

Campos, Juan

Optimización y eficiencia en la implementación del ERP DIAMO en la asociación civil para el desarrollo y la innovación competitiva en Rafaela y Región

Lic. en Gestión de la Tecnología

Año: 2024

Licencia:  [CC BY 4.0 Deed | Attribution 4.0 International | Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Cita recomendada: Campos, J. (2024). *Optimización y eficiencia en la implementación del ERP DIAMO en la asociación civil para el desarrollo y la innovación competitiva en Rafaela y Región*. Universidad Nacional de Rafaela. Disponible en RID UNRaf Repositorio Institucional Digital UNRaf

**OPTIMIZACIÓN Y EFICIENCIA EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL ERP DIAMO EN LA
ASOCIACIÓN CIVIL PARA EL DESARROLLO Y LA INNOVACIÓN COMPETITIVA
EN RAFAELA Y REGIÓN.**



TRABAJO FINAL.

**Profesora: Mariel Iopéz.
Alumno: Campos Juan,**

ÍNDICE.

1.INTRODUCCIÓN.	3
2.DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN CIVIL.	4
2.CONTEXTO Y JUSTIFICACIÓN.	5
3.OBJETIVOS DEL PROYECTO.	6
3.1.Objetivo principal.	6
3.2..Objetivos SMART.	6
3.3. Actividades y tareas.	6
4.ALCANCE DEL PROYECTO.	8
5.SELECCIÓN DE LA TECNOLOGÍA.	9
5.1.ERP DIAMO: Descripción y características.	9
5.2.Elementos centrales.	10
5.3.Funciones y ventajas.	11
5.4.Importancia de los módulos de CRM y Proyectos.	12
6.JUSTIFICACIÓN DE LA TECNOLOGÍA.	14
6.1.Fundamento de implementación.	15
6.2.Evaluación de la implementación actual y problemas identificados.	16
6.3. Análisis de la eficiencia y efectividad del sistema actual.	19
7.Propuesta de solución y justificación para abordar los desafíos identificados en ACDICAR.	20
7.1.Etapas formativas del ERP DIAMO.	22
7.2 Motivos para llevar adelante la formación de los empleados y propuestas inductivas.	25
8.Costos.	27
9.CONCLUSIÓN.	28
X.BIBLIOGRAFÍA.	29

1.INTRODUCCIÓN.

La implementación de un sistema ERP, en este caso, el ERP DIAMO, puede ser un paso trascendental, puesto que ofrece una plataforma unificada para gestionar procesos, datos y recursos en todas las áreas funcionales de la organización civil. Sin embargo, la implementación exitosa del ERP DIAMO no se limita a la instalación del software sino que, además, requiere un compromiso constante y un enfoque integral que involucre a todos los miembros.

En este contexto, el proyecto de "Optimización y eficiencia en la gestión de la asociación civil para el desarrollo y la innovación competitiva en Rafaela y Región: Mejora de la Implementación del ERP-DIAMO", surge como una respuesta necesaria para abordar una serie de desafíos que han impactado la operación y el rendimiento en la agencia de desarrollo e innovación de Rafaela.

La justificación para abordarlo radica en la necesidad de aprovechar al máximo la inversión realizada en el ERP, optimizando su funcionalidad para mejorar la eficiencia operativa, la toma de decisiones y, en última instancia, el rendimiento de la organización. Que, de forma contraria, la falta de uso efectivo del sistema puede dar lugar a redundancias, ineficiencias y errores que impactan directamente en las diversas tareas que desarrolla la agencia.

2.DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN CIVIL.

La Asociación Civil para el Desarrollo y la Innovación Competitiva Agencia Rafaela (ACDICAR) es una organización sin fines de lucro fundada en marzo de 2006 en la ciudad de Rafaela, Santa Fe. Su composición incluye a la Municipalidad de Rafaela, el Centro Comercial e Industrial de Rafaela y la Región (CCIRR), el Ministerio de la Producción de Santa Fe y la Sociedad Rural de Rafaela (SRR).

Desde su inicio hasta 2012, la agencia llevó a cabo el Programa de Competitividad Territorial del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), dando lugar a la creación de una red de instituciones que trabajan en diversos proyectos y temáticas en colaboración con la comunidad empresarial de la región.

Por ello, a partir de un nuevo acuerdo institucional entre las entidades miembros de la agencia y como resultado de un proceso de análisis del sistema productivo y de diálogo público-privado, desde febrero de 2013, se inició una nueva fase de fortalecimiento en ACDICAR. Esto permitió a Rafaela contar con una herramienta de servicio destinada a fomentar y facilitar el papel de las empresas, pymes y micropymes como generadoras de riqueza y capital social.

Esta nueva concepción se basa en las siguientes estrategias:

- La implementación de acciones estratégicas de servicio dirigidas a las empresas, pymes y micropymes.
- La promoción de la innovación tanto en las empresas como en la estructura socioeconómica.
- El estímulo de la integración productiva, tanto a nivel regional como más allá de sus fronteras.
- El fortalecimiento de la red de apoyo al sistema de producción local.

2.CONTEXTO Y JUSTIFICACIÓN.

La Asociación Civil para el Desarrollo y la Innovación Competitiva Agencia Rafaela (ACDICAR) tiene diversas áreas tal como:

1. Área administrativa.
2. Área de comunicación.
3. Área de gestión de calidad.
4. Área de asistencia a pymes y emprendedores.
5. Área de desarrollo territorial.
6. Área de servicios financieros.
7. Área de dirección ejecutiva CENTEC.
8. Área de dirección ejecutiva ACDICAR.
9. Área de servicios CENTEC (impresión, capacitaciones).

Estos tienen un gran volumen de datos que deben ser gestionados, los cuales son registrados mediante las siguientes plataformas: Microsoft Excel, Microsoft word, herramientas de google drive, entre otras. Lo cual provoca una división de la información, generando ineficiencias en materia de gestión, administración y tiempo.

Por este motivo, la organización civil optó por implementar el ERP (Planificación de recursos empresariales) denominado “DIAMO”, con el objetivo de unificar la información y gestionarla en una sola plataforma.

Su implementación obtuvo significativos avances en materia de gestión. Sin embargo, no hay un uso total del software y, además, no hay una utilización de todos los módulos. Tal como “CRM y proyectos” provocando que la utilidad de todo el sistema no sea óptima.

Por ello, el proyecto abordará afianzar la práctica total del sistema, focalizándose principalmente en los módulos mencionados anteriormente. Con la finalidad de potenciar al máximo el ERP-DIAMO dentro de la organización civil.

3.OBJETIVOS DEL PROYECTO.

3.1.Objetivo principal.

Este proyecto tiene como objetivo principal desarrollar estrategias y soluciones concretas para superar los desafíos identificados, garantizando una optimización exitosa de la implementación del ERP DIAMO. Fomentando la adopción completa y efectiva del sistema, y estableciendo buenas prácticas que maximicen el valor del ERP en todas las áreas de la organización civil.

3.2..Objetivos SMART.

1. Mejorar la eficiencia del módulo de CRM en un 20% para fines del tercer trimestre de 2024.
2. Mejorar la eficiencia del módulo de PROYECTO en un 20% para fines del tercer trimestre de 2024.
3. Incrementar la precisión de seguimiento de proyectos en un 15% para el final del segundo trimestre de 2024.
4. Lograr una migración total al uso del sistema ERP DIAMO en un plazo de 12 meses, con al menos el 90% de los procesos y actividades gestionados a través del sistema.

3.3. Actividades y tareas.

Objetivo 1: Mejorar la eficiencia del módulo de CRM en un 20% para fines del tercer trimestre de 2024.

- Realizar una evaluación exhaustiva del módulo de CRM para identificar cuellos de botella y áreas de mejora.
- Implementar una capacitación intensiva para los usuarios de CRM, centrándose en las características y funcionalidades clave.

Objetivo 2: Mejorar la eficiencia del módulo de PROYECTO en un 20% para fines del tercer trimestre de 2024.

- Realizar una revisión detallada del módulo de PROYECTO, identificando ineficiencias en la gestión de proyectos.
- Capacitar al personal relacionado con la gestión de proyectos en el uso eficiente del módulo.

Objetivo 3: Incrementar la precisión del seguimiento de proyectos en un 15% para el final del segundo trimestre de 2024.

- Evaluar el proceso actual de seguimiento de proyectos para identificar puntos débiles y fuentes de error.
- Capacitar al personal de gestión de proyectos en la utilización del ERP DIAMO.

Objetivo 4: Lograr una migración total al uso del sistema ERP DIAMO en un plazo de 12 meses, con al menos el 90% de los procesos y actividades gestionados a través del sistema.

- Identificar procesos y actividades que aún no se gestionan a través del sistema ERP.
- Establecer un plan de migración gradual para cada proceso, definiendo hitos específicos para la transición.
- Capacitar a los empleados en el uso de las funcionalidades y procesos del sistema ERP.
- Establecer métricas de precisión y realizar auditorías regulares para evaluar la mejora.

4.ALCANCE DEL PROYECTO.

El alcance del proyecto abarca a todos los departamentos y empleados de la Asociación Civil para el Desarrollo y la Innovación Competitiva Agencia Rafaela (ACDICAR) que utilizan el ERP DIAMO.

5. SELECCIÓN DE LA TECNOLOGÍA.

5.1. ERP DIAMO: Descripción y características.

El ERP DIAMO es una solución integral de software de planificación de recursos empresariales diseñada para optimizar la gestión y operación de las organizaciones en diversas áreas. Por este motivo, su implementación se ha convertido en una parte esencial de la estrategia de transformación digital de la agencia de desarrollo e innovación de Rafaela.

Una de sus principales características son los módulos que abarcan todas las áreas funcionales de la organización civil, desde administración, comunicación, gestión de calidad, asistencia a pymes y emprendedores, desarrollo territorial, servicios financieros, hasta dirección ejecutiva CENTEC, dirección ejecutiva ACDICAR, y servicios CENTEC, por ejemplo. Estas áreas están completamente integradas en diferentes módulos, permitiendo una visión unificada de los datos y procesos de toda la agencia.

Otro rasgo distintivo es la capacidad para centralizar datos críticos, esto significa que la información se almacena en una única base de datos, eliminando la necesidad de mantener múltiples sistemas de datos, lo que reduce errores y duplicaciones.

Por otro lado, el sistema es altamente personalizable para adaptarse a las necesidades específicas de la organización civil. Es decir que, los administradores pueden configurar campos, formularios y flujos de trabajo según sus requisitos únicos, lo que facilita la adaptación del sistema a los procesos de trabajo existentes y futuros.

Cabe destacar que el ERP incorpora sólidas características de seguridad para proteger los datos confidenciales y el acceso no autorizado. De esta manera, los roles y permisos se pueden configurar para garantizar que solo los usuarios autorizados tengan acceso a la información relevante.

En última instancia, el sistema está diseñado para crecer con la organización civil. Es decir, el ERP DIAMO puede escalarse para satisfacer las necesidades cambiantes. Asimismo, el proveedor ofrece soporte técnico y actualizaciones regulares para garantizar un rendimiento óptimo y la adaptación a las últimas tendencias tecnológicas y regulatorias.

5.2.Elementos centrales.

La clave del ERP DIAMO radica en su capacidad para integrar una amplia variedad de funcionalidades en una única plataforma de software centralizada. Esto significa que áreas como administración, comunicación, desarrollo territorial, entre otras, pueden trabajar en conjunto y compartir datos en tiempo real.

Esto implica que toda la información relevante se almacena en una base de datos única, lo que elimina la duplicación de datos y asegura la consistencia de la información en toda la organización. Esto no solo reduce la posibilidad de errores, sino que también facilita el acceso a datos precisos y actualizados para la toma de decisiones.

Otro concepto fundamental es la personalización, que es un elemento esencial en el sistema. La agencia de desarrollo e innovación de Rafaela tiene sus propias necesidades y procesos únicos, y el ERP DIAMO permite la adaptación a estos requisitos específicos. Que fueron configurados por los proveedores del sistema de acuerdo con las operaciones y los procedimientos requeridos.

Por último, la seguridad es otro elemento esencial, el sistema incorpora medidas de seguridad para proteger la información sensible y restringir el acceso no autorizado. Por ello, los roles y permisos fueron establecidos dentro de la organización civil para garantizar que solo las personas autorizadas tengan acceso a datos y funciones específicas.

5.3. Funciones y ventajas.

El ERP-DIAMO tiene una variedad de funciones que, de ser potenciadas correctamente, se pueden obtener grandes beneficios. Una de sus funciones fundamentales es la integración de múltiples procesos en un único sistema. Esto permite que los departamentos de asistencia a pymes y emprendedores, gestión financiera, gestión de calidad, por ejemplo, compartan datos y trabajen de manera más eficiente. Asimismo, pueden automatizar tareas repetitivas, como la contabilidad, la generación de informes, entre otros. Reduciendo la carga de trabajo manual y minimizando errores.

Por otra parte, pueden gestionar datos y reportes, es decir recopilan datos de toda la organización civil y los presentan en forma de informes y paneles de control. Facilitando, de esta manera, la toma de decisiones informadas al proporcionar una visión holística. También permiten definir y gestionar flujos de trabajo, lo que mejora la eficiencia de los procesos. Dando lugar a que las aprobaciones, la asignación de tareas y el seguimiento de proyectos se vuelvan más efectivos.

En cuanto a las ventajas, la integración de procesos reduce la duplicación de esfuerzos y acelera la ejecución de tareas, lo que conduce a una mayor eficiencia operativa. A su vez, permite tomar decisiones informadas mediante los informes en tiempo real y, datos actualizados y precisos proporcionados por el ERP. Permitiendo de esta manera un ahorro en tiempo y en costos operativos, puesto que se libera tiempo para otras actividades.

Otra ventaja significativa es la visión global de la agencia de desarrollo, lo que ayuda a identificar áreas de mejora y oportunidades para el crecimiento. Asimismo, permite mediante la información precisa y actualizada disponible brindar una mejora en la experiencia de los usuarios, y agilizar la resolución de problemas.

En última instancia, el sistema puede ser configurado a las necesidades y requerimientos de la organización con lo cual es evidente que es escalable con el

crecimiento de la misma. Lo que es fundamental para no realizar nuevas inversiones en otro tipo de sistema, que salde las posibles exigencias en el contexto cambiante.

5.4.Importancia de los módulos de CRM y Proyectos.

Los módulos de CRM (Gestión de Relación con el Cliente) y Proyectos en el sistema ERP DIAMO desempeñan un papel esencial en la gestión de la Asociación Civil para el Desarrollo y la Innovación Competitiva Agencia Rafaela (ACDICAR), al aportar una serie de ventajas significativas para las actividades que desarrolla la agencia.

En lo que respecta a la gestión de Relaciones con el Cliente (CRM), esta herramienta permite a la agencia de desarrollo gestionar eficazmente sus relaciones con los clientes al registrar y centralizar información relevante, como historiales de contacto, interacciones, preferencias y necesidades de los mismos.

Este, además, proporciona una visión integral de los clientes, lo que facilita la prestación de un servicio altamente personalizado y contribuye a mejorar la satisfacción de los clientes. Es decir, que la organización civil puede anticipar las necesidades y ofrecer respuestas más ágiles a sus consultas y problemas.

Por otro lado, el módulo de CRM automatiza procesos como el seguimiento de oportunidades¹, la gestión de campañas y el análisis de resultados, lo que agiliza las actividades relacionadas con la atención al cliente, seguimiento y gestión del tiempo.

Por último, esta herramienta permite analizar datos sobre la interacción con los clientes, lo que resulta fundamental para comprender mejor su comportamiento y tomar decisiones estratégicas más fundamentadas.

¹ Los tipos de oportunidades de la agencia de desarrollo son: Asesoramiento Financiero,Asistencia técnica,Formulación de proyectos, Gestión y administración de proyectos como organización vinculante,servicio CENTEC,servicios tercerizados y, solicitud de financiamiento.

En cuanto al módulo de proyectos, el ERP permite una mejora en la gestión de proyectos en materia de planificación, ejecución y seguimiento de proyectos. Con lo cual la asociación civil puede definir tareas, asignar recursos, establecer plazos y gestionar presupuestos de manera eficiente.

Otro aspecto importante es que facilita la colaboración entre equipos y partes interesadas al centralizar la información del proyecto. Es decir, los miembros del equipo pueden comunicarse, compartir documentos y mantenerse al corriente de los avances del proyecto.

Este módulo, ayuda a controlar los costos del proyecto y evaluar su rendimiento. Asimismo, los indicadores clave de rendimiento (KPIs)² permiten medir el avance del proyecto y tomar medidas correctivas cuando sea necesario.

En última instancia, permite asignar recursos de manera eficaz, evitando la sobrecarga de trabajo y optimizando la utilización de los recursos disponibles. Además, coopera a garantizar que los proyectos se entreguen a tiempo, lo que mejora la satisfacción de los asesorados y la reputación de ACDICAR.

Es evidente, que la importancia de los módulos de CRM y Proyectos en el ERP radica en su capacidad para mejorar las relaciones con los clientes, aumentar la eficiencia en la ejecución de proyectos y optimizar la gestión de recursos. Estos beneficios pueden tener un impacto significativo en la eficiencia y el rendimiento de la organización civil.

² Los indicadores clave de rendimiento son métricas fundamentales que proporcionan información sobre el progreso hacia los objetivos y el éxito general.

6.JUSTIFICACIÓN DE LA TECNOLOGÍA.

La elección de un sistema ERP es un proceso fundamental para cualquier organización, ya que impacta en la gestión de sus recursos, la eficiencia de sus operaciones y la toma de decisiones. En el contexto de la agencia de desarrollo e innovación Rafaela, esta decisión se tornó aún más crucial, ya que los recursos suelen ser limitados, y la necesidad de maximizar su eficacia es imperante.

Por este motivo, la elección del ERP DIAMO se basó en una evaluación exhaustiva de las necesidades y objetivos de la organización civil. Esto implicó identificar qué áreas de operación se beneficiarían de la implementación del ERP, como la gestión de proyectos, el seguimiento de los clientes y la administración de recursos financieros, por ejemplo. Esto se debe principalmente a que la agencia tiene sus particularidades y, el sistema debe adaptarse a ellas.

Otro aspecto significativo del análisis es que se consideró su capacidad de integración y centralización de datos. Por lo que los proveedores del sistema demostraron la consolidación de la información con una visión unificada y en tiempo real de los procesos y datos, la automatización de procesos, entre otros. Estas funcionalidades facilitan, por un lado, la toma de decisiones basadas en información precisa y actualizada, y por el otro, contribuye a la eficiencia al reducir el trabajo manual y minimizar errores.

Teniendo en cuenta estos indicadores de análisis, desde la Asociación Civil para el Desarrollo y la Innovación Competitiva Agencia Rafaela (ACDICAR) se determinó que la elección del ERP DIAMO era una decisión estratégica, puesto que involucró a múltiples partes interesadas.

Por ello, para implementar el sistema ERP DIAMO, la organización civil se basó en la búsqueda de una solución que ofrezca integración y centralización de datos, automatización de procesos y mejoras notables en la gestión. También se enfocó en la búsqueda de simplificar las operaciones y la toma de decisiones, lo que resulta en una mayor eficiencia y precisión de las actividades que se ejecutan.

Entonces, el motivo principal de optar por el uso de este sistema es debido a que proporciona una visión unificada de las diversas actividades que se llevan a cabo, y una mecanización de procesos. Lo que proporciona mejoras significativas en materia de gestión, simplificando la operación y la toma de decisiones. Permitiendo de esta manera mejorar la eficiencia y la precisión en la organización civil.

Otro motivo fue la pandemia de COVID-19, la cual acentuó el proceso de unificar la información en una sola plataforma. Provocando que la organización civil agilice el proceso de incorporar un sistema que permita uniformar las diversas tareas que se ejecutan, y generar, de esta manera, mejoras en materia de gestión.

6.1. Fundamento de implementación.

La decisión de implementar el sistema de planificación de recursos empresariales "DIAMO" en ACDICAR se basa en una serie de necesidades clave, que abarcan la mejora de la eficiencia, la gestión de recursos, la transparencia, la capacidad de respuesta y la centralización de la información en una única plataforma.

En primer lugar, la gestión eficiente de los recursos, tanto financieros, humanos como materiales, es esencial para el funcionamiento óptimo de la organización civil. El ERP DIAMO desempeña un papel crucial al proporcionar información en tiempo real sobre gastos, proyectos, líneas de financiamiento, personal y otros aspectos. Esto garantiza una gestión precisa y estratégica de las diversas tareas, minimizando posibles errores y maximizando el impacto de las actividades desarrolladas.

En segundo lugar, la transparencia, la capacidad de respuesta y la centralización de la información son aspectos de gran importancia. El software permite la consolidación de datos y procesos, lo que facilita la generación de informes precisos y coherentes. Esta característica resulta esencial para la presentación de informes a las autoridades reguladoras y otras partes interesadas, demostrando cómo se utilizan los fondos y cuál es el impacto de las actividades dentro de la organización civil.

Por otra parte, el ERP DIAMO tiene la ventaja de ser altamente adaptable para satisfacer las necesidades cambiantes sin requerir una inversión significativa en nuevos sistemas. Por lo que las configuraciones necesarias pueden ser implementadas por el proveedor, lo que brinda flexibilidad.

Por tanto, la implementación de este software se justifica en la necesidad de optimizar la gestión y centralizar la información en una plataforma única. Con la finalidad de maximizar el impacto de la organización, mejorar la eficiencia en el logro de sus objetivos y garantizar la ejecución exitosa de sus actividades como agencia de desarrollo e innovación en Rafaela.

6.2. Evaluación de la implementación actual y problemas identificados.

La evaluación del uso actual del ERP DIAMO en la organización civil determinó una serie de desafíos significativos que impactan en la potencialidad que posee el sistema. Generando, de esta manera, un efecto en la eficiencia y la eficacia de las diversas actividades que se desarrollan. Tal como comunicación, gestión y seguimiento de proyecto, asistencia a pymes y emprendedores, servicios financieros, entre otros.

Uno de los problemas clave identificados es la falta de uso diario de algunos módulos que, de ser aprovechados, permitirían potenciar tareas que se pueden llevar adelante mediante los mismos. Estos son los módulos CRM (Gestión de relaciones con el cliente) y PROYECTOS que, como se describió en el apartado 5.4,

son relevantes en materia de gestión, reducción de tareas, y en la mejora con el acercamiento de los clientes de la agencia.

En el módulo de CRM, uno de los problemas encontrados es la ausencia de la registración de las oportunidades en la agencia de desarrollo. Es decir, que no se están capturando y registrando las posibles oportunidades, tales como; asesoramiento financiero, asistencia técnica, formulación de proyectos, gestión y administración de proyectos como organización vinculante, entre otras. Limitando, de esta forma, la capacidad de la organización civil para hacer un seguimiento de los clientes. Asimismo, la falta de registros en el sistema también conlleva la pérdida de información valiosa y dificulta la colaboración, ya que no todos los miembros del equipo tienen acceso a la misma.

Por otro lado, se ha observado que no se cargan las registraciones de las oportunidades de cuando se llevan adelante o no, dentro del módulo CRM. Por lo cual, genera una inconsistencia en los datos y dificulta la evaluación precisa de las oportunidades y el rendimiento.

En el módulo de PROYECTOS, uno de los desafíos que se ha identificado es la falta de registro de oportunidades de proyectos y el seguimiento inadecuado de los mismos. Esto significa que no se están capturando de manera adecuada los proyectos potenciales y no se está realizando un seguimiento efectivo de los que ya están en curso. Como resultado, no hay datos específicos sobre el progreso y el estado de aquellos que la organización civil lleva a cabo. Generando, de esta manera, que no haya un seguimiento sistemático de cada proyecto para garantizar un registro completo y una evaluación de los avances.

Esta falta de adopción generalizada del ERP impide que la organización aproveche al máximo sus capacidades para la gestión integral. Además, teniendo en cuenta que no se utilizan estos módulos impacta en las operaciones que tienen relación con los mismos. Esto se debe, en principio, por la falta de procedimientos establecidos, capacitaciones para llevar adelante buenas prácticas del sistema, pautas de ejecución, entre otras.

Cabe aclarar que, dentro de los módulos que le brindó el proveedor, el de ADMINISTRACIÓN y RRHH (Recursos Humanos) en la actualidad son de uso óptimo en ACDICAR. Garantizando una operativa consistente y eficiencia de las diferentes acciones que se desarrollan en los mismos.

Otro de los desafíos relevantes es la ausencia de una migración total al uso del sistema. Esto significa que aún existen procesos y actividades que se gestionan fuera del ERP. Algunos de ellos son las operaciones que se deberían realizar en los módulos de CRM y PROYECTOS. Los cuales son registrados y gestionados en otras plataformas, tal como Microsoft Excel, herramientas de google drive, por ejemplo. Resultando, de esta manera, en una fragmentación de datos y procesos que dificulta la visión unificada y la toma de decisiones basada en datos precisos.

Por otra parte, se ha observado la falta de una rutina diaria para verificar las tareas pendientes del sistema y la registración de tareas fuera del sistema. Lo cual, puede generar posibles pérdidas de datos que pueden ser útiles para otras áreas de la organización y, por otro lado, puede provocar ineficiencias en la gestión de tareas y proyectos.

Finalmente, otra problemática que se ha detectado es el rechazo en el uso del sistema por parte de algunos miembros de la organización. Esta situación puede deberse a la falta de capacitación, resistencia al cambio o falta de comprensión de la potencialidad que ofrece el ERP DIAMO.

Estos problemas obstaculizan la eficiencia, la colaboración y la toma de decisiones informadas, por lo que es fundamental implementar cambios y procedimientos para abordarlos de manera efectiva.

En definitiva, la evaluación de la implementación actual del ERP DIAMO en la ACDICAR reveló una serie de problemas que abarcan desde la falta de adopción generalizada y buenas prácticas hasta la subutilización de módulos clave y la

resistencia al sistema. Por tanto, la superación de estos desafíos será esencial para la optimización de la implementación del ERP en la organización.

6.3. Análisis de la eficiencia y efectividad del sistema actual.

El análisis de la eficiencia y efectividad del sistema actual en la agencia de desarrollo se ha llevado a cabo con la finalidad de determinar la funcionalidad de los módulos requeridos en el ERP. Estas observaciones están directamente relacionadas con los problemas previamente identificados, y su impacto en la eficiencia operativa y la efectividad de la organización.

En cuanto al módulo de Administración con el cual se realizan operaciones contables, registraciones de bienes, compras, ventas, entre otras, en la actualidad tiene una funcionalidad óptima y los usuarios se adaptaron al nuevo sistema de manera rápida y eficiente. Generando de forma oportuna una centralización de los datos administrativos y una mejora en la gestión financiera debido a los datos actualizados dentro de la plataforma. Además, genera mayor eficiencia en la generación de informes y la toma de decisiones en la organización civil.

El módulo CRM, a diferencia del de ADMINISTRACIÓN, ha enfrentado desafíos importantes en cuanto a la usabilidad y no es aprovechada la potencialidad del mismo. Esto ha limitado la capacidad de la organización para gestionar relaciones efectivas con los clientes y prospectos, lo que afecta su capacidad para llevar a cabo el sostenimiento de sus actividades con las empresas, pymes y micropymes.

En el caso del módulo de RRHH y CONTABILIDAD, se han registrado buenas prácticas y un uso efectivo del mismo. Dando como resultado una gestión eficiente de los recursos humanos y financieros que posee la organización civil.

En el caso del módulo de PROYECTOS presenta desafíos en la gestión de oportunidades y el seguimiento de proyectos. La falta de registro y seguimiento adecuados dificulta la evaluación de la efectividad en la ejecución de proyectos y la gestión de recursos.

Por último, el módulo de Soportes también ha experimentado ineficiencias debido a la falta de adopción diaria y una rutina de verificación de tareas pendientes. Esto puede resultar en una atención deficiente a las necesidades de los usuarios y la falta de seguimiento adecuado de los problemas de soporte.

En resumen, el análisis de la eficiencia y efectividad del sistema actual en la organización civil revela múltiples desafíos relacionados con los módulos de CRM, ,Proyectos y Soportes. Estos problemas impactan en la eficiencia operativa y la efectividad de la organización civil al dificultar la gestión financiera, la gestión de relaciones con clientes y la gestión de proyectos. Por tanto la optimización de la implementación del ERP DIAMO es fundamental para abordar estos desafíos y mejorar la eficiencia y efectividad en todos los aspectos de la organización civil.

7.Propuesta de solución y justificación para abordar los desafíos identificados en ACDICAR.

Para abordar los desafíos identificados en la implementación actual del ERP DIAMO en ACDICAR, se propone implementar programas de capacitación para todos los miembros de la organización. Con el objetivo de demostrar la potencialidad del mismo y brindar una formación enriquecedora.

Por tal motivo, se decidió realizar 3 sesiones prácticas y materiales a lo largo de los 3 primeros trimestres del año 2024 para asegurar que los usuarios comprendan la importancia del ERP dentro de la asociación civil.

Esta propuesta de tres sesiones de formación responde a la necesidad de proporcionar un enfoque continuo y progresivo para la capacitación de los empleados que utilizan el ERP. Permitiendo a partir de, esta perspectiva escalonada, asimilar de manera efectiva los conceptos y prácticas asociadas al ERP DIAMO, evitando posibles sobrecargas de información y asegurando una comprensión sólida a lo largo del tiempo.

Estas preparaciones formativas se llevarán a cabo siguiendo un proceso progresivo que abordará aspectos clave en cada trimestre. Con el objetivo de fortalecer la importancia de la usabilidad del ERP y proporcionar una visión integral de todas sus funcionalidades. De esta manera, se buscará consolidar el entendimiento del software entre todo el personal de la asociación civil.

La justificación de llevar adelante este entrenamiento formativo a los miembros de ACDICAR se basa en la necesidad imperante de superar obstáculos y maximizar la eficiencia operativa. Además, la propuesta se fundamenta en la idea de que la capacitación integral del personal en la usabilidad del ERP DIAMO es esencial para desbloquear el potencial del sistema, y optimizar los procesos de trabajo en la organización civil.

En base a lo anteriormente mencionado, la importancia de implementar programas de capacitación radica en la necesidad de destacar la fortaleza del ERP DIAMO y demostrar cómo puede ser una herramienta estratégica para la gestión en ACDICAR, si se efectúa de forma pertinente. Esto implica no solo familiarizar a los usuarios con las funciones básicas, sino también guiarlos en la aplicación práctica de la herramienta en su día a día.

Por otra parte, la elección de ofrecer tres sesiones prácticas a lo largo de los tres primeros trimestres del año 2024 tiene su justificación en la gradualidad y consistencia de la formación. Es decir que este enfoque temporal permite un aprendizaje progresivo, asegurando que los usuarios comprendan a fondo la importancia del ERP en la asociación civil y puedan integrar sus funcionalidades de manera efectiva en todas las líneas de trabajo.

En cuanto a las progresiones de las capacitaciones, se justifican en la necesidad de construir un conocimiento sólido y coherente. Esto se debe a que se busca proporcionar una visión integral de toda la operatividad del ERP, es decir no solo optimizar el uso de las herramientas disponibles, sino también consolidar el entendimiento del software entre todos los miembros del personal. Y esto, se lleva adelante no sobrecargando de información y funcionalidades a los capacitados, por ello es de gran importancia una progresión adecuada. Asimismo, realizarlo de esta manera, permite tener una retroalimentación con lo aprendido y la práctica del ERP.

En resumen, la propuesta de solución se basa en la efectividad de llevar adelante una capacitación planificada. La cual es esencial para superar los desafíos identificados, garantizando que el personal de ACDICAR adquiera las habilidades necesarias para aprovechar plenamente las capacidades del ERP DIAMO y mejorar la eficiencia operativa de la organización.

7.1.Etapas formativas del ERP DIAMO.

1.Primer trimestre: el tema que se llevará adelante en esta primera etapa son los “Fundamentos y la visión general del ERP”.

En esta instancia, se llevará a cabo la introducción al ERP DIAMO, abordando su definición, conceptos clave y la importancia de su implementación para mejorar la eficiencia en la organización civil.

Durante la sesión, se proporcionará una visión de la usabilidad básica del sistema, cubriendo temas como la navegación, entrada de datos, generación de informes básicos y demostración de procesos comunes.

Además, se presentarán los módulos principales del software tal como; CRM, proyectos, contabilidad, entre otros. Detallando las funcionalidades de cada uno y destacando cómo el personal puede aprovechar plenamente su potencial.

Entendiendo las funcionalidades, se podrá aprovechar el conocimiento del mismo para tener una retroalimentación con el proveedor e ir mejorando las funciones de cada módulo.

Esta combinación de entendimiento permitirá la reducción de errores de los usuarios y posibles errores de procesos al realizar tareas. Dando a lugar, de esta manera, la optimización del tiempo y simplificación de tareas que se llevan adelante.

Finalmente, se destacarán los beneficios del ERP DIAMO, su capacidad para resolver desafíos específicos y se presentarán casos de éxito que ilustren su impacto positivo.

2.Segundo trimestre: el tema que se llevará adelante en esta segunda etapa es la “Profundización y Personalización del ERP”.

En esta segunda sesión, se llevará a cabo la explicación sobre cómo personalizar el ERP, es decir cómo abarcar la configuración para grupos de trabajo, campos de uso, roles de usuarios, etapas de cada módulo, procesos de tareas, entre otros.

Se destacarán elementos fundamentales tal como; automatización, integración, base de datos común, centralización de datos, usabilidad, interfaz intuitiva, adaptabilidad, portabilidad, entre otros. Para fomentar la colaboración y la comunicación mediante el uso de los módulos compuestos en el ERP.

Por otro lado, se presentarán diversas herramientas de comunicación integradas en el ERP que, facilitan la interacción interdepartamental. Lo cual permitirá, en gran medida, homogeneizar la información que se desarrolla dentro de la organización civil. Permitiendo, también, tener mayor seguridad en el movimiento de los datos.

Otro punto importante que se destacará en la sesión, es la optimización de procesos, que puede lograrse a través del sistema. Estos se pueden alcanzar

mediante la disminución de errores, en los procesos que realizan los empleados en cada módulo. Estos, a su vez, pueden reducirse por medio del entendimiento de las funcionalidades de los módulos. Los cuales se desarrollarán en la primera instancia trimestral de capacitación.

Este punto destacado, además, incluirá la identificación de procesos clave que pueden ser mejorados con el ERP, así como estrategias para mejorar la eficiencia operativa y facilitar la toma de decisiones en la agencia.

Por último, para reforzar el aprendizaje, se llevarán a cabo ejercicios prácticos y simulaciones, permitiendo que el personal practique el uso avanzado del ERP poniendo en práctica los conocimientos obtenidos hasta el momento.

Por medio de esta actividad, se abrirá un espacio para que los empleados hagan preguntas específicas de las funcionalidades. Con el objetivo de abordar dudas específicas y garantizar una comprensión completa por parte del equipo.

3. Tercer trimestre: el tema que se llevará adelante en esta tercera etapa son las “Estrategias de implementación y mejora continua”.

En esta última etapa de capacitación del ERP, se propondrá llevar adelante un plan detallado para efectuar de manera correcta la usabilidad del mismo. Este deberá considerar aspectos cruciales como tiempos, recursos y posibles requerimientos adicionales de capacitación para el personal. Los cuales son primordiales para una mejora y optimización a lo largo del tiempo.

Durante esta fase se llevará a cabo la explicación, a todo el equipo que compone ACDICAR, de cómo evaluar continuamente la mejora. Las cuales pueden evaluarse a lo largo del tiempo, mediante el establecimiento de métricas claves para visualizar el rendimiento del software y para evaluar el éxito del ERP DIAMO en la organización civil.

Estas métricas estarán basadas principalmente en tiempo, operación, gestión, error de procesos, indicadores de tareas de los empleados, etapas funcionales, por ejemplo.

Por otro lado, se presentarán estrategias efectivas para superar la resistencia al cambio mediante una comunicación clara y una gestión de expectativas recopilada a lo largo de cada capacitación. Esto proporcionará indicadores valiosos para la mejora continua y ajuste del sistema según las necesidades cambiantes en la organización civil.

Como cierre de la capacitación, se realizará una recapitulación de los aprendizajes clave adquiridos durante el programa. Asimismo, se abrirá un espacio de discusión sobre futuras actualizaciones del ERP y las tendencias tecnológicas que podrían ser necesarias en la organización civil, fomentando así la visión hacia el futuro y la adaptación continua.

7.2 Motivos para llevar adelante la formación de los empleados y propuestas inductivas.

Teniendo en cuenta lo desarrollado hasta el momento y considerando los desafíos que presenta ACDICAR, es evidente que las capacitaciones brindarán a los trabajadores conocimientos progresivos y habilidades prácticas para maximizar el uso del ERP en la organización civil.

Al entender los empleados la usabilidad del sistema, se facilita el desarrollo pertinente de las ejecuciones en los módulos. Asimismo, al entender los procesos de cada módulo, se reducen los errores, lo que permite mejorar la gestión dentro de la organización. Estos resultados se lograrán gracias a la formación recibida durante las sesiones formativas.

Es por ello que el desarrollo de la formación es necesaria para garantizar que las pautas de ejecución dentro del sistema produzcan resultados favorables y, además, las mejoras en las prácticas asegurará una entrada de datos coherente y precisa. Esto facilitará el desarrollo adecuado de los procedimientos, con una fluidez en la entrada y salida de datos.

Por otro lado, para que las capacitaciones tengan un buen impacto, es necesario que se trabaje hacia una migración total de todas las operaciones de la organización civil al ERP DIAMO. Esto implica discontinuar el uso de plataformas externas como Microsoft Excel y Google Drive para gestionar las tareas. Por lo cual, se establecerán equipos de trabajo dedicados para coordinar y supervisar esta transición.

Se implementarán rutinas diarias para verificar las tareas pendientes en el sistema y la registración de tareas fuera del mismo. Esto se logrará mediante la creación de recordatorios automáticos, informes diarios y la designación de responsables para revisar y actualizar regularmente la información en el sistema.

Se reconocerá a aquellos miembros que demuestren un compromiso destacado con la utilización efectiva del ERP y migración. Asimismo, se buscará reconocer y premiar los logros individuales y de equipo relacionados con la mejora en la adopción del sistema.

Por otra parte, se establecerá un sistema de monitoreo continuo para evaluar la eficacia de las soluciones implementadas. Esto implica recopilar retroalimentación regular de los usuarios, realizar auditorías internas y ajustar las estrategias según sea necesario. La evaluación constante asegurará la mejora continua y la adaptación a las necesidades cambiantes de la organización.

En resumen, al llevar adelante las capacitaciones y las propuestas de crecimiento en materia de gestión, ACDICAR estará en camino hacia la optimización de la implementación del ERP DIAMO, superando los desafíos identificados y mejorando la eficiencia y eficacia de sus operaciones.

8. Costos.

	DESCRIPCION	UNIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL	FINANCIAMIENTO
CAPACITACIONES	Capacitacion al facilitador por parte del proveedor	1 capacitacion	\$40.000	\$40.000	Financiamiento propio de ACDICAR
FACILITADOR	Capacitacion al personal de ACDICAR	144horas	\$6.000	\$864.000	Linea de financiamiento publica
RECURSOS HUMANOS	Honorarios profesionales de CAMPOS JUAN	32 horas	\$6.000	\$192.000	Financiamiento propio de ACDICAR
TOTAL				\$1.096.000	
				Costo total del proyecto, aproximado al 01/02/2024	

Los costos asociados a la ejecución del proyecto comprenden los gastos relacionados con las capacitaciones que el proveedor del ERP DIAMO proporcionará al facilitador de ACDICAR. Este facilitador, a su vez, será responsable de capacitar al personal de la organización civil. La determinación de este costo específico está a cargo del proveedor del ERP.

Por otro lado, los costos asociados al facilitador de ACDICAR se derivan de las horas dedicadas a las tres capacitaciones programadas para cada trimestre, como se detalla en la sección anterior. Cada capacitación tiene una duración de 4 horas por semana durante el trimestre, sumando un total de 144 horas, con un costo de \$864.000. Asimismo, se incluyen los honorarios del profesional encargado de liderar el proyecto, cuya carga horaria asciende a 32 horas, generando un costo de 192.000\$.

Es importante destacar que estos costos son aproximados hasta la fecha y pueden estar sujetos a variaciones a lo largo del desarrollo del proyecto.

9.CONCLUSIÓN.

En resumen, se evidencia la necesidad de llevar a cabo el proyecto, ya que la organización civil demanda capacitaciones del ERP DIAMO para su personal. De este modo, se logrará aprovechar eficientemente el nuevo sistema implementado, mejorando en términos de gestión, tiempo, recursos financieros y administración.

La inversión en el ERP se realizó con el único propósito de potenciar la agencia de desarrollo de Rafaela. Para que este propósito se materialice, el personal involucrado en la agencia debe contar con la capacitación necesaria para utilizar el software de manera práctica y precisa. Puesto que el principal objetivo es elevar el estatus de la organización civil.

Asimismo, al utilizar el software de manera efectiva, se pueden obtener beneficios significativos, permitiendo una gestión eficiente y la capacidad de asesorar a un mayor número de clientes. Por esta razón, resulta de vital importancia llevar adelante este proyecto.

X.BIBLIOGRAFÍA.

SAP. (s.f.). What is ERP?<https://www.sap.com/spain/products/erp/what-is-erp.html>

Universidad Politécnica de Valencia. (2017).
<https://riunet.upv.es/handle/10251/83321>

TIC Portal. (s.f.). ¿Qué es un sistema ERP?
<https://www.ticportal.es/temas/enterprise-resource-planning/que-es-sistema-erp>

Universidad Politécnica de Valencia. (2017).<https://riunet.upv.es/handle/10251/84482>

Microsoft. (s.f.). Define ERP. <https://dynamics.microsoft.com/es-es/erp/define-erp/>

Universidad Politécnica de Valencia. (2013).
<https://riunet.upv.es/handle/10251/29193>

Universidad Politécnica de Valencia. (2017).
<https://riunet.upv.es/handle/10251/84452>

Universidad Oberta de Catalunya. (2012).
<https://openaccess.uoc.edu/handle/10609/14991>

