

Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña
Facultad De Ciencias Económicas y Sociales

Escuela De Contabilidad y Auditoría
Programa De Cursos Modulares

Propuesta De Mejora Al Sistema Administrativo
Caso: Game Solution



Informe Final Presentado por:

Diomedes Castillo Díaz

Para Obtención Del Grado De:
Licenciado en Contabilidad y Auditoría

Santo Domingo D.N
Feb. 2018

PROPUESTA DE MEJORA AL SISTEMA ADMINISTRATIVO
Caso: Game Solution

Dedicatoria

A Dios

Por haberme guiado hasta esta meta y haberme dado la salud, además de su infinita bondad y amor.

A mis Padres

A mi madre Elena Yovanny Díaz y mi padre Angel Castillo por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, su inversión en mi persona, por la motivación constante que me han permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor paternal.

A mis familiares.

A mis hermanos; John Smith por ser el ejemplo de un hermano mayor y del cual aprendí aciertos que me ayudaron en mi carrera universitaria; a Angel Manuel, y a Yohanna, a mi tío Alexander; a mi cuñada Patricia y a todos aquellos que participaron directa o indirectamente con su ayuda para que este sueño se hiciera realidad.

A mis hermanos en la Fe

A mi pastor Jesús Williams por ser uno de los principales ejemplos en la fe; a mis hermanas; Lorna; a Hiliaris; a mis hermanos; Reymundo, a Luis Santiago y a todas aquellas personas de Dios que me apoyaron en el camino y depositaron en mi principios bíblicos que fueron de gran utilidad, sostén y apoyo en esta carrera universitaria.

A la Cooperativa De Servicios Múltiples De Los Maestros (COOPNAMA)

Por haberme brindado todos los recursos que necesité para culminar esta carrera.

Agradecimientos

A Dios

Por haberme escogido desde antes de ser un embrión para ser grande, por darme la salud para realizar esta carrera universitaria, y entre otras muchas cosas divinas, por haberme dado la fortaleza en los momentos de debilidades que tuve. Gracias mi amado redentor. ¡Amén!

A mi Padre (Homenaje Póstumo)

Por haberme dado ese calor paterno, por haber protegido y guiarme siempre a lo correcto desde mi niñez, por educarme y enseñarme esos valores que han sido de gran utilidad hasta este momento. ¡Gracias Papi!

A mi Madre

Le agradezco a mi preciosa madre por ser la mejor, por ese cariño que me ha brindado desde que tengo conocimiento, por su infinito amor, por su gran esfuerzo, por ser mi amiga y madre, tanto en los momentos buenos como en los de dificultad, por haberme inculcado valores que han sido de gran utilidad y lo serán por siempre. En realidad estas líneas solo son una pequeña porción de todo lo agradecido que estoy por ti, ya que no existen las palabras suficientes para agradecerte todo. Eres más valiosa que cualquier piedra preciosa. ¡Gracias Mami!

A mi familia

A mis familiares por haberme apoyado en todas las facetas de mi vida, a mis hermanos; John, a Angel Manuel por haberme protegido y motivado a ser más, a mi hermanita Yohanna y mi hermanito Angel, mi sobrina Lisanny, mi cuñada Eliza y a todas aquellas personas que sirvieron como motores de motivación para que hoy en día yo pueda ser una mejor persona.

Contenido

Dedicatoria	iii
Agradecimientos.....	iv
Objetivos	vii
Objetivo general:	vii
Objetivos específicos:	vii
Identificación del problema.....	vii
Justificación.....	viii
Delimitación del estudio.....	viii
Metodología de la investigación	ix
Tipo de investigación	ix
Fuentes y técnicas.....	ix
Análisis de la información	ix
Introducción.....	x
Capítulo I.....	2
1.1 Etimología de la palabra administración:	2
1.2 Antecedentes de la administración:	2
1.3 Concepto de administración:	2
1.4 Organización.....	3
Sistema	5
1.5 Etimología de la palabra sistema:.....	5
1.6 Función:	5
Sistema administrativo	5
1.7 Concepto:.....	5
1.8 Función:	5
1.9 Características de los sistemas administrativos:.....	6
1.10 Tipos de sistemas administrativos	7
1.11 Procesos administrativos	8
1.12 Diseño de un sistema	8
1.13 Herramientas para el diseño de sistemas.....	8

1.14	Normalización de estándares	9
1.15	Teoría General De Los Manuales De Documentación	10
1.16	Certificación de normas.....	11
1.17	Técnicas administrativas	12
1.18	Desarrollo de la fuerza de trabajo.....	12
1.19	Administración de crecimiento	13
1.20	Administración del personal.....	13
1.21	Tecnología aplicada.....	13
Capítulo II.....		16
2.1	Game Solution.....	16
	Antecedentes de Game Solution	16
	Misión.....	17
	Visión	17
	Valores.....	17
2.2	Sistema Administrativo.....	18
2.3	Estructura Organizacional (Departamentos).....	18
Capítulo III		21
	Propuestas de mejora.....	21
3.1	Mejorar la gestión de stocks	21
3.2	Agregar sección de clubes	22
3.3	Mejorar el estado de resultados.	23
3.4	Agregar el Balance General.....	24
3.5	Traspaso de mercancía de un almacén a otro.	25
3.6	Agregar la devolución en ventas al sistema.	25
Conclusión.....		26
Glosario de términos		27
Bibliografía.....		30

Objetivos

Objetivo general:

- Obtener una capacitación eficaz para mejorar el sistema administrativo empresarial.

Objetivos específicos:

- Desarrollar técnicas de administración.
- Elaborar una síntesis sobre los temas destacados, para así servir de base a una investigación completa.
- Tener una identificación completa sobre las problemáticas más comunes de la empresa.
- Hacer énfasis en los deberes fundamentales de un administrador hacia el sistema administrativo.

Identificación del problema

El profesional que circula en la sociedad sin conocimientos administrativos provoca un desenfoque en el cumplimiento de las metas que han sido pautadas por él, así como también la disminución de la actividad monetaria en la sociedad y el incremento de la pobreza. Podríamos decir que la base de los problemas es la falta de capacidad en el desarrollo de un negocio, cuando no se tiene en cuenta los aspectos mercadológicos es fácil ver como cae el negocio.

En el desarrollo de un sistema empresarial podemos notar los siguientes aspectos más dañinos:

1. Falta de capacidad por parte del personal.
2. Falta de unidad en el desarrollo del sistema.

Justificación

Por la importancia que tiene la administración y el desarrollo significativo que se ha tenido en la sociedad por esta ciencia, es de utilidad relevante los conocimientos que se presentan en base al sistema administrativo. La realización de un informe con los aspectos más vistos y destacados sobre esta ciencia será de importancia para la práctica segura en los ámbitos empresariales. Más que una guía de conocimientos simples, es la base para la investigación completa, este es el principio fundamental que todo integrante que forma parte de una empresa debe de tener en cuenta.

Delimitación del estudio

En este informe se investigarán aspectos básicos sobre la administración y los sistemas (específicamente los sistemas administrativos). Se hará mayor enfoque a la parte administrativa de los sistemas. La característica que debe de poseer el sistema a investigar son: estar activo y que esté enfocado a la administración de un negocio. La elaboración del informe se estará realizando desde el día 22 de diciembre del año 2017 hasta el día 25 de enero del año 2018. Las propuestas de mejora al sistema administrativo serán expresadas en base a la necesidad del sistema en investigación y de acuerdo a los conocimientos adquiridos en la Universidad Nacional Pedro Enríquez Ureña. El trabajo a investigar será en la provincia de San José De Ocoa.

Metodología de la investigación

Tipo de investigación

La presente investigación de acuerdo con sus objetivos y el planteamiento del problema, correspondió a la no experimental, por no contemplar la realización de experimentación alguna. En consecuencia, se considera descriptiva cualitativa, por que destaca en su contexto el fundamento de cómo mejorar un sistema administrativo.

Se utilizó el método analítico, puesto que con él se analizó las principales informaciones con respecto al sistema administrativo de la empresa. Además estos estudios acuden a técnicas específicas de análisis de datos tales como: La observación y el cuestionario. Estas técnicas específicas ayudaran a obtener información sobre las necesidades y debilidades del sistema administrativo con el fin de presentarlas y mejorar dicho sistema.

Con relación al proceso de investigación se utilizó análisis documental a las informaciones obtenidas de las fuentes bibliográficas, dichas informaciones fueron recopiladas mediante consultas a libros, guías, organizaciones, fuentes electrónicas, entre otras.

Fuentes y técnicas

Las principales fuentes para la recolección de las informaciones para la presente investigación provienen de fuentes primarias y secundarias. Las primarias serán informaciones obtenidas de los colaboradores que tienen un contacto directo con el sistema administrativo. En este aspecto se pretende realizar las visitas que sean necesarias y utilizar la observación directa y cuestionarios con fin de conocer el sistema administrativo en la mayor totalidad posible. Las secundarias se basaran en publicaciones de textos, guías, revistas y otros.

Análisis de la información

Las informaciones a obtener en este estudio serán analizadas en base a los conocimientos adquiridos en la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña. Esto permitirá una mayor calidad de las propuestas de mejora al momento de presentarlas.

Introducción

Los sistemas administrativos han impactado todos los trayectos del ser humano. El impacto social que este ha dado en la sociedad ha sido notorio, ya que ha permitido el desarrollo correcto de las actividades. Tanto así, que no se puede marcar con exactitud el uso de un sistema administrativo aplicado por primera vez a un negocio; pero si está totalmente comprobado que su uso es aplicado a antecedentes históricos como las pirámides y el desarrollo en la comercialización.

Gracias a la administración adecuada de estos proyectos es que han sido trascendentes en la historia. Los conocimientos que se adquieren de esta área son de los más usados en la sociedad, cuenta con técnicas especializadas y normas exigentes para un resultado eficaz. Encontramos un aspecto lógico hasta en el término, que quiere dar por entendido la relación que tienen estas, el sistema que es la unión de un conjunto de elementos que interactúan entre si y la administración que es el cargo que se ejerce sobre estos elementos.

Es importante destacar que los conocimientos que se aplican en una empresa están establecidos desde la empresa en sí, en todo el personal hasta los clientes. El englobe que tiene el sistema administrativo demuestra por si solo la importancia que este tiene. Vemos como la relación entre los países vecinos tiene una dependencia significativa entre el desarrollo económico, social y educativo. En la toma de decisiones entre acuerdos empresariales el sistema administrativo es el encargado de dar los reportes sobre la utilidad, la necesidad y el desarrollo del producto.

En el primer capítulo encontramos definiciones básicas y los antecedentes sobre la administración y sobre los sistemas. También hallamos las funciones, características, tipos, diseño, normalización de estándares y otros puntos relacionados a los sistemas administrativos. En el segundo capítulo se tratan los asuntos relacionados a la empresa: antecedentes, misión, visión, valores, estructura organizacional y descripción del sistema administrativo. Y por último en tercer capítulo se presentan las propuestas de mejora al sistema administrativo de Game Solution

CAPÍTULO I

Antecedentes y Definiciones

Capítulo I

Antecedentes y Definiciones

1.1 Etimología de la palabra administración:

La palabra "administración", se forma del prefijo "ad", hacia, y de "ministratio". Esta última palabra viene a su vez de "minister", vocablo compuesto de "minus", comparativo de inferioridad, y del sufijo "ter" que sirve como término de comparación.

Si pues "magister" (magistrado), indica una función de preeminencia o autoridad -el que ordena o dirige a otros en una función-, "minister" expresa precisamente lo contrario: subordinación u obediencia; el que realiza una función bajo el mando de otro; el que presta un servicio a otro. La etimología nos da pues de la Administración, la idea de que ésta se refiere a una función que se desarrolla bajo el mando de otro; de un servicio que se presta. Servicio y subordinación, son pues los elementos principales obtenidos.

1.2 Antecedentes de la administración:

Durante la historia del ser humano, los antecedentes históricos de la administración siempre se han desarrollado de forma muy lenta y desinteresada. Solamente a partir del siglo XX es cuando se comienza a desarrollar el auténtico progreso de la administración. Hoy en día los países contienen en su seno multitud de organizaciones especializadas en función de las necesidades sociales, y que garantizan un servicio de calidad. Ejemplos de estas organizaciones son los hospitales, la policía, los bomberos, las universidades...etc.

En cambio apenas hace 100 años los países carecían de dichas administraciones y las pocas que había apenas realizaban su función, por ejemplo las pequeñas escuelas de pueblo, un médico para toda una población...falta de hospitales...etc. Los antecedentes de la administración así como la historia de las organizaciones son un sector que podemos denominar como "moderno".

1.3 Concepto de administración:

La administración es la ciencia social que tiene por objeto el estudio de las organizaciones y la técnica encargada de la planificación, organización, integración, dirección y control de los recursos (humanos, financieros,

materiales, tecnológicos, del conocimiento, etc.) de una organización, con el fin de obtener el máximo beneficio posible; este beneficio puede ser social, económico, dependiendo de los fines perseguidos por la organización.

La administración también se puede definir como el proceso de crear, diseñar y mantener un ambiente en el que las personas, trabajando en grupos, alcancen con eficiencia las metas seleccionadas. Como administración, las personas realizan funciones administrativas de planeación, organización, integración de personal, dirección y control. La administración se aplica en todo tipo de corporación. Es aplicable a los administradores en todos los niveles de la corporación. La administración se ocupa del rendimiento; esto implica eficacia y eficiencia.

Aquella ciencia o disciplina encargada de la distribución y conducción de los recursos materiales y humanos, así como también es la ciencia que se encarga del estudio de las técnicas de planificación, organización, control, dirección y ejecución de los propios recursos (humanos y materiales), encaminada a la obtención de la máxima eficiencia, la obtención del máximo beneficio y el mejor control y distribución de los propios recursos, mediante criterios racionales que permitan satisfacer dichos objetivos.

Al analizar varios libros y definiciones de personas que aportaron grandes aportes a la administración podemos decir que esta es:

“La función de lograr que las cosas se realicen por medio de otros”, u
“obtener resultados a través de otros”.

“Proceso integral para planear, organizar e integrar una actividad o relación de trabajo, la que se fundamenta en la utilización de recursos para alcanzar un fin determinado”.

1.4 Organización

La estructura organizacional se refiere a la forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades de la organización en cuanto a las relaciones entre los gerentes y los empleados, entre gerentes y gerentes y entre empleados y empleados. La organización puede ser de tres tipos: funcional, por productos o mercadotecnia y matricial.

- A) Organización Funcional:** fue creada por Frederick Taylor, consiste en dividir el trabajo y establecer la especialización de manera que cada hombre, desde el gerente hasta el obrero, ejecute el menor número posible de funciones.
- B) Organización por productos:** con frecuencia llamada organización por división, reúne en una unidad de trabajo a todos los que participan en la producción y comercialización de un producto o un grupo relacionado de productos a todos los que están en cierta zona geográfica o todos los que tratan con cierto tipo de cliente.
- C) Organización matricial:** también llamada matriz, combina los tipos de organización mencionados anteriormente, tomando los beneficios de ambos. Así, existe un gerente funcional a cargo de las labores inherentes al departamento, con una sobre posición de un gerente de proyecto que es el responsable de los resultados de los objetivos de dicho proyecto. En general, es un sistema de mando múltiple o dos jefes.

La estructura organizacional suele representarse en forma de organigramas que son representaciones gráficas de la estructura formal de una organización, que muestran las interrelaciones, las funciones, los niveles jerárquicos, las obligaciones y la autoridad existentes dentro de ella. Los organigramas pueden representarse de 4 formas diferentes:

Vertical: En la que los niveles jerárquicos quedan determinados de arriba abajo.

Horizontal: Los niveles jerárquicos se representan de izquierda a derecha.

Circular: Donde los niveles jerárquicos quedan determinados desde el centro hacia la periferia.

Mixto: Se utiliza por razones de espacio, tanto el horizontal como el vertical.

Sistema

1.5 Etimología de la palabra sistema:

La palabra "sistema" viene del latín systema y este del griego σύστημα (systema = unión de cosas en una manera organizada), compuesta de συν (syn = junto, como en sinagoga e idiosincrasia) y ἵστημι (hístemi = establecer, poner en pie, detener, estar en pie) y el sufijo -μα, que indica instrumental-medio-resultado, como en axioma, lexema, morfema, etc.

1.6 Función:

Mantenimiento de registros e información para cumplir con los requisitos legales e impositivos y para evaluar las operaciones de rendimientos de la gestión. Brindan servicios informativos a la dirección para la planificación, el control y la toma de decisiones.

Sistema administrativo

1.7 Concepto:

El conjunto de componentes que interactúan entre sí y se encuentran interrelacionados recibe el nombre de sistema. Administrativo, por su parte, es aquello vinculado a la administración (el acto de administrar: organizar o gestionar recursos).

1.8 Función:

Las funciones o áreas de actividad de la empresa cumplen el papel de indicar dónde se aplican los esfuerzos, en qué campos trabajar, además resuelve el problema de cómo hacer las cosas o las tareas en cada una de estas áreas para lograr los objetivos predeterminados. Eso se realiza a través de las funciones de la administración o procesos administrativos, como lo son:

- Planeación
- Organización
- Dirección
- Control

1.9 Características de los sistemas administrativos:

Cada unidad operativa debe tener Sistemas Administrativos documentados y apropiadamente diseñados para abordar todas las Expectativas expuestas en el marco de referencia del **Sistema de Gestión de Integridad de Operaciones**, por sus siglas en inglés (OIMS). Los Sistemas Administrativos que se apliquen para satisfacer las Expectativas de OIMS deben incorporar las siguientes características para ser efectivos. Es importante documentar cada una de las cinco características.

A) Alcance y objetivos

El alcance define los límites del Sistema e identifica las interfaces con otros sistemas, organizaciones e instalaciones. Los objetivos definen claramente el propósito y los resultados esperados del Sistema.

B) Procesos y procedimientos

Los procesos abordan los pasos que describen lo que el Sistema conoce y como funciona. Los procedimientos abordan las tareas claves requeridas por un proceso.

C) Recursos responsables

Las autoridades que deben aprobar, requerimientos de experiencia y capacitación que califican a las personas para llevar a cabo sus roles y responsabilidades, son especificadas para la implementación y para la ejecución del Sistema.

D) Verificación y medición

El sistema debe ser verificado para determinar si funciona tal y como fue diseñado y si está satisfaciendo su propósito establecido. Existen dos componentes. La verificación determina qué procesos y procedimientos funcionan y están siendo ejecutados de manera efectiva. La medición confirma la calidad de los procesos del Sistema y determina que los objetivos y los resultados del Sistema se están logrando.

E) Mecanismos de retroalimentación y mejoramiento

Estos mecanismos ayudan a asegurar que las acciones se estén llevando a cabo continuamente para mejorar el Sistema. Se usan los hallazgos de evaluaciones, y de las actividades de verificación y de medición para

mejorar el ajuste a la organización, la capacidad y la efectividad del Sistema.

F) Evaluación

La evaluación continua es esencial para asegurar que se están cumpliendo las Expectativas del Marco de Referencia. OIMS emplea procesos de evaluación internos y externos para medir el grado con el cual se están cumpliendo las Expectativas. Estas evaluaciones proveen la información necesaria para poder mejorar tanto los sistemas administrativos de desempeño y de apoyo.

1.10 Tipos de sistemas administrativos

Dentro de los distintos sistemas administrativos que existen, podemos identificar los siguientes:

1.10.1 Abstractos: se trata de los sistemas que están conformados por diversos conceptos como pueden ser idiomas, números o incluso, doctrinas filosóficas.

1.10.2 Concretos: a diferencia de los anteriores, estos sistemas se integran por equipos máquinas, equipos o cualquier otro elemento físico.

1.10.3 Operacionales: son aquellos sistemas administrativos que cumplen la función de reportar, además de procesar información, que se caracteriza por ser repetitivos.

1.10.4 Directivos: se conoce bajo este nombre a aquellos sistemas cuya información no atraviesa ningún proceso de selección ni tampoco es procesada de ninguna manera.

1.10.5 Abiertos: los sistemas conocidos bajo este nombre son los que mantienen un intercambio tanto de energía como de materia con el medio ambiente en el cual se encuentran inmersos.

1.10.6 Cerrados: en oposición a los antes mencionados, estos sistemas no mantienen ningún tipo de intercambio con su entorno, por lo que no se ven afectados por este.

1.10.7 Informativos: estos sistemas se encargan de procesar datos y de producir reportes. Estos son indispensables para la toma de decisiones, teniendo en cuenta las metas que la entidad se ha planteado.

1.11 Procesos administrativos

Proceso administrativo es el flujo continuo e interrelacionado de las actividades de planeación, organización, dirección y control, desarrolladas para lograr un objetivo común: aprovechar los recursos humanos, técnicos, materiales y de cualquier otro tipo, con los que cuenta la organización para hacerla efectiva, para sus stakeholders y la sociedad.

El proceso administrativo es la herramienta que se aplica en las organizaciones para el logro de sus objetivos y satisfacer sus necesidades lucrativas y sociales. Si los administradores o gerentes de una organización realizan debidamente su trabajo a través de una eficiente y eficaz gestión, es mucho más probable que la organización alcance sus metas; por lo tanto, se puede decir que el desempeño de los gerentes o administradores se puede medir de acuerdo con el grado en que éstos cumplan con el proceso administrativo.

1.12 Diseño de un sistema

Es el proceso de aplicar ciertas técnicas y principios con el propósito de definir un dispositivo, un proceso o un sistema con suficientes detalles como para permitir su interpretación y realización física. La etapa del Diseño del Sistema encierra dos etapas:

A) El diseño de los datos.

Trasforma el modelo de dominio de la información, creado durante el análisis, en las estructuras de datos necesarios para implementar el Software.

B) El Diseño Arquitectónico.

Define la relación entre cada uno de los elementos estructurales del programa.

1.13 Herramientas para el diseño de sistemas.

Apoyan el proceso de formular las características que el sistema debe tener para satisfacer los requerimientos detectados durante las actividades del análisis:

- **Herramientas de especificación:** Apoyan el proceso de formular las características que debe tener una aplicación, tales como entradas,

Salidas, procesamiento y especificaciones de control. Muchas incluyen herramientas para crear especificaciones de datos.

- **Herramientas para presentación:** Se utilizan para describir la posición de datos, mensajes y encabezados sobre las pantallas de las terminales, reportes y otros medios de entrada y salida.
- **Herramientas para el desarrollo de Sistemas:** Estas herramientas nos ayudan como analistas a trasladar diseños en aplicaciones funcionales.
- **Herramientas para Ingeniería de Software:** Apoyan el Proceso de formular diseños de Software, incluyendo procedimientos y controles, así como la documentación correspondiente.
- **Generadores de códigos:** Producen el código fuente y las aplicaciones a partir de especificaciones funcionales bien articuladas.
- **Herramientas para pruebas:** Apoyan la fase de la evaluación de un Sistema o de partes del mismo contra las especificaciones. Incluyen facilidades para examinar la correcta operación del Sistema así como el grado de perfección alcanzado en comparación con las expectativas.

1.14 Normalización de estándares

A) Estandarización

Significa que los símbolos convencionales se usan en todos los diagramas de flujo para prescribir el sistema y que en la documentación se usen formas estandarizadas. Aun cuando las normas de documentación varían de una instalación a otra, es esencial que dentro de una organización, se utilice un solo método. El uso de procedimientos y documentación estandarizada proporciona la base de una comunicación clara y rápida, adiestramiento menos costoso del personal de sistemas, reducción de costos de almacenamiento, y otros.

B) Ventajas de la estandarización

- Ayuda al entrenamiento del nuevo personal dentro y fuera de la organización de Sistemas.
- Es útil para cualquiera que tenga la responsabilidad del mantenimiento de los sistemas.
- Ayuda a los analistas y diseñadores de sistemas en el trabajo de integración de sistemas.
- Asegura que el sistema opere correctamente.

- Se utilizan eficientemente los recursos que se dispongan.

C) Estándares Básicos De Documentación

Toda documentación que se relacione con un sistema, ya sea manual o por computadora, sencillo o complejo debe reunir los siguientes requisitos básicos:

- Debe ser rotulada con claridad y bien organizada, con secciones claramente indicadas, almacenarlas en carpetas e índice.
- Los diagramas deberán ser claros, no aglomerados y la escritura manuscrita deberá ser legible.
- La documentación deberá ser completa.
- Se incluirá una leyenda o explicación de los términos utilizados.
- La documentación siempre se conserva actualizada.

D) Normalización

Se refiere a asegurarse de que los estándares sean completos, actualizados, documentados y legibles.

E) Auditar permanentemente para que se cumplan los estándares.

Evaluar si los estándares establecidos son los requeridos y hacer los cambios necesarios para que dichos estándares sean los apropiados.

1.15 Teoría general de los manuales de documentación

Durante el desarrollo de un sistema, desde su concepción hasta su puesta en marcha se ha generado gran cantidad de documentos, que en muchas ocasiones se han visto modificados por documentos posteriores debido a cambios en el sistema. Para evitar confusiones en las revisiones de la documentación se desarrollan diferentes tipos de documentos dirigidos a las personas que trabajarán con el sistema y para facilitar el mantenimiento del mismo.

La documentación de un sistema debe ser marcada adecuadamente, bien organizada actualizada y completa; todos los términos utilizados deben explicarse. La documentación se hará disponible a todos los usuarios de acuerdo a sus necesidades. El estilo de redacción de los manuales de documentación debe ser:

Concreto.

1.15.1 Ser preciso y definir los términos utilizados.

1.15.2 Utilizar párrafos cortos.

1.15.3 Utilizar títulos y subtítulos.

1.15.4 Utilizar formas activas en lugar de pasivas.

1.15.5 No emplear frases largas que presenten hechos distintos.

1.15.6 No hacer referencia a una información solamente con el número de referencia.

1.16 Certificación de normas

La certificación es el procedimiento mediante el cual un organismo da una garantía por escrito, de que un producto, un proceso o un servicio están conforme a los requisitos especificados. Es en consecuencia el medio que está dando la garantía de la conformidad del producto a normas y otros documentos normativos.

La certificación se materializa en un certificado. Este es un documento emitido conforme a las reglas de un sistema de certificación, que indica con un nivel suficiente de confianza, que un producto, proceso o servicio debidamente identificado, está conforme a una norma o a otro documento normativo especificado.

Un sistema de certificación es el conjunto de las actividades implementadas para evaluar la conformidad del producto a requisitos especificados.

Un sistema de certificación por tercera parte es aquél administrado por un organismo de certificación con sus propias reglas de procedimiento y de administración y que tiene el fin de proceder a una certificación.

Un Organismo de certificación es un organismo tercero que procede a la certificación. Un certificado se emite a un "titular" o "beneficiario de una certificación" o "beneficiario de una licencia".

Un beneficiario de una licencia es una persona natural o jurídica al que un organismo de certificación otorga una licencia.

Una licencia es un documento emitido conforme a las reglas de un sistema de certificación mediante el cual un organismo de certificación, otorga a un proveedor (u operador) el derecho a utilizar certificados o marcas para sus

productos, procesos o servicios conforme a las reglas de ese sistema particular de certificación.

El término **proveedor** se refiere a la parte que tiene la responsabilidad de asegurar que unos productos cumplen o eventualmente siguen cumpliendo los requisitos en los cuales se basa la certificación (ISO 65). En agricultura ecológica, el término operador se utiliza en el Reglamento CEE 2092/91 modificado.

El operador (o proveedor o beneficiario de la certificación o de la licencia) tiene en consecuencia muchas veces dos documentos distintos emitidos por el organismo de certificación:

- Una licencia que lo autoriza a utilizar los certificados y referirse a la certificación (en el membrete por ejemplo).
- Un certificado mencionando el o los productos conformes al pliego de condiciones.

Finalmente, se puede decir que un organismo de certificación administra un sistema de certificación por tercera parte, con el fin de proceder a la certificación de un producto, lo que se materializa por la emisión de dos documentos: un certificado para el producto y una licencia a nombre del operador.

1.17 Técnicas administrativas

Ser un administrador efectivo requiere experiencia en tu industria y con diferentes técnicas de administración. Las técnicas de administración no son trucos a corto plazo usados para motivar empleados, sino que son métodos efectivos de administración que ayudan a desarrollar un lugar de trabajo productivo. No existe una sola técnica de administración que funcione en todas las situaciones, por lo que es importante familiarizarse con más de una.

1.18 Desarrollo de la fuerza de trabajo

Construir una fuerza de trabajo efectiva significa administrar el desarrollo de empleados antes de contratarlos. Según los expertos hay que crear una descripción laboral comprensible para el puesto de trabajo donde brindara sus servicios el empleado a contratar, y luego colocar un sistema

de monitoreo en su lugar que permita seguir el desarrollo y progreso del mismo.

Además usar revisiones de rendimiento anuales como herramienta para crear relaciones laborales más fuertes entre la administración y los empleados, y para guiar el desarrollo de los trabajadores. El sistema de monitoreo también debería incluir reuniones semanales con empleados individuales para discutir su progreso y ofrecer tu asistencia en su desarrollo.

1.19 Administración de crecimiento

Crear crecimiento es un rol crítico del equipo de administración. Este puede caracterizarse por un incremento en los ingresos, la población empleada, el número y tamaño de locaciones o una combinación de las tres. El equipo de administración debe anticipar el crecimiento de la compañía y establecer medidas para acomodarse a él. Las técnicas de administración, como evaluar la competencia, estudio de mercados y comparar recursos disponibles con los recursos necesarios son parte de la administración de crecimiento.

1.20 Administración del personal

Los administradores usan diferentes técnicas para motivar y administrar el rendimiento de los empleados. Un administrador debe utilizar su fuerza de trabajo apropiadamente, colocando personal calificado en varios departamentos y proyectos, creando reuniones que unan los recursos del personal cuando sea necesario y motivándolos a mejorar la producción y asistir a su departamento para lograr los objetivos de la compañía.

Los administradores también deberían ser conscientes de cualquier cambio en las habilidades del empleado a través del entrenamiento o más educación, que haría que éste sea más valioso en otras partes de la compañía. Los miembros del personal también deberían estar inspirados para desarrollar sus propias listas de prioridades para ayudar a asegurarse de que las tareas necesarias se realicen cada día y que los proyectos importantes obtengan la atención que requieren.

1.21 Tecnología aplicada

En el interior de cada empresa coexisten la tarea ejecutada, la teoría que establece el flujo de trabajo los métodos y procesos operacionales y toda la

maquinaria utilizada para desempeñar la tarea. Esta puede ser muy variada (fabricar juguetes, procesar información, transportar cargas o personas, fabricar piezas y componentes, capacitar colaboradores y un centenar de actividades o combinaciones de estas). Sin embargo, cuando una empresa desempeña algunas tareas particulares y aplica una manera de ejecutarla, la tecnología afecta a todas las personas elementos y eventos en la persona.

La tecnología configura todas las especies y niveles de cargo de la empresa así como las oportunidades resultantes para los empleados y su satisfacción en el trabajo. La tecnología preestablece los estándares de comportamiento que los grupos humanos desarrollan y condiciona los tipos de prácticas administrativas que deberán aplicarse en situaciones particulares de la empresa.

Por todo esto, comprender los efectos de la tecnología y sus implicaciones organizacionales constituye un efecto esencial para la adecuación de la administración empresarial. La tecnología determina el nivel y el tipo de formación profesional, las habilidades manuales e intelectuales, la capacidad, las actitudes y características de personalidad que se deben poseer para ser reclutados, seleccionados y admitidos para trabajar en las empresas.

Estas características personales no están distribuidas al azar en las empresas, sino son determinadas con anticipación por las tecnologías utilizadas. Es evidente que las personas no son meros recursos pasivos ni estadísticos frente a las tecnologías utilizadas, en cambio la tecnología si es un recurso pasivo y estático a disposición de la creatividad humana. No obstante, la tecnología determina las características humanas de las personas que deben ingresar y permanecer en las empresas.

Hay que tener en cuenta que son las personas quienes modifican y desarrollan la tecnología, podría decirse que existe una interacción estrecha entre lo que la tecnología exige, con la relación a las características de los recursos humanos, y las modificaciones hechas por las personas a la tecnología utilizada. Una variable afecta a la otra y esta desarrollan y modifica la primera variable que va a afectar sus propias características futuras. La situación es compleja y variable en extremos de una empresa a otra.

CAPÍTULO II

Game Solution

Capítulo II

2.1 Game Solution

Antecedentes de Game Solution

El Sr. John Castillo se introdujo en el mundo de los videojuegos en el año 1998. Empezó a trabajar en un centro de entretenimiento en el año 2001. El negocio en cual trabajó hasta el año 2001 cerró sus puertas producto de un robo masivo. Más tarde Inició sus estudios en la **Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD)**. Luego de adquirir conocimientos en diferentes áreas del saber cómo: Informática, Estadísticas, Matemáticas Financieras, Contabilidad y otras áreas, se retira de la universidad por motivo de una crisis económica en el año 2007.

Más tarde el **Sr. Castillo** se traslada a la provincia de San José de Ocoa y crea junto a su esposa y su familia la compañía cuyo nombre es **Game Solution** como un centro de entretenimiento en el año 2007. Un año más tarde la empresa empieza a brindar servicios de reparación de videojuegos. En los años 2009-2010 expande sus servicios a venta, intercambio y reparación de videojuegos. En el año 2011 **Game Solution** se convierte en la empresa #1 en el sector de los videojuegos.

En el año 2012 abre su primera sucursal y se introduce en el mercado de las computadoras. Luego para el año 2014 introduce a San José de Ocoa y a la vez agrega las tabletas a su cartera de productos. Para el año 2015 abre su segunda sucursal introduciéndose en el mercado de los teléfonos móviles. Luego la empresa crea su sistema administrativo (informático) y su página Web para el año 2016.

Por el momento la empresa sigue brindando bienes y servicios con la mayor calidad posible con el fin de satisfacer las necesidades que se les presenten a sus clientes.

Misión

Nos apasionamos por ofrecer productos de tecnología de punta de alta calidad, que brinden un estilo de vida automatizado e innovador.

Visión

Ser el proveedor de equipos tecnológicos de mayor aceptación en la provincia de San José de Ocoa.

Valores**Responsabilidad**

Siendo responsable con todo lo relacionado a los productos que ofrecemos.

Respeto

Considerando a nuestros clientes como el eje central de nuestro negocio y siendo sumisos a sus necesidades.

Pasión

Brindando nuestros bienes y servicios con la mayor satisfacción posible.

Compromiso

Nos comprometemos a brindar bienes y servicios expesos y de alta calidad

Integridad

Haciendo nuestros actividades basadas en la verdad y de forma intachable.

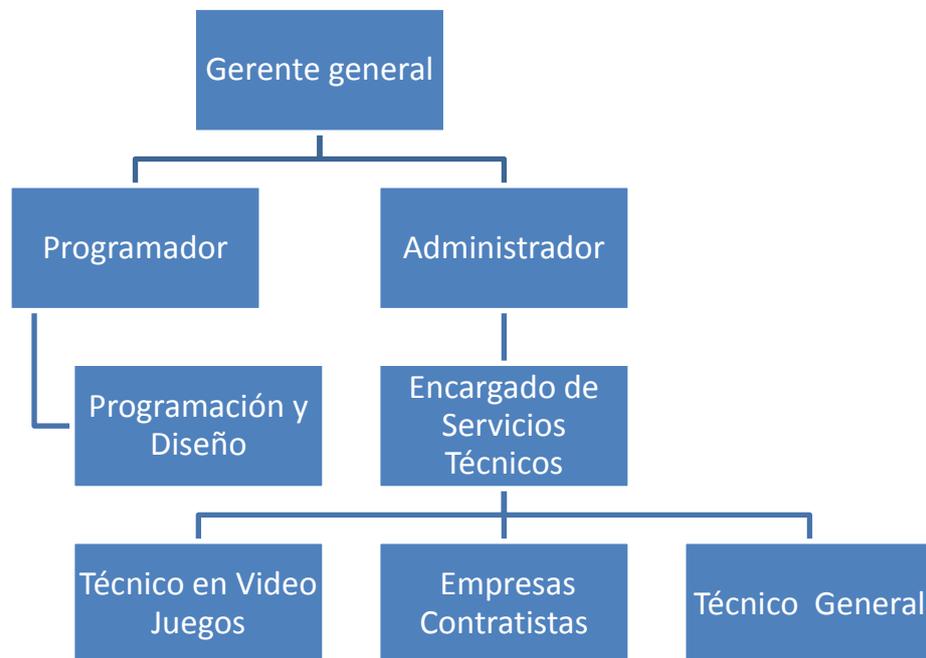
Calidad

Brindando productos a precios atractivos, duraderos y conforme a la necesidad de nuestro clientes

2.2 Sistema Administrativo

El sistema administrativo de “**Game Solution**” surgió por la necesidad de controlar todo lo relacionado al negocio, tanto a sus empleados como las pertenencias materiales del mismo. Como cualquier otro sistema administrativo es un conjunto de procesos relacionados entre sí con el fin de controlar todos los movimientos del negocio, procesar todos los datos relacionado a las operaciones de la empresa y producir información resumida de forma automatizada para facilitar la toma de decisiones por parte de los administradores.

2.3 Estructura Organizacional (Departamentos)



Departamento de informática

El departamento de informática se encarga de administrar las operaciones del negocio. También tiene como función principal controlar y mejorar los procedimientos del sistema. Las funciones principales manejadas por esta área se pueden englobar en dos renglones, los cuales son: administración general y programación del sistema.

Departamento De Servicios Técnicos

Este departamento se encarga de brindar servicios a los diferentes tipos de equipos, sean estos portátiles o de escritorio. Los servicios que brinda esta área se agrupan en dos renglones: servicios de hardware y de software.

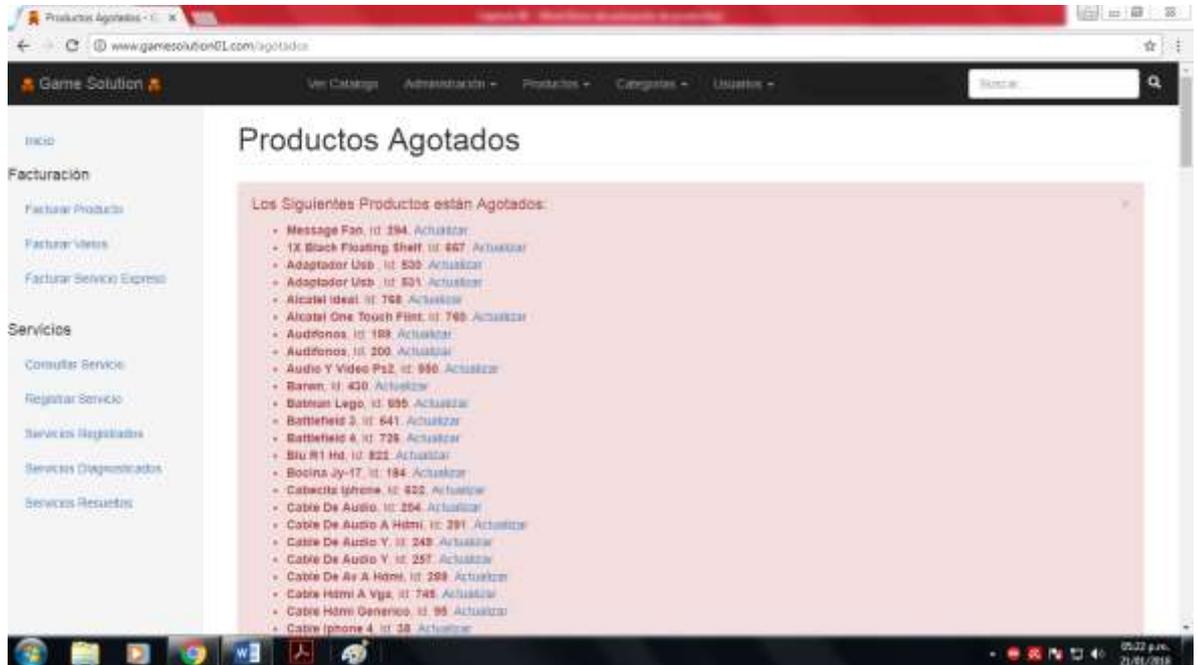
CAPÍTULO III

PROPUESTAS DE MEJORA

Capítulo III

Propuestas de mejora

3.1 Mejorar la gestión de stocks



- Cambiar el nombre de la sección a gestión de stocks
- Aplicar los cálculos de stock mínimo y máximo de forma automatizada.
- Mejorar la agrupación de los productos, o sea, que el sistema los muestre de acuerdo a su categoría. Ej: Todo lo relacionado a celulares en su lugar, videojuegos en otro y así por el estilo.
- Cambiar los colores. Para así representar de forma rápida que producto se agotó, cual está en stock mínimo, cual tiene una cantidad normal y cual está en cantidad máxima.

3.2 Agregar sección de clubes



Al agregar una sección de clubes atraerá a todas aquellas personas interesados en los videojuegos. Esto aumentará las visitas a la página web, lo que quiere decir que la empresa tendrá publicidad a muy bajo costo y de paso la empresa podrá ofertar sus productos con mayor eficiencia.

3.3 Mejorar el estado de resultados.

Este es el estado de resultado de Game Solution.



Cómo se puede ver este estado de resultado está limitado en información. Por lo tanto sugiero que sea más informativo. Para esto es necesario agregar las cuentas nominales que faltan como: rebajas y descuento en ventas, gastos generales y administrativos, impuestos y demás cuentas hasta llegar a lo que quiere saber cualquier propietario le interesa saber la Utilidad Neta.

3.4 Agregar el Balance General



Toda persona con conocimientos básicos de negocios sabes que el Balance General está compuesto de 3 partes. Estas partes son: activos, pasivos y capital contable. Al analizar la imagen se puede identificar que el sistema solo se enfoca a la inversión que tiene en los inventarios.

Por lo tanto sugiero que sea completado el balance general; agregando así las otras cuentas controles de los activos (Activos corrientes, activos Fijos y demás cuentas) y los dos rubros de cuentas faltantes, o sea, los pasivos y el capital contable. Con el fin de que los administradores de las diferentes sucursales obtengan una información más clara y detallada a la hora de tomar ciertas decisiones a nivel gerencial.

3.5 Traspaso de mercancía de un almacén a otro.

Agregar al código el comando necesario para mover mercancía de un almacén a otro con el propósito de tener un mejor control de los inventarios disponibles para la venta.

3.6 Agregar la devolución en ventas al sistema.

El sistema de Game Solution no tiene una función directa de devolución en ventas. Por esto yo sugiero que se agregue dicha función para mejorar la calidad de los servicios y evitar descuadres entre los inventarios según el sistema y los inventarios reales.

Conclusión

Al realizar esta investigación llegué a la conclusión de que es necesario que toda empresa, organización, institución u otro organismo organizado maneje un sistema administrativo y que a su vez el personal tenga un conocimiento pleno del mismo. Con el fin de manejar los procedimientos con eficiencia para así alcanzar las metas planteadas por la dirección de dicho organismo de forma eficaz.

El sistema administrativo cada día se convierte en un tema innovador e importante, esto se debe a que el estudio constante que se realiza es por las nuevas problemáticas que van surgiendo, la evolución que tiene va avanzando cada vez más rápido. Es importante no pasar por alto la investigación constante, ya que, va a ser necesaria para la aplicación del sistema administrativo en todas las empresas.

Destacar que el beneficio que se obtiene es de gran importancia, no solo para la empresa en sí, sino para el desarrollo de un país determinado. Es importante mencionar que todos los seres humanos estamos obligados de forma indirecta a estar integrados a un sistema, sea este un sistema de salud, religioso, educativo, económico, político o de otra índole.

El administrador es el encargado de velar por el cumplimiento de las normas establecidas y más que eso es el que innova nuevas técnicas para el mejoramiento del sistema empresarial, es decir que la mayoría del trabajo gira entorno a una administración adecuada.

La administración actúa frente a un sistema, ese sistema es el que refleja el mejoramiento de la empresa. La unión que deben de tener todas las áreas y la constante comunicación se basan en las exigencias de la administración. Lo que se quiere dejar por entendido es que un sistema no rinde beneficios sin un administrador, pero un administrador no es nada sin un sistema. La relación que se debe guardar en el sistema administrativo es igual a la interacción que se tiene en la sociedad.

Glosario de términos

Stakeholder: Una parte interesada es una parte que tiene un interés en una empresa y puede afectar o ser afectada por la empresa. Los principales interesados en una corporación típica son sus inversores, empleados y clientes. Sin embargo, la teoría moderna de la idea va más allá de esta noción original para incluir partes interesadas adicionales, como una comunidad, gobierno o asociación comercial.

Sistema: del latín systema, un sistema es módulo ordenado de elementos que se encuentran interrelacionados y que interactúan entre sí. El concepto se utiliza tanto para definir a un conjunto de conceptos como a objetos reales dotados de organización.

Sistema de Gestión de Integridad de Operaciones, por sus siglas en inglés (OIMS). Es un sistema creado por la gran compañía ExxonMobil que contiene 11 elementos con el fin de mantener la seguridad y la salud de los empleados involucrados con las operaciones, cliente y el público que lo rodea.

Stock: Es la cantidad de mercancía que se tiene en disponibilidad para la venta.

Stock mínimo: Es el número mínimo de existencias que se podrían tener en el almacén de la tienda sin que se produjeran carencias al momento de brindar servicios a los clientes.

Stock máximo: es la cantidad máxima de mercancía que un negocio puede almacenar.

Planificar: Es el proceso que comienza con la visión que tiene la persona que dirige a una organización; la misión de la organización; fijar objetivos, las estrategias y políticas organizacionales, usando como herramienta el mapa estratégico; todo esto teniendo en cuenta las fortalezas/debilidades de la organización y las oportunidades/amenazas del contexto.

Organizar: implica diseñar el organigrama de la organización definiendo responsabilidades y obligaciones; mediante el diseño de un proceso en el negocio, que establece la forma en que se deben realizar las tareas y en qué secuencia temporal; en definitiva organizar es coordinar y sincronizar.

Dirigir: Es la influencia o capacidad de persuasión ejercida por medio del liderazgo sobre los individuos para la consecución de los objetivos fijados.

Controlar: Es la medición del desempeño de lo ejecutado, comparándolo con los objetivos y metas fijados; se detectan los desvíos y se toman las medidas necesarias para corregirlos.

Bibliografía

Bibliografía

Lefcovich, M. L. (2009). La mejora continua aplicada a las actividades y procesos administrativos: burocráticos.

Ortiz, J. A. (2009). Historia de la administración.

Correa, F. (2009). *Administración*.

Free Management Library - "Guía para el liderazgo y la supervisión"

Dun and Bradstreet -Small Business Solutions.

allbusiness.com

<http://etimologias.dechile.net/?sistema>

<https://definicion.de/sistema/>

<https://es.slideshare.net/gerardodebo/definicion-etimologica-de-administracion>

<https://es.wikipedia.org/wiki/Administraci%C3%B3n>

<http://www.economicas.unsa.edu.ar/orgadmin/funda.htm>

<https://definicion.de/sistema-administrativo/>

<http://francisirazabal.over-blog.com/definicion-de-una-funcion-administrativa-primero-debemos-definir-que-es-una>

<http://aboutnaturalgas.com/en/company/worldwide-operations/locations/mexico/safety-and-health/oims-characteristics-and-responsibilities>

<https://antecedentes.net/antecedentes-de-la-administracion/>

<http://laorganizacioncomosistemaunesr2010-2.blogspot.com/>

<http://www.tipos.co/tipos-de-sistemas-administrativos/>

<https://www.gestiopolis.com/que-es-proceso-administrativo/>

<http://www.monografias.com/trabajos6/dosi/dosi.shtml>

<http://www.fao.org/docrep/004/ad094s/ad094s03.htm>

<https://pyme.lavoztx.com/qu-son-las-tcnicas-de-administracin-4678.html>

<http://tecnologiaadministracion.blogspot.com/2009/11/segunda-parte-de-tecnologias-aplicadas.html>

<http://corporate.exxonmobil.com/en/company/about-us/safety-and-health/operations-integrity-management-system>

<https://es.wikipedia.org/wiki/Administraci%C3%B3n>



Online Plagiarism



Side by Side Comparison



Bulk Search



Options

Contáctenos



Informe resumido

Share your score



PlagiarismCheckerX Summary Report

