

**INFORME DE PASANTÍA**

**ALMACÉN SUPERMARKAS S.A.S**

**GREICE LIZET PETRO FERNÁNDEZ**

**TUTOR DOCENTE: JESÚS GALLEGO**

**TUTOR ENTIDAD: ENITH OTERO**

**ADMINISTRACIÓN EN FINANZAS Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**CIENCIAS ECONÓMICAS JURÍDICAS Y ADMINISTRATIVAS**

**MONTERÍA CÓRDOBA**

**PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN NUEVO SISTEMA DE  
INFORMACIÓN EN EL ÁREA DE CARTERA DEL ALMACÉN SUPERMARKAS  
S.A.S**

**ALMACÉN SUPERMARKAS S.A.S**

**GREICE LIZET PETRO FERNÁNDEZ**

**TUTOR DOCENTE: JESÚS GALLEGO**

**TUTOR ENTIDAD: ENITH OTERO**

**ADMINISTRACIÓN EN FINANZAS Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**CIENCIAS ECONÓMICAS JURÍDICAS Y ADMINISTRATIVAS**

**MONTERÍA CÓRDOBA**

**1. CONSTANCIA Y APROBACIÓN DE TUTORES**

**Nota de aceptación**

---

---

---

---

**Asesor**

---

**Asesor**

---

**Jurado**

---

**Jurado**

**FECHA**

## 2. DEDICATORIA

*Sería impropio no dedicar este trabajo primeramente a Dios, por estar presente de algún modo en cada momento de mi vida, hasta convertirme en lo que soy hoy y lo que seré después.*

*A mi madre, por haberme brindado apoyo y ser pieza fundamental en el inicio de este viaje por la educación superior.*

*A mi abuela, por haberme sujetado fuerte aun sin saberlo en los momentos que más necesitaba de fuerzas para continuar.*

*A Monse, porque el recuerdo vivo de su ser me ha alentado a descubrir que existen cosas con más valor que las que he conocido a lo largo de mi vida.*

*A mí, por siempre prevalecer ante las adversidades, por las grandes fortalezas que poseo y los dones con los cuales imparto al mundo y a las personas que me rodean, un poco de lo que Dios depositó en mí*

*A todos, gracias.*

*“Dreams don't work unless you do”*

## TABLA DE CONTENIDO

1.	CONSTANCIA Y APROBACIÓN DE TUTORES.....	3
2.	DEDICATORIA .....	4
3.	INTRODUCCIÓN .....	7
4.	OBJETIVOS DE LA PASANTÍA O PRÁCTICA .....	9
4.1	OBJETIVO GENERAL .....	9
4.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	9
5	DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD .....	9
5.1	NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN: .....	9
5.2	MISIÓN.....	10
5.2.1	VISIÓN.....	10
5.3	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL: ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LA EMPRESA .....	11
5.4	ACTIVIDADES DE LA ENTIDAD .....	11
6.	DESCRIPCIÓN DE LA DEPENDENCIA DONDE REALIZÓ LA PASANTÍA .....	12
6.1	ORGANIGRAMA .....	13
6.2	FUNCIONES.....	14
7	CAPITULO III ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE LA PRACTICA O PASANTÍA .....	14
7.1	DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL Y SU DIAGNOSTICO.....	14
7.2	DESCRIPCIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	16
7.3	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	18
7.4	JUSTIFICACIÓN .....	18
7.5	METODOLOGÍA .....	19
7.6	PLAN DE TRABAJO .....	20
7.7	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	21
7.8	DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LAS ACTIVIDADES.....	23
8.	PROPUESTA DE MEJORAMIENTO .....	24
8.1	DISEÑO DE ESQUEMA PARA LA REALIZACIÓN DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN .....	25
9.	CONCLUSIÓN.....	31
10.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	34
11.	ANEXOS .....	35

**TABLA DE ILUSTRACIONES**

Ilustración 1 .....	11
Ilustración 2 .....	13
Ilustración 3 .....	22
Ilustración 4 .....	29

**TABLA DE ANEXOS**

Anexo 1 .....	35
Anexo 2 .....	35
Anexo 3 .....	36

### 3. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo se desarrolló como una actividad de práctica empresarial establecida por la universidad de Córdoba para el programa de administración en finanzas y negocios internacionales y para el cual fue seleccionado el almacén SUPERMARKAS S.A.S en la ciudad de Sahagún, Córdoba. En el desarrollo de este informe se tratan temas específicos sobre la funcionalidad de la organización y estructura organizacional, teniendo en cuenta las actividades asociadas a la dependencia donde se realizaron las funciones demandadas. Por consiguiente, se especifica el método de solución a la problemática y se anexa evidencias sobre el tiempo y los recursos de los cuales se dispuso para cumplir a cabalidad los deberes para con el almacén.

Este proceso de prácticas fue desarrollado a fin de detectar falencias en el área de cartera y brindar una posible solución mediante una propuesta que incentive el avance y la mejora continua a la organización, por lo que se buscara brindar una solución a los problemas por los cuales el almacén atraviesa mes a mes, frente a sus cuentas al momento del recaudo y tiempos de cobro, incentivando al desarrollo de mejores herramientas que permitan que la organización se mantenga a flote a través del tiempo.

Así como lo establece Hernández (2003) Durante los últimos años los sistemas de información constituyen uno de los principales ámbitos de estudio en el área de organización de empresas. El entorno donde las compañías desarrollan sus actividades se vuelve cada vez más complejo. La creciente globalización, el proceso de internacionalización de la empresa, el incremento de la competencia en los mercados de bienes y servicios, la rapidez en el desarrollo de las tecnologías de información, el aumento de la incertidumbre en el entorno y la reducción de los ciclos de vida de los productos originan que la información se convierta en un elemento clave para la

gestión, así como para la supervivencia y crecimiento de la organización empresarial.

(P.1)

Esta área tiene como finalidad hacer un recaudo mensual y llevar un control lo más preciso posible sobre sus cuentas, lo que permite conocer la totalidad del dinero recaudado cada mes al momento del cierre. Para ello se dispone de ciertas herramientas informáticas para que el trabajo de cada mes sea efectuado con éxito, en contraste con esto, teniendo presente que para cumplir con los objetivos del almacén, las herramientas de las que dispone no presentan las opciones que son requeridas por los usuarios para cumplir con este objetivo, por lo cual se establece la **“PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN NUEVO SISTEMA DE INFORMACIÓN EN EL ÁREA DE CARTERA DEL ALMACÉN SUPERMARKAS S.A.S”**.

En este contexto, el presente documento pretende mediante una propuesta de innovación brindar al almacén SUPERMARKAS la opción de implementar en sus entidades un nuevo sistema que ofrezca mejor un mejor diseño, con mejores actualizaciones y opciones como mecanismos para optimizar el trabajo de los usuarios y que a su vez permita contribuir al desarrollo económico en múltiples espacios. De igual forma, el contenido del informe cuenta con una estructura vislumbrada a través de capítulos que permitirán comprender y abordar los aspectos generales de la entidad donde se desarrolló el presente trabajo a través de la metodología utilizada para lograr el desarrollo y dar viabilidad a la propuesta planteada.

## **4. OBJETIVOS DE LA PASANTÍA O PRÁCTICA**

### **4.1 OBJETIVO GENERAL**

- 4.1.1 Diseñar una propuesta para la implementación de un nuevo sistema de información en el departamento de cartera que optimice los tiempos en el área de recaudo del almacén SUPERMARKAS S.A.S

### **4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- 4.2.1 Hacer un diagnóstico sobre los eventos adversos presentados en el almacén SUPERMARKAS S.A.S
- 4.2.2 Establecer un plan de mejoramiento en el proceso de la información sobre los clientes en el almacén SUPERMARKAS S.A.S
- 4.2.3 Elaborar una propuesta que fortalezca a través de las herramientas informáticas la optimización del tiempo de cobro y la organización de recaudo al cierre.
- 4.2.4 Diseñar un esquema funcional para la realización de un nuevo sistema de información en el almacén SUPERMARKAS S.A.S

## **5 DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD**

### **5.1 NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN: ALMACÉN SUPERMARKAS S.A.S**

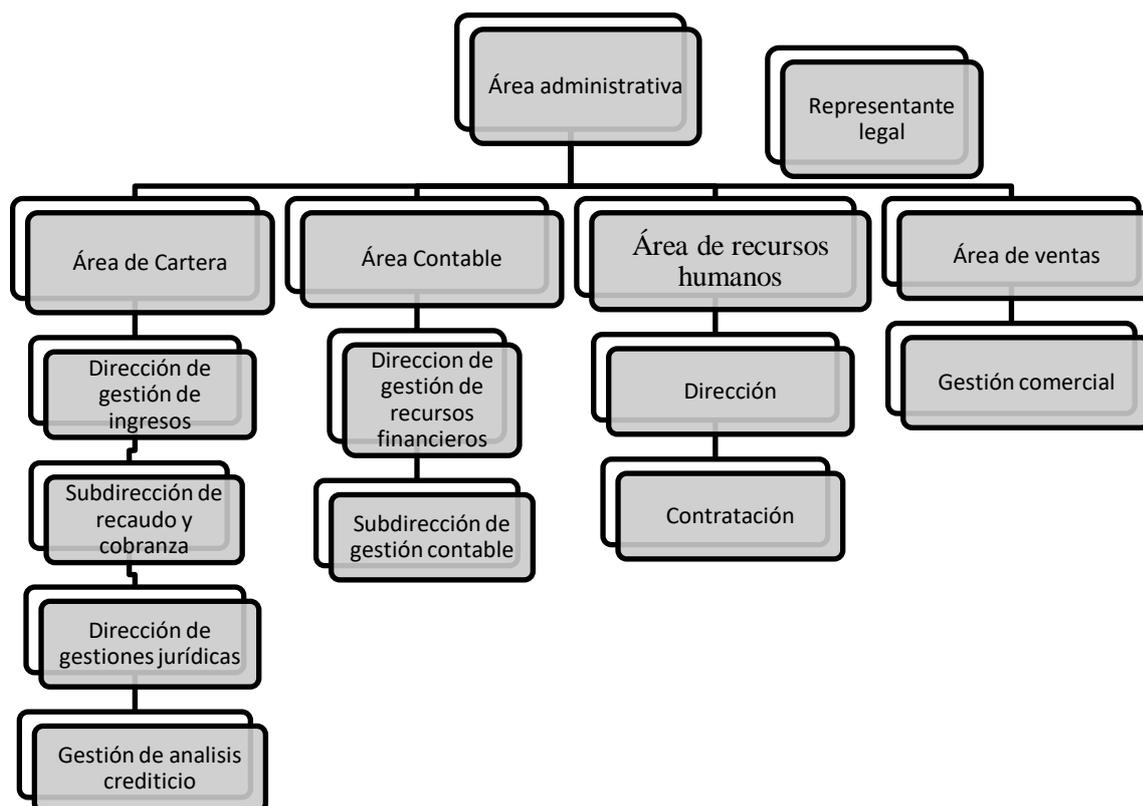
## **5.2 MISIÓN**

Comercializar al por menor electrodomésticos y gasodomesticos, muebles y equipos de iluminación en establecimientos especializados en diferentes departamentos de la costa norte colombiana.

### **5.2.1 VISIÓN**

Almacén SUPERMARKAS S.A.S, aspira a ser una de las empresas con mayor crecimiento exponencial en la comercialización de electrodomésticos y gasodomesticos, muebles y equipos de iluminación en establecimientos especializados en gran parte del territorio colombiano.

### 5.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL: ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LA EMPRESA



*Ilustración 1 Organigrama funcional de la empresa.*

*Fuente: Almacenes SUPERMARKAS S.A.S.*

### 5.4 ACTIVIDADES DE LA ENTIDAD

Almacenes SUPERMARKAS, realiza comercio al por menor de electrodomésticos y gasodomesticos, muebles y equipos de iluminación en establecimientos especializados entre

los departamentos de Córdoba y Sucre. Fue registrado en la cámara de comercio el 03 de septiembre de 2015 como persona jurídica. Esta microempresa tiene como objeto social, la venta de electrodomésticos y muebles para el hogar. Asimismo, el almacén SUPERMARKAS, puede realizar otro tipo de actividades económicas en el interior del país y en el extranjero según su registro mercantil. Cuenta con sucursales distribuidas entre el departamento de Córdoba y Sucre. Actualmente las sucursales que están trabajando en los dos departamentos se ubican y denominan; ALMACÉN SUPERMARKAS S.A.S, sede central SAHAGÚN, ALMACÉN SUPERMARKAS S.A.S, sede CIÉNAGA DE ORO, ALMACÉN SUPERMARKAS S.A.S, sede MOMÍL, ALMACÉN SUPERMARKAS S.A.S, sede PUEBLO NUEVO, ALMACÉN SUPERMARKAS S.A.S, sede LA UNIÓN y cuentas distribuidas en Lorica, San Andrés de Sotavento y Tuchín.

## **6. DESCRIPCIÓN DE LA DEPENDENCIA DONDE REALIZÓ LA PASANTÍA**

El área de cartera de almacén SUPERMARKAS, sede central SAHAGÚN, con el fin de mantener la buena administración del flujo de dinero es la encargada de mantener la liquidez y solvencia del almacén que ingresa a la entidad por medio del recaudo. El área se encuentra conformada, por analistas de crédito, abogados, y supervisores que mantienen informados a la entidad sobre cualquier anomalía que presenten los clientes frente al incumplimiento de sus contratos. Del mismo modo, es la encargada de realizar los cobros pertinentes a clientes y mantenerlos informados sobre sus demoras, ausencias de pagos y reportes a los cuales se vean comprometidos.

## 6.1 ORGANIGRAMA



*Ilustración 2 Organigrama, área de cartera.*

*Fuente: Almacenes SUPERMARKAS S.A.S.*

## **6.2 FUNCIONES**

- Otorgación de créditos a solicitantes.
- Estudio sobre la situación actual del estado financiero del posible comprador y codeudor sobre el respaldo que tendría al adquirir el crédito.
- Monitoreo de contratos y clientes.
- Actualización de contratos en todas las sedes.
- Realizar los cobros a los clientes que se mantienen en mora en todas las sedes.
- Actuar frente a los casos legales.
- Reportar a data crédito.

## **7 CAPITULO III ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE LA PRACTICA O PASANTÍA**

### **7.1 DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL Y SU DIAGNOSTICO**

El almacén SUPERMARKAS a través de los años, ha obtenido un reconocimiento en la ciudadanía por sus líderes administrativos y la ejecución de sus actividades que mes a mes atrae a múltiples clientes a la celebración de nuevos contratos de ventas. En el transcurso de la pasantía, se pudo observar el flujo de contratos nuevos que ingresaban al área de cartera. Estos requieren de un estudio previo para la aprobación y legalización por parte del jefe del área, puesto que los vendedores ofrecen el producto a los clientes, pero el convenio no se realiza en su totalidad hasta ser inspeccionado por el analista de crédito en compañía de la jefa de cartera sobre el respaldo y el estado de crédito que el posible comprador y su codeudor pueda ofrecer como garantía al almacén. Estas bases son importantes y determinan

el trabajo que el área de cartera deberá hacer a través de los meses siguientes a estos clientes para finalizar la totalidad de la deuda y cumplir con sus obligaciones.

Actualmente el almacén SUPERMARKAS cuenta con un sistema de información de cuentas por cobrar y contratos, físico manual y electrónico. El sistema electrónico se encuentra implementado en todos los dispositivos (computadores) del almacén; cuenta con varias opciones según su área como lo son; facturación, cartera, inventario, contabilidad, compras, ventas, entre otros. Este sistema está desarrollado a través del navegador Internet Explorer y ha estado en funcionamiento por más de diez años. Por otro lado el sistema manual, son los contratos con los datos del cliente que contiene un espacio de control de los abonos, número de recibo, número de cuota, fecha y el saldo restante. Estos contratos se encuentran organizados en un archivero de madera, el cual se encuentra marcado con la zona y el nombre del cobrador correspondiente. Estos archiveros contienen entre 350 hasta 450 contratos y siempre que se lleve a cabo una venta ingresaran a su zona aumentando el número de contratos que se deben monitorear. Los inventarios sobre el dinero que se encuentra en circulación dentro de la entidad al cabo del cierre, son realizados de manera manual, consultados uno a uno a través del sistema con un código específico que cada contrato contiene en la parte superior. De este modo, cuando se ingresa al sistema el código del contrato de una zona específica, se conocerá a detalle los meses de atraso, cuotas vencidas, y la cantidad de saldo en mora que tiene el comprador. Cuando se trata de actualización de contratos manuales se consulta el código al sistema y se transcribe al formato escrito para mantenerlos al día y actualizados en ambos formatos. Esto debido a que los pagos en el área de facturación se transcriben directamente en el sistema electrónico y así el área de cartera puede monitorear el movimiento de las cuentas y hacer la actualización manual al contrato físico. Del mismo modo, el área de facturación transcribe manualmente un recibo de pago con la zona, número de recibo y datos del cliente a la fecha, que posteriormente se utilizaran

como sustento para actualizar con más seguridad los contratos de los archiveros. Así, y cada final de mes, cartera hace un cierre con el total de la cantidad de dinero que ingresó al almacén y a cada sede producto del trabajo en conjunto de cobradores puerta a puerta, las llamadas y visitas por parte del departamento a los clientes que se detectaron en el transcurso del mes.

## **DIAGNOSTICO**

Con relación a lo mencionado anteriormente, se encontraron falencias en cuanto al sistema que maneja la entidad para realizar sus funciones

- El método utilizado para la detección de las cuentas consume gran parte del tiempo.
- La priorización de zonas específicas frente a otras, infiere a pérdidas para el almacén.
- El uso de este sistema mantiene al almacén en tiempos de antaño y fuera del proceso de la mejora continua teniendo en cuenta el crecimiento que ha tenido a través de los años.

## **7.2 DESCRIPCIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

El almacén SUPERMARKAS S.A.S cuenta con sistema de información a través del navegador Internet Explorer, para fines de registro y consulta de las cuentas de clientes. En el tiempo correspondiente a la práctica se evidenciaron potenciales problemas sobre el sistema actual que atrasaban el cobro o el ingreso de dinero al almacén al momento del cierre, alejando las metas que mensualmente se propone el almacén para cumplir. En este sistema se detectaron falencias de índole general, que entorpecen el funcionamiento de todas las áreas de la entidad, pero que en su respectiva línea enfocaremos al área de recaudo o cobranza de la organización. Entre las falencias encontradas y el mayor problema del departamento, se da en

que el sistema de información actual marca la fecha atrasada en que el cliente debe acercarse a hacer el pago respectivo de su cuota, pero no emite alerta o notificaciones sobre esta, solo al ingresar al sistema y digitar en el buscador el número de contrato se conoce si el cliente está atrasado y cuáles son los meses que lo adeudan. Pero para poder lograr reconocer uno de estos casos es necesario examinar manualmente uno a uno cada archivero que contiene los contratos establecidos por zonas, para así determinar aquellos en estado de mora y proceder a hacer los llamados y los métodos de cobro correspondientes. La examinación uno a uno y el seguimiento que se debe hacer a un solo archivero consume gran parte de días, inclusive semanas donde se hace un enfoque a una cantidad determinada de clientes del archivero (aquellos con tres, cuatro y hasta cinco meses de cuotas atrasadas) Con el pasar del tiempo, el sistema se ha desactualizado frente al avance tecnológico y las necesidades y obligaciones que la organización presenta hoy en día. Esto debido a que todos los contratos de ventas que se realizan en las sedes son enviados para ser archivados en el área de cartera central, Sahagún. Por lo cual se hace necesaria la implementación de nuevos métodos que vayan acorde a la magnitud de trabajo que se desarrolla en el área.

La gran cantidad de contratos que maneja la sede central y la detección de clientes y contratos en deuda implica el uso de un tiempo significativo de búsquedas en la zona, que además requiere de herramientas de interfaz rápida y didáctica, así como se evidenció en los tiempos de la pasantía, donde se observó cómo se trabajaban zonas específicas mientras que otras zonas que también requerían de un monitoreo y presencia por parte del departamento, no entraban en gran magnitud en términos de dinero al cierre de cartera.

Otra muestra de las fallas en el sistema de información se presentan en los errores en la transcripción de los datos de un cliente, el sistema no permite la edición de la información como lo son; los números de teléfono, dirección o nombres, en caso de que el cliente cambie sus datos de contacto, o el artículo pase a otro deudor. Las molestias ante estos problemas del

sistema, también se ven reflejados en consecuencias para los vendedores, pues al pasar el tiempo en que un cliente ha dejado de proveer y sea necesario la retención de los artículos, los vendedores deben hacer frente ante los costos y los gastos que implique para el almacén la pérdida del dinero, generando conflictos entre las distintas áreas. Aun así y anterior a este proceso, al detectar al cliente al que se debe hacer seguimiento, la organización utiliza los métodos de cobranza como lo son; llamadas telefónicas y mensajería a través de WhatsApp donde se comunica al cliente que debe acercarse a la entidad a hacer los pagos correspondientes a su atraso o si lo desea enviar un cobrador a recoger el dinero correspondiente a los meses o al tiempo que lo adeudan. Todo esto con el fin de lograr mediar y llegar a un acuerdo que consume varios días de negociación entre las partes.

### **7.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

Detectadas las falencias en el sistema de información del almacén y conociendo la funcionalidad y los beneficios que las herramientas tecnológicas brindan a las organizaciones para el cumplimiento de sus metas, surge un interrogante ¿Qué beneficios tendría la implementación de un nuevo sistema de información en la gestión de operaciones del área de cartera en el almacén SUPERMARKAS?

### **7.4 JUSTIFICACIÓN**

A raíz de la situación actual que presenta el almacén, sobre las fallas que entorpecen al recaudo mensual, se pretende generar una propuesta atractiva planteada bajo las estrategias que el proceso de mejora continua aporta a las organizaciones para continuar ofreciendo sus productos y servicios eficientemente, a través de la permanente gestión y perfeccionamiento de los procesos que se llevan a cabo en una organización. Este trabajo contiene fundamentos importantes centrados en lograr una solvencia económica óptima en el departamento de cartera, haciendo de los procesos un mecanismo de información transmisible al instante a las

autoridades y entes competentes para la resolución de la problemática en el menor tiempo posible. De este modo, esta investigación contribuirá al incentivo del desarrollo tecnológico que favorezca la liquidez y solvencia del almacén con un control a tiempo real sobre el movimiento de las cuentas. Este sistema consistirá en un mecanismo de información actualizado y con herramientas didácticas que faciliten el manejo de la información y dé cabida a opciones que son necesarias y que se requieren para trabajar de forma eficaz.

En concordancia con la justificación del problema, es fundamental que la entidad cuente con un sistema que proporcione información oportuna y en un tiempo real, para poder observar el comportamiento que desde el instante en que lo notifique el sistema, tendrán las cuentas suscritas al almacén y no esperar a final del recaudo para detectar falencias en el proceso de cobro y casos de cuentas sin movimientos que afecten a sus ingresos.

Por lo anterior, se pretende generar una mejor gestión en el área de cartera, mediante la inserción de programas que cuenten con las herramientas necesarias que trabajen acorde a las necesidades y al trabajo que se realiza en el recaudo mensual, contribuyendo al desarrollo económico del almacén y evitando conflictos de índole interno entre los empleados de la entidad.

## **7.5 METODOLOGÍA**

La presente investigación se desarrolla bajo la metodología descriptiva con un enfoque cualitativo.

La naturaleza de los datos manejados en la investigación vendrá condicionada por las técnicas o instrumentos utilizados para recogerlos y por los presupuestos teóricos, filosóficos o metodológicos según los cuales desarrolla el proceso de investigación. Dado que en la investigación cualitativa se suelen utilizar la entrevista, la observación, las

preguntas abiertas presentadas mediante cuestionarios, los diarios, etc. El tipo de datos recogidos suele venir expresado en forma de cadenas verbales y no mediante valores numéricos... [ ] ... De ahí que la mayor parte de los datos que son recogidos en el curso de las investigaciones cualitativas posean como una de sus características más conocidas la de ser expresados en forma de textos. Se trata de datos que reflejan la comprensión de los procesos y las situaciones por parte de los propios participantes en los contextos estudiado. (Rodríguez , Gil, & Garcia, 1996)

En este sentido, con esta se pretende recopilar y analizar la información obtenida a través de las técnicas de observación y observación participativa, monitoreo de área y gestión de operaciones dentro de la entidad, estudiando los datos mediante un contexto cotidiano para abordar las fallas del departamento de cartera. Esta metodología permite identificar un nuevo esquema viable para la recopilación y transmisión de los datos cuyo objetivo será la optimización del recaudo del almacén y mayor crecimiento económico mensual.

## **7.6 PLAN DE TRABAJO**

**TITULO:** PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN NUEVO SISTEMA DE INFORMACIÓN EN EL ÁREA DE CARTERA DEL ALMACÉN SUPERMARKAS S.A.S

Para la realización del presente trabajo fue necesario participar activamente en diversas áreas del departamento. Así como de hacer una observación sobre el comportamiento de las cuentas y la metodología de trabajo de los auxiliares de cartera. Se partió de entrevistas a los distintos integrantes que laboran en él y cuáles serían los métodos que permitan actuar de manera eficiente y eficaz ante las fallas e inconformidades que surgen dentro del área. Esto nos permitirá definir cuál es el impacto que genera la propuesta en el rendimiento del área.

Para desarrollar este plan de trabajo se realizaron las siguientes actividades:



<b>III</b>	<b>Cuadre de cierre</b>															
<b>IV</b>	<b>Identificación del problema</b>															
<b>V</b>	<b>Actualización de los contratos manuales.</b>															
<b>VI</b>	<b>Clasificación de los contratos en los archiveros según la cantidad de cuotas atrasadas.</b>															
<b>VII</b>	<b>Recopilación de información y realización de los avances del informe.</b>															
<b>VIII</b>	<b>Elaboración del informe</b>															
<b>IX</b>	<b>Sustentación</b>															

*Ilustración 3 Cronograma de actividades*

*Fuente: Elaboración propia.*

## 7.8 DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LAS ACTIVIDADES

- I. **Conocimiento de las generalidades de la dependencia y su sistema:** En esta etapa se procedió a hacer una inducción sobre el departamento de cartera en la tercera cuarta semana de marzo, dando conocer las generalidades, y las metas del departamento, así como el manejo del sistema y las funciones de cada uno de los presentes en el área.
- II. **Identificación de cuentas atrasadas a través del sistema:** En esta etapa comprendida en la semana uno del mes de abril, se asignó una zona específica a monitorear, pasando reportes diarios sobre las inconsistencias y los acuerdos con los clientes a través de llamadas, el almacén ya se encontraba en los últimos días del cierre a lo cual la zona contaba con atrasos superiores a 4 cuotas que no alcanzaron a ser saldadas por el esfuerzo de tiempo que se requería para identificar y consultar todos los contratos.
- III. **Cuadre de cierre:** En esta etapa se llamó a los departamentos de cartera de las otras sedes para que hicieran envío de la totalidad de los ingresos que tuvo el almacén y posteriormente elaborar un informe general con la totalidad del dinero.
- IV. **Identificación del problema:** En esta etapa, comprendida mes tras mes, tras el cierre y los llamados a los clientes de zonas asignadas, se evidenció que las metas del almacén variaban según las zonas que se manejaban, se pudo observar que en el mes siguiente se monitoreaban zonas que en el mes y cierre anterior no se le hizo seguimiento. Esto debido al tiempo que tomaba escudriñar en el archivero los códigos para buscar en el sistema si dicho contrato tenía un saldo pendiente o no.
- V. **Actualización de los contratos manuales:** Una vez culminado el cierre de cartera, se procede a la actualización del contrato físico con la información digitada al sistema de los clientes que abonaron cuotas y el saldo restante de la totalidad de la deuda.

- VI. Clasificación de los contratos en los archiveros según la cantidad de cuotas atrasadas:** En conjunto con la actualización de los contratos del archivero se clasifica y se divide con una tablilla marcada el número de cuotas expresadas en días.
- VII. Recopilación de información y realización de los avances del informe:** Una vez identificó el problema se procedió a recopilar toda la información, mediante fuentes de información vinculadas con la problemática a resolver.
- VIII. Elaboración del informe:** En esta etapa comprendida desde la primera semana de abril se procede a la elaboración del presente informe hasta la tercera semana de junio para ultimar detalles y corregir errores para su posterior envío a los jurados y su debida sustentación.
- IX. Sustentación:** Se hace la debida sustentación.

## **8. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO**

De acuerdo a la problemática encontrada en la investigación, se plantea una propuesta que permita al almacén un mayor crecimiento en su calidad y en su rendimiento obteniendo así mejores y mayores resultado. La implementación de un nuevo sistema de información permitirá al almacén, la identificación de las cuentas atrasadas y vencidas en tiempo real. Es decir, que esta propuesta se centra en mejorar las herramientas con las que dispone el almacén para alcanzar los objetivos y metas propuestas internamente. En este sentido, esta propuesta secciona al sistema según las necesidades encontradas en las actividades realizadas. Con un menú a opciones que permitirían un menor desgaste de tiempo para cubrir la totalidad de las zonas cada mes y que también permitan optimizar el tiempo de organización de los archiveros manuales teniendo en sus opciones, un apartado que permita catalogar las cuentas según la cantidad de cuotas atrasadas, para agilizar los tiempos y tener completo

conocimiento al instante de las cuentas que deben ser monitoreadas y a los cuales se les debe hacer visita en busca de solucionar esta problemática.

En este mismo sentido, la implementación de este nuevo sistema permitirá observar a través de una notificación la alerta por mora o fecha vencida a todos aquellos con acceso al sistema. Con la implementación de esta propuesta se busca contribuir y brindar soluciones a aquellos procesos del área de cartera optimizando sus funciones de manera ágil y actualizada, para que al realizar la gestión sobre la información del flujo de dinero en el almacén no existan percances con respecto al tiempo que se requiere y lograr un cierre de cartera superior a las expectativas de los meses anteriores. De igual manera, esta propuesta cubriría los problemas generales que se presentan en el almacén puesto que se encuentra centrada en el avance que las herramientas informáticas nos brindan hoy en día para conocer en tiempo real y a través de notificaciones estas falencias que no permiten que la entidad funcione de manera óptima a la hora del cierre teniendo como repercusión que muchos contratos a fin de mes se muestren sin movimientos de dinero en sus cuentas. Este método permitirá que se optimice el tiempo del sistema de cobro, manteniendo alerta al almacén, al cobrador y al mismo cliente.

Por lo anterior, esta propuesta sigue los lineamientos a la mejora en función de los planteamientos exteriorizados en la descripción del problema y pretende brindar al almacén un crecimiento en niveles tecnológicos y conocimientos sobre la factibilidad que los sistemas de información actuales brindan a las organizaciones en torno a su crecimiento económico.

## **8.1 DISEÑO DE ESQUEMA PARA LA REALIZACIÓN DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN**

Para la implementación de esta propuesta es necesario para el almacén tener en cuenta una metodología para el desarrollo de los sistemas de información y que mencionaremos a continuación que son:

- Planificación
- Especificación de requisitos
- Análisis
- Diseño
- Desarrollo
- Pruebas e implementación

**Fase 1; Planificación.** En esta fase el almacén debe delimitar el ámbito del proyecto, es decir, establecer todo aquello que va a comprender el proyecto, que lineamientos se dejen por fuera, todo a través de la realización de un estudio de viabilidad y riesgos que podrían asociarse al proyecto, así como realizar una estimación de los costos y la disposición de los recursos a las distintas etapas que requiere el la realización y culminación del proyecto.

**Resultados:** En esta fase el almacén debe generar un documento donde se especifique el costo estimado del proyecto.

**Fase 2; Especificación de requisitos:** Como parte fundamental de la especificación de los requisitos del sistema se debe conseguir que este abarque:

- Definición de los objetivos del sistema
- Requisito de almacenamiento de la información
- Descripción de los actores del sistema.
- Requisitos funcionales, descritos a través de su uso.
- Requisitos de interacción, en lo que se recogerá el sistema de navegación de la aplicación y la interacción con el usuario.

- Requisitos no funcionales. Estos son otra serie de requisitos como los requisitos de comunicaciones del sistema, de seguridad, de portabilidad, etc. En la mayoría de los sistemas es necesario recopilarlos para adecuarlo a las necesidades.

**Resultados:** En esta fase el almacén debe generar un documento con los requisitos del sistema.

### **Fase 3: Análisis:**

En esta fase se debe identificar y definir las clases de sistema, así como ir acompañado de un modelo dinámico si es necesario. En este se definirán los prototipos de la interfaz que hacen parte de los requisitos de navegación por el sistema y los requisitos de interacción. Estos prototipos de interfaz mostrarán la información que se ofrecerá al usuario y el orden en el cual se ofrecen.

**Resultados:** En esta fase el almacén debe generar un documento con un modelo conceptual del sistema.

**Fase 4. Diseño:** En esta fase se parte de la fase anterior (modelo conceptual - análisis) para llevar a cabo el diseño de la arquitectura del sistema y empezar a realizar la división en subsistemas y llevar a cabo el diseño de los aspectos de navegación y de interfaz del usuario. Es decir, diseñar el sistema dinámico de la pantalla y el contexto de la navegación.

**Fase 5. Desarrollo:** En esta fase ya se implementa el lenguaje de programación, según el diseño previo que se ha realizado en las fases anteriores.

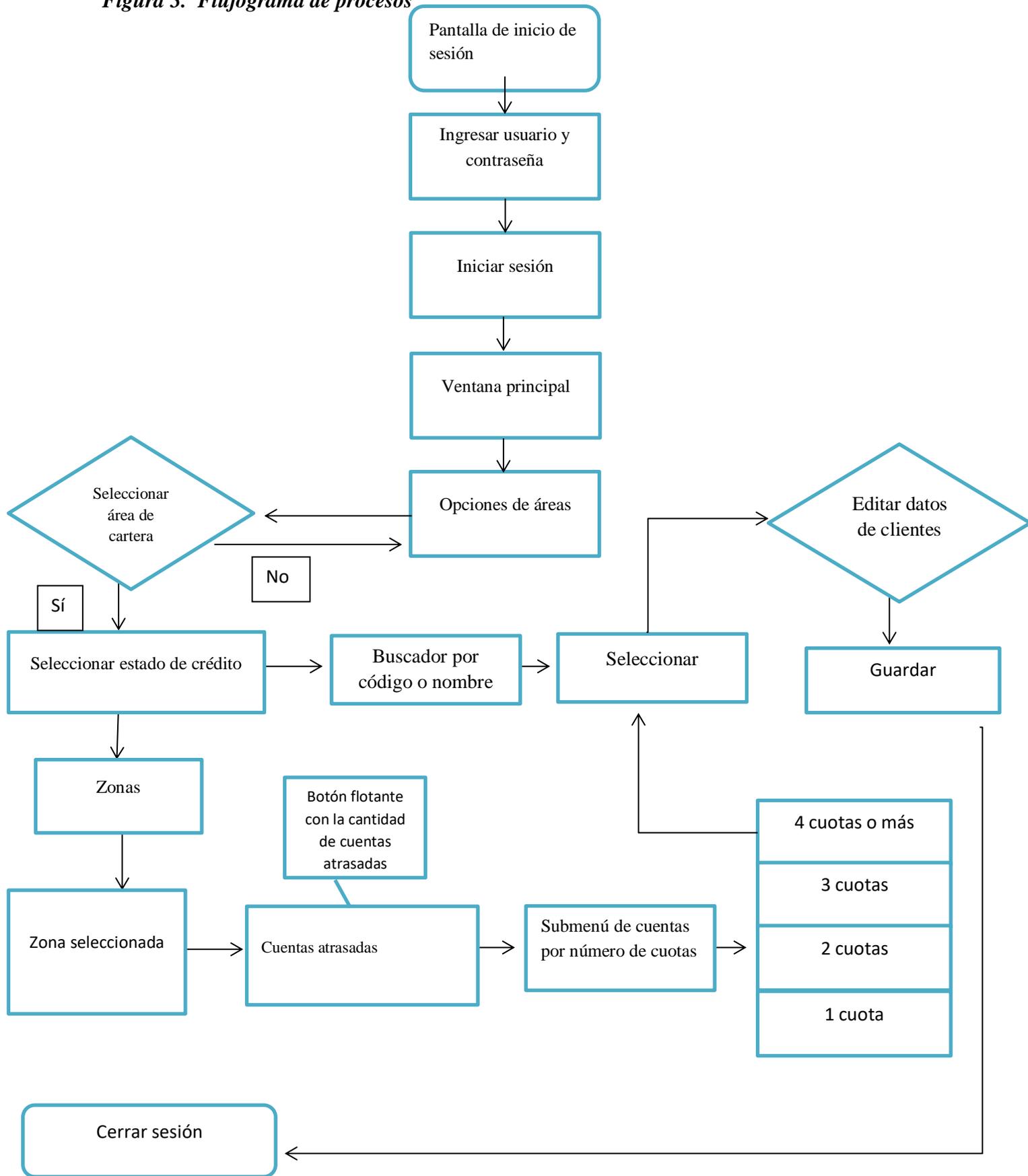
En este punto el ingeniero del software decidirá cuál es el lenguaje de programación, Herramientas IDE, Servidores de Aplicación, Sistemas operativos, Interface de usuario, manejador de bases de datos, Nomenclatura de los objetos de Base de Datos, etc. de acuerdo

a las necesidades funcionales que el sistema de información requiere para su funcionalidad en el almacén.

**Fase 6. Pruebas e implementación:** En esta fase ya habiendo hecho pruebas anteriores en el desarrollo del sistema se debe elaborar un plan de pruebas del sistema terminado para detectar y corregir los errores. La implementación de este sistema estará vinculada a la gerencia, quien decidirá si el acceso a esta nueva tecnología administrativa será posible bajo la participación periódica para el cumplimiento de los objetivos de la propuesta de implementación.

**ESQUEMA PROPUESTO SOBRE LA INTERFAZ DEL NUEVO SISTEMA CON RELACIÓN AL ÁREA DE CARTERA**

*Figura 3. Flujograma de procesos*



*Ilustración 3 Flujograma de procesos*

*Fuente: Elaboración Propia*

Este esquema sobre el proceso de la interfaz inicia desde que estamos en la pantalla de inicio del sistema y nos pide un usuario y código de acceso para seguidamente iniciar sesión e ingresar a la base de datos. En este punto encontraremos la página principal del sistema con las opciones desplegadas de las diversas áreas que conforman a la entidad. Ingresamos al aplicativo del área de cartera, donde se nos brindaran opciones para llevar a cabo las funciones que sean asignadas al personal del departamento, se selecciona el botón estado de crédito para observar las novedades que han tenido los créditos aprobados a los clientes. De este modo, el usuario podrá escoger entre dos opciones de búsqueda según cual sea su tarea. Por un lado, la opción buscador por código o nombre, que es la única opción actual del sistema informativo sin más, le permitirá buscar una cuenta de una persona que por alguna razón se acercó al departamento a hacer un pago, pero que no recuerda su número de cuenta o por el contrario buscar un código para determinar en qué zona se encuentra una cuenta que le sea solicitada, mostrando sus respectivos pagos, saldo y cuotas pendientes. En este caso el usuario puede hacer uso del código de la cuenta para buscar al comprador si este, según el nombre suministrado no se encuentra en la base de datos por un error en la transcripción. Dado el caso de que no coincidan con el sistema, este podrá seleccionarlo y hacer las ediciones correspondientes en el sistema y así tener los datos correctos del cliente. Indica guardar y puede cerrar sin ningún problema o seguir trabajando en él.

Por otro lado, la opción zonas, desplegara en su totalidad todas las zonas como opciones a elegir por ejemplo; zona 14, zona 5, zona 11, zona 10 etc. Al elegir una, se visualizará la opción “cuentas atrasadas” con una notificación en rojo en la esquina superior derecha con el número total de las cuentas que presenta atrasadas en esa zona. Lo mismo será para sea cual sea la opción de zona que se escoja. Al ingresar a esta opción se desplegará un submenú que pondrá en disposición del usuario y a su alcance con un solo click, las cuentas ordenadas en

secuencia descendente según la cantidad de cuotas vencidas, es decir, al ingresar a la opción del submenú “4 cuotas o más” los contratos se mostrarán según su código en orden descendente. Esto para mantener la organización en caso de que el usuario tenga la tarea de ordenar los archiveros, puesto que estos en su ordenanza siguen esta misma indicación.

De igual manera, si la tarea del usuario es hacer las llamadas correspondientes a los clientes para saldar su deuda y su nombre, dirección o inclusive su número de teléfono sea el equivocado puede proceder a editar estos datos sin ningún inconveniente, guárdalos y si lo desea proceder a cerrar sesión en el sistema.

Así, llevado a cabo el proceso de la propuesta de implementación de un nuevo sistema bajo comodidades actuales y teniendo en cuenta los planteamientos de la descripción del problema el mantenimiento y mejora continua tendrán la potestad de corregir las fallas del sistema y realizar las modificaciones pertinentes según las nuevas anomalías que se vayan presentando en el almacén.

## **9. CONCLUSIÓN**

Los sistemas de información son herramientas indispensables para cualquier organización, debido a que este se encarga de la gestión de sus procesos y los recursos de los que dispone. Todo esto con el fin de alcanzar los objetivos y las metas que se trazan en la organización y administrar las operaciones y propósitos importantes que se trabajan en una empresa. Cuando un sistema de información presenta fallas que son irreparables, genera en la organización pérdidas de todo tipo que afectan la imagen de la misma y su estabilidad económica. Al contar con un sistema de información obsoleto, se corre el riesgo de que el sistema colapse y se pierdan los datos de almacenamiento. Esto además de los problemas que la falta de

actualización genera a la organización causando pérdidas financieras y afectación al rendimiento de los usuarios.

Ante los problemas encontrados en el sistema de información actual del almacén SUPERMARKAS, se propone implementar un nuevo sistema de información siguiendo los lineamientos de errores como un cambio definitivo que incentivara en la organización mejorías en la gestión operacional del área de cartera.

Para llegar a esta conclusión, se partió del análisis sobre las falencias encontradas en el sistema, y mediante encuestas sobre las posibles soluciones para optimizar el trabajo de cartera. Se encontraron negativas sobre los reparos a la problemática, sin necesidad de cambiar a otro, debido a que el sistema es muy antiguo y no cuentan con opciones de actualización del software que a través de los años, se han resignado a cambiar por temor a perder información valiosa.

En consecuencia, se evidencia la necesidad de implementar un nuevo sistema de información que ofrezca una variedad de opciones que agilicen el trabajo del área y soporten a través de un respaldo la información que se encuentra en el antiguo sistema, pues el temor a la pérdida de datos al cambiar a otro sistema no está fundamentada en hechos. Ignorando el riesgo que se corre al continuar usando un sistema que no tiene respaldo por software o por un ingeniero de sistemas.

Por consiguiente, se establecen lineamientos a seguir para la implementación en base a un esquema de diseño de un nuevo sistema de información fundamentado bajo las necesidades que se presentan. Estos pasos permitirán a esta organización contar con mejores herramientas para sus usuarios y que a la vez les brinde información constante y oportuna para cumplir con sus tareas de manera mucho más óptima y organizada, propiciando múltiples beneficios a las diferentes áreas.

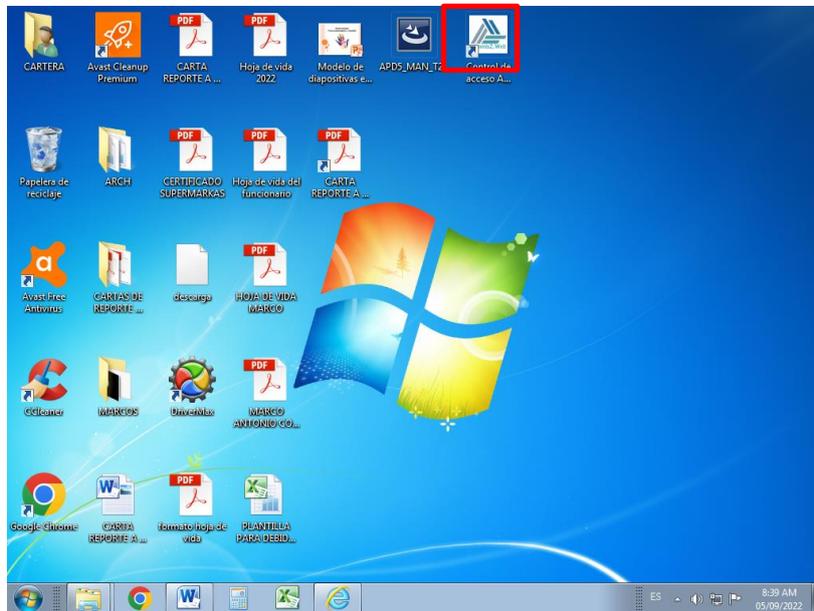
Es importante tener en cuenta que todo sistema de información va a poseer unos objetivos principales, entre los cuales debe apoyar los objetivos y estrategias de la empresa: el sistema de información ha de suministrar a la organización toda la información necesaria para su correcto funcionamiento. Hernández (2003)

En este sentido toda empresa, grande o pequeña debe contar con un sistema que permita cumplir con los objetivos que se propone y suministrarle toda la información lo más real posible y en el tiempo que se presente un cambio o anomalía importante para el cumplimiento de sus objetivos. De este modo, un sistema de información funcional sustenta el desarrollo y crecimiento de una organización a nivel operacional fomentando el desarrollo económico a través de la agilidad de sus procesos.

## 10. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

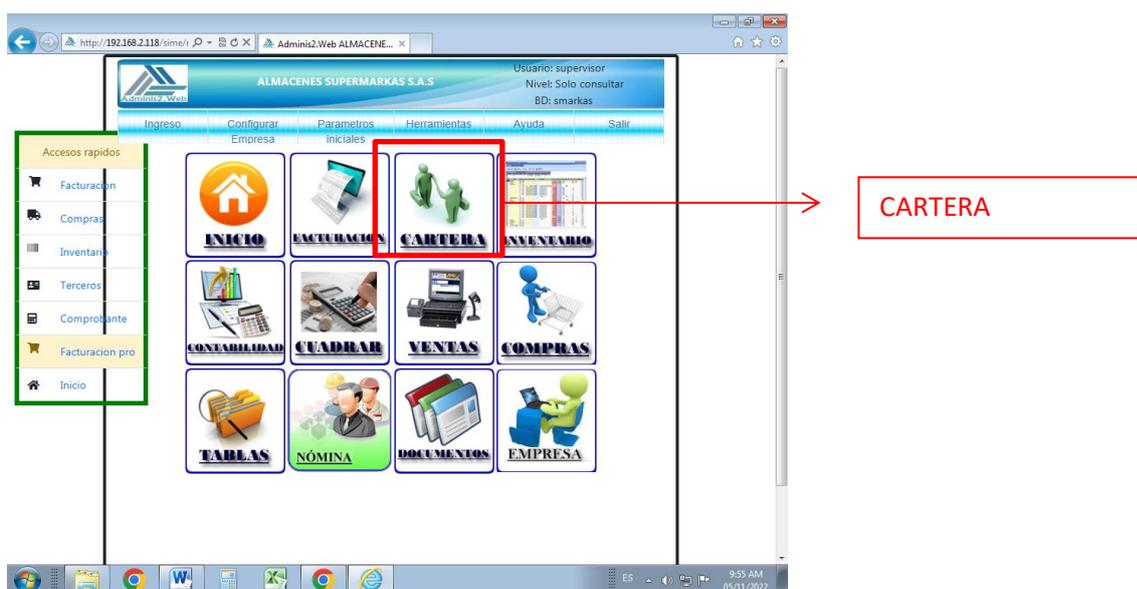
- Blog Editorial Team. (2020, 12 mayo). *Las 6 causas más comunes de la no disponibilidad en sistemas de ti*. Software One. Recuperado 15 de junio de 2022, de <https://www.softwareone.com/es-co/blog/articles/2020/02/17/las-6-causas-mas-comunes-de-la-no-disponibilidad-en-los-sistemas>
- Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central. (2015, septiembre). *GUÍA METODOLÓGICA DESARROLLO DE SISTEMA DE INFORMACIÓN*. ETITC Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central. Recuperado 15 de junio de 2022, de <https://etitic.edu.co/archives/calidad/GIC-GU-01.pdf>
- Gil, J. G., García, E. G., & Rodríguez, G. R. (1996). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA*. Aljibe. <https://media.utp.edu.co/centro-gestion-ambiental/archivos/metodologia-de-la-investigacion-cualitativa/investigacioncualitativa.doc#:~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20cualitativa%20implica%20la,la%20vida%20de%20las%20personas%E2%80%9D>.
- Hernández, A. H. T. (2003). *LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN: EVOLUCIÓN y DESARROLLO*. Departamento de Economía y Dirección de Empresas Universidad de Zaragoza. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/793097.pdf>

## 11. ANEXOS



### Anexo 1

#### *Aplicativo del sistema*



### Anexo 2

Opciones del sistema

**NUMERO DE CONTRATO**

**CANTIDAD DE CUOTAS ATRASADAS Y VALOR VENCIDO**

**DATOS DE CLIENTE Y CODEUDOR**

**DATOS VENDEDOR Y COBRADOR**

#	Fecha Cuo	Valor	Abono	Saldo	Recibo	Fecha Pag	Atrazo	Interes
0	2021-10-28	180,000	180,000	0	12260	2021-10-28	0	0
1	2021-11-27	90,000	90,000	0	118839	2021-11-15	0	0
2	2021-12-27	90,000	90,000	0	123843	2022-01-17	0	630
3	2022-01-27	90,000	90,000	0	128608	2022-03-15	0	940
4	2022-02-27	90,000	70,000	20,000	128608	2022-03-15	71	1,060
5	2022-03-27	90,000	0	90,000	0000-00-00	0000-00-00	43	2,250
6	2022-04-27	90,000	0	90,000	0000-00-00	0000-00-00	12	0
7	2022-05-27	90,000	0	90,000	0000-00-00	0000-00-00	0	0
8	2022-06-27	90,000	0	90,000	0000-00-00	0000-00-00	0	0
9	2022-07-27	90,000	0	90,000	0000-00-00	0000-00-00	0	0
10	2022-08-27	90,000	0	90,000	0000-00-00	0000-00-00	0	0
11	2022-09-27	90,000	0	90,000	0000-00-00	0000-00-00	0	0
12	2022-10-27	90,000	0	90,000	0000-00-00	0000-00-00	0	0

Anexo 3

Sistema actual, almacén SUPERMARKAS