguido de algunas capacitaciones al personal, se desarrolló con el fin de poder convertirlo en una fortaleza del departamento y de la empresa, el planteamiento que se gestiona en el documento queda a disposición de los directivos y serán ellos quien tomen la decisión que les parezca favorable y asertiva para la empresa, finalizo mis practicas profesionales por la situación que se esta viviendo en el mundo entero es por este motivo que me desvinculo sin tener conocimiento de la retroalimentación del trabajo del plan de mejora.

Agradecimientos

Durante el tiempo que llevo formándome dentro de la universidad han existido diferentes personas que han hecho de mi una mejor persona o que simplemente con su tiempo y dedicación hacen que hoy yo sea quien soy y este donde estoy, es por esto que me gustaría dar agradecimientos y que mejor que sea en mi trabajo final de practicas.

A las primeras personas que deseo agradecer por su infinita dedicación, por su incansable amor y lo mas importante esa confianza que han depositado en mi en cada una de mis decisiones, por ser ese motor que me ha llevado a descubrir y crecer por mi mismo, son ms padres, mis guías y mi refugio, ellos que con tan transparente y sincero cariño son los autores de que muchos de esos sueños que cuando aun era un niño solo creía que seria algo imposible, no tengo como agradecerles por tanto, sin duda alguna la vida se encargo de darme los mejores compañeros de vida.

En segundo lugar, me gustaría nombrar a mi familia en general quienes junto a mis padres siempre me han alentado a creer en mi y a arriesgarme a luchar por todo lo que deseo, es por esto que a mi tía Yolanda, mi prima Yolima (hermana de corazón) a mi abuela M^a Luisa y familia Santa Moreno, quienes me hacen sentir orgulloso de mis raíces sin importar en donde me encuentre.

En este gran camino que llevo trazado hasta el momento he contado con la dicha de tener amigos o como yo los considero hermanos de la vida, a ellos quiero expresarles mi mas sincera gratitud y cariño ya que fueron indispensables en cada momento vivido durante y fuera de la universidad

(a lo que se refiere a clases) estas personas que con sus diferentes formas de ser y de pensar, me han ayudado de forma desinteresada a crecer como persona

Me gustaría mencionar a las personas que con su vocación han sido parte de mi proceso, como lo es al secretaria Elizabeth quien durante muchos años fue la persona que se encargo de hacerme la vida mas fácil con los tramites que a la facultad se refería, a la secretaria de división Miriam quien junto a mi ha estado frente a las diferentes adversidades que mi proceso a tenido ella una incansable colaboradora, la decana Paola quien mas allá de ser decana fue mi docente en tres materias, una persona que sin duda marco una huella en mi, ya que me enseñó a que se debe analizar en todo momento y a crear un pensamiento critico, por ultimo y no menos importante la participación que ha tenido la directora de la oficina de internacionalización Lina sin duda la calidad humana de esta mujer hace que todo sea mucho mas sencillo; a cada uno de ustedes les doy un agradecimiento muy sincero.

Por ultimo y no menos importante a los directivos de la empresa Escuela Empresa de Madrid quienes dieron su voto de confianza y creyeron mis diferentes aptitudes para ocupar el cargo, agradezco la paciencia que tuvieron con los diferentes procesos administrativos y burocraticos que se enfrentaron en el momento de seleccionarme como parte de su empresa. En este lugar aprendi cosas que en la academia nunca lo explicaran, como el ambiente laboral, el cumplimiento de objetivos, el liderazgo y demás aptitudes que desarrolle en los meses que pertencí a esta empresa.

Introducción

En este trabajo final de practicas se planteo una serie de estrategias orientadas al departamento en el cual se desarrollaron las practicas los últimos cuatro meses, este análisis y propuesta se ve influenciado por los diferentes conceptos adquiridos durante los años de universidad, los cuales han ayudado a ver una problemática dentro de la compañía, además de esto se planteo la realización de una perspectiva general de las actividades y procesos que se realizaron durante la oportunidad que se vivió dentro de esta compañía, espero sea de gran ayuda y genere un impacto positivo dentro de departamento que consecuentemente afectara a la empresa en general

Tabla de Contenidos

La empresa **Error! Bookmark not defined.**

- 1.1 Aspectos generales **Error! Bookmark not defined.**
- 1.1.1 Misión, visión y valores **Error! Bookmark not defined.**
- 1.1.2 Ubicación geográfica **Error! Bookmark not defined.**
- 1.1.3 Estructura organizativa **Error! Bookmark not defined.**
- 1.1.4 Unidad o departamento en el que se desarrolla la práctica **Error! Bookmark not defined.**
 - 1.1.4.1 Análisis FODA.7
 - 1.1.4.1.1 Fortalezas8
 - 1.1.4.1.2 Oportunidades8
 - 1.1.4.1.3 Debilidades8
 - 1.1.4.1.1 Amenazas8
 - Planteamiento del plan de mejora respecto a las prácticas profesionales10
- 2.1 Planteamiento central del informe de prácticas profesionales11
- 2.2 Importancia, limitaciones y alcances del trabajo de practicas profesionales11
- 2.3 Objetivo general 11
 - 2.3.1 Objetivos especificos11
 - Contenido plan de mejora **Error! Bookmark not defined.**
- 3.1 Propuesta de mejora **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2 Conclusiones **Error! Bookmark not defined.**4
- 3.3 Bibliografía **Error! Bookmark not defined.**5
- 3.4 Anexos **Error! Bookmark not defined.**6
 - Seguimiento práctica profesional **Error! Bookmark not defined.**
- 4.1 Programación de actividades realizadas en la organización de acuerdo a sus prácticas profesionales **Error! Bookmark not defined.**6
 - 4.1.1 Cumplimiento de objetivos trazados por mes **Error! Bookmark not defined.**6
 - 4.1.1.1 Ciclo 176
 - 4.1.1.2 Ciclo 277
 - 4.1.1.3 Ciclo 377
 - 4.1.1.4 Ciclo 478

La empresa

1.1 Aspectos generales

Escuela empresa de Madrid, es una empresa constituida hace 10 años especializada en la formación académica superior para los ingenieros y arquitectos, dentro de la cual se resaltan los diferentes masters y diplomados de modalidad virtual, su forma de ejecución es a través de diferentes convenios que tiene con universidades de la ciudad, de esta forma brinda los diferentes servicios.

1.1.1 Misión, visión y valores

Visión: ser considerada en España e Hispanoamérica como una institución de referencia, respetada por su contribución al crecimiento y profesionalización del ejercicio de la ingeniería y profesiones complementarias.

Misión: proporcionar a los profesionales cualificados del sector de la construcción e ingeniería una oferta de formación continua online en un entorno de participación y conexión permanente.

Valores: compromiso, responsabilidad, lealtad, deseo de crecimiento, liderazgo, respeto por los demás y por el lugar de trabajo, confianza y excelencia.

1.1.2 Ubicación geográfica.

Calle Medea, 4 (28037 Madrid, España)

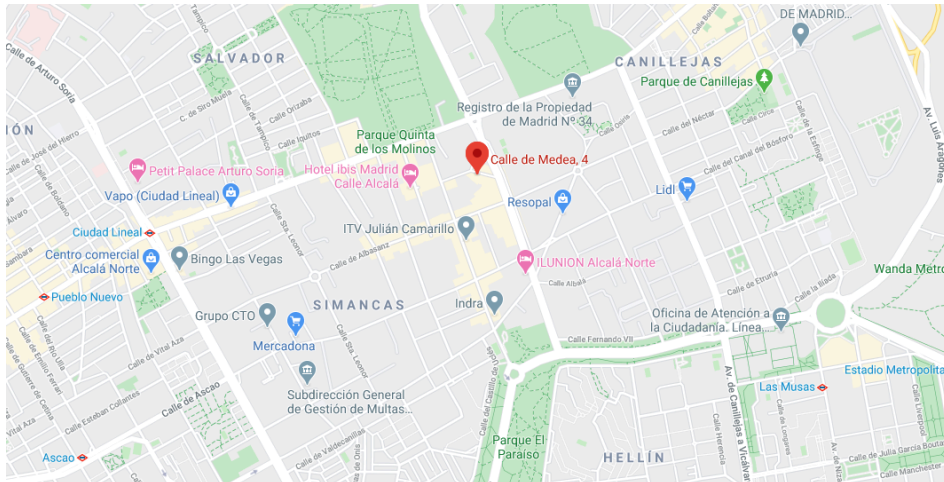


Imagen 1. Mapa ubicación sede Escuela empresa de Madrid

1.1.3 Estructura Organizativa.

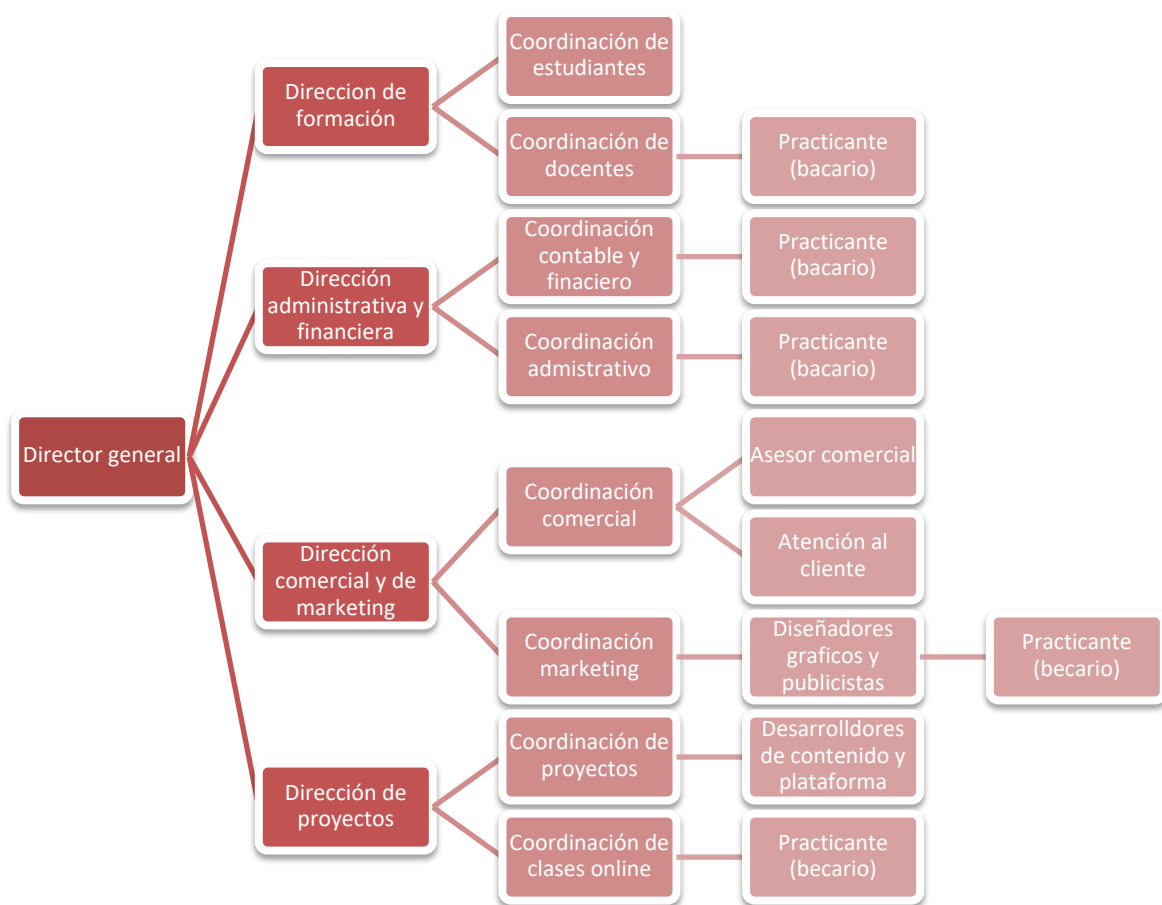


Figura 1. Organigrama general de la empresa

1.1.4 Unidad o departamento en el que se desarrolla la práctica.

Dirección administrativa y financiera dentro de la coordinación administrativa como practicante (becario)

1.1.4.1 Análisis FODA

1.1.4.1.1 Fortalezas

1.1.4.1.2 Oportunidades

1.1.4.1.3 Debilidades

1.1.4.1.4 Amenazas

F

O

- Obtener un software ERP para la unificación de tareas
- Crear un manual organizado para el control financiero de los diferentes clientes
- Contratar una capacitación para el personal enfocado en la orientación del cumplimiento de metas y objetivos
- Aprovechamiento de las TIC con las que cuenta la empresa en la organización de información recopilada tanto de estudiantes como de profesores

D

- Rupturas en la cadena de comunicación
- Sistema de CRM que no cumple con los requerimientos de la empresa en cuanto a capacidad
- Falta de personal para dar cumplimiento a las diversas tareas del departamento
- Identificación de prioridades en las diferentes tareas

A

- Problema con los clientes a la hora de entregar la facturación o suministrar asesorías financieras
- Perder competitividad frente a la competencia
- Crecimiento de mercado y no poder responder a esta demanda
- Cambios y/o reformas de la ley tributaria o contable y no poder adaptar el software utilizado de forma instantánea

Planteamiento del plan de mejora respecto a las practicas profesionales

2.1 Planteamiento central del informe de prácticas profesionales

De acuerdo al análisis FODA podemos observar la problemática central la cual es razón de retraso o generador de incumplimientos dentro del departamento, es el sistema de CRM y el sistema usado para la facturación (Acces), ya que es un sistema desarrollado por parte de un contratista externo de la empresa quien se especializa en la creación y mantenimiento de sistemas, pero no esta enfocado en sistemas financieros o contables, también se puede considerar que las tareas que se realizan día a día se llegan a retrasar bastante por el problema de comunicación y de priorización a la hora del cumplimiento de objetivos o metas mensuales. Es por esto que el plan de mejora esta orientado en una propuesta para adquirir un ERP que unifique los diferentes procesos y de esta forma se centralice la información, también esto realizaría una mejora en lo que al análisis financiero se refiere.

2.2 Importancia, limitaciones y alcances del trabajo de practicas profesionales

Dentro de este plan de mejora, resalto la importancia que tendría para el desarrollo de las diferentes actividades financieras de la empresa, mas exactamente la agilización y control de la facturación, además de esto los beneficios que traería para la compañía como el análisis contable, el cumplimiento de metas las cuales son trazadas mensualmente, y la mejora de la información financiera con cada cliente.

Algunas de las limitaciones que podríamos encontrar en este proceso, es la unificación de información por parte de los diferentes departamentos, el valor monetario que puede tener la contratación de un servicio de ERP y las debidas capacitaciones al personal para hacer de este

una ejecución óptima y eficaz, adicional considero que el tiempo que requiere la implementación completa puede ser una limitación.

De ser ejecutada la propuesta que expongo podría tener un beneficio muy alto en las tareas que se desarrollan diariamente por parte de los trabajadores, realizaría una verdadera unificación dentro de la empresa sin mencionar que podría mitigar errores que generalmente pueden llegar a hacerse realizando las tareas manualmente.

2.3 Objetivo general

Plantear una propuesta de adquisición de un ERP, demostrando los beneficios que este podría traer para la empresa

2.3.1 Objetivos específicos

- ⇒ Investigar la mejor opción como proveedor de ERP que sea compatible y cumpla las generalidades solicitadas
- ⇒ Presentar las opciones óptimas para el proceso de selección de ERP y generar un grupo de trabajo donde los diferentes coordinadores de departamento expongan su punto de vista en cuanto su implementación.
- ⇒ Comunicar la mejor opción encontrada y socializada por parte de todos los implicados

Contenido plan de mejora

3.1 Propuesta de mejora

Se realiza una investigación sobre los ERP mas usados en España, que son SAP, Oracle y Microsoft Dynamics, después de evaluar junto a los directivos y preguntar con mis colegas de la empresa me he encontrado con Microsoft Dynamics 360 Business Central mas conocido en el medio como Navision, el cual esta diseñado para empresas pequeñas y medianas, su principal funcionalidad es la integración de módulos los cuales sirven para solucionar las diferentes necesidades que cada departamento puede presentar, además mantiene en constante conexión a la organización y proporciona mayor viabilidad de control en todo lo que sucede. Otra razón por la que se considera como la mejor opción es que es una rama de Microsoft esto es importante resaltar ya que los diversos programas de sistemas que se usan dentro de la compañía son pertenecientes a esta misma empresa, esto agilizaría la fusión de información y facilitaría la formación en cuento al uso de este nuevo software.

Además de esto se investigo los posibles proveedores que ofrecen la instalación, desarrollo y capacitación al personal de la compañía, estos son los 3 mas buscados, los precios se ofrecen mediante una asesoría por parte de los proveedores. Quienes tienen sede en Madrid

⇒ Microsoft

⇒ KRolutions

⇒ Quonext

En la siguiente imagen se puede apreciar los módulos en los que basa la funcionalidad de Navision

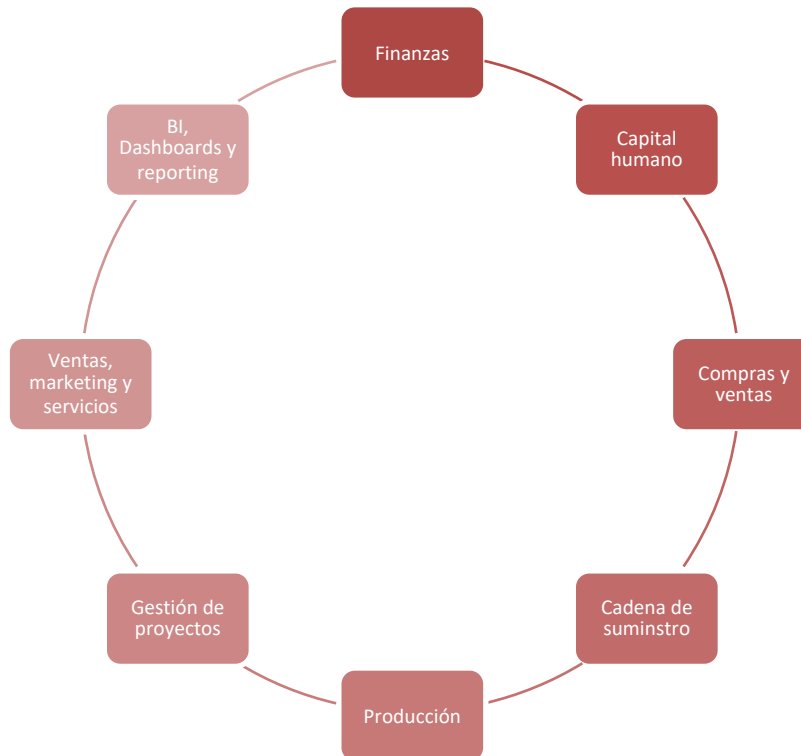


Figura 3. Módulos de Microsoft Dynamics 360 Business Central

Observando los módulos que ofrece el sistema se llegó a la conclusión de que es bastante completo y que encajaría perfecto en lo que la empresa podría llegar a requerir.

3.2 Conclusiones

Durante el desarrollo de esta propuesta de plan de mejora y practica profesional me encontré con diversas situaciones las cuales me quedan como experiencia para la vida profesional y personal.

Puedo concluir que el ámbito laboral es totalmente como uno se lo puede llegar a plantear en su cabeza durante el transcurso de la carrera, referente a que no es sencillo tener una posición importante dentro de una empresa o que simplemente todo ese conocimiento adquirido muchas veces no se sabe como poner en practica de la mejor manera, la empresa en la que tuve la

oportunidad de hacer mis practicas es una empresa pequeña en crecimiento por lo que fue un poco mas fácil el acercamiento a los directivos y a los demás departamentos que la componen, es algo que agradezco ya que gracias a esto y a pesar del poco tiempo pude tener la oportunidad de desarrollar habilidades que desconocía de mi y de aprender sobre diversos sistemas que como menciono me serán muy útiles a futuro, también cabe resaltar que la receptibilidad de mis colegas fue clave en este proceso ya que fueron ellos quienes me formaron en los diversos procesos que la empresa manejaba, al ser una pyme el ambiente laboral era mas cercano lo que hacia mas fácil el poder comunicarse con el resto de la empresa, me queda como gran enseñanza que el sector laboral es dinámico y salvaje pero si desarrollas tus labores con responsabilidad y pasión puedes llegar tan lejos como lo desees.

Por ultimo y enfocado al desarrollo del plan de mejora puedo concluir que ha sido un trabajo investigativo enfocado a lo que pude percibir y dialogar con mis compañeros este es un factor que genera incomodidades y retrasos. El documento lo he dejado en manos de los directivos la investigación desarrollada, al día de la entrega de este trabajo no he recibido una retroalimentación correspondiente ya que por la situación por la que atraviesa el mundo (Covid-19) no ha sido posible una comunicación con ellos, este es un proyecto que puede llegar a disminuir costos importantes en la empresa y solucionar aquel problema que sobresale en la empresa que es el manejo de la información y comunicación entre departamentos, una buena implementación hará que en general los departamentos sean mas eficaces.

3.3 Bibliografía

⇒ Quonext. 2020. *Navision | Microsoft Dynamics 365 Business Central Dynamics NAV*. [online] Available at: <<https://www.quonext.com/software-erp/navision>> [Accessed 10 April 2020].

- ⇒ Quonext. 2020. *Navision | Microsoft Dynamics 365 Business Central Dynamics NAV*. [online] Available at: <<https://www.quonext.com/software-erp/navision>> [Accessed 10 April 2020].
- ⇒ Corporation, M., 2020. *Microsoft Dynamics 365 Business Central*. [online] Dynamics.microsoft.com. Available at: <https://dynamics.microsoft.com/es-es/business-central/overview/?&ef_id=CjwKCAjw_LL2BRakEiwAv2Y3ScXNXeshWypifjl0dqijh93Z1Q5yQ2YSSagi9q7Yo6tur3bgSdVlhoCFB4QAvD_BwE:G:s&OCID=AID2000558_SEM_CjwKCAjw_LL2BRakEiwAv2Y3ScXNXeshWypifjl0dqijh93Z1Q5yQ2YSSagi9q7Yo6tur3bgSdVlhoCFB4QAvD_BwE:G:s> [Accessed 10 April 2020].
- ⇒ Hernández, M., 2020. *¿Cuáles Son Los Sistemas ERP Más Usados? | Guía Emagister*. [online] Guía Emagister. Available at: <<https://www.emagister.com/blog/cuales-son-los-sistemas-erp-mas-usados/>> [Accessed 10 April 2020].

3.4 Anexos

Seguimiento practica profesional

4.1 Programación de actividades realizadas en la organización, de acuerdo a sus prácticas profesionales

Al iniciar me brindaron una formación o capacitación del cargo en general, en el cual me explicaron las diversas tareas que se tenían que realizar diariamente por mi parte, estas eran la revisión diaria de correos en donde se solicitaban las diferentes facturas por parte de los estudiantes, la revisión de los pagos que generaban los estudiantes por medio del sistema de pagos que tiene la compañía, actualización en el CRM de cada pago y cada estudiante, creación de informes mensuales exponiendo la cantidad de pagos que se realizaban por las diferentes plataformas y en el ultimo mes estaba brindando apoyo en la creación de cuotas y estudiantes en el CRM

4.1.1 Cumplimiento de objetivos trazados por mes

4.1.1.1 Ciclo 1

- ⇒ Fecha de inicio: 14 de noviembre de 2019
- ⇒ Actividades desarrolladas: introducción del puesto, familiarización con los procesos de facturación y conocimiento de los sistemas usados en las tareas del departamento.
- ⇒ Logros y dificultades: Logre la adaptación y el ritmo esperado en cuento a los procesos, manejo de buena comunicación con los clientes. Dificultades encontradas, la cultura que se maneja en el país es muy diferente en cuento al trato del cliente con el personal de asesoramiento, las herramientas usadas nunca antes las había usado o visto

4.1.1.2 Ciclo 2

- ⇒ Fecha de inicio: 14 de diciembre de 2019
- ⇒ Actividades desarrolladas: desarrollo de la facturación completa del mes, actualización del CRM y asistencia de pagos con los clientes
- ⇒ Logros y dificultades: Logre generar una agenda de tareas en donde se podía hacer seguimiento de lo que se me había pedido. Una vez mas tuve que desarrollar tareas en un software desconocido con la alta responsabilidad de mantenerlo actualizado para el uso de toda la empresa.

4.1.1.3 Ciclo 3

- ⇒ Fecha de inicio: 14 de enero de 2020
- ⇒ Actividades desarrolladas: desarrollo de facturación del mes, solución de casos en cuanto a pagos vía email y vía telefónica, revisión de pagos atrasados y actualización del CRM
- ⇒ Logros y dificultades: en este ciclo logre generar informes en donde consolide las personas que estaban atrasados en el pago de sus cuotas y genere estrategias para poder

realizar un recobro oportuno. Me enfrente a el problema de información que tenía mi departamento por lo que no fue sencillo el solidificar y unificar para tener un solo listado

4.1.1.4 Ciclo 4

⇒ Fecha de inicio: 14 de febrero de 2020

⇒ Actividades desarrolladas: desarrollo de facturación del mes, actualización del CRM e informe final de actividades

⇒ Logros y dificultades: en este ultimo ciclo logre consolidar las diferentes actividades que realice durante los últimos meses en un informe que entregue a mi jefe directo en donde exponía los casos de las personas que mas tenían pagos atrasados junto a las estrategias que consideraba podían funcionar para recuperarlo, además de esto me encontré con la aceptación por parte de los directivos en un proceso de comunicación de emails que planteé para tener un acceso mas fácil sobre algunas carpetas que reposaban en el servidor de la empresa. La dificultad que tuve fue asumir la cantidad de información que debía tratar para poder generar un informe unificado además de ciertos permisos y accesos que debí solicitar para dicha tarea.