

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE ANZOATEGUI
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURIA PÚBLICA



ESTUDIO COMPARATIVO DE LOS SISTEMAS
COMPUTARIZADOS DE INFORMACIÓN FINANCIERA (GALAC Y SAP) EN
LA EMPRESA "TECNO CONTROLES ORIENTE, C.A" Y SU INFLUENCIA
EN LA TOMA DE DECISIONES

REALIZADO POR:
ALEJANDRA RODRÍGUEZ C.I. 16.287.155

ASESOR: DRA. YOSELINA RONDON

TRABAJO DE GRADO PRESENTADO COMO REQUISITO PARCIAL PARA
OPTAR AL TITULO DE
LICENCIADO EN CONTADURIA PUBLICA

BARCELONA, AGOSTO DE 2010

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE ANZOATEGUI
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURIA PÚBLICA



ESTUDIO COMPARATIVO DE LOS SISTEMAS
COMPUTARIZADOS DE INFORMACIÓN FINANCIERA (GALAC Y SAP) EN
LA EMPRESA "TECNO CONTROLES ORIENTE, C.A" Y SU INFLUENCIA
EN LA TOMA DE DECISIONES

PROF. YOSELINA RONDON
ASESOR ACADÉMICO

PROF. ROMMEL PUGAS
JURADO

PROF. ANGELO TORELLA
JURADO

TRABAJO DE GRADO PRESENTADO COMO REQUISITO PARCIAL PARA
OPTAR AL TITULO DE LICENCIADO EN CONTADURIA PUBLICA

BARCELONA, AGOSTO DE 2010

RESOLUCIÓN

De acuerdo al Reglamento de Trabajo de Grado en su Artículo N° 41, se establece lo siguiente: “Los trabajos de Grado son exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente y sólo podrá ser utilizado a otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quien lo participara debidamente al Consejo Universitario”

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar A Dios, por llenarme de Bendiciones, salud, fuerza, empeño y guiarme siempre por el camino del bien para lograr las metas que me propongo, como lo es ésta, terminar mi segunda carrera. ¡Gracias Dios mío! Por permitirme terminar uno de mis mayores logros.

A mis Padres, porque siempre me brindaron el apoyo que necesité. A ti papá que te considero el mejor amigo que he podido tener, siempre has estado ahí pendiente de mí, sin importar la distancia que nos separa, eres y serás el hombre más importante en mi vida. Y a ti mamá, porque admiro el esfuerzo y empeño que tienes por lograr las metas, por ser mi mejor amiga y consejera. Gracias de verdad a los dos, son unos padres maravillosos que sin su ayuda y consejos no hubiese podido llegar a la culminación de este logro.

A mi esposo Franco José, quien con su amor y paciencia, me ha brindado, apoyo para manejar el estrés que genera trabajar y estudiar. Y ha llenado mi vida de alegrías e ilusiones.

A mis hermanos Francisco y Gabriela, quienes con su personalidades han llenado mi vida de alegría y hacerme ver que la vida no son sólo responsabilidades.

A mi abuela Ada, quien con sus sabios consejos y preocupación por mí, ha llenado mi vida de principios y valores.

A mi madrina Berlín, por ser una de las tías que más admiro, y a pesar

de la distancia, siempre está pendiente de mí y de mis hermanos, gracias Madrina de verdad, por ser como eres, a ti también te debo parte de este logro. Tus palabras son para mí como una voz sabia que me aconseja.

A mis tíos, primos, amigos, quienes con su apoyo desinteresado han contribuido al logro de esta meta.

A todos y cada uno de los profesores que con sus conocimientos, contribuyeron a mi desarrollo y formación profesional - personal. Y despertaron en mí el interés de ser una profesional exitosa, que trabaje por un futuro y un país mejor.

También, agradezco a todos mis compañeros de clases quienes desde el inicio han luchado conmigo y con el apoyo mutuo, hemos superado los obstáculos que se nos han presentado, para llegar hasta el final.

Por último, agradezco a todas aquellas personas que participaron directa o indirectamente en la elaboración de este trabajo de grado.

Alejandra Rodríguez

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico en especial a mis padres, porque sé la alegría que les embarca al saber que logré alcanzar esta meta. Papá ahora somos como colegas y de verdad me siento más identificada contigo. Reitero mis agradecimientos hacia ustedes, quienes han sido el pilar a lo largo de mi vida, gracias por su apoyo, amor, comprensión y preocupación. Los amos a los dos.

Quiero también dedicar este trabajo a mi esposo Franco José, para que este logro que hoy alcanzo le permita entusiasmarse académicamente y cada día ser mejor profesional.

Alejandra Rodríguez.

ÍNDICE GENERAL

RESOLUCIÓN	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
DEDICATORIA	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
INTRODUCCIÓN	ix
CAPITULO I	14
1.1 Planteamiento del Problema	14
1.2 Objetivo general:	19
1.3 Objetivos específicos:.....	19
1.4 Justificación	19
1.5 Importancia del Tema.....	22
CAPITULO II	25
MARCO TEÓRICO	25
2.1 Antecedentes	25
2.2 Bases Teóricas.....	28
2.2.1 Sistemas de Información	28
2.2.2 Clasificación de Sistemas	34
2.2.3 La toma de decisiones.....	41
2.2.4 Sistema de Información como apoyo a la Gerencia	45
2.2.5 Sistema de Administración Contable Gálac.....	46
2.2.6 Sistema de Administración Contable SAP	53
2.2.7 Sistema de Administración Contable SAINT.....	60
CAPITULO III	67
MARCO METODOLÓGICO	67
3.1 Tipo y Diseño de la Investigación	67
3.2 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	68

CAPITULO IV.....	70
IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA	70
4.1 Reseña Histórica	70
CAPITULO V.....	75
SISTEMAS ADMINISTRATIVOS – CONTABLES SAP Y GÁLAC.....	75
5.1 Cuadro Comparativo	76
5.2 Análisis de la situación	78
5.3 Beneficios para Tecno Controles Oriente, C.A. que genera el uso del Sistema SAP	80
CAPÍTULO VI.....	83
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	83
6.1 Conclusiones.....	83
6.2 Recomendaciones.....	84
BIBLIOGRAFÍA.....	85
METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO.....	89

INTRODUCCIÓN

Mediante la elaboración de esta investigación se dará a conocer un estudio comparativo de los Sistemas Computarizados de Información Financiera (GALAC y SAP) en la Empresa “Tecno Controles Oriente, C.A” y como influye en la toma de decisiones.

Los procesos administrativos y contables requieren del uso de sistema, para llevar un control adecuado de las operaciones y transacciones financieras. Los gerentes tienen una gran responsabilidad como lo es la de tomar decisiones de tipo financiero y no financiero, estas decisiones se basarán necesariamente en la información que generen los sistemas de información gerencial implantados.

Los sistemas de información son una herramienta necesaria e importante para el flujo de la información en una empresa, son una fuente importante de apoyo para llevar a cabo la dirección de la misma y proporciona los conocimientos básicos para la realización de las actividades de cualquier área.

Toda empresa que esté orientada al desarrollo y crecimiento en el tiempo, debe contar con Sistemas administrativos y contables que le sean útiles para la toma de decisiones.

Esta investigación tiene como objetivo: Estudiar comparativamente los sistemas (GALAC y SAP) en la Empresa “Tecno Controles Oriente, C.A” y su influencia en la toma de decisiones.

En concordancia con el objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos:

1. Evaluar los problemas que se presentan con el sistema que actualmente está en uso (GALAC).
2. Describir las posibles soluciones de los errores que se generan en el sistema. (GALAC)
3. Analizar las distintas ventajas que ofrece el SAP
4. Determinar el sistema que más se adapta al proceso de toma de decisiones de la empresa Tecno Controles Oriente, C.A.

La metodología empleada durante la elaboración de la investigación se ubica en la modalidad Descriptiva, Documental y de Campo. Para la recolección de información se realizaron interacciones con actores claves, al personal del departamento de administración y Finanzas que labora en la empresa. Se realizaron consultas a distintas fuentes bibliográficas, como libros, fuentes electrónicas, entre otras. Y mediante el registro visual al sistema GALAC, se verificó como se desarrollan los procesos administrativos y contables, observando los errores que pudiese arrojar y en sí los pros y los contras.

Tecno Controles Oriente, C.A. es una empresa con 21 años en el mercado. Esta se ha visto en la necesidad de mejorar, simplificar y automatizar sus procesos administrativos – contables, mediante la implantación de sistemas computarizados.

Inicialmente contaba con el sistema SAINT, que hasta cierto punto le funcionaba, pero en vista del vertiginoso crecimiento de operaciones, se decide evaluar la necesidad de actualizarse en materia de sistemas

administrativo.

Después de probar fallidamente con el sistema A2 se instala el sistema Gálac, el cual marcó una brecha en el departamento de Administración y Finanzas, pues resultó muy beneficioso, debido a que automatizó y simplificó muchos procesos. A pesar de ello con el pasar de los días se comenzaron a encontrar tropiezos con el sistema en vista que no contaban con el debido soporte técnico. De allí que nace la necesidad de cambiar el sistema y empiezan a evaluar el sistema SAP BUSSINES ONE, diseñado para pequeñas y medianas empresas en vía de desarrollo. En sí el SAP muestra muchas más ventaja que el Gálac en cuanto a diversos aspectos. Sólo que resulta mucho más costoso.

Mediante este proyecto de investigación se tratará diversos tópicos que le servirán a la empresa a visualizar de una manera más amplia y detallada los pros y los contras de ambos sistemas. Incluso servirá de apoyo a la gerencia para tomar la decisión más acertada en cuanto a cual sistema representa mayores beneficios en los procesos administrativos.

Este proyecto promete brindar amplios conocimientos en cuanto a sistemas de información computarizados. Ya que es importante conocer ampliamente los beneficios que brindan los sistemas administrativos, en esta era de avances tecnológicos, donde la información es preciada y es necesario tenerla bien resguardada bajo sistemas computarizados confiables y seguros. Asimismo las Universidades deben tomar en cuenta incluir en el pensum de la carrera, materias donde enseñen a los estudiantes a manejar sistemas administrativos computarizados actualizados, para así tener herramientas a la hora de enfrentarse al campo laboral.

Este trabajo se encuentra estructurado de la siguiente manera:

CAPITULO I Planteamiento del Problema

A lo largo de este capítulo se dará a conocer la situación que actualmente vive la empresa objeto de estudio (Tecno Controles Oriente, C.A.) con el sistema Administrativo - Contable, GALAC y su influencia en la toma de decisiones.

CAPITULO II Marco Teórico

En este capítulo se reunirá información documental para definir y conceptualizar lo referente a los Sistemas de Información, sus elementos, características, clasificación e importancia. Así como también se ahondará en lo referente al tema de toma de decisiones. Igualmente se darán a conocer distintos sistemas de información computarizados, como lo son el GALAC, SAP y SAINT.

CAPITULO III Marco Metodológico

Se describirá la metodología en la cual se ubica la investigación así como también las técnicas e instrumentos empleados para obtener la información necesaria.

CAPITULO IV Identificación de la Empresa

Se dará a conocer la empresa objeto de estudio, dando una reseña histórica, indicando los objetivos que persiguen, así como las metas, misión, visión. Se dará a conocer la estructura organizativa sus principales clientes y

proveedores.

CAPITULO V Sistemas Administrativos - Contables SAP y GALAC

En esta etapa se describirá el Sistema GALAC y SAP su funcionamiento. Los problemas que ha ocasionado en la empresa objeto de estudio el uso del sistema SAP en la toma de decisiones. También se realizará un análisis de los beneficios que genera el uso del Sistema SAP y cómo influye en la toma de decisiones. E igualmente se hará un estudio comparativo de ambos sistemas (Gálac y SAP) para determinar las ventajas y desventajas de ambos.

CAPITULO V Conclusiones y Recomendaciones

En esta última parte del trabajo se emitirán conclusiones, de acuerdo al análisis de la información compilada a lo largo de la investigación y se expondrán comentarios, apreciaciones y recomendaciones personales.

CAPITULO I

1.1 Planteamiento del Problema

En la actualidad las empresas que estén orientadas al crecimiento y desarrollo deben contar con Sistemas administrativos y contables que le ayuden a tomar de decisiones.

Para poder llevar un control adecuado de las operaciones financieras y contables es necesario contar con sistemas de información. Estos son una herramienta necesaria e importante para el flujo de la información en una empresa, son una fuente importante de apoyo para llevar a cabo la dirección de la misma y proporciona los conocimientos básicos para la realización de las actividades de cualquier área.

Gálac Software, es un sistema que presenta fallas constantemente, ocasionando pérdidas de tiempo para el departamento de administración y finanzas, quiénes son los empleados que frecuentemente usan el programa.

El soporte técnico presenta debilidades puesto que en la zona Nor-Oriental del Estado Anzoátegui sólo existen vendedores, con experiencia técnica limitada, que no tienen las herramientas para solventar fallas de magnitud. Por ello siempre se debe recurrir al soporte telefónico quiénes a su vez demoran en dar respuestas asertivas, dado que en ocasiones se debe enviar toda la data vía electrónica, para que el departamento técnico pueda cargarla en sus sistemas y poder determinar la causa del problema, incluso en ocasiones el problema sólo ocurre en las máquinas de la empresa objeto de estudio y cuando el personal técnico verifica en sus computadoras las

fallas no se presentan. En ocasiones se debe esperar hasta semanas para que el personal de soporte técnico detecte la falla y la solución al problema, lo que genera paralización en las actividades rutinarias del departamento de administración y finanzas.

En varias oportunidades se ha perdido información contable, teniendo que volver a realizar las operaciones para recuperarla, creando re-trabajo y pérdida de tiempo. Y el personal del Sistema Gálac la mayoría de las veces desconoce los motivos de dichas fallas.

Se podría decir que el Sistema Gálac, ha demostrado no tener la infraestructura o la plataforma adecuada para soportar la data o las informaciones de medianas y grandes empresas. Da la impresión que es un sistema para pequeñas empresas que no manejen mucho flujo de información.

De hecho los módulos de ventas, cotización e inventario no se pueden utilizar dada la complejidad o particularidad con que estas actividades se manejan en la empresa Tecno Controles Oriente, C.A.

Incluso cuando se instaló el Gálac, la junta directiva de Tecno Controles Oriente, C.A. conversó para que adaptaran dichas actividades al sistema, pero fue imposible de lograr. Por lo que esto hace que las distintas actividades de la empresa no estén integradas y muchas de ellas deban llevarse de manera aislada y en formatos poco confiables como son las hojas de Excel, que si bien este programa de Office es beneficioso en muchos aspectos, son documentos manipulables, que no se pueden tener controlados en una base de datos sino en el servidor como lotes de archivos que sólo el usuario entendería.

Por otro lado se han observado ciertas irregularidades para llevar un control expedito de las cuentas por pagar y por cobrar. Los informes que el sistema arroja no resultan confiables, creando re-trabajos para poder determinar con exactitud el estatus verdadero de las cuentas, lo que ocasiona retrasos a la hora de tomar decisiones, debido a que se desconfía de la información que muestra el sistema y se requiere que el personal encargado verifique minuciosamente los datos y los corrobore, para evitar tomar decisiones erradas.

En el caso de las cobranzas se observa que las facturas devueltas aparecen en el informe de Cuentas por Cobrar, cuando en realidad son devoluciones por facturas anuladas que nunca van a ser cobradas, lo que genera que los usuarios de dicha información deben realizar un análisis previo para depurar el informe y determinar cuáles de verdad son las cobranzas

pendientes, por lo que implica que en muchas ocasiones se deba llevar un informe paralelo al sistema que genere información certera y precisa al momento de ser requerida.

En el caso de las cuentas por pagar el informe que genera no resulta práctico por la presentación del mismo, lo que ha llevado a crear hojas de cálculo que se adapten a las necesidades requeridas, creando re-trabajos y pérdidas de tiempo, debido a que las facturas deben registrarse tanto en el sistema como en la hoja de cálculo lo que genera que la persona encargada invierta más tiempo del debido en esta actividad, pudiendo emplearse en otras actividades que generen mayor valor agregado.

Las continuas fallas en el sistema han llevado a la alta gerencia a estudiar la necesidad de implantar un sistema de mayor renombre,

soporte, fiable, confiable y con experiencia en el mercado. Desde finales del primer trimestre del 2008 Tecno Controles Oriente, C.A. empezó a contactar a la empresa autorizada del SAP, para iniciar conversaciones y negociaciones con el fin de instalar el sistema SAP.

A la fecha se han tenido ya varias reuniones, en la que se han expuesto las infinitas ventajas que trae el SAP Bussines One, entre las cuales destaca, la integración de toda la empresa con sus distintos departamentos en el SAP. Lo que eliminaría en gran parte el uso del a veces engorroso y anticuado uso de hojas de Excel.

El panel promotor del SAP propone respuestas a todas las inquietudes que Tecno Controles Oriente, C.A. le genera, es un sistema que se adapta a las necesidades de la empresa.

SAP ideó soluciones para las actividades del departamento de ventas que el sistema Gálac no puede ofrecer. Las cotizaciones y control de las órdenes de compra pueden ser llevadas en el SAP. Se abre un módulo para el departamento de servicio, permitiendo integrar toda la empresa bajo un mismo sistema, esto es lo interesante del SAP, ya que no es un sistema exclusivo para el departamento de administración y contabilidad sino que permite ser usado de manera eficiente y efectiva por todos los departamentos, permitiendo la integración de toda la empresa en un solo sistema.

Tecno Controles Oriente por su naturaleza debe llevar un control de todas las órdenes de compra que generan, desde que la misma se coloca a fábrica, los distintos estatus en CADIVI, los distintos estatus en

el que se puede encontrar, sí está en el almacén internacional, en aduana, si está entregada al cliente, si está facturada, su estatus de cobranza y por último si está pagada al proveedor.

Toda esta información se lleva en distintas hojas de Excel que si no son llevadas adecuada y oportunamente por el analista puede generar inconvenientes e interrupciones en el flujo de información y en la toma de decisiones en particular a nivel de la alta gerencia.

En especial para las actividades relacionadas con CADIVI que deben llevarse con sumo control y ser oportunas para evitar inconvenientes, inclusive pérdidas de dinero o suspensiones por el ente regulador.

Sí bien es cierto que SAP no maneja como tal un módulo para las actividades de CADIVI, permite llevar un control de cada orden de compra, puesto que muchas de las actividades asociadas se generaran desde el sistema alimentando así una base de datos que permitirá conocer en que estatus se encuentra cualquier orden que haya sido creada en el SAP.

La alta gerencia está satisfecha con todos los beneficios que trae el sistema, incluso se empezaron las negociaciones para adquirir e implantar el SAP. La intención era empezar el año 2009 con el sistema SAP implantado, pero la crisis económica que actualmente afecta a nivel mundial también ha afectado a Tecno Controles Oriente, lo que en cierta medida colocó en suspensión temporal la firma del contrato con SAP.

1.2 Objetivo general:

Estudiar comparativamente los Sistemas Computarizados de Información Financiera GALAC y SAP en la empresa “Tecno Controles Oriente, C.A.” y su influencia en la toma de decisiones.

1.3 Objetivos específicos:

- Evaluar los problemas que se presentan con el sistema que actualmente está en uso (GALAC).
- Describir las posibles soluciones de los errores que se generan en el sistema (GALAC).
- Analizar las distintas ventajas y desventajas que ofrece el SAP
- Determinar el sistema que más se adapta al proceso de toma de decisiones de la empresa Tecno Controles Oriente, C.A.

1.4 Justificación

Tecno Controles Oriente, C.A., es una empresa que está orientada a proporcionar soluciones integrales para Procesos Industriales en especial a la industria Petrolera. Goza de ventajas competitivas, por la trayectoria que ha tenido a lo largo de sus 21 años en el mercado, y por la calidad de profesionales que la respaldan. Sin embargo el acelerado crecimiento que ha venido experimentando, hace que la alta gerencia se preocupe en concentrarse en actividades que le permitan optimizar el mejoramiento de los distintos procesos para alcanzar las metas planteadas.

Desde el año 2005 se ha estado evaluando distintos Sistemas

Administrativos y Contables que le permitan agilizar los procesos y tener la información precisa para la toma de decisiones.

A la fecha se han hecho esfuerzos significativos en tiempo y en dinero, permitiendo implantar a lo largo de este tiempo dos sistemas. De los cuales el primero de ellos no logró “arrancar” debido al poco apoyo técnico que se tenía de parte de la empresa contratante. Y el segundo que es el que actualmente está en uso ha presentado severas fallas técnicas, que se han traducido en pérdidas de dinero y tiempo para la empresa.

Motivado a esto en el año 2008, de acuerdo a las proyecciones de crecimiento y a las necesidades inmediatas de integración de las diferentes áreas de la empresa, para asumir los retos presentes en su entorno, representados por las exigencias de sus clientes internos y externos, la capacidad de negocio con los proveedores, el desarrollo de nuevos productos, el cumplimiento de estándares nacionales e internacionales, y la competencia tanto de empresas nacionales como internacionales, Tecno Controles Oriente decide iniciar la evaluación de adquirir un software integrado.

La empresa requiere implantar un sistema de información empresarial que soporte la comercialización de servicios a la Industria Petrolera Nacional en las áreas de Instrumentación y Control.

Implantar un sistema contable robusto, confiable y consistente que apoye a la toma de decisiones en tiempo real, que permita controlar la cartera de clientes y generar el flujo de caja de la organización.

Manejar y controlar el proceso de compras nacionales e

internacionales, con las correspondientes liquidaciones de importación.

Controlar cada uno de los servicios prestados por garantía de los equipos o por mantenimiento de los mismos.

La elaboración de esta tesis contribuirá a la alta gerencia a tener una herramienta completa que le permita evaluar el sistema GALAC que actualmente está implantado y en uso, versus la nueva propuesta del SAP, que promete proporcionar soluciones integrales e integrar a toda la empresa bajo un software de alta tecnología. Y de esta manera estudiar ampliamente y comparativamente ambos sistemas para así tomar la decisión acertada en cuanto a cual sistema representa mayores beneficios en los procesos administrativos.

Igualmente este proyecto promete brindar amplios conocimientos en cuanto a sistemas de información computarizados, tanto a mi persona, como a los futuros compañeros que se sirvan a consultar este preciado trabajo. Ya que es importante conocer ampliamente los beneficios que brindan los sistemas administrativos, en esta era de avances tecnológicos, donde la información es preciada y es necesario tenerla bien resguardada bajo sistemas computarizados confiables y seguros. Aquellas empresas que se oponen a actualizarse y llevar los procesos manuales pueden apostar un fracaso cercano, ya que el día a día nos obliga a estar actualizados y tener la tecnología presente en los diversos procesos, sobre todo los administrativos y contables.

Es importante también que las Universidades tomen en cuenta incluir en el pensum de la carrera, materias donde enseñen a los estudiantes a manejar sistemas administrativos computarizados actualizados, para así

tener herramientas a la hora de enfrentarnos al campo laboral.

Este proyecto también pretende dar una visión completa de ambos sistemas, permitiendo que los futuros usuarios de la tesis puedan conocerlos y sacar sus propias conclusiones en cuanto a que sistema elegir a la hora de implantarlo en cualquier empresa.

1.5 Importancia del Tema

Toda empresa que esté orientada al desarrollo y crecimiento en el tiempo, debe contar con Sistemas administrativos y contables que le sean útiles para la toma de decisiones.

Según Catacora F. (2006) en la actualidad, todo proceso contable requiere de los sistemas. En una empresa, el funcionamiento del proceso contable depende de los sistemas. De allí la importancia que tienen los sistemas, y cómo su uso, redundará en beneficios para toda empresa. Es imposible llevar un adecuado control sobre las operaciones y transacciones financieras, sin contar con el auxilio de los sistemas mecanizados desarrollados en las computadoras. La mayor responsabilidad de un gerente es la de tomar decisiones de tipo financiero y no financiero; el proceso de toma de decisiones se basará necesariamente en la información generada por los sistemas de información gerencial implantados con ese objetivo. La calidad de la información generada es un factor crítico para guiar a la empresa por el rumbo deseado. (pp. 1)

Para Catacora F. (2006), todo el proceso de generación de información en las empresas está soportado por sistemas que manejan una serie de variables complejas, que ayudan a los gerentes a “generar información”. Este

proceso no es del todo fácil, ya que llegar a un sistema que soporte cualquier tipo de decisiones, requiere el esfuerzo de muchas personas y horas interminables de trabajo. (pp. 1)

Tecno Controles Oriente, C.A. es una empresa de trayectoria en el tiempo. En sus 21 años se ha visto en la necesidad de mejorar, simplificar y automatizar sus procesos administrativos – contables, mediante la implantación de sistemas computarizados.

Entre sus intentos de automatización, se instaló el sistema SAINT, que hasta cierto punto les funcionó, pero en vista del vertiginoso crecimiento de operaciones, gracias al desarrollo de la empresa, la alta gerencia, se vio en la necesidad de actualizarse e instalar un programa que estuviera más con la corriente del día y el progreso de las altas tecnologías.

De allí que en el año 2005 se empiezan los primeros intentos de actualización, contratando los servicios del sistema “A2”, pero desafortunadamente, no se contó con el adecuado soporte técnico para lograr la completa instalación y puesta en marcha del software, a pesar que el mismo mostraba muchos beneficios.

Es así como en el año 2006 se contrata los servicios con la empresa “Infotax Informática Tributaria”, quienes distribuyen y patrocinan el Sistema Gálac, el cual aún actualmente se usa en la empresa.

El sistema Gálac marcó una brecha en el departamento de Administración y Finanzas, pues resultó muy beneficioso, puesto que automatizó y simplificó muchos procesos.

Sin embargo con el transcurrir del tiempo se empezaron a presentar

dificultades con el Gálac, puesto que la unidad física de apoyo técnico se encuentra ubicada en Caracas, por lo que la mayoría de las consultas deben hacerse vía telefónica, haciendo que en muchos casos la capacidad de respuestas de los asesores sea demorada.

Igualmente se observaba que el Gálac, es un sistema con poco tiempo en el mercado, que no contaba con experiencia y fortaleza en ciertos aspectos. Y la empresa objeto de estudio (Tecno Controles Oriente) en muchas oportunidades presentó fallas con el sistema que en ocasiones los mismos asesores técnicos del software no tenían respuestas inmediatas al problema.

Lo que conllevaba a pérdidas de tiempos, de información y re-trabajos, por las debilidades del sistema y escasa asesoría técnica oportuna.

Por ello la alta gerencia vuelve a colocar a la palestra el estudio de instalar un sistema de mayor renombre, con trayectoria en el tiempo, asesoría en la zona y fortalecido en el mercado.

Es así como evalúan el sistema SAP BUSSINES ONE, diseñado para pequeñas y medianas empresas en vía de desarrollo. En sí el SAP muestra muchas más ventaja que el Gálac en cuanto a diversos aspectos. Sólo que resulta mucho más costoso.

Mediante este proyecto de investigación se tratara diversos tópicos que le servirán a la empresa a visualizar de una manera más amplia y detallada los pros y los contras de ambos sistemas. Incluso servirá de apoyo a la gerencia para tomar la decisión más acertada en cuanto a cual sistema elegir.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

En relación a la problemática planteada, se detectaron un grupo de estudios previos realizados, donde se destacan aspectos vinculados a los sistemas de información y la toma de decisiones, los cuales se describen a continuación con la finalidad de presentar una perspectiva académica de la investigación planteada.

En este orden de ideas, Perdomo A., (1998) presentó una investigación a la Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado” titulada “Diseño de un Sistema de Información como herramienta para la toma de decisiones estratégicas de las Pymes”. El trabajo lo efectuó con el propósito de investigar el uso y manejo de la información en la toma de decisiones estratégicas en las Pymes. Desarrolló un marco teórico referido a la planificación estratégica, gerencia reinformación, competitividad en las empresas y la toma de decisiones, el cual sirvió de gran aporte a la temática desarrollada. Concluyó que en el 70% de los casos de los gerentes dueños toman las decisiones, los cuales no conocen la realidad tanto interna como externa de una manera precisa, objetiva y clara.

Igualmente se destaca que la información es un activo básico de la organización, que le permite ser competitivo, es decir crea la capacidad para actuar favorablemente en el mercado. Menciona que en la actualidad existen nuevos factores de competitividad, como por ejemplo concentrarse en la

especialidad de la empresa, reducir tiempos de ciclo, además la información puede ser utilizada para fines operativos y usos estratégicos.

La importancia de este estudio, para la presente investigación radica en el manejo de aspectos sobre la información y su incidencia en las decisiones estratégicas y operativas, abarcando además las características del ambiente competitivo en el cual se desenvuelven las organizaciones en la actualidad, los cuales se consideran claves en el marco teórico conceptual.

Brito A. (1995) en su trabajo de grado presentado a la Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado" para optar al título de Especialista en Gerencia Empresarial titulado "Sistema de Información para la Toma de Decisiones Estratégicas en la Empresa Fanbra, C.A"., utilizó una metodología de naturaleza descriptiva, cuyo Objetivo General es: Conocer los diversos aspectos que deben ser considerados para un proceso coherente y eficaz de toma de decisiones; y como Objetivos Específicos: Estructurar un canal de información que permita obtener los datos necesarios para la toma de decisiones estratégicas dentro y fuera de la empresa, ordenar la información por áreas críticas a fin de hacerla manejable y orientada hacia aquellas áreas preestablecidas, desarrollar pautas que permitan visualizar de manera más clara un proceso eficaz de toma de decisiones estratégicas basadas en la información existente , elaborar formatos que indiquen cómo y dónde ubicar la información necesaria para la toma de decisiones por áreas o departamentos y como manejarla y controlarla eficientemente.

Entre las principales conclusiones demuestra que: la auditoria interna y externa evidencia que no existe información clara para la toma de decisiones, siendo necesario diferir este paso hasta tanto hubiese certeza sobre la

misma. Considerar la factibilidad de ejecución del proyecto (estudio de mercado, costos, etc.).

Perdomo, (1998) en su trabajo de grado presentado a la Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado” para optar al título de Magíster Scientiarum en Gerencia Empresarial titulado “Uso Estratégico de la información como Ventaja Competitiva para la Toma de Decisiones en las Pymes”, utilizó una metodología de naturaleza descriptiva y de campo cuyo Objetivo General es: Establecer la situación de la información y los elementos de la toma de decisiones como una ventaja competitiva en las pequeñas y medianas empresas de la Zona Industrial O, I, II, III de Barquisimeto; y como Objetivos Específicos: Determinar los elementos relacionados con el manejo de información y la toma de decisiones en las Pymes y caracterizar las fortalezas y debilidades en materia de información manejadas en la empresa que puedan contribuir al aseguramiento de decisiones oportunas y precisas.

Entre las principales conclusiones demuestra que existe carencia de una cultura informacional, entendiéndose como falta de políticas internas de manejo de información, baja capacidad del personal para captar, analizar y procesar información. Hay una sobrecarga de información innecesaria complementada con una amplia barrera en comunicación de información, lo que crea dificultades en la toma de decisiones. Se presenta una carencia de contenidos de información útil, que obstaculiza la toma de decisiones en las empresas. No tienen suficiente conocimiento sobre la característica del ambiente competitivo en el cual se desenvuelve la empresa; factor indispensable para la toma de decisiones eficaces.

Marin, (2001) en su trabajo de grado presentado a la Universidad

Centroccidental “Lisandro Alvarado” para optar al título de Magíster Scientiarum en Gerencia Empresarial titulado “Sistema de Información para la Toma de Decisiones Gerenciales en Instituciones Públicas Universitarias de Barquisimeto. Caso: Instituto Experimental de Tecnología Andrés Eloy Blanco” utilizó una metodología de naturaleza de campo de carácter descriptivo. Cuyo Objetivo General es proponer lineamientos para la elaboración de un Sistema de Información para el IUETAEB, ubicado en Barquisimeto. Y como objetivos específicos, describir la importancia de la información en la toma de decisiones gerenciales, así como elaborar lineamientos para la creación de un Sistema de Información.

Entre sus principales conclusiones demuestra la necesidad perentoria de contar con un Sistema de Información que provea información confiable, precisa para una toma de decisiones acertada que coadyuve a la optimización de los procesos administrativos y académicos de la institución. Así como también determinó que el propósito fundamental del Sistema de Información es proporcionar información para la toma de decisiones gerenciales por parte de la administración por cuanto le sirve para planear, controlar y producir informes a solicitud de elementos externos. La ponencia antes descrita, es considerada como antecedente de la presente investigación, debido a que presenta un marco teórico, metodológico y analítico que es de gran aporte para el desarrollo de la temática abordada.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Sistemas de Información

Definición

Para Debons (1991), sistema de información es "un conjunto de personas, maquinaria y procedimientos que integrados hacen posible a los individuos trabajar con inputs y demandas que aparecen en el trabajo cotidiano". (pp. 25)

Lluís Codina (1996) ha analizado los sistemas de información como una disciplina de interés para la investigación, de tal forma que parte de la teoría de sistemas y desde allí señala que un sistema "*es un conjunto de elementos que interactúan unidos por una relación de influencia*" e *identifica las siguientes características: propósito del sistema, elementos del sistema o composición interna, entorno del sistema, entradas, salidas y procesos de transformación o funciones del sistema*". (pp. 117)

Así que para Codina un sistema de información es un modelo de una parte de la realidad, y como tal mantiene registros sobre algún aspecto de esa realidad.

Para Samuelson (1977) "*sistema de información es la combinación de recursos humanos y materiales que resultan de las operaciones de almacenar, recuperar y usar datos con el propósito de una gestión eficiente en las operaciones de las organizaciones*". (pp. 3)

Emery (1990) señala como la información ha generado en la estructura de las organizaciones nuevas formas de gestión derivadas del uso inteligente de la información. Visto así, la información ayuda a una organización a trabajar de forma más inteligente. (pp. 4)

Emery (1990), al igual que otros autores, diferencia entre varios tipos de sistemas de información dentro de las organizaciones, pero cuyo común

denominador busca proporcionar datos seleccionados y evitar información inútil para la toma de decisiones en diferentes escalas de la estructura de la organización. (pp. 6)

Otra definición posible de Sistema de Información sería:

Laudon y Laudon (2006) "Sistema de Información es el conjunto formal de procesos de análisis, que operando sobre una colección de datos estructurados de acuerdo a las necesidades de la empresa, recopila elabora y distribuye, la información necesaria para realizar las operaciones básicas y la toma de decisión en la empresa, que nos sirva para desempeñar las funciones de negocio de la empresa de acuerdo con sus estrategias". (pp. 5)

Parafraseando la literatura del autor antes citado, para realizar la recolección de los datos debemos hacerlo de forma estructurada, así como normalizar la información que entra y sale, por ello deben participar todos los órganos implicados de la empresa, para que pueda ser entendida la información que llegue al Sistema de Información o la que parta de él, por todos los integrantes de la organización a los cuales va dirigida, y les pueda servir a realizar las operaciones cotidianas, tomar decisiones o como método de control. Además afecta a las funciones y estrategias del negocio, pues es un elemento de la empresa que ayuda a conseguir los objetivos, y que puede ser utilizado como ventaja competitiva frente a nuestros rivales.

Un modelo general contemplado es el que ofrece el profesor López Yepes (1991) que diferencia tres modelos:

Modelo A. Que contempla desde una perspectiva general y cuyo estudio es utilizado para el desarrollo del resto de modelos. Yepes cita a

Debons que lo denomina sistema de información generalizada, que es un modelo compuesto de:

Entorno.

Adquisición de datos, transmisión, proceso, almacenamiento, utilización y transferencia.

Modelo B. Es un subsistema dentro de las organizaciones. Destaca los sistemas de información para la gestión (MIS) y los sistemas de gestión de información.

Modelo C. Es el *"resultado de la conjunción de redes y centros de información, enmarcado en las políticas nacionales y territoriales de información. En este sentido el sistema actúa bajo el principio de la centralización, y la red bajo el principio de coordinación de centros en que, por delegación, se invisten de determinada responsabilidad en la recolección y difusión de fuentes"*. (pp. 23)

Senn (1992) diferencia entre los siguientes **tipos de sistemas de información**:

- Sistemas para el procesamiento de transacciones,
- Sistemas de información administrativa,
- Sistemas de información para la decisión.

Este autor discierne, a su vez, entre sistemas abiertos que interactúan con su medio ambiente, reciben entradas y producen salidas. Y sistemas cerrados, que no interactúan con su medio ambiente. (pp. 25)

TRAMULLAS SAZ (1997), Otra clasificación distingue entre aquellos que sirven para la toma de decisiones estructuradas, y los que sirven para la

toma de decisiones semiestructuradas, donde existen riesgos y criterios múltiples. (pp. 224)

Gil Pechuan (1997) cita las **características** que Emery ha descrito como las necesarias **para la existencia de todo sistema de información:**

- Disponibilidad de información cuando es necesario y por los medios adecuados.
- Suministro de información de manera selectiva.
- Variedad en la forma de presentación de la información.
- Grado de inteligencia incorporado al sistema.
- Tiempo de respuesta del sistema.
- Exactitud.
- Generalidad, como las funciones para atender a las diferentes necesidades.
- Flexibilidad, capacidad de adaptación.
- Fiabilidad, para que el sistema opere correctamente.
- Seguridad, protección contra pérdidas.
- Reserva, nivel de repetición del sistema para evitar pérdidas.
- Amigabilidad, para el usuario. (pp. 27)

Otros autores reflejan definiciones que permiten enmarcar su posible descripción. Así, para Patricia Burt (1990) un sistema de información es una combinación de fuentes de información junto con una serie de mecanismos de recuperación, manipulación y uso. (pp. 175)

Para Senn, James (1992), el objeto de cualquier sistema de información es conectar a un usuario con una fuente de información que necesita para

satisfacer sus necesidades. Mientras para otros, sistema es un conjunto de componentes que interactúan entre sí para lograr un objetivo común, y desde esta perspectiva toda organización es un sistema definido por flujos informativos. (pp. 30)

De esta manera, estamos tratando un concepto cargado de una cierta ambigüedad, en tanto que su aplicación se puede enmarcar aplicado a los sistemas de información personales como a los sistemas de información que implementan políticas territoriales de información. Así, puede señalarse que todo sistema de información mantiene un conjunto de flujos de información, de entrada, internos al sistema y de salida, que tienen como función solucionar un problema informativo a cualquier escala.

Chaín Navarro (1996) asume la visión integradora que considera que la organización genera el sistema de información y ambas se integran formando un todo. (pp. 6)

Los sistemas de información en la empresa.

Se puede asumir que hoy en día cualquier sistema de información, por pequeño que sea requiere de unos mínimos procesos de automatización.

Parece adecuado señalar que las distintas aplicaciones informáticas que funcionan por separado impiden la adecuación de un sistema de información, de manera que como señala Gil Pechuan (1997) para que el sistema de información exista "*deberá contemplar el diseño de un sistema integrado que relacione las informaciones generales por las diversas aplicaciones funcionales de la empresa y que permita así, mejorar los procesos de toma de decisiones*". (pp. 21)

2.2.2 Clasificación de Sistemas

Sistemas de información para la gestión (mis).

Para Gil Pechuan (1997) los Sistemas de Información para la Gestión son un conjunto de herramientas que combinan las tecnologías de la información (hardware + software) con procedimientos que permitan suministrar información a los gestores de una organización para la toma de decisiones. (pp.60)

Se puede afirmar que estos sistemas se componen de tres funciones; la recopilación de datos, tanto internos como externos; el almacenamiento y procesamiento de información; y la transmisión de información a los gestores.

Parece que el uso de los sistemas de información para la gestión dejaban incompletas las necesidades informativas de los gestores de las empresas, surgiendo, así, distintos sistemas para la toma de decisiones. Como los Sistemas Soporte a la Decisión, y los Sistemas de Información para Ejecutivos.

Sistemas soporte a la decisión (DSS).

Para Gil Pechuan (1997) el concepto de sistema de ayuda a la toma de decisiones se desarrolla por la confluencia de muy distintas áreas de conocimiento, cuyas aportaciones modelan el concepto final de DSS. De tal manera que el marco teórico procede de las ciencias empresariales; de la informática, que hace uso de sistemas de gestión de bases de datos; de la ergonomía que aporta la necesidad de crear interfaces que permitan que un

usuario utilice una herramienta con el menor esfuerzo posible; y del análisis de decisiones. (pp. 60)

Turban (1993) manifiesta que es un sistema de información interactivo basado en ordenador que utiliza normas y modelos de decisión, que junto con una base de datos soporta todas las fases del proceso de toma de decisiones, principalmente en decisiones semiestructuradas bajo el control total de aquellos que se dedican a tomarlas. (pp. 82)

Yang (1995) incide en aquellas características que permiten diferenciar a un DSS del que no lo es, así:

- El DSS soporta todas las fases del proceso de toma de decisiones: inteligencia, diseño, elección e implementación.
- El soporte se realiza a varios niveles de los equipos de gestión, desde los altos ejecutivos a los gestores de base.
- Soportan varios niveles de decisiones interdependientes o secuenciales y una variedad de procesos y estilos de toma de decisiones.
- Y son fáciles de usar. (pp.48)

Sistemas de información para ejecutivos (EIS).

Los EIS han sido confundidos en sus orígenes con los DSS. Para Gil Pechuan (1997) dicho problema se ha debido a la confusión existente sobre a qué tipo de nivel directivo iban enfocados cada uno. Los EIS orientados a la alta dirección aparecen cuando los ejecutivos de las compañías requieren datos para tomar decisiones pero no pueden dedicar tiempo para extraer la

que necesitan del conjunto total recibido. (pp. 60)

Para Bird J (1992) es un "software, con un sistema de recuperación amigable que provee información electrónica a los directivos con un acceso rápido a la información que forma parte de las áreas clave de la empresa, ayudando a realizar las actividades de gestión para conseguir los objetivos de la empresa". (pp. 43)

Preedy (1990), apunta las características de un EIS :

- Son sistemas usados por los altos ejecutivos de las empresas,
- Es usado por ejecutivos para controlar el trabajo de otros ejecutivos,
- Su principal uso es informativo,
- Se concentra en la gestión general de la organización, y para ello utiliza información interna y externa, información histórica para realizar predicciones, y todo tipo de datos numéricos y textuales. (pp.96-97)

Según Gil Pechuan 1997, para definir con mayor exactitud qué es un Sistema de Información para Ejecutivos, enumera las **características** que le son propias:

- Estar personalizado al ejecutivo como individuo.
- Extraer, filtrar, consolidar y visualizar los datos críticos.
- Acceder en tiempo real a las variables que definen el estado de la empresa.
- Visualizar tendencias y suministrar informes de incidencias.
- Mecanismos de alarma, para atraer la atención del usuario,

ante desviaciones importantes de las variables críticas.

- Interface amigable con el usuario, que necesita de un mínimo entrenamiento para su uso. Usado directamente por los ejecutivos, sin intermediarios.
- Presenta la información que incorpora, simultáneamente, gráficos, tablas, textos y sonidos. (pp. 82)

Hay que resaltar que no siempre se consigue diferenciar técnicamente qué es un DSS y qué es un EIS, de manera que más bien las diferencias vienen reguladas por el tipo de decisiones que soportan. De esta manera se puede pensar que un DSS asume decisiones estructuradas, es decir problemas claramente formalizados; mientras los EIS asumen aquella categoría de decisiones que se habían descrito como no programables o intuitivas. De cualquier manera, tanto uno como otro, requieren el uso de recursos de información, tanto formales como informales, y de información procedente tanto del exterior de la organización como del interior de la misma.

Factores claves en los sistemas de información administrativa

Los directivos, ansiosos por incorporar y asimilar prospectivamente las nuevas tecnologías para abordar los problemas de la gestión. Están ejerciendo una considerable influencia en las compañías que se dedican a la producción y venta de tecnologías de la información.

Según Laudon y Laudon (2006) Los Sistemas de Información Administrativa se han convertido en el reto estratégico más importante de la industria de ordenadores en la actualidad. **Semejante explosión de interés**

ha venido dada por los siguientes factores tecnológicos y económicos.

(pp. 15)

1. La presión para operar a escala mundial y para competir con corporaciones globales integradas, en el contexto de una economía recesiva, obliga al ejecutivo a tener que tomar, rápidamente, decisiones importantes. El directivo debe tomar decisiones rápidas y consistentes con resultados rentables. Por tanto, el directivo se ve sometido en el momento a la fuerte presión de tener que contar con una información fiable y disponible inmediatamente que facilite las decisiones adecuadas en el momento adecuado.
2. Los avances en la tecnología de los sistemas de inteligencia artificial están siendo evaluados en la actualidad como instrumento potencial para el desarrollo del tipo de Sistema de Información Administrativa que las grandes empresas contemplan para el presente y los próximos años.
3. Los sistemas de inteligencia artificial proveen una capacidad automatizada para racionalizar un gran número de imponderables complejos, que es perfectamente aplicable a una lógica basada en un árbol de decisión.

A finales de la década de los 80 y durante los años 90, se produjo un gran avance con la aparición de software especialmente diseñados para el directivo. Estos productos ponían el énfasis en la simplicidad y en una vía inaccesible para la formación del ejecutivo.

En términos sencillos, un Sistema de Información Administrativa proporciona al directivo información vital de carácter estratégico, táctico y

operativo de una manera y en un formato adecuado para facilitar el proceso diario de toma de decisiones.

Según Laudon y Laudon (2006), para convertirse en un elemento estratégico del repertorio de la toma de decisiones del directivo, El Sistema de Información Administrativa del presente y de los próximos años debe incorporar apropiadamente los conceptos de información y tecnología integrados. Los **elementos** ideales incluyen:

- Criterios de acción ejecutiva global en la empresa.
- Tecnologías integradas, indivisible al directivo.
- Principios consistentes de un sistema de información administrativa y de tecnologías de información en la empresa.
- Interfaz gráfica simple.
- Información Integrada.
- Interfaces que faciliten un acceso fluido a la información externa. (pp. 35)

La ventaja más notable, reconocida por los directivos que utilizan un sistema de este tipo es la disponibilidad de información, antes no disponible de ninguna manera para apoyar los esfuerzos en la toma de decisiones. Además, beneficios intangibles o beneficios adicionales, tales como la disponibilidad de una información más intuitiva sobre la cual decidir una compra o información de mercado relativa a la satisfacción del consumidor y al servicio post venta, son también algunas de las ventajas derivadas de un Sistema de Información Administrativa.

Todo lo anterior indica que un sistema de información administrativa

puede ser, en muchos casos, muy valiosos y producir beneficios y ahorros de costos juntos a habituales beneficios intangibles asociados con el aumento de la eficiencia en la toma de decisiones.

Sistema de Información Gerencial

Stoner James y Wankel Charles, (1989) definen **Sistema de Información Gerencial** al método de poner a disposición de los gerentes la información confiable y oportuna que se necesite para facilitar el proceso de toma de decisiones y permitir que las funciones de planeación, control y operaciones se realicen eficazmente en la organización. (pp. 35)

De esta definición se deduce que la finalidad de un Sistema de Información Gerencial es la de suministrar a los gerentes la información adecuada en el momento oportuno. Por lo tanto el valor de la información proporcionada por el sistema debe cumplir con los siguientes cuatro supuestos básicos, estos son: **Calidad, Oportunidad, Cantidad y Relevancia.**

Stoner James y Wankel Charles (1989), la información gerencial requerida por los distintos niveles de una organización no es homogénea. No deben de ser tratadas en la misma forma las necesidades de información de los gerentes, de la gerencia media y la alta gerencia. Estos tienen necesidades distintas de acuerdo a la actividad que desempeñan. (pp. 35)

Laudon y Laudon (2006), *“un sistema de información gerencial, es un conjunto de componentes interrelacionados que reúne (u obtiene), procesa, almacena y distribuye información para apoyar la toma de decisiones y el*

control en una organización. Es una solución organizacional y administrativa, basada en tecnología de de información, a un reto que se presenta en el entorno". (pp. 14)

2.2.3 La toma de decisiones.

En el contexto de una empresa la gestión de información tiene como uno de sus aspectos más relevantes el de la toma de decisiones. Y entendemos así, que una decisión puede ser descrita como la respuesta a un problema o la elección entre distintas alternativas para conseguir unos objetivos.

Ivancevich (1997) sugiere que el proceso de toma de decisiones "es una serie o concatenación de pasos consecutivos o de etapas interconectadas que dan lugar a una acción o a un resultado y su correspondiente evaluación". (pp. 158)

Grace Carter (1992) apunta que la toma de decisiones es un proceso en el que una o más personas identifican un problema y entonces diseñan, eligen, implementan y programan una solución. (pp. 4)

Finalmente, se puede concluir esta aproximación con la visión de Mairead Browne (1993) al señalar que una "decisión es el punto final de una serie de actividades que son primordialmente de naturaleza cognitiva". (pp. 5)

Los mecanismos para la toma de decisiones: el proceso de toma de decisiones

Definida qué es la toma de decisiones, cabe indagar, ahora, en los distintos mecanismos existentes para la toma de decisiones. Es decir, qué tareas hay que realizar para llegar a la solución más adecuada a un problema.

Simon H. A. (1957) identifica tres actividades:

- Búsqueda de ocasiones para tomar una decisión,
- Búsqueda de posibles trayectorias,
- Elección de la dirección adecuada. (pp. 5)

Mairéad Browne (1993) señala un esquema en cuatro niveles:

- Identificación de problemas,
- Búsqueda de alternativas,
- Evaluación de alternativas,
- Elección de una alternativa (pp. 8)

Ivancevich (1997) refleja en su obra un proceso más complejo en nueve pasos, e incide en que el proceso de toma de decisiones es un proceso secuencial, y no un suceso aislado. (pp. 167)

Para el gestor, la identificación de todas las etapas es de gran valor, y le permite "estructurar la decisión del problema en una forma significativa y sistemática". Para este autor los pasos secuenciales son los siguientes:

- Establecer objetivos.
- Identificar y definir el problema.
- Fijar posibilidades.

- Determinar las causas del problema.
- Elaborar soluciones alternativas.
- Elegir una solución.
- Ponerla en práctica.
- Realizar su seguimiento.

Las seis primeras etapas formulan la decisión, y las dos últimas la ponen en práctica. Sin embargo, no todos los autores asumen que el proceso de toma de decisiones sea necesariamente secuencial, y asumen que en cualquiera de los pasos se puede iniciar un proceso de retroalimentación hacia cualquiera de las fases anteriores. De esta manera piensa Carter (1992) que identifica ocho pasos:

- Identificación del problema.
- Identificación de los objetivos.
- Cuantificación de los beneficios y costes.
- Selección de alternativas.
- Evaluación de cada alternativa.
- Comparación de alternativas y elección de una.
- Implementación de la alternativa elegida.
- Puesta en práctica y evaluación de resultados. (pp. 6)

Simon H. A. (1969) realiza una división diferente y agrupa los seis primeros pasos en tres etapas, y los dos últimos en una cuarta etapa. Así para este autor el proceso de toma de decisiones se reduce a:

- Inteligencia. Conocimiento del entorno para situaciones que demandan una solución.
- Diseño. Generación, desarrollo y análisis de alternativas para optar por

una trayectoria.

- Elección. Selección de la trayectoria.
- Implementación y revisión. (pp. 5)

Carter G. (1992), en suma, la toma de decisiones consiste en un mecanismo para decidir, y en el procesamiento de información para informar, alimentar y satisfacer este mecanismo (pp. 8)

Tipos de decisiones.

El proceso de toma de decisiones puede estructurarse en dos grandes grupos, en función de si se utilizan mecanismos y herramientas para llevar a cabo este proceso, o si la toma de decisiones opta por el camino de la intuición.

Como señala Ivancevich (1997) aunque el proceso de toma de decisiones es un proceso humano, está envuelto en complejidades y ambigüedades, ya que es usual que el gestor de una organización no sepa, en ocasiones, qué tipo de decisión ha tomado, si es intuitiva o si es sistemática. De manera que si la decisión tomada se corresponde con este último grupo, se puede asegurar que la decisión adoptada ha tomado un camino estructurado, y por tanto las decisiones serán más efectivas. (pp. 84)

En otros casos se diferencian dos categorías de decisiones:

Las de Categoría I son descritas como programables, predecibles, rutinarias y genéricas.

Mientras las de Categoría II no son programables, son novedosas, complejas y únicas.

HARRISON, E.F (1993), así, mientras, las decisiones de Categoría I pueden seguir normas descritas ante problemas perfectamente estructurados, las de Categoría II requieren otro acercamiento diferente, y exigen por parte de los gestores un ejercicio de juicio, creatividad y entendimiento del contexto y consecuencias de las decisiones que se toman. (pp. 19).

En la misma orientación inicial que la clasificación anterior, Simon H. A, (1957) distingue entre decisiones programadas y no programadas.

IVANCEVICH (1997) otras clasificaciones distinguen entre decisión proactiva y decisión reactiva. La primera hace referencia a la decisión que se toma con anticipación a un cambio en el entorno de una organización, mientras la decisión reactiva es la que se adopta como respuesta a esos cambios externos. (pp. 163).

Y finalmente, otra clasificación según IVANCEVICH (1997) diferencia entre decisiones intuitivas y decisiones sistemáticas. Corresponde a la toma intuitiva de decisiones el uso de conjeturas o simples estimaciones, para poder decidir entre diferentes alternativas. Mientras la sistemática, será un proceso definido por la elección a través de datos. (pp. 165).

2.2.4 Sistema de Información como apoyo a la Gerencia

Según Gil Pechuan (1997) los Sistemas Administrativos y Contables representan la concreción en términos operativos de las actividades

necesarias para que los datos ingresados a la organización y los que ella misma genera, se conviertan en información relevante para la toma de decisiones. (pp. 65).

Gil Pechuan (1997), los Sistemas Administrativos y Contables implican además, la expresión operativa de los criterios emanados de la Teoría de la Administración. Así los procesos de departamentalización, programación, y otros, se conviertan en Manuales de Organización y Procedimientos, en los cuales se definen las misiones y funciones concretas de los sectores organizativos. (pp. 65).

Gil Pechuan (1997), el Sistema Administrativo es básicamente una estructura de relaciones formales. Implica la definición del flujo de información, el diseño del soporte de los datos y la descripción de las tareas administrativas en cada sector en forma de rutina y procedimiento. Dada la interrelación entre las operaciones de la organización, se requiere normalizar el tratamiento de la información de manera que el mismo presente un proceso de integración análogo al requerido para tomar decisiones en las organizaciones. La formulación de los sistemas exige un ejercicio riguroso de análisis y evaluación de la propia lógica de los procesos una continua integración a las decisiones de la organización a través de la revisión crítica de los sistemas existentes. (pp. 66).

2.2.5 Sistema de Administración Contable Gálac



Gálac Software, es una empresa Venezolana fundada desde el año

1991, demostrando experiencia en la concepción, diseño, programación y distribución de Software Financiero y Tributario. Actualmente cuenta con más de 4.500 clientes activos que utilizan sus software Financiero y Tributario, y que son atendidos por su CALL center. Sus clientes están conformados por firmas de contadores públicos y contadores independientes, al igual que pequeñas y medianas empresas, distribuidos en toda Venezuela. Es una organización de 60 profesionales en las áreas de programación de software y soporte al usuario. Adicionalmente cuenta con una planta física de 475 metros cuadrados de oficina.

El sistema está diseñado para brindarle al cliente el beneficio de elaborar y diseñar fórmulas de conceptos por parte del usuario, un sistema de seguridad más robusto y las mejores opciones de impresión al habilitar el uso de impresoras láser, matriz de puntos y tinta. Este software está dirigido a usuarios que desean manejar de forma sencilla, ordenada y precisa las obligaciones derivadas de la contratación laboral de su empresa.¹

En Junio del 2007 abrió sus oficinas en Quito Ecuador expandiendo así su red de soluciones, para de esta forma proveer al mercado ecuatoriano de aplicaciones de calidad, de fácil implementación y manejo que permitirán a sus usuarios agilizar las gestiones administrativas y tributarias de su organización.

Misión Brindar soluciones oportunas a las necesidades de Contadores, Administradores, Pequeñas y Medianas Empresas, creando software financiero y tributario, manteniendo contacto permanente con los clientes, en un ambiente de trabajo de interrelación y calidez, buscando crecimiento y

¹ Información tomada del portal web disponible en: www.galac.com

bienestar de socios, empleados y asociados.

Visión Llegar a ser la empresa líder en Venezuela en soluciones oportunas y de valor agregado en el mercado de Software Financiero y Tributario. Fomentando alianzas con empresas a nivel Nacional e Internacional y multiplicando a través de ellas nuestro estilo de alto contacto y calidez.

Las características de este software son múltiples; es capaz de manejar múltiples empresas sin límite en el número de trabajadores en cada una de ellas, genera la Declaración Trimestral y la Declaración de Utilidades acorde con lo establecido en la Ley Orgánica del Trabajo (L.O.T.), genera planillas e Informes vigentes para el cumplimiento de los deberes impuestos por la LOPCYMAT, entre otras ventajas competitivas que son el principal punto diferenciador entre el software de nómina Gálac y los demás software del país.

Entre las ventajas competitivas y beneficios que reviste esta herramienta se destacan los siguientes: ahorro de tiempo y esfuerzo gracias al manejo sencillo y práctico del Software, el mismo siempre estará vigente con el marco legal y exigencias de la ley permitiendo la creación de Asignaciones y Deducciones básicas de ley pre cargadas que le permiten al usuario un rápido inicio en el sistema. La creación de la Nómina de Tickets de alimentación y su exportación hacia el sistema de Accord Services junto al envío de información automática para los pedidos de CestaTickets (Accord); al igual que permitir generar la información electrónica para el envío de: Nómina, Fideicomiso y aportes del Ahorro Habitacional al Banco de su preferencia y siempre al día con los cambios que los bancos requieran para efectuar estos pagos electrónicamente.

Según Vicente Tinoco, Director Gerente de Gálac Software, "Esta es una poderosa herramienta que ha sido creada y pensada para que nuestros clientes puedan elaborar de forma rápida, fácil y segura las relaciones de pago al personal, y así mismo administrar todas las obligaciones contractuales o de ley". Agregó Juan García del Castillo, otro de los tres Directores de Gálac Software, que "el valor agregado que ofrece la herramienta es que siempre está vigente con el marco legal y exigencias de la ley, que en estos tiempos es tan importante para cualquier empresa".

Por su parte Edoardo Lima, también Director Gerente de esta empresa, concluyó "Gálac sigue creciendo como empresa y sigue brindando herramientas precisas, sencillas y fáciles de configurar para ayudar a las empresas a lograr una excelente gestión empresarial".

Tipos de Productos/Servicios Ofertados:

Bajo la marca Gálac Software, la empresa cuenta con una serie de Software en Impuestos. En particular se especializa en Software para el procesamiento del IVA y la Contabilidad para pequeñas y medianas empresas, brindando soluciones oportunas a las necesidades de Contadores, Administradores; creando software financiero y tributario; manteniendo contacto permanente con los clientes, en un ambiente de trabajo de interrelación y calidez, buscando crecimiento y bienestar de socios, empleados y asociados. Adicionalmente tienen Software para el procesamiento de las Retenciones del IVA y para elaborar declaraciones de Impuestos, Ajuste por Inflación, Nómina y Administración en General de Empresas. Las características fundamentales de los productos son:

Automatización de procesos industriales:

- Rápido y fácil de usar. Permite que el computador formule los

diferentes cálculos para las declaraciones de Impuestos.

- De amplia funcionalidad, lo que le permite ser adaptado a la normativa tributaria con facilidad.
- Plataforma informática estable y veloz.
- Recomendado por contadores y administradores en Venezuela por su amplia versatilidad.
- Permite imprimir formularios directamente sobre formularios oficiales. Permite el manejo de múltiples empresas desde el mismo computador.

Módulos del Sistema:

Bancos: Lleva el registro de Ingresos y egresos por operaciones administrativas. Emite informes variados.

Facturación y Cuentas por cobrar: Emite facturas, cotizaciones. Maneja archivo de clientes. Adicionalmente puede incorporar un práctico módulo de "Contratos" que permite organizar facturación de servicios anticipadamente. Lleva un control de las Cuentas a Cobrar a Clientes. Emite prácticos informes de análisis de vencimiento para facilitar la cobranza. Permite conocer la facturación y la cobranza por Vendedor. Calcula las comisiones por vendedor y emite los libros de venta.

Compras y Cuentas por pagar: Permite reflejar órdenes de compra e ingresar compras al inventario. Lleva un práctico control de cuentas por pagar a proveedores. Emite prácticos informes de análisis de vencimiento. Imprime cheques y comprobantes. Incluye el manejo y el control de las Retenciones de Impuesto sobre la Renta y emite los libros de compra.

Inventario: Es un práctico módulo que ayuda a llevar fácilmente un control de artículos en inventario. Refleja movimiento mediante notas de Entrada y salida. Maneja múltiples almacenes y cuenta con un útil control de costos.

Contabilidad: Es un práctico módulo que permite llevar fácilmente la contabilización de transacciones. Mediante este módulo y un sencillo módulo de interface se puede predefinir las reglas de contabilización y así llevar actualizada la contabilidad mientras lleva las transacciones administrativas.

Gálac Software sigue constituyéndose como la empresa 100% venezolana y pionera en software para el área Tributaria, Financiera y Administrativa, que goza del respaldo de la empresa pionera y líder en tecnología Microsoft. Gálac Software es reconocida por Microsoft al recibir el galardón: Gold Certified Partner como empresa desarrolladora de software. Recientemente Gálac Software había logrado el Certificado Windows Vista para el software de Nómina. Una vez más queda demostrado el Estándar de calidad y eficiencia de Gálac Software en todos los productos y servicios ofrecidos.

El Certificado Microsoft Gold es el aval de que los software funcionan correctamente y bajo los más exigentes estándares de calidad exigidos por Microsoft, “Es un reconocimiento a la evolución y madurez de Gálac Software. Como empresa nacional e internacional obtener esta Certificación de validez y alcance mundial de manos de Microsoft es una garantía de calidad para nuestros clientes y buen servicio” según Vicente Tinoco director gerente de Gálac.

Según Juan García, también director gerente de la empresa, “Somos

unas de las pocas empresas venezolanas comercializadoras de software que obtiene esta certificación de altísimo reconocimiento mundial. Desde hace más de tres años, Gálac Software se convirtió en socio de negocio de Microsoft a través de Microsoft Partner Program, lo cual significó el cumplimiento de una larga lista de pruebas, más de 300 encuestas de calidad y servicio realizadas a nuestros clientes y 20 referencias de clientes que aseguran la calidad de nuestros software, estos requerimientos fueron los exigidos por este gigante de la tecnología para acreditarlos como una empresa 'Gold Partner' comercial. Ahora, esta segunda certificación nos coloca como una empresa confiable que realiza grandes esfuerzos para ofrecerle a sus clientes actuales y potenciales los mejores productos.”

Continuó Edoardo Lima, otro de los tres directores de Gálac Software, “nuestro empeño por ser cada día mejor y más competitivos en el mercado del software se refleja con la obtención de la certificación Microsoft Gold, esta certificación nos abre nuevas oportunidades de negocios fuera de Venezuela y nos motiva a seguir actualizándonos y ofrecer soluciones prácticas y eficientes a nuestros clientes, para lograr nuestro próximo certificado la especialización para Small Business de Microsoft que nos consagrará como la empresa más competitiva e innovadora de software en nuestro país.

Entre las ventajas competitivas y beneficios que representa contar con el Certificado Microsoft Gold para empresas de tecnología y software están: Expandir sus habilidades y recursos de entrenamiento para lograr formar un equipo de negocio más preparado, incrementar las oportunidades y herramientas de marketing y ventas para crear demanda de los productos, creación de soluciones más exitosas y seguras, soporte para los clientes y conseguir la solución más rápida y eficaz que aumente la satisfacción de los clientes y mejore la interacción con los mismos.

Gálac Software sigue trabajando y creciendo como empresa mejorando constantemente sus productos y servicios, brindando las mejores soluciones en cuanto a software y tecnología se refiere. “Ser una de las cinco empresas de desarrollo de software en Venezuela en obtener la Certificación Microsoft Gold es sin duda alguna un logro que nos llena de orgullo. Esto nos da la oportunidad de subir un nivel como socios de negocios con Microsoft y nos aumenta la posibilidad de presentar nuestros productos en otros países de la Zona Andina y Centroamérica con una garantía internacional de calidad y excelencia tecnológica”. Concluyó Lima.

2.2.6 Sistema de Administración Contable SAP



Una empresa de éxito debe contar con soluciones informáticas, tecnológicas y de software para mantenerse en vanguardia.

El nombre de SAP proviene de: Sistemas, Aplicaciones y Productos en Procesamiento de datos. Es al mismo tiempo el nombre de una empresa y el de un sistema informático. Este sistema comprende muchos módulos completamente integrados, que abarca prácticamente todos los aspectos de la administración empresarial. Cada módulo realiza una función diferente, pero está diseñado para trabajar con otros módulos.

SAP Business One es una solución económica y fácil de implementar, diseñada desde sus inicios para tratar las necesidades específicas de empresas emergentes o en crecimiento dinámico. Se trata de una solución que proporciona funcionalidades potentes-y completamente integradas- de gestión financiera y ventas, lo que permite a la dirección un acceso, bajo demanda, a toda la información crítica en tiempo real. Es una solución

diseñada para que los responsables de la toma de decisiones de negocio puedan hacerlo de una forma más rentable, adelantándose a la competencia y contribuyendo al crecimiento del negocio.²

Las Soluciones empresariales SAP permiten ejercer un completo control de las actividades al mantener informado sobre cada proceso de la empresa. También proporcionan las herramientas necesarias para optimizar las actividades. De esta manera, se podrá lograr optimizar la cadena de suministro, introducir productos en el mercado con más rapidez, sacar mejor partido del aprovisionamiento y evitar la duplicación de esfuerzos. Las soluciones SAP se traducen directamente en reducción de costos e incremento del retorno de la inversión.

SAP no ofrece simplemente soluciones, SAP se encargara de buscar la mejor solución adecuada a las necesidades de su negocio. El software de gestión es suficientemente versátil para ser adaptado a cualquier tipo de negocio. Las aplicaciones de gestión y soluciones tecnológicas reflejan más de 30 años de experiencia, tanto en el campo de la informática como en el de los negocios.

SAP Business All-in-One cubre las necesidades de crecimiento, incluso a medida que la empresa va cambiando.

SAP Business All-in-One es un software:

- Completo – Proporciona amplias y grandes funcionalidades empresariales que sacan el máximo partido a las mejores prácticas específicas del sector y optimizan los procesos.

² SAP Bussines One [Página Web en línea] Disponible en: http://www.quintec.cl/UserFiles/P0001/File/SAP_Business_One.pdf

- Escalable – Puede crecer y adaptarse a medida que las necesidades van cambiando.
- Fiable – Está construido sobre una base probada de tecnología y software de SAP.
- Predecible – Garantiza una amortización rápida con un plazo para la obtención de rentabilidad predecible a un costo asequible.

Con SAP Business All-in-One, se puede:

- Obtener una visibilidad completa de toda la empresa.
- Atender las necesidades específicas del sector.
- Conectarse con la red de clientes, proveedores y partners empresariales.

SAP Business All-in-One cubre las necesidades de crecimiento, incluso a medida que van cambiando.

Con SAP Business All-in-One, se puede:

- Obtener una perspectiva completa mediante una visión unificada de la empresa – Gestionar operaciones de manera eficaz, prever los costos y cubrir las demandas de los clientes mediante información empresarial integral e integrada.
- Crecer y ampliarse de manera eficaz – Optimizar totalmente las operaciones y los procesos empresariales racionalizando y automatizando las actividades y tareas cotidianas de todas las áreas geográficas y empresariales.
- Reforzar las relaciones e impulsar los beneficios – Reforzar la fidelidad y la satisfacción trabajando en colaboración con clientes, proveedores y partners en los procesos empresariales seleccionados.
- Cumplir con las normativas legales y de comercio local, internacional e

inter-monetario.

Las soluciones SAP Business All-in-One cumplen las necesidades básicas en cuanto a software empresarial de las empresas medianas más exigentes de todos los sectores y zonas geográficas.

SAP Business All-in-One incluye:

- Planificación de recursos empresariales (ERP): en el cual se puede gestionar de manera eficaz las finanzas, los recursos humanos, las operaciones y los servicios corporativos.
- Relaciones con los clientes management (CRM): gestiona de manera efectiva todos los aspectos de sus relaciones con los clientes, desde el marketing hasta las ventas y el servicio.
- Análisis empresariales: permite obtener una visión general y mejorar la toma de decisiones con herramientas e informes para la generación de informes financieros y operativos.
- SAP Best Practices: permite sacar el máximo provecho a la configuración y a los procesos empresariales específicos del sector basado en la experiencia que SAP ha acumulado durante los últimos 35 años, en 25 sectores de todo el mundo.
- Plataforma tecnológica SAP NetWeaver: permite añadir complementos a su solución de manera rápida y rentable a medida que la empresa va creciendo y sus necesidades van cambiando.

Funciones Del Sistema:

Planificación De Recursos Empresariales (Erp)

La función ERP de SAP Business All-in-One se basa en el producto líder del sector, SAP ERP, creado a la medida de la mediana empresa. Las funciones que incluye son:

- Contabilidad y finanzas – Permite crear balances contables precisos integrando todas las transacciones operativas de la empresa.
- Ventas y servicios – Cubre las exigencias de los clientes, de soporte durante todo el proceso, del pedido al cobro, y servicio postventa.
- Aprovisionamiento y ejecución logística – Controla los costos y gestiona todo el ciclo de abastecimiento y aprovisionamiento.
- Gestión de inventarios – Lleva un seguimiento de la cantidad, el valor y el movimiento del inventario en tiempo real.
- Gestión del capital humano – Gestiona los cambios de personal y permite optimizar los procesos de nóminas.
- Desarrollo y fabricación de productos – Mejora el proceso del ciclo de vida del producto y las operaciones de fabricación.
- Informes y análisis – Planifica, mide y controla los procesos organizativos.
- Servicios corporativos – Reduce los costos administrativos, aumenta la transparencia de las operaciones y mejora el cumplimiento de los requisitos corporativos, legales y normativos.

Con las funcionalidades CRM y ERP previamente integradas en SAP Business All-in-One, podrá gestionar todos los aspectos de las relaciones con los clientes y los procesos operativos, desde el principio hasta el final.

Gestión De Relaciones Con Los Clientes (Crm)

La funcionalidad CRM de SAP Business All-in-One se basa en el producto líder del sector, SAP CRM, adaptado a la mediana empresa. Las

funciones que se incluyen son:

- Marketing – Alinea los procesos de marketing, activa la demanda de los clientes y aumenta el rendimiento de la inversión en marketing.
- Ventas – Permite crecimiento y conservación de relaciones rentables.
- Servicio – fomenta los beneficios y la rentabilidad del servicio.
- Centro de interacción – Permite consolidar la fidelidad de los clientes, reducir los costos e impulsar los ingresos; gestionar de manera eficaz actividades como el correo electrónico, el telemarketing, las televentas y la atención al cliente.
- Informes y análisis – Permite la toma de decisiones rápidas y efectivas.

Con las funcionalidades CRM y ERP previamente integradas en SAP Business All-in-One, se pueden gestionar todos los aspectos de las relaciones con los clientes y los procesos operativos, desde el principio hasta el final.

SAP Business All-in-One ofrece informes de las mejores prácticas, análisis y herramientas para cubrir las rigurosas necesidades de generación de informes sobre contabilidad financiera, logística, gestión de las relaciones con los clientes, etc., todo previamente configurado por rol empresarial y escenario. Se puede:

- Planificar, medir y controlar los procesos organizativos
- Acceder de manera virtual a los informes disponibles de ERP
- Integrar los datos con las aplicaciones de escritorio

Además, SAP y Business Objects, una empresa de SAP, ofrecen las soluciones de análisis empresarial líderes del sector, diseñadas y

empaquetadas específicamente para la pequeña y la mediana empresa, y con precios específicos para ellas. Con las funciones adicionales de Business Objects, se puede obtener:

- Informes altamente flexibles y fáciles de utilizar con Crystal Reports
- Informes, consultas y análisis ad hoc
- Cuadros de mando financiero y operativo
- Acceso sin conexión y funciones móviles

SOLUCIONES EMPRESARIALES SAP

La naturaleza impredecible de los mercados obliga a estar en completo control de todas las actividades en el negocio. Las características del Mercado y las fuerzas que lo mueven no anuncian el cambio. Sin embargo, se puede observar como algunas compañías triunfan y otras quedan rezagadas. Es por esta razón que se hace necesario contar con las herramientas y soluciones empresariales adecuadas para hacer frente a estos fenómenos. Una empresa de éxito debe contar con soluciones informáticas, tecnológicas y de software para mantenerse en vanguardia.

Las Soluciones empresariales SAP permitirán ejercer un completo control sobre las actividades, ya que le permiten estar totalmente informado de cada proceso dentro de la empresa, También le proporcionan las herramientas necesarias para optimizar las actividades. De esta manera, se logrará optimizar la cadena de suministro, introducir productos en el mercado con más rapidez, sacar mejor partido del aprovisionamiento y evitar la duplicación de esfuerzos. Las soluciones SAP se traducen directamente en reducción de costes e incremento del retorno de la inversión.

Las aplicaciones de SAP Business Suite son un software empresarial modular que proporciona soporte a los procesos integrales del sector, lo que

significa que podrá coordinar de manera efectiva y simultánea la empresa y las estrategias de TI. El soporte total a los procesos empresariales, con especialización a nivel de sector, ayudará a su empresa a ejecutar estrategias que le ahorren costes operativos o estimulen la productividad, sin la complejidad que supone la gestión de diversas plataformas tecnológicas.

Los responsables de la toma de decisiones empresariales y de TI pueden utilizar las aplicaciones de SAP Business Suite para mejorar la visibilidad de los procesos empresariales críticos y así crecer e innovar paulatinamente y sin interrupciones con las mejores prácticas integradas y probadas para acceder a la información en cualquier momento y desde cualquier lugar.

2.2.7 Sistema de Administración Contable SAINT



Las Soluciones administrativas han sido diseñadas para manejar el flujo de información, de ventas, compras, inventario, bancos o tesorería y todo lo concerniente a la operación de su negocio, proporcionando así funciones completas para el procesamiento de la toma de decisiones en compra y facturación, con control en múltiples monedas, así como gestión completa de cuentas por cobrar, pagar e inventario. Manteniendo información actualizada de sus clientes, proveedores, vendedores y cuentas bancarias.

El módulo de compra suministra información necesaria para tener un control total de las operaciones, mantener los costos bajos y maximizar el poder adquisitivo, optimizando los niveles de inventario.

Gracias a que el sistema permite tener el control completo sobre las compras, se elimina el papeleo y agiliza el proceso de autorización, lo que contribuye a reducir los costos en la rotación de inventario y de compras. Además, los clientes podrían ingresar a sus propias solicitudes de productos a través de Internet automáticamente y de forma controlada, usando una de las nuevas opciones de comercio electrónico, de negocio a negocio llamado Negocios En Línea (NEL), reduciendo los costos tanto de atención al cliente como los de facturación.

Saint también tiene desarrollado el sistema de comercio electrónico de venta al detal, (B2C), de fácil implantación que no necesita especialistas para su operación y estratégicamente vinculado con uno de los portales más importante de habla en español www.mipunto.com.

Módulo de inventario.

Uno de los principales activos es el inventario. La administración eficiente del inventario es lo que suele diferenciar a las empresas exitosas de aquellas que no lo son.

Con Saint Enterprise, se puede manejar el inventario de forma exitosa:

Implementando un método probado para determinar qué producto tienen en existencias y cuál es su rotación.

Equilibrando eficientemente la rotación de existencias, para un mejor servicio al cliente.

Determine los objetivos de inversión en inventario, sin hacer despilfarro de recursos económicos.

Módulo de cuentas por cobrar.

Permite revisar de la forma más sencilla las cuentas por cobrar, hacer el análisis de vencimiento y proyectar el flujo de caja.

Módulo de cuentas por pagar.

Permite revisar de manera sencilla las cuentas por pagar, hacer el análisis de vencimiento crear estrategias de pago a proveedores, y proyectar el flujo de caja, sin tener que realizar cálculos porque Saint Enterprise se encarga de todo.

Solución Contable para medianas y grandes empresas

Permite controlar las operaciones contables de una o varias empresas con reportes adecuados a las exigencias de compañías manejadas eficazmente que cumplan con la normativa legal y fiscal de cualquier país y que satisfaga los requisitos mínimos de cualquier institución financiera.

SAINT ENTERPRISE Contabilidad procesa en forma automática la información financiera, contable propia y la que recibe desde los SAINT ENTERPRISE Administrativo y SAINT ENTERPRISE Nomina.

Mantiene un registro detallado de la información contable de una o múltiples compañías para ser consultada oportunamente y así facilitar la toma de decisiones y cumplir con obligaciones legales.

SAINT ENTERPRISE contabilidad se instala de manera independiente o en conjunto con los programas SAINT ENTERPRISE Administrativo y

SAINT ENTERPRISE Nomina, por lo que los movimientos contables relacionados con cualquier tipo de transacción que se realice en estos sistemas, incluyendo transferencias y costos del inventario, recepciones de mercancía, anticipos o pagos a proveedores, ventas y cobros a clientes, pago de nomina, entre otros, son creados y trasferidos cuando lo requiera el usuario como comprobantes al SAINT ENTERPRISE Contabilidad.

Saint Enterprise CRM es la solución que permite delimitar un plan de negocio enfocado en pronosticar, conocer y satisfacer las necesidades de los clientes, incrementando la eficiencia del departamento de ventas. Saint Enterprise CRM le da una acelerada, flexible y fácil solución, medibles en cada proceso de venta y post venta, permite conocer mejor a sus clientes coadyuvando a alcanzar mejores niveles de rentabilidad.

Está diseñado para empresas de cualquier tamaño, que quieran mejorar los niveles de satisfacción de sus clientes en la relación proveedor cliente, con innovadoras técnicas de seguimiento de nuevas ventas y post ventas, adicionalmente con la posibilidad de ser medias. Proporciona la administración y la coordinación del departamento de ventas, mejorando y personalizando, con un vínculo de información permanente. Dando a los vendedores la posibilidad de compartir información, y mejorar los niveles de ventas, identificando oportunidades y obteniendo la fidelidad de los clientes con la empresa.

Características de Saint Enterprise CRM

Es para todo tipo de empresas, que quieran incrementar con éxito sus ventas.

Está disponible para ser usado conjuntamente con Saint Enterprise en los módulos de ventas, cuentas por cobrar.

Permite a los vendedores tener un acceso rápido y oportuno de la información de sus clientes, organizar nuevos contactos, Planificar, citas y hacer un seguimiento de las oportunidades de negocios, en cualquier momento y lugar.

Saint Professional Startup

Sistema de gestión empresarial completamente Gratuito y sin ningún tipo de Restricción. Está dirigido a pequeñas empresas. Incluye toda la funcionalidad del Saint Startup sin limitaciones, además de control de seriales, manejo avanzado de inventarios, análisis financiero, y manejo de estadísticas de ventas. Requiere una infraestructura de hardware baja. Está orientado aquellas empresas que están iniciando y en proceso de crecimiento, con un nivel de manejo de información (transacciones) importante pero que su complejidad de manejo no requiere una infraestructura ni grande ni costosa.

El sistema permite:

- Emitir notas de entrega con o sin precio.
- Emitir facturas con o sin descuentos parciales.
- Permite modificar o no, existencias, costos y precios del inventario.
- Libro de ventas
- Libro de compras
- Manejo de productos compuestos
- Manejo de vendedores

- Manejo de clientes eventuales
- Manejo de descuento global en factura
- Manejo de ventas con tarjeta de crédito
- Manejo de pedidos de clientes
- Manejo de servidores de servicios
- Emisión de presupuestos
- Conversión de presupuestos a facturas
- Integrado con cuentas por cobrar
- Manejo de código de barras
- Búsquedas por código y descripción
- Posibilidad de definir si el cliente puede obtener crédito o no
- Manejo de históricos de ventas
- Formatos de ventas configurables
- Estadísticas de ventas Modulo de caja
- Posibilidad de convertir ingresos de caja en depósitos
- Devoluciones en ventas y compras con opción para afectar o no a una factura, generación de nota de crédito o nota de débito
- Giros desde factura
- Emisión de órdenes de compra
- Manejo de históricos de compras
- Control de inventario
- Ajuste de inventario
- Ajuste de precios
- Impresión de etiquetas y código de barras
- Manejo de beneficiarios para emisión de cheques
- Control bancario (libro de bancos)
- Conciliación bancaria

- Imprime cheques
- Reporte de saldo
- Diseñador de reportes configurables

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación

La metodología es el conjunto de pasos a seguir para llevar a cabo la investigación. La misma se ubica en la modalidad Descriptiva, Documental y de Campo.

Fidias, A. (2006). *“La investigación DESCRIPTIVA consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere”*. Combinada con ciertos criterios de clasificación sirve para ordenar, agrupar o sistematizar los objetos involucrados en el trabajo indagatorio. Además que puede servir de base para investigaciones que requieran un mayor nivel de profundidad. El propósito es describir situaciones, busca especificar las propiedades importantes en este caso lo referente a los sistemas administrativos y un análisis de los mismos. (pp. 24)

Fidias, A. (2006) Mientras que una investigación se dice que es DOCUMENTAL, cuando es *“un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas”*. (pp. 27)

Por último se enmarcó en un tipo de Investigación de **Campo**: que según Fidias A. (2006) “es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos”. (pp. 31)

Por consiguiente, esta temática se perfila con la característica antes mencionada, debido a que la recolección y levantamiento de los datos fueron realizadas en el mismo lugar donde ocurren los hechos

3.2 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Los instrumentos son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información. Para recoger datos e información relevantes, se utilizó como instrumentos:

- **Interacción con actores claves**, que consistió en conversaciones informales con el personal del departamento de administración y Finanzas, gerentes y alta gerencia, de la empresa, para obtener opiniones e impresiones concernientes al sistema que actualmente usan, verificar su grado de satisfacción, ventajas y desventajas con el mismo, y obtener opiniones con respecto a un posible cambio al sistema SAP.
- **Recolección de datos secundarios**, a través de consultas a distintas fuentes bibliográficas, como libros, fuentes electrónicas, boletines informativos, publicaciones en Internet, tesis y proyectos publicados, entre otros
- **Observación directa**, mediante el registro visual de lo que realmente

ocurre, en especial al sistema GALAC, para verificar como se desarrollan los procesos administrativos y contables, observando los errores que pudiese arrojar y en sí los pros y los contras.

CAPITULO IV

IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

4.1 Reseña Histórica

La empresa “TECNO CONTROLES ORIENTE C. A.” Inició sus actividades desde 1988, en la ciudad de Puerto La Cruz, con los propósitos de prestar servicios a la Industria Petrolera Nacional en la zona oriental.

Estos años de constantes desarrollo han consolidado una empresa proveedora de soluciones, equipos y servicios de alta tecnología, dedicada a la satisfacción de los requerimientos de la industria en general.

Reconocida trayectoria profesional y comercial la más amplia experiencia en Automatización y Control Industrial. Proveedores de equipos de alta tecnología, de marcas reconocidas mundialmente Cobertura y respaldo a nivel nacional. El respaldo a nivel nacional, asegura la atención total e inmediata de las necesidades de nuestros clientes.

Dispone de un amplio soporte logístico, técnico y gerencial; lo cual aunado a la experiencia de su personal, permite garantizar de forma profesional, segura y eficiente las inversiones de los clientes al seleccionarlos como su proveedor de bienes y servicios.

Está en su capacidad de proveer a sus clientes del soporte necesario, con productos y servicios en instrumentación de medición y control, soluciones de automatización y desarrollo de aplicaciones de alta tecnología

en procesos industriales.

Visión:

“Ser una organización de Clase Mundial Líder en la generación de Soluciones Integrales para procesos Industriales”.

Misión:

“Proveer Soluciones Integrales a través de un portafolio de productos de óptima calidad y un equipo de profesionales altamente capacitado para apoyar a nuestros clientes en el logro de sus metas y objetivos; comprometidos con el desarrollo social de la comunidad y la conservación ambiental.

Objetivos³

Tecno Controles Oriente C.A., mantiene un programa de actualización y entrenamiento continuo para su personal, lo cual permite garantizar la satisfacción de los requerimientos de nuestros clientes.

Tecno Controles Oriente C.A., sostiene un programa permanente de control de calidad total y está en el proceso de la certificación ISO 9002.

Tecno Controles Oriente C.A., está en capacidad de ofrecer servicios técnicos de la más alta calidad, con un equipo humano de gran capacidad y alto desempeño. Esta es la razón fundamental del crecimiento sostenido de

³ Tecno Controles Oriente, C.A. Disponible en:
<http://www.tecnocontrolesorientec.com/empresa1.html>

[Página Web]. Consultado el 20 de Octubre de 2009

la empresa y de las relaciones a largo plazo que mantiene con sus diversos clientes.

Servicios que ofrece

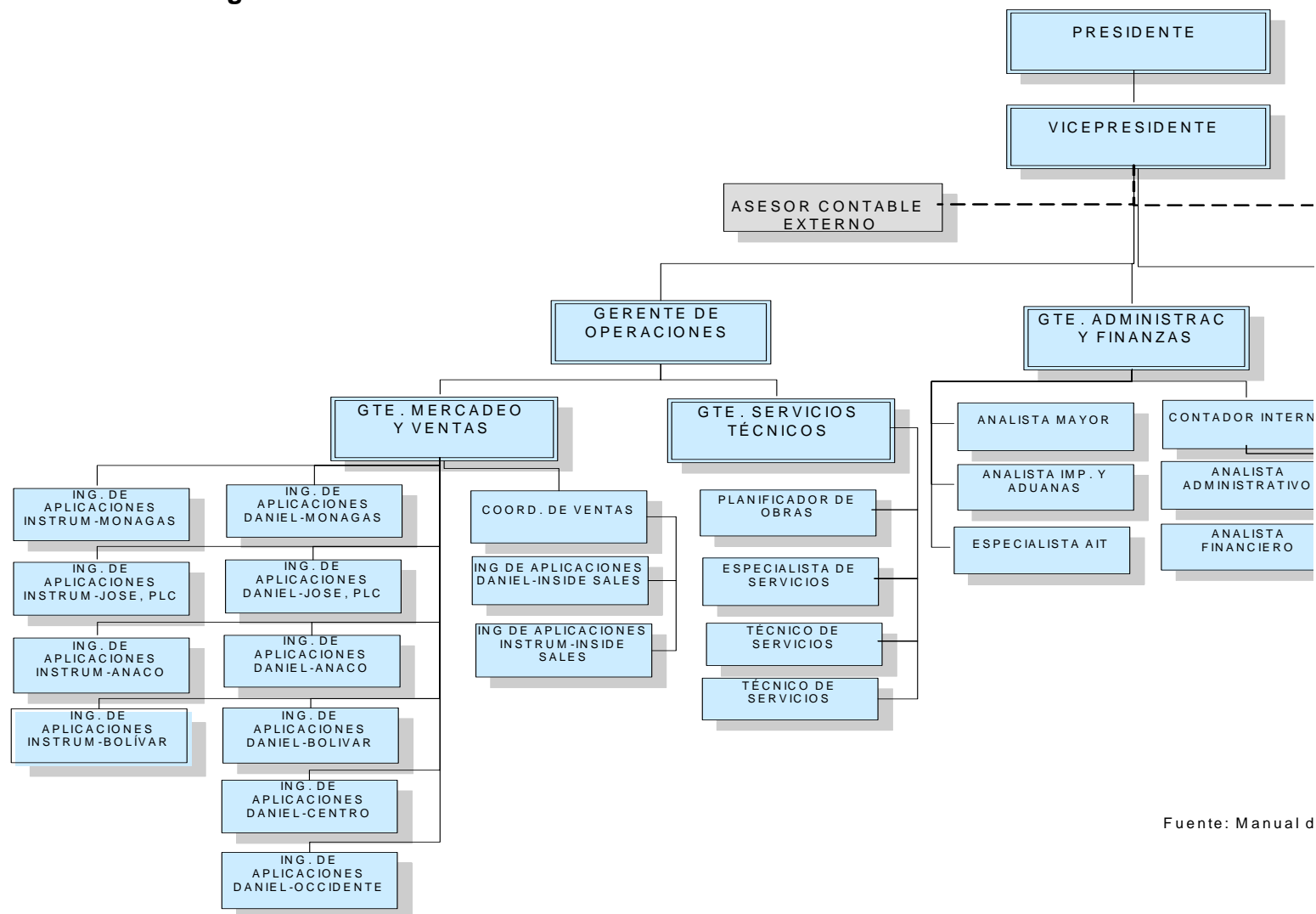
- ✓ Ingeniería y Servicios Técnicos
 - .- Proyectos de Automatización
 - .- Ingenierías Conceptual, Básica y de Detalles
 - .- Procura
 - .- Construcción
 - .- Arranque y Puesta en Marcha
 - .- Control y Aseguramiento de la Calidad
 - .- Inspecciones y Evaluaciones
 - .- Re-diseños
 - .- Soluciones Integradas
 - .- Entrenamiento
- ✓ Soporte Integral al Cliente
 - .- Ingeniería de Aplicaciones
 - .- Asesoría Técnica
 - .- Instalación, Calibración, Pruebas y Certificación
 - .- Puesta en Marcha
 - .- Mantenimiento Preventivo y Correctivo
 - .- Adiestramiento
- ✓ Mantenimiento de Instalaciones y Plantas
 - .- Centros de Confiabilidad
 - .- Ingeniería de Mantenimiento
 - .- Mantenimiento Preventivo y Correctivo
 - .- Planificación de Actividades de Mantenimiento
 - .- Control Estadístico de Fallas

- .- Servicio Permanente
- .- Procura y Almacenamiento de partes y repuestos
- .- Seguridad Industrial y Ambiental.

CLIENTES

- PDVSA PETRÓLEO
- PDVSA GAS,
- FERTILIZANTES NITROGENADOS DE VENEZUELA, CEC
- GAS GUÁRICO, S.A.
- PETRODELTA
- PETROCEDEÑO, C.A.
- PETROMONAGAS
- PETROINDEPENDIENTE, S.A.
- PETROLERA ZUATA, C.A.
- PETROQUIRIQUIRE, S.A.
- PETROWARAO, S.A.
- PETROPIAR, S.A.
- PETROWAYU, S.A.
- PETROQUÍMICA DE VENEZUELA, S.A.
- REPSOL YPF VENEZUELA GAS
- BARIPETROL, S.A.
- SIDOR
- SÚPER OCTANOS, C.A.
- METANOL DE ORIENTE, METOR, S.A.
- SUPER METANOL, C.A.

4.2 Estructura Organizativa



Fuente: Manual d

CAPITULO V

SISTEMAS ADMINISTRATIVOS – CONTABLES SAP Y GÁLAC

Como ya se ha venido explicando, para llevar un control adecuado de las operaciones y transacciones financieras se requiere el uso de sistemas administrativos y contables.

Los sistemas de información son una fuente importante de apoyo a la gerencia que constantemente debe tomar decisiones de tipo financiero y no financiero. Los mismos son una herramienta necesaria e importante para el flujo de información de toda empresa.



Cualquier empresa que esté orientada al desarrollo y crecimiento en el tiempo, debe contar con sistemas administrativos y contables que le sean útiles para la toma de decisiones.

La elección del sistema a instalar dependerá de las condiciones de cada empresa. En el mercado existen infinidad de sistemas, desde los más básicos y sencillos hasta los más completos, complejos y costosos.

Con anterioridad se dio a conocer de manera detallada los Sistemas GALCA y SAP. Se explicaron sus características y funciones.

Ahora bien, se presentará a manera de cuadro comparativo ciertas características relevantes de los sistemas objeto de estudio.

5.1 Cuadro Comparativo

	
<p>Cuenta con más de 4.500 clientes, conformados por firmas de contadores públicos y contadores independientes, al igual que pequeñas y medianas empresas, distribuidos en toda Venezuela.</p>	<p>Es la mayor empresa de software empresarial y sistemas para Pymes del mundo y el tercer proveedor de software independiente más importante del planeta.. 12 millones de usuarios. 69,700 instalaciones.</p>
<p>El sistema está diseñado para brindarle al usuario el beneficio de elaborar y diseñar fórmulas de conceptos.</p>	<p>El software de gestión es suficientemente versátil para ser adaptado a cualquier tipo de negocio.</p>
<p>El software está dirigido a usuarios que desean manejar de forma sencilla, ordenada y precisa las obligaciones derivadas de la contratación laboral.</p>	<p>Permiten ejercer un completo control de las actividades al mantener informado sobre cada proceso de la empresa. Visión unificada de la empresa, permite gestionar operaciones de manera eficaz, prever los costos y cubrir las demandas de los clientes mediante información empresarial integral e integrada.</p>
<p>Permite el manejo de múltiples empresas y multi-moneda desde el mismo computador</p>	<p>Preparado para el crecimiento e internacionalización: escalable, multi-moneda, multi-empresa, multi-idioma.</p>
<p>Manejo del software es sencillo y práctico.</p>	<p>Fácil de usar, fácil de aprender, rápido de implementar y sencillo de mantener.</p>
<p>Permite elaborar en forma rápida, segura y sencilla la relación de pagos al personal.</p>	<p>Ofrece un módulo para gestión de Recursos Humanos.</p>
<p>Cuenta con una serie de software en impuestos, para el procesamiento del IVA, Retenciones del IVA, de ISLR y</p>	<p>Proporciona un entorno adecuado para actividades de gestión electrónica de impuestos e ingresos, el cálculo automático de impuestos y gastos y la</p>

para elaborar declaraciones de Impuestos, Ajuste por Inflación y Nómina.	facturación.
De amplia funcionalidad, lo que le permite ser adaptado a la normativa tributaria con facilidad.	Completo – Proporciona amplias y grandes funcionalidades empresariales y optimizan los procesos.
Plataforma informática estable y veloz.	Fiable – Está construido sobre una base probada de tecnología y software de SAP.
Los módulos del sistema se dividen en: <ul style="list-style-type: none"> - Banco - Facturación y Cuentas por cobrar - Compras y Cuentas por pagar - Inventario - Contabilidad - Nómina 	Incluye las siguientes funciones: <ul style="list-style-type: none"> - Contabilidad y Finanzas - Ventas y servicios - Aprovisionamiento y ejecución logística - Gestión de inventarios. - Gestión de Capital Humano. - Desarrollo y fabricación de productos. - Informe Corporativos - Marketing - Ventas - Servicio - Centro de Interacción - Informes y análisis
Cuenta con el Certificado Microsoft Gold que es el aval de que los software funcionan correctamente y bajo los más exigentes estándares de calidad exigidos por Microsoft.	SAP es considerada como el tercer proveedor independiente de software del mundo (tras Microsoft y Oracle) y el mayor fabricante europeo de software.
Los costos de adquisición y renovación son mucho más accesibles.	Predecible – Garantiza una amortización rápida a un costo asequible
Sólo se usa con la información de la compañía.	Permite conectarse con la red de clientes, proveedores y partners empresariales
No es escalable. El sistema es	Escalable: Puede crecer y adaptarse a medida que

estándar. Ofrece diversos módulos en caso de no requerir el sistema completo.	las necesidades van cambiando.
---	--------------------------------

Fuente: Rodríguez, A (2010)

5.2 Análisis de la situación

Tecno Controles Oriente, C.A. se encuentra actualmente en un proceso de evaluación e implementación de nuevas soluciones de tecnología de información con el fin de proveer más valor al negocio y soportar efectivamente sus objetivos y estrategias.

El ambiente de tecnología de información como el que requiere Tecno Controles Oriente, C.A. demanda soluciones que garanticen:

- Alineación de las estrategias internas y externas.
- Integración de sistemas, tecnologías y datos
- Soluciones totales e integradas
- Uso de estándares de la industria
- Uso de tecnologías de punta que provean un mayor nivel competitivo.

El logro de estos retos exige la implantación de capacidades (organización y procesos) e infraestructura (sistemas y tecnología) apropiadas para satisfacer los requerimientos de sus clientes. Para lograr este resultado se hace imprescindible el entendimiento del negocio de la empresa antes de comenzar un proyecto de implementación, con la finalidad estratégica de enfocar la propuesta de solución no en la implementación de los diferentes módulos de un sistema sino en la solución de aquellas áreas

de negocio que son críticas para la empresa.

Aspectos de trascendental importancia para la empresa son los siguientes:

- El proceso de ventas es un proceso relativamente sencillo, sin embargo, requiere de validaciones relativas a la capacidad de pago de los clientes, del uso de fechas reales de entrega de los productos a los clientes, las cuales son usadas posteriormente para manejar las condiciones de cobranzas de los mismos y las garantías.
- El proceso de servicios, debe controlar el manejo de garantías de cada uno de los equipos, el mantenimiento a los mismos, piezas cambiadas en cada uno de los mantenimientos y el detalle de cada entrada por servicio.
- El proceso de compras, por otra parte, implica adquisiciones a nivel nacional e internacional, lo que genera la necesidad de integrar todos los aspectos relativos a la compra, especialmente los temas relativos a impuestos, tasas de importación, cálculo de costos de importación y costos unitarios realistas, pagos en divisas y devoluciones de mercancía. Parte importante de este proceso es la inclusión de los tiempos de entrega en el asistente de planificación.
- Manejo de comisiones, el cual es generado mediante las siguientes premisas:
 - o % Fijo por línea de Producto.
 - o % Por tipo de cliente.
 - o % Por Vendedor

- Múltiples Vendedores
- Múltiples Comisiones

5.3 Beneficios para Tecno Controles Oriente, C.A. que genera el uso del Sistema SAP

El sistema se trata de una aplicación de software completa e integrada, por lo que elimina el costo y los inconvenientes de integrar varias aplicaciones independientes. Su interfaz intuitiva y su amplia capacidad de configuración reducen la complejidad informática de implementación y de mantenimiento continuo.

El SAP es flexible, permite innovar y añadir funciones al software de ser necesario. Estos paquetes de mejoras sustituyen las actualizaciones y permiten ampliar e innovar sin interrumpir el funcionamiento de la empresa. Se puede crear y diseñar nuevos procesos, implementar aplicaciones individuales en función del presupuesto o del alcance, e integrar soluciones de otros proveedores que cubran necesidades específicas. Lo primordial es mantener la información resguardada en vista que esta constituye un activo básico de la organización, que le permite ser competitivo en el mercado.

Permite contar con información actualizada del inventario y ventas para la toma de decisiones correctas y oportunas.

Las aplicaciones de SAP ayudan a mejorar la visibilidad de las operaciones y ofrecen una sola versión de la información de la empresa para mejorar la toma de decisiones. A través de la conexión de las operaciones de los distintos departamentos se puede crear y alinear planes, presupuestos e informes operativos en toda la organización.

Establecimiento de procesos administrativos más cortos, estándares y expeditos, que incorporen los mejores modelos operativos y prácticas de negocios disponibles.

Ayuda a gestionar el ciclo completo desde el pedido hasta el pago, incluyendo recibos, facturas y devoluciones.

También ayuda a gestionar el libro mayor, los diarios, los presupuestos y los acreedores y deudores. Puede llevar a cabo todas las actividades bancarias, incluyendo el tratamiento de pagos con cheque, en efectivo, así como conciliar varias cuentas y crear informes financieros de pérdidas y ganancias, flujo de caja y vencimientos. También puede actualizar las contabilizaciones en cuenta en el momento exacto en que se produzcan los sucesos empresariales relevantes.

Aumento de la productividad del personal, eliminando reingresos y múltiples circuitos de información, y optimizando el uso de los recursos humanos.

Liberación de tiempo de los ejecutivos mediante la automatización de tareas rutinarias.

Los directivos pueden realizar un seguimiento preciso de ingresos, costos y márgenes de beneficio para poder evaluar el rendimiento empresarial y determinar el modo de mejorarlo.

Disponibilidad de información en línea, única y confiable, que permita gestionar la empresa al nivel de detalle requerido y que soporte la toma de decisiones.

Permite incrementar la integridad de los procesos y la eficiencia empresarial, permite utilizar la cadena de suministro y la información de ventas de los proveedores, distribuidores y clientes para mejorar las operaciones. Integración de la información entre las diferentes áreas de la empresa.

La aplicación permite utilizar herramientas basadas en web, lo que le admite al equipo de ventas acceder a la información de los clientes desde cualquier parte y en cualquier momento, lo que aumenta su capacidad de respuesta ante las necesidades de los clientes. Lo que incrementa sustancialmente el nivel de satisfacción de los clientes y reaccionar a tiempo ante las demandas del mercado.

La información emitida por el sistema, sirven de apoyo en el proceso de toma de decisiones, tiene la propiedad de ser recolectores de información, ya que el uso del mismo suele lograr ahorros significativos de mano de obra, debido a que sintetizan tareas operativas de la empresa.

La información es básica en el proceso decisorio ya que al proveer a cada nivel o posición de la organización con toda la información necesaria para realizar su trabajo permite una mejor calidad en las decisiones que se tomen en la organización.

El propósito fundamental del sistema es proporcionar información para la toma de decisiones gerenciales por parte de la administración por cuanto le sirve para planear, controlar y producir informes a solicitud de elementos externos.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Una vez finalizado el desarrollo de esta investigación, se puede llegar a las siguientes conclusiones y recomendaciones.

6.1 Conclusiones

La empresa Tecno Controles Oriente, C.A., es una organización que ha estado orientada al desarrollo y crecimiento en el tiempo, es por ello que tiene la necesidad perentoria de contar con un Sistema de Información, que le permita optimizar el mejoramiento de los distintos procesos que maneja, para alcanzar las metas planteadas, le proporcione información clara y confiable que le apoye a la toma de decisiones acertadas y en tiempo real.

Una vez realizado las indagaciones al personal de Finanzas y Contabilidad se determinó que el Sistema GALAC, ha presentado numerosas debilidades y fallas, interrumpiendo el flujo de información y ocasionando que la organización desconfíe de la misma y postergue el proceso decisorio. El escaso e inadecuado manejo de la información dificulta la toma de decisiones efectiva.

Se determinó que el propósito fundamental del sistema SAP es proporcionar información adecuada, oportuna y al nivel de detalle requerido para soportar la toma de decisiones gerenciales.

Asimismo se estableció que la información constituye uno de los

activos más importantes de la empresa, y es por ello que debe tenerse bien resguardada. De allí que el SAP ofrece integrar la información de los distintos departamentos de la empresa bajo una misma plataforma. Teniendo en cuenta que la calidad de la información está estrechamente relacionada con las decisiones gerenciales efectivas.

6.2 Recomendaciones

Se recomienda aplicar un Sistema de Información que permita la optimización de la toma de decisiones gerenciales, y de tal manera disminuir la incertidumbre de ciertas decisiones y evaluar su impacto para ejecutar la función de planeación.

Se sugiere, además, implantar un Sistema de Información para disponer de información con el mayor valor posible que facilite el proceso administrativo y financiero de la empresa.

Como recomendación final se aconseja invertir en la adquisición del Sistema SAP, en vista que representa la herramienta que integra y mejora el manejo de la información de toda la organización, ofreciendo mayores ventajas en el proceso de toma de decisiones asertivas y en el menor tiempo posible, permitiéndole ser más competitiva y por ende incrementar sus utilidades.

BIBLIOGRAFÍA

Libros de Texto

Arias, F. (2006). El Proyecto de Investigación: Introducción a la Metodología Científica (5a ed.). Caracas, Venezuela: Editorial Episteme.

BIRD, J. (1992). Ejecutivo de Sistemas de Información. Manual de Gestión. Oxford: Blackwell.

BROWNE, M. (1993). Toma de Decisiones Organizacional y la información. Boston: Ablex Publishing.

CARTER, G. (1992). Construcción de Sistemas de Apoyo a las Decisiones Organizacionales. Santa Mónica: Editorial Academic Press.

CHAÍN C (1996). Gestión de información en las organizaciones. España: Editorial Murcia.

EMERY, C. (1990). Sistemas de información para la dirección. El recurso estratégico crítico. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

GIL, I. (1997). Sistemas y Tecnologías de la Información para la Gestión. Madrid: Editorial McGraw-Hill.

HARRISON, E. (1987). El Proceso de Toma de Decisiones Gerenciales. Boston: Editorial Houghton-Mifflin,

IVANCEVICH, J. (1997). Gestión, Calidad y Competitividad. Madrid: Editorial McGraw-Hill

SAMUELSON, K. (1977). Sistemas de información y redes. Amsterdam: North Holland.

SENN, A. (1992). Análisis y diseño de sistemas de información. México: McGraw-Hill.

SIMON, H.A. (1957). Modelos de hombre. Sociales y racional. New York: John Wiley,

Stoner J. y Wankel C. (1989). Administración, México, Prentice Hall Hispanoamericana.

TURBAN, E. (1993) Ayuda a la decisión y el sistema de expertos: Los sistemas de gestión de apoyo. New York: Macmillian.

Trabajos Académicos

Brito, A (1995). "Sistema de Información para la Toma de Decisiones Estratégicas en la Empresa Fanbra, C.A". Tesis de grado para optar al título de Especialista en Gerencia Empresarial presentado a la Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado. Barquisimeto, Estado Lara.

Marin, E (2001). "Sistema de Información para la Toma de Decisiones Gerenciales en Instituciones Públicas Universitarias de Barquisimeto. Caso: Instituto Experimental de Tecnología Andrés Eloy Blanco" Tesis de grado para optar al título de Magíster Scientiarum en Gerencia Empresarial

presentado a la Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado” Barquisimeto, Estado Lara

Perdomo A., (1998). “Diseño de un Sistema de Información como herramienta para la toma de decisiones estratégicas de las Pymes”. Tesis de Grado para optar a la Licenciatura en Contaduría Pública. Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado” Barquisimeto, Estado Lara.

Perdomo M, (1998). “Uso Estratégico de la información como Ventaja Competitiva para la Toma de Decisiones en las Pymes”. Tesis de grado para optar al título de Magíster Scientiarum en Gerencia Empresarial. Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado” Barquisimeto, Estado Lara.

Fuentes Electrónicas

Catacora, F. (2001). Importancia de los Sistemas [Libro en línea]. Consultado el 01 de diciembre de 2009 Disponible en: http://www.fernandocatacora.com/vs/libros/catacora_sistemas_01.pdf

Laudon y Laudon (2006). Sistemas de Información Gerencial [Libro en línea]. Consultado el 29 de diciembre de 2009 Disponible en: <http://ellibrolibre.com.ar/descargas/laudon.pdf>

Galac Software [Página Web en línea] Consultado el 15 de Octubre de 2009 Disponible en: <http://www.galac.com>

Tecno Controles Oriente, C.A. Disponible en: <http://www.tecnocontrolesorientec.com/empresa1.html> [Página Web]. Consultado el 20 de Octubre de 2009

SAP Bussines One [Página Web en línea] Consultado el 25 de Octubre
de 2009 Disponible en:
http://www.quintec.cl/UserFiles/P0001/File/SAP_Business_One.pdf

Otros Documentos:

Burt P. y KINNUCAN, (1990). Información de modelos y técnicas de modelización de Sistemas de Información. Examen anual de Ciencias de la Información y Tecnología, vol. 25.

CODINA, L. (1996). La investigación en sistemas de información. En TRAMULLAS, Jesús. (Ed.) Actas del Seminario Tendencias de Investigación en Documentación. Zaragoza: Universidad de Zaragoza.

PREEDY, D. (1990) La teoría y la utilización práctica de los Sistemas de Información Ejecutiva. Revista Internacional de Gestión de la Información, vol. 10.

LÓPEZ, J. (1991) El desarrollo de los sistemas de información y documentación. Cuadernos de la EUBD, vol. 1, nº 1.

TRAMULLAS J. (1997). Los sistemas de información: una reflexión sobre información, sistema y documentación. Revista General de Información y Documentación. vol. 7, nº 1.

YANG, H. (1995). Información / conocimiento Adquisiciones métodos para sistemas de soporte de decisiones y sistemas expertos. Tratamiento de la Información y Gestión, vol. 31, nº 1.

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO

TITULO	Estudio comparativo de los Sistemas Computarizados de Información Financiera (GALAC y SAP) en la Empresa "Tecno Controles Oriente, C.A" y su Influencia en la Toma de Decisiones
SUBTITULO	

AUTOR (ES):

APELLIDOS Y NOMBRES	CDIGO CULAC / E MAIL
Alejandra Rodríguez	CVLAC: 16.287.155 E_MAIL: avrc16@hotmail.com
	CVLAC: E_MAIL:

PALÁBRAS O FRASES CLAVES:

Sistemas Computarizados

Información Financiera

GALAC

SAP

Tecno Controles Oriente

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO

ÁREA	SUBÁREA
Escuela de Ciencias Administrativas	Departamento De Contaduría Pública

RESUMEN (ABSTRACT):

Tecno Controles Oriente, C.A. es una empresa con 21 años en el mercado. Esta se ha visto en la necesidad de mejorar, simplificar y automatizar sus procesos administrativos – contables, mediante la implantación de sistemas computarizados. Este trabajo tiene como objetivo principal estudiar comparativamente los sistemas (GALAC y SAP) en la Empresa “Tecno Controles Oriente, C.A” y su influencia en la toma de decisiones. En la presente investigación se realizaron interacciones con actores claves, al personal del departamento de administración y Finanzas que labora en la empresa, observación directa, entre otros. Llegándose a la conclusión que la empresa tiene la necesidad perentoria de contar con un Sistema de Información, que le permita optimizar el mejoramiento de los distintos procesos que maneja, para alcanzar las metas planteadas, le proporcione información clara y confiable que le apoye a la toma de decisiones acertadas y en tiempo real.

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO

CONTRIBUIDORES:

APELLIDOS Y NOMBRES	ROL / CÓDIGO CVLAC / E_MAIL				
	ROL	CA	AS	TU X	JU
Yoselina Rondòn	CVLAC:	8.256.434			
	E_MAIL	yoselina1@hotmail.com			
	E_MAIL				
	ROL	CA	AS	TU	JU X
Rommel Pugas Cedeño	CVLAC:	3.172.897			
	E_MAIL	rommel_pugas@hotmail.com			
	E_MAIL				
	ROL	CA	AS	TU	JU X
Angelo Torella	CVLAC:	8.899.260			
	E_MAIL	angelo.torella@gmail.com			
	E_MAIL				
	ROL	CA	AS	TU	JU X

FECHA DE DISCUSIÓN Y APROBACIÓN:

2010	08	12
AÑO	MES	DÍA

LENGUAJE. SPA

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO

ARCHIVO (S):

NOMBRE DE ARCHIVO	TIPO MIME
TESIS. Sistemas computarizados.doc	Application/Microsoft Word

CARACTERES EN LOS NOMBRES DE LOS ARCHIVOS: A B C D E F G H
I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z. a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v
w x y z. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9.

ALCANCE

ESPACIAL: _____ (OPCIONAL)

TEMPORAL: _____ (OPCIONAL)

TÍTULO O GRADO ASOCIADO CON EL TRABAJO:

Licenciado En Contaduría Pública

NIVEL ASOCIADO CON EL TRABAJO:

Pregrado

ÁREA DE ESTUDIO:

Departamento de contaduría pública

INSTITUCIÓN:

Universidad de Oriente / Núcleo Anzoátegui

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO

DERECHOS

De acuerdo al Reglamento de Trabajo de Grado en su Artículo N° 41 se establece lo siguiente: “Los trabajos de Grado son exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente y sólo podrá ser utilizado a otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quien lo participara debidamente al Consejo Universitario”.

Alejandra Rodríguez

AUTOR

Yoselina Rondón

TUTOR

Rommel Pugas Cedeño

JURADO

Angelo Torella

JURADO

POR LA SUBCOMISION DE TESIS