

UNIVERSIDAD DEL BÍO - BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR



**“PROPUESTA DE CAMBIO Y ANÁLISIS DE UN NUEVO
SISTEMA CONTABLE COMPUTACIONAL EN EMPRESAS
COPELEC”**

**MEMORIA PARA OPTAR AL TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR,
MENCIÓN CONTROL DE GESTIÓN**

**PROFESOR GUÍA
ALEX MEDINA GIACOMOZZI**

**ALUMNO
RODRIGO ELIECER FIGUEROA HENRÍQUEZ**

2014

INDICE

INTRODUCCION	3
INFORMACION PRELIMINAR.	4
a. Antecedentes del problema	4
b. El problema y su importancia.....	4
c. Objetivos de la Investigación.	5
1) MARCO TEÓRICO	7
1.1) Definiciones conceptuales:	7
1.1.1) Software:	7
1.1.2) ERP.....	7
1.1.3) IFRS:.....	7
1.2) Sistema.	8
1.3) Sistema de información:	9
1.4) Clasificación de los sistemas de información	11
1.5) Sistema Contable.....	12
1.5.1) Elementos de un sistema contable.	13
1.6) Tipos de Sistemas Contables.	18
1.7) Usuarios de la Información Contable.....	23
1.8) Tipos de Sistemas Contables Computacionales.	24
1.8.1) Software Empaquetado o Enlatado	24
1.8.2) Software a Medida	25
1.9) Sistemas que ofrece el Mercado.....	27
1.9.1) Legalpublishing Contabilidad.	27
1.9.2) Random ERP	31
1.9.3) Software de Administración Contable SAP	34
1.9.4) Manager ERP	38
1.9.5) Softland.	41
1.10) Sistemas Administrativos – Contables	43
2) METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	44
2.1) Metodología.....	44
2.2) Métodos y Técnicas.....	45

2.2.1)	Método Inductivo.....	45
2.2.2)	Método Deductivo	45
2.2.3)	Método Analítico.....	46
2.3)	Levantamiento de Información.....	47
3)	DESARROLLO DE LA INVESTIGACION	49
3.1)	Información del Sistema Actual.	49
3.2)	Fortalezas y Debilidades detectadas con la encuesta.....	71
3.2.1)	Conclusión	82
3.2.2)	Cuadro Comparativo	85
3.2.3)	Análisis de la Situación y Requerimientos.....	90
3.3)	Opinión de expertos.....	91
3.3.1)	¿Cuándo es conveniente elegir un software enlatado?.....	91
3.3.2)	¿Cuándo conviene comprar un software a medida?	91
3.3.3)	Puntos a tener en cuenta:.....	92
4)	PROPUESTA DE SOFTWARE	93
4.1)	Título de la propuesta	93
4.2)	Justificación	93
4.2.1)	Beneficios que entregará el uso del sistema SAP a Empresas Copelec	95
4.2.2)	Compatibilidad	97
4.3)	Implementación de SAP	98
4.3.1)	Etapas de Implementación.....	100
4.4)	CONCLUSIONES	101
5)	BIBLIOGRAFÍA.....	103
6)	ANEXOS.....	105
6.1)	Encuesta Evaluación de Sistema Contable Computacional.	105

INTRODUCCION

En los últimos años se han presentado grandes avances en cuanto a tecnología en todo el mundo, lo que va de la mano con el surgimiento de nuevas demandas de información en el entorno actual. La contabilidad ha pasado a ser parte de una de las actividades más importantes en el campo de los negocios y dentro de la organización, ya que es una actividad de servicio encargada de identificar, medir y comunicar la información económica que permite a los diferentes usuarios formular juicios y tomar decisiones en la empresa y en distintos escenarios competitivos.

Los sistemas de información contable han tomado gran importancia por la utilidad que entrega a las empresas, tanto internamente para la toma de decisiones como para aquellos usuarios externos. Dicha importancia es reconocida y aceptada por cualquier ente privado o gubernamental, dado que cualquier información de carácter legal prestado por la contabilidad son imprescindibles.

Las entidades se han visto obligadas a aplicar técnicas y métodos que permitan el registro y control sistemático de todas las operaciones que se realizan en la empresa, para esto se requieren sistemas de información contables que comprendan los procedimientos y recursos utilizados por una entidad para llevar un control de las actividades financieras y resumirlas en forma útil para la toma de decisiones.

Por lo expuesto anteriormente se presenta el tema denominado: “Propuesta de cambio a realizar en el sistema contable Empresas Copele al implementar un nuevo sistema computacional”, el mismo que pretende en forma sencilla dar una visión general de la función de la contabilidad, consiguiendo que se adecue a las necesidades que tiene la empresa, eliminando los errores y defectos que presenta el actual sistema de información contable.

INFORMACION PRELIMINAR.

a. Antecedentes del problema

Sin duda alguna, el sueño de muchas empresas en desarrollo es ir a la vanguardia en cuanto a sistemas computacionales se trate, ya sea por un tema de status, o por propia necesidad.

Copelec presenta una mezcla de ambos. A lo largo de los años ha ido experimentando un importante crecimiento, pasando de distribuir electricidad a vender productos como línea blanca, vestuario, decohogar, vehículos, a prestadora de servicios como lo hace con sus servicios funerarios. Esto la ha llevado a formar el Holding Copelec. Pero teniendo una fuerte presencia a nivel provincial, aún conserva sus sistemas contables básicos, que implanto en su empresa cuando ésta comenzó a funcionar. Y desde aquel tiempo a la fecha los requerimientos internos sobrepasan las necesidades que cubren estos antiguos programas.

Es por esto que se ha elegido realizar una investigación acerca de los nuevos programas computacionales que ofrece el mercado, determinando cuál de ellos se adapta mejor a la empresa, y analizar como enfrentarán este cambio los trabajadores, teniendo en cuenta que por años, desde que inició esta empresa, han utilizado el mismo sistema contable.

b. El problema y su importancia

Uno de los problemas que presenta Empresas Copelec en sus sistemas computacionales, es que éstos, son creados por los mismos informáticos de la empresa a través de requerimientos que van solicitando los contadores a medida que se les presenta un problema. Ya sea agregar cuentas contables, entrelazar programas con cartolas de deuda vigentes, descargar libros contables de determinada empresa, etc.

Lamentablemente dichos programas siempre quedan con falencias, y constantemente hay que estar interviniéndolos, lo que se traduce en pérdida de tiempo generando retrasos en los quehaceres de ambos departamentos.

Otro de los problemas que presenta el sistema contable actual, es que no permite bajar libros simultáneamente. Y el holding Copelec está compuesto por cinco empresas: Copelec Ltda, Comercial Copelec S.A., Fincop, Aliados y Capacita. Cada empresa tiene su propio contador. Entonces, si uno de los contadores está bajando información del sistema, los demás deben esperar a que se terminen los procesos para luego poder acceder al sistema y bajar la información que necesitan.

Bajo estas circunstancias no cabe duda que en estas empresas no existe la eficacia en el cumplimiento de sus tareas.

Es por ello que Empresas Copelec necesita adaptarse a los cambios, y una forma es a través de un cambio en sus sistemas computacionales.

c. Objetivos de la Investigación.

Objetivo General.

- Propuesta de cambio a realizar en el sistema contable Empresas Copelec al implementar un nuevo sistema contable computacional.

Objetivos Específicos

- Analizar la situación actual del sistema contable en uso.
- Identificar qué tipos de sistemas computacionales son los que se adaptan mejor a la realidad de la empresa.

- Establecer los requerimientos de cambio al actual sistema contable producto del nuevo sistema.
- Propuesta de cambios al sistema contable.

1) MARCO TEÓRICO

Se pretende implementar un nuevo sistema contable que pueda ser aplicado como una herramienta útil para la empresa. Es necesario tener en cuenta que la búsqueda de un nuevo software requiere seguir alguna especificación en cada uno de los requerimientos, que haga que el nuevo sistema sea coherente y además formal.

1.1) Definiciones conceptuales:

1.1.1) Software:

Equipamiento lógico o soporte lógico de un sistema informático, que comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas, en contraposición a los componentes físicos que son llamados hardware.

1.1.2) ERP:

Son los sistemas de planificación de recursos empresariales, o ERP (por sus siglas en inglés, Enterprise Resource Planning) son sistemas de información gerenciales que integran y manejan muchos de los negocios asociados con las operaciones de producción y de los aspectos de distribución de una compañía en la producción de bienes o servicios.

1.1.3) IFRS:

Las Normas Internacionales de Información Financiera o IFRS son modelos contables de aplicación mundial orientados a igualar las prácticas contables entre los distintos países. Estas normas establecen aquellas obligaciones que tienen relación con las transacciones y acontecimientos económicos que son importantes en los estados financieros.

1.2) Sistema.

Según la Real Academia Española el concepto de Sistema sería como “Conjunto de reglas o principios sobre una materia racionalmente enlazados entre sí” y como segunda opción lo define como “Conjunto de cosas que relacionadas entre sí ordenadamente contribuyen a determinado objeto”, partiendo de esa definición básica podremos desarrollar este concepto.

De la definición de Bertalanffy, y en algunos de sus trabajos realizados en 1968, dice que sistema es un conjunto de unidades recíprocamente relacionadas, de esto se deducen los conceptos de propósito y globalismo.

- Propósito: Se refiere a que todo tipo de sistema tiene uno o más propósitos. Las unidades o elementos, como también las relaciones que haya en el sistema, definen una distribución que siempre trata de alcanzar los objetivos previstos.
- Globalismo: Se refiere a que todo sistema tiene una naturaleza orgánica, por la cual una acción o cambio que se produzca en una de las unidades del sistema, con mucha probabilidad producirá cambios en todas las otras unidades de éste. El efecto total que resulte presentara un ajuste a todo el sistema, como una relación causa y efecto, de estos cambios y ajustes se producen dos fenómenos que son la entropía y la homeostasia.

Una organización se puede entender como un sistema y podemos considerar al sistema total como aquel representado por todos los componentes y relaciones que se necesita para la realizar un objetivo previsto, considerando un número determinado de restricciones.

1.3) Sistema de información:

Podemos decir que un sistema de información es el conjunto de componentes que se relacionan entre sí para alcanzar un fin predefinido, el cual es lograr satisfacer las necesidades de información de la Empresa. Los componentes pueden ser datos, actividades, personas o recursos materiales en general, los que procesan la información y se dedican a distribuirlos de manera adecuada, de esta manera logrando satisfacer las necesidades de la empresa. El objetivo primordial de un sistema de información es apoyar la toma de decisiones y controlar todo lo que en ella ocurre.

Según Samuelson Kjell. *Sistemas de Información y Redes*, (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".

Según Emery (1990), las principales características que debe tener un sistema de información, son:

- 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.

Y según, Laudon y Laudon (1996) definen sistema de información como un conjunto de componentes interrelacionados que permiten capturar, procesar, almacenar y distribuir la información para apoyar la toma de decisiones.

De todas las definiciones citadas, se caracteriza el concepto de información donde se administran datos, se organizan y se dispone de ellos para cubrir una necesidad u objetivo.

Según Laudon y Laudon en el libro Administración de Sistemas de Información se realizan tres actividades básicas:

✓ Alimentación.

Es donde se capturan los datos dentro de la organización, que consiste principalmente en llevar un registro sistemático de la actividad comercial diaria en términos económicos. En una empresa se llevan a cabo todo tipo de transacciones que se pueden expresar en términos monetarios y que se deben registrar.

✓ Procesamiento

Es la etapa donde toma sentido la captación de datos, donde se procesa y se convierte en información útil para el usuario.

✓ Producto o salida

Esta actividad se refiere a la capacidad de un Sistema de Información para sacar la información procesada al exterior, para que el usuario pueda tomar las decisiones o realizar las acciones que estime conveniente.

1.4) Clasificación de los sistemas de información

Por lo general, las clasificaciones de los sistemas de información se agrupan según su propósito. De una forma muy global, se puede decir que existen dos propósitos básicos para los sistemas:

- ✓ Soporte a las actividades operativas: Que da lugar a sistemas de información para actividades más estructuradas (aplicaciones contables, ventas, adquisiciones y, en general, lo que se denomina “gestión empresarial” o también sistemas que permiten el manejo de información menos estructurada: aplicaciones ofimáticas, programas técnicos para funciones de ingeniería, etc.
- ✓ Soporte a las decisiones y el control de gestión: Que puede proporcionarse desde las propias aplicaciones de gestión empresarial (mediante salidas de información existentes) o a través de aplicaciones específicas.

Sistemas de Información desde el punto de vista Empresarial.

Según James A. Senn (2002), los sistemas de información cumplen tres objetivos básicos dentro de las organizaciones:

1. Automatización de procesos operativos.
2. Sirven de apoyo al proceso de toma de decisiones.
3. Logran ventajas competitivas frente a sus competidores.

1.5) Sistema Contable

Hay varias definiciones para sistema contable, una de ellas es la de María Teresa García Castañeda (2003), “sistema información contable es una parte del sistema de información de la empresa, que le entrega información válida para la toma de decisiones”.

Según Gilli (1998), el Sistema de Información Contable es sólo una parte de lo que es el Sistema Administrativo de una empresa. El mismo se alimenta de los distintos subsistemas (cobranzas, compras, pagos, ventas, producción) para poder brindar información que permita la planificación y el control de gestión de una organización (información gerencial).

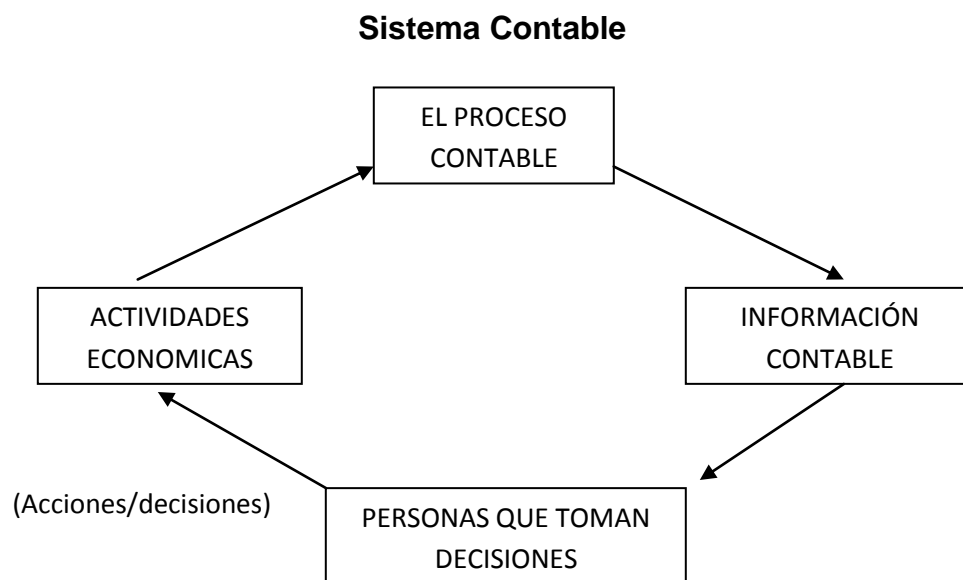
Según Robert Meigs (2000), “El objetivo principal de la contabilidad es proporcionar información útil en la toma de decisiones. La contabilidad no es un fin sino más bien un medio para lograr un fin. El producto final de la información contable es la decisión, ya sea de los propietarios, gerentes, acreedores u otros grupos que tengan algún interés en el desempeño financiero de una empresa”.

Podemos añadir que un sistema contable consta del personal, los procedimientos, los mecanismos y los registros utilizados por una organización para desarrollar la información contable y además para transmitir la información a quienes toman decisiones.

El diseño y las características de estos sistemas varían mucho de una organización a otra. En los negocios pequeños el sistema contable puede estar compuesto por tan solo una calculadora, una caja registradora y una chequera, pero en las empresas grandes, un sistema contable puede incluir computadores, personal capacitado, hasta informes contables que afectan las operaciones diarias de cada departamento.

En todos los casos, el propósito básico de un sistema contable será el de satisfacer las necesidades de la organización de información contable en la forma más eficiente posible.

Imagen N° 1



Fuente: MEIGS, Robert (2000)

1.5.1) Elementos de un sistema contable.

Los sistemas contables generalmente se componen por elementos interrelacionados entre si y que interactúa directamente con la contabilidad y el sistema de información que posee la empresa, estos elementos los menciona Alburquerque (1992):

A. Naturaleza de los elementos de un sistema contable

➤ Elementos Materiales

- a) Formularios o Impresos: son expresiones gráficas, para registrar información relativa a un hecho.

b) Registros o Libros de Contabilidad: recogen la historia de la empresa por medio de la recopilación de información financiera y para clasificar o agrupar la información en determinados conceptos.

➤ Elementos Integradores

Es el conjunto de componentes del sistema contable que le da existencia a este, como:

- Procedimientos
- Asignación de funciones
- Manual de cuentas

Con la representación de todos estos elementos se facilita dentro del sistema empresa, la comunicación, aprendizaje y labor del personal.

B. Formularios

Básicamente son los medios materiales utilizados para lograr coincidencia y simplicidad al registrar, transmitir, informar y analizar los datos correspondientes a cualquier operación de la empresa.

Clasificación de los formularios:

1) Desde un punto de vista operacional

Formularios administrativos: Son aquellos formularios tanto internos como externos, los cuales sirven como guías de ejecución, estos pueden ser manuales o computacionales.

Formularios contables: Son aquellos formularios internos que registran hechos económicos los cuales generan la contabilidad.

2) Desde un punto de vista legal

Obligatorios: Son aquellos formularios externos que son exigidos por normas legales, los cuales tienen que ser diseñados de acuerdo a las disposiciones establecidas.

Facultativos: Son aquellos formularios que facultan o autorizan la realización de alguna actividad.

3) Desde un punto de vista de su confección:

Formularios Internos: Los formularios internos, son aquellos de creación propia de la empresa que sirven para registrar y controlar las distintas operaciones de la empresa como tales: egresos, ingresos, traspasos, cotizaciones, órdenes de compra, etc.

Formularios Externos: Los formularios externos, son aquellos que son requeridos por alguna ley específica tales como facturas, guía de despacho, boletas de venta, notas de crédito, etc., al ser normados por leyes tributarias, estos formularios deben contener las exigencias legales vigentes. (Véase anexo 1)

Ambos tipos de formularios pueden ser confeccionados de forma manual o electrónica.

C. Registros y funciones básicas

Son las descripciones de las funciones básicas, que cumplen los registros o libros de un sistema contable:

- Los registros deben ser correctos, exactos y completos.
- Reflejar la historia de las operaciones, escritas en forma cronológica.
- Clasificación de las mismas operaciones en las cuentas previstas, en el plan de cuentas de la empresa.

El medio externo influye en la determinación de los registros a utilizar por parte de la empresa, estas necesidades externas son las requeridas por el Código de Comercio, Código Tributario, Ley de Renta, IVA y otras, que exigen los libros diario, mayor, balances, remuneraciones, compra y ventas entre otros; cuyos registros son elementos fundamentales en un sistema contable.

Al igual que en los formularios los registros de una empresa pueden ser llevados a cabo en forma manual o electrónica según las necesidades de la empresa.

D. Procedimientos

Se define como una sucesión cronológica de operaciones relacionadas entre sí, que se constituyen en un elemento de función para la realización de actividad o tarea específicas. Todo procedimiento involucra actividades y tareas del personal, determinación de los tiempos de trabajo y de control para lograr el completo, adecuado y eficiente desarrollo de las operaciones.

E. Asignación de funciones

Representa la distribución de tareas para el personal, cuidando de hacerlo acorde a los requerimientos y principios generales de la empresa.

F. Manual de cuentas

Se concreta que un plan de cuentas de una empresa es el ordenamiento sistemático de todas las cuentas de las que se sirve el sistema contable para el logro de sus fines: lograr la información patrimonial necesaria para la toma de decisiones, reflejando los hechos y operaciones que afectan a una empresa.

En relación a los planes de cuenta la Superintendencia de Valores y Seguros en la circular N° 1879 del 25 de Abril del 2008 establece un modelo para la presentación de estados financieros preparados bajo IFRS y medio de información a utilizar. Las empresas pueden tomar este modelo como base para su implementación propia.

Los contenidos de un Manual de cuentas consiste principalmente en:

Introducción: Se detalla todo el contenido que tiene el manual de cuentas, los criterios, la vigencia, los procedimientos para realizar cambios, sistemas de clasificación, etc.

Manual de uso del plan de cuentas: Consiste en un informe donde se detallan todas las cuentas que intervienen o intervendrán en una organización durante el desarrollo de sus actividades. Este manual describe cada cuenta, sus características, y que motivará sus cargos y sus abonos.

Plan de Cuentas: Se indica la clasificación y la relación de las cuentas que lo conforman, las cuales deberán estar debidamente codificadas y clasificadas. Es una ordenación sistemática de las cuantas que componen el sistema contable, el cual contiene la información económica-financiera de la empresa.

Toda empresa al implementar un Sistema Contable debe satisfacer eficientemente las necesidades de información, entre ellos tenemos la comunicación, capacitación y la adaptación del personal.

El principal objetivo de un plan de cuentas es ayudar a entregar a la contabilidad el cumplimiento de la misión que el hombre de empresa le ha registrado. Lo que el plan de cuenta persigue, es la selección de todas las cuentas necesarias para cumplir con el objetivo del sistema y la clasificación de las cuentas.

1.6) Tipos de Sistemas Contables.

Hoy en día las empresas tienen libertad de utilizar el sistema contable que más se adecue a sus necesidades y el más útil para su gestión, no hay un estándar determinado que nos diga el sistema que debemos utilizar, ni tampoco hay una norma tributaria o financiera que nos obligue a usar un determinado sistema contable, todo esto según lo expuesto en el Código Tributario del Artículo N° 16 que expresa: *“En los casos en que la ley exija llevar contabilidad, los contribuyentes deberán ajustar los sistemas de ésta y los de confección de inventarios a prácticas contables adecuadas, que reflejen claramente el movimiento y resultado de sus negocios.”*

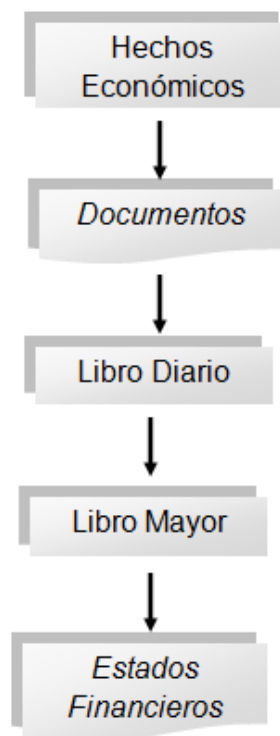
Como lo establecen las normas financieras que son las IFRS y el Código Tributario, no hay exigencia de tipo de sistemas a utilizar, pero se pueden tipificar según su funcionamiento en: Sistema Centralizador, Jornalizador, Americano y Computacional.

a. Sistema Jornalizador:

Este sistema se consiste en el uso de un Libro Diario General en el que se registran en forma cronológica todas las transacciones que realiza una empresa utilizando asientos contables, los que posteriormente son traspasados al Libro Mayor.

Imagen N° 2

Sistema Jornalizador

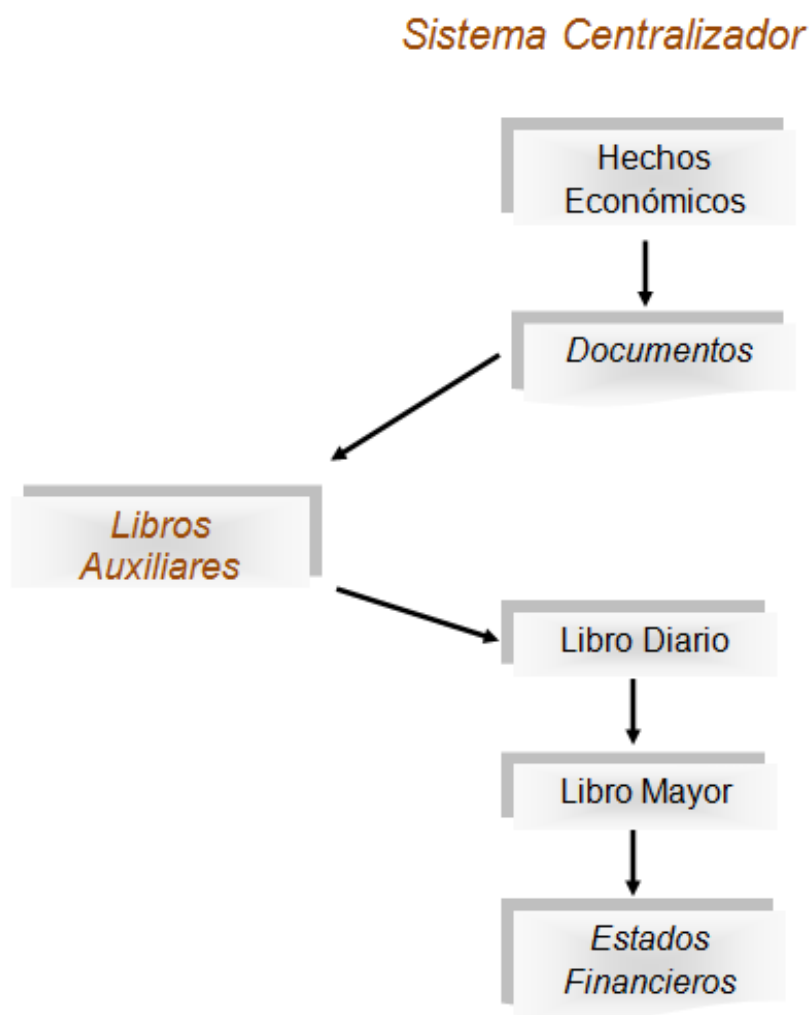


Fuente: Cecilia Gallegos Muñoz. 1996.

b. Sistema Centralizador:

Este sistema surge a raíz de la dificultad que presentaba el registrar todas las operaciones que realiza una empresa en forma cronológica, lo que entorpecía el sistema, esto produjo la necesidad de canalizar y simplificar los registros de estas operaciones. Este sistema contable registra las operaciones dividiendo el trabajo en diversos diarios auxiliares que registran las operaciones de manera homogénea, contando con un diario general.

Imagen N° 3



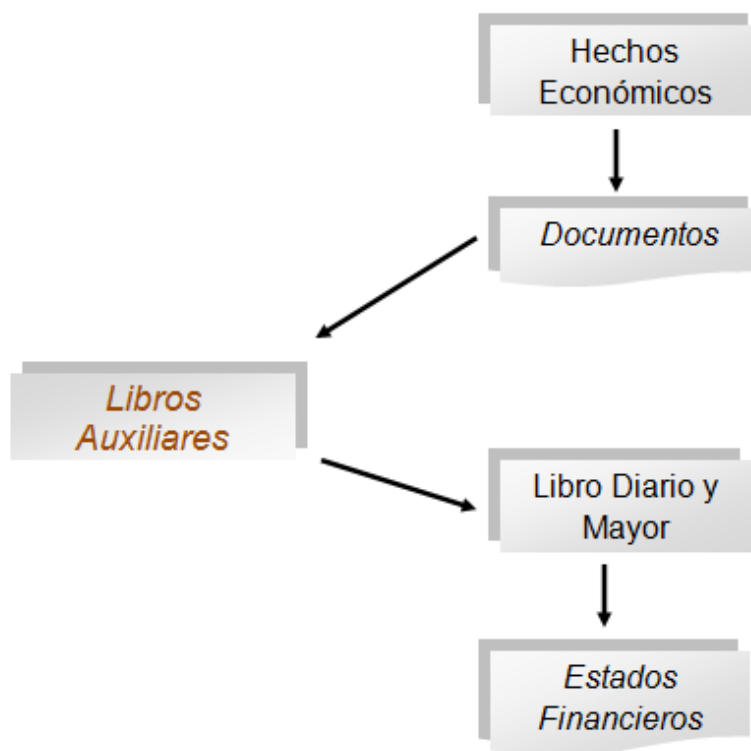
Fuente: Cecilia Gallegos Muñoz. 1996.

c. Sistema Americano:

Este sistema contable, tiene la característica principal de reunir en un solo registro la función que realiza el libro diario y el libro mayor, determinando los débitos, créditos y saldos.

Imagen N° 4

Sistema Americano



Fuente: Cecilia Gallegos Muñoz. 1996.

d. Sistema Computacional.

Este sistema tiene como modalidad de funcionamiento el sistema centralizador, que se caracteriza en registrar la información en libros auxiliares, la mayor ventaja que tiene el sistema computacional es que el proceso de todas las transacciones son bastante rápidas en comparación al sistema manual.

Imagen N° 5

Sistema Computacional o Sistema Centralizador



Fuente: Cecilia Gallegos Muñoz. 1996.

1.7) Usuarios de la Información Contable.

Se consideran usuarios de la información contable a aquellos sujetos económicos cuyos intereses pueden verse afectados de forma positiva o negativa por la actividad de la entidad que emite información. Según María García Castañeda (2003), algunos de los usuarios serían los siguientes:

- Inversionistas, son los que aportan el capital para la constitución y funcionamiento de la empresa y están preocupados del riesgo de sus inversiones e información sobre magnitudes relacionadas con el patrimonio y el resultado así como también el control de la actuación de gestores y directivos.
- Empleados, aunque no están asociados a la toma de decisiones, requieren saber de la estabilidad y rentabilidad de la empresa, como indicador de riesgo de su puesto de trabajo.
- Gobierno, requiere información sobre la actividad de la empresa para verificar si la información proporcionada es válida en relación al cumplimiento tributario.
- Instituciones Bancarias y Financieras, son los sujetos que financian temporalmente a la empresa y que necesitan conocer la situación y la solvencia de la empresa, para tomar las decisiones de financiamiento, su interés se centra en la liquidez y solvencia a corto plazo y también de la rentabilidad y continuidad a largo plazo.
- Clientes, su interés se centra principalmente en la posición financiera de la empresa y su buen funcionamiento como garantías del producto y la calidad del mismo.
- Proveedores, estos sujetos se preocupan por la capacidad de la entidad para cumplir sus compromisos de pago y por su capacidad de endeudamiento.

1.8) Tipos de Sistemas Contables Computacionales.

Hoy en día es indispensable desde cualquier punto de vista el uso de este tipo de herramientas, ya que sin un software adecuado es prácticamente imposible lograr que una actividad comercial se desarrolle de una forma correcta y previsible. Actualmente hay software que están hechos para satisfacer las necesidades que tiene la empresa y en todas sus áreas. Es por todo ello que el sistema contable computacional se ha convertido en un bien irremplazable dentro de cualquier organización, independientemente de que se trate de una empresa grande o pequeña.

Como el nivel de flujo de datos es lo que define la complejidad y tamaño de los sistemas, no todas las empresas requerirán de los mismos recursos para gestionar su información contable, es aquí donde hay que elegir que software se ocupará, hay dos opciones; un software empaquetado o uno a medida.

1.8.1) Software Empaquetado o Enlatado

En este tipo de software se pueden diferenciar varios de ellos pero con características distintas, como lo es el Software con licencia de la empresa proveedora, que como su nombre lo indica se refiere a un sistema cerrado con herramientas propias que no se pueden modificar. En la actualidad es una de las soluciones más utilizadas, debido a la tendencia de ser un software más económico que las herramientas que se desarrollan en base a una empresa determinada.

En definitiva se trata de software sofisticado y estable, lo que significa una solución inmediata para cualquier tipo de negocio que tenga una forma de trabajo simple, ya que en estos casos no se necesitan hacer modificaciones sobre el sistema, lo que lleva a elevar significativamente el costo final del software adquirido.

Una de las desventajas de este tipo de herramientas es su complejidad, ya que en general incluye áreas, funciones y herramientas que no serán utilizadas, como en el caso de pequeñas y medianas empresas. Junto con esto generalmente tienden a tener un grado de complejidad para los usuarios comunes, lo que requiere de un período de capacitación en torno al sistema, para que finalmente los usuarios de la empresa puedan llegar a utilizar correctamente el software.

Así como un software rígido que no permite modificación, de igual manera, existe un software empaquetado que es adaptable a la empresa, que posee una licencia de la empresa proveedora pero en este caso la empresa proveedora tiene la facultad y las herramientas para modificar el software según los requerimientos que tenga la entidad, esto como un servicio adicional.

Existe además el software modular, un tipo de sistemas que se diferencia por su estructura, ya que son partes autónomas de un programa en general, es decir, se puede adquirir la parte del sistema que la empresa requiera, ya sea, el manejo en el área de contabilidad, inventarios, clientes, facturación, etc. La ventaja de este sistema es la compatibilidad que tiene con otros módulos que se deseen adquirir y su desventaja es el precio que puede alcanzar, ya que tiende a ser más elevado que los programas empaquetados tradicionales.

1.8.2) Software a Medida

Este es un software personalizado o configurado de acuerdo a las necesidades reales de la empresa, es decir, se desarrolla en base a la manera que la organización desea realizar sus operaciones y pueden ser adaptadas para los requerimientos exactos que tenga la empresa.

Para este caso, el software puede ser diseñado por la propia empresa, con el trabajo de su departamento de informática y desarrollo de software, o en su defecto puede ser diseñado e implementado por una empresa proveedora que se dedique a desarrollar e implementar programas de este tipo en varias entidades.

Si la empresa proveedora es quien desarrolla el software, puede haber dos opciones: que la licencia para usarlo sea de la empresa proveedora o puede ocurrir que se desarrolle el software pero la licencia queda expresamente en manos de la empresa que solicitó el programa, es decir, la empresa cliente.

En cuanto a las ventajas que tiene, tiende a ser un sistema realmente flexible, ya que puede ser modificado a lo largo del tiempo, según los cambios que se vayan produciendo en relación a las necesidades y prácticas comerciales que realice la empresa.

El software a medida puede presentar algún tipo de inconvenientes como lo es la seguridad. En relación a esto cuando no se dispone de un código fuente de la herramienta puede quedar peligrosamente expuesto, lo que hace necesario volver a la empresa a depender de los desarrolladores.

Otro aspecto a considerar es el de contratar los servicios de un profesional, ya que si el software no se desarrolla por personas expertas en el tema, puede volverse inestable y poco confiable. Otro punto a considerar es que la inversión que se emplea para la adquisición de un software a medida suele ser mayor a la que se requiere para un software empaquetado.

Sin embargo, los beneficios que otorga también pueden ser muy convenientes, por lo que siempre valdrá la pena evaluar la utilización de este tipo de herramientas en la empresa que quiera tomar esta decisión.

1.9) Sistemas que ofrece el Mercado.

1.9.1) Legalpublishing Contabilidad.

Es un Software de Contabilidad muy completo y fácil de usar, especialmente desarrollado para el Contador, fue desarrollado por Fairware Ltda., en conjunto con Legal Publishing Chile.

Más de 700 empresas en Chile utilizan LP Contabilidad, muchas de ellas son empresas de contabilidad que a su vez ofrecen el servicio a otras empresas. Es un software contable de carácter centralizador, desarrollado especialmente para la contabilidad, es por eso que tiene este único módulo que se caracteriza por su especialización en el área lo que permite al usuario utilizar el software con gran eficiencia. Permite trabajar con más de un período contable al mismo tiempo, exportar los informes a formato Excel, además de importar Cartolas bancarias que han sido descargadas desde los sitios WEB de los Bancos a un archivo Excel modificable. Por último, cabe señalar que cada ventana de comprobantes de ingreso, egreso, traspaso o reporte provee múltiples botones que permiten acceder rápida y fácilmente a funcionalidades disponibles en el sistema.

Descripciones Técnicas:

Permite llevar un control de Activo Fijo Tributario:

- Determina la corrección monetaria y depreciación del ejercicio.
- Calcula corrección monetaria y depreciación en el caso de ventas o baja de un bien.
- Emite reporte de control de activo fijo tributario.

Emisión de Libros Legales:

- Libro diario.
- Libro mayor.
- Balance de 8 columnas.
- Balance clasificado.
- Balance clasificado comparativo período anterior.
- Balance de comprobación y saldos.
- Balance clasificado ejecutivo.
- Estados de resultados.
- Estado de resultado
- Libro de honorarios.
- Libros de compras y ventas.
- Libro de inventarios y balances.

Manejo de Área de Negocios y Centros de Gestión.

Permite definir y asignar áreas de negocio y centros de gestión con el fin de emitir informes de gestión para el empresario. Estos informes permiten ver documentos a una fecha determinada analizando sus saldos vigentes, entidad relacionada y montos respectivos.

Manejo De Perfiles De Usuario:

- El sistema permite definir perfiles de usuario con el fin de limitar el acceso a empresas y funcionalidades del sistema a los usuarios que lo utilizan.

Pre visualización De Informes:

- El software ofrece visualizar todos los informes, previo a su impresión.

Plan De Cuentas De Formato Variable.

LegalPublishing Contabilidad ofrece 3 tipos de planes de cuentas, todos a la medida del cliente y además permite importación de un plan de cuentas (previa creación de un archivo txt).

Informes IFRS.

- Estado de Situación Financiera Clasificado, incorpora un informe adicional que permitirá ver su Balance Clasificado bajo la normativa IFRS el cual podrá ser presentado cumpliendo los parámetros exigidos para esta nueva normativa contable.
- Estado de Resultado Integral (Estado de Resultado Clasificado). Este informe permite ver el Estado de Resultado bajo norma IFRS.
- Configuración definida de IFRS en el caso de que el cliente utilice alguno de los planes de cuenta que posee el sistema (Básico, Medio, Avanzado)

Ambos estados son informes adicionales a los que posee el sistema, pueden ser editados de acuerdo a las necesidades del cliente y de igual forma permite editar el Estado de Situación Financiera y Estado de Resultado Integral bajo IFRS de modo de ajustar las cuentas de acuerdo a sus propias necesidades.

Funciones Anexas:

- Permite emitir Capital Propio Tributario y apoya la declaración de renta al exportar información al recuadro de datos de balance de 8 columnas en el Formulario 22.
- Se puede efectuar centralizaciones parciales de compras, ventas y retenciones.
- Además permite generar los pagos en forma flexible y automática.

- Impresión de Cheques directo a través de los comprobantes.
- Actualización de IPC, UF, UTM en forma on line.
- Creación de Notas en los comprobantes contables.
- Posibilidad de mover las cuentas contables dentro del Plan de cuentas.

Soporte y Mantención.

LegalPublishing Contabilidad incluye 12 meses de Soporte y Mantención a partir de la fecha de la compra. Una vez transcurrido ese período, el cliente podrá contratar, si así lo requiere, nuevamente este servicio.

1.9.2) Random ERP.

RANDOM es un producto de más de 15 años de continuo desarrollo, análisis, investigación, diálogo con sus clientes y usuarios que ha logrado definir un enfoque conceptual con un aceptable estándar de prestaciones e integración, asegurando Estabilidad, Integración, Cobertura funcional y Conectividad.

Siendo su capacidad de diseñar múltiples formatos, una ventaja comercial al reconocer y asimilar requerimientos de proveedores, clientes o documentos internos, otorgando la agilidad y seguridad en los registros de información.

Es un software que ejecuta las tareas empresariales a nivel operativo, cuya funcionalidad se extiende por los distintos departamentos de la organización empresarial, de tal manera que la información generada en cualquiera de ellos está disponible para la organización en su conjunto, dentro de los límites de uso y confidencialidad según la legislación vigente y los procedimientos de trabajo que sigue cada empresa, teniendo la consideración de elemento básico como fuente de información, a través de sus Bases de Datos, para los sistemas estratégicos y de toma de decisiones.

Posee tres sistemas globales orientados al Modelamiento y Diseño, Gestión Operacional y Resultados. Además, está diseñado para responder a requerimientos propios de procesos de empresas productivas y de servicios, apoyando el desarrollo del negocio con soluciones flexibles y prácticas. La gestión, procesamiento e integración de información se basan directamente en las transacciones que realiza el cliente, haciéndose partícipe en su generación y asegurando de esta forma la oportunidad y fiabilidad de la información. Se caracteriza por ser multiempresa y multimoneda.

Imagen N° 6

Aplicaciones de Random



Fuente: Sitio Web Random (2013)

Descripciones Técnicas:

Producción y Manufactura

Comprende en profundidad la preparación, modelamiento, seguimiento, control y programación de la producción. Cabe señalar, que el sistema de producción se integra completamente con la gestión comercial haciéndose cargo del que, el cuándo y el cómo de la producción incluyendo además del tratamiento de costos y su formalización contable.

Logística y Abastecimiento

Sistema especializado en el tratamiento de inventarios abarcando su localización, determinación automática de niveles de seguridad, estudio y generación de computacional de órdenes de pedidos y de evaluación de proveedores, determinación de Fillrate e Infull en todos los niveles de interés.

Gestión de Despacho

Provee los mecanismos para la gestión oportuna de los despachos de mercadería, evaluando condiciones de propiedades físicas, controles y rutas.

Gestión de Arriendo

Provee la gestión del proceso de arriendo de productos, control de cobranza, ubicación, estado y devolución de los productos en arriendo.

Remuneraciones

Módulo especializado en el cálculo de las remuneraciones, permitiendo modelar las restricciones y reglas legales aplicables en Chile.

Gestión Administrativa

Comprende y soporta en forma integrada la gestión administrativa y comercial de la empresa, incluyendo Proveedores, Compras nacionales e importaciones, Clientes, Ventas nacionales y exportaciones, Cuentas corrientes nacionales y en moneda extranjera, Tesorería, Administración de Inventarios, Tratamiento Presupuestario, y un completo conjunto de informes de control y de evaluación de la gestión.

Contabilidad

Este sistema construye en forma automática la contabilidad financiera y de costos de la empresa a partir de las operaciones comerciales, productivas y de tesorería de la empresa.

Factura Electrónica

Comprende el tratamiento, emisión, recepción y almacenamiento de los documentos tributarios electrónicos (DTE). Set básico, boleta y guía electrónica

Servicio Técnico

Módulo especializado en manejo de órdenes de servicio técnico, gestión de los tiempos, mano de obra e insumos asociados, mantenciones y controles.

1.9.3) Software de Administración Contable SAP

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. En el año 2012 obtuvo ingresos por € 16,22 billones, tiene 66.000 oficinas y más de 251.000 clientes en más de 180 países. 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 del negocio puedan hacerlo de una forma más rentable, adelantándose a la competencia y contribuyendo al crecimiento del negocio.

Las soluciones empresariales de 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 de SAP se traducen directamente en reducción de costos e incremento del retorno de la inversión.

SAP no ofrece simplemente soluciones, además, 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 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, se caracteriza por ser un software completo, escalable, fiable y predecible.

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.
- Cubre las necesidades de crecimiento, incluso a medida que van cambiando.
- Obtener una perspectiva completa mediante una visión unificada de la empresa, donde se pueden 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, al 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, trabajando en colaboración con clientes, proveedores y partners en los procesos empresariales seleccionados.
- Cumplir con las normativas legales y de comercio local, internacional e intermonetario.

Las soluciones SAP Business All-in-One cumplen las necesidades básicas en cuanto a software empresarial de las empresas medianas 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.
- Administración de las relaciones con los clientes (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 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:

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

- Ventas y servicios
- Aprovisionamiento y ejecución logística
- Gestión de inventarios
- Gestión del capital humano
- Desarrollo y fabricación de productos
- Informes y análisis
- Servicios corporativos

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:

- 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

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.

Además, ofrece informes de las prácticas, análisis y herramientas para cubrir las necesidades de generación de informes sobre contabilidad financiera, logística,

gestión de las relaciones con los clientes, etc., todo previamente configurado por el rol empresarial y el 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, Business Objects, una empresa de SAP que ofrece las soluciones de análisis empresarial, 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.

SAP permite ejercer un completo control sobre las actividades, ya que le permite al usuario estar totalmente informado de cada proceso que se realiza dentro de la empresa, proporciona las herramientas necesarias para optimizar las actividades, lo que permite 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.

1.9.4) Manager ERP.

Es una empresa chilena que cuenta con más de 25 años en el mercado, se caracteriza por ser un software de Gestión Empresarial que provee a los clientes, sean estos de pequeñas o medianas empresas, una herramienta de gestión para

la administración de su negocio, integrando diversas funciones en una plataforma flexible. Permitiendo a los usuarios tener la posibilidad de crear reportes, analizar tendencias y revisar resultados. Otorgando a su vez, un análisis profundo que entrega herramientas para aumentar la rentabilidad y a fortalecer las diferentes áreas del negocio.

Cabe destacar, que el Software online para empresas ERP de Manager, permite la gestión de finanzas con un sistema de costo de fácil administración. Además, permite mantener el control sobre las guías de despachos, ventas, finanzas, producción y recursos humanos entre otras operaciones.

Asimismo, el programa de gestión ERP, es una herramienta que cuenta con una interfaz amigable para los usuarios, donde ellos intuitivamente tienen el control de la información para analizar, revisar resultados y generar reportes.

Los principales módulos que conforman este software conciernen a:

- Gestión para la empresa.
- Contabilidad y Finanzas.
- Factura Electrónica (ACEPTA.com).
- Impresoras Técnicas.
- Inventario de Abastecimiento.
- Inventario de Existencias.
- Control de Ventas.
- Payroll RRHH para la administración de personal.
- Activos Fijos de la empresa.
- CRM para la correcta relación con los consumidores.
- Control de Producción.
- Servicio Técnico y Centro de Información para el Software ERP.

Descripciones Técnicas:

Payroll

Permite a los usuarios acceder al software de remuneraciones líder en Latinoamérica, que además permite evaluar y capacitar al personal de su empresa.

Cabe señalar que el sistema Payroll integrado a Manager permite administrar toda la información relacionada al personal de la empresa; certificados de renta, honorarios y remuneraciones, entre otros. Además, es capaz de proporcionar variados reportes que al ser analizados podrán traducirse en una óptima gestión.

Factura Electrónica

El software de factura electrónica, aporta agilidad a los procesos y reduce los costos operacionales en todas las transacciones comerciales, ayudando a la generación, recepción, distribución y almacenamiento de documentos tributarios electrónicos.

Vixonic

Permite soluciones comunicacionales internas para la empresa, a través de pantallas informativas, diario mural digital y menubboards.

Es importante que se mantenga la empresa comunicada con información que pueda ser actualizada y renovada rápidamente.

Reclutamiento

Software Manager, tiene una alianza con Mandomedia, empresa líder en reclutamiento y selección de personal en Chile, para apoyar a los clientes en la búsqueda de profesionales, técnicos y administrativos para la empresa.

En el momento que se tiene el personal contratado, se debe mantener controlada toda la información de los empleados con el sistema de recursos humanos Payroll integrado a Manager.

Implementación y capacitación

Por medio del Servicio de Implementación, MANAGER permite conjugar e integrar adecuada y óptimamente los requerimientos y exigencias del negocio con las potencialidades y facilidades ofrecidas por el Software de Gestión Comercial MANAGER ERP, a través de la asesoría y capacitación que se comienza a recibir desde el momento en que se ingresa al grupo de empresas en Chile que usan el sistema ERP de MANAGER.

1.9.5) Softland.

Softland es la principal compañía proveedora de software de gestión en Chile, con más de 10.000 clientes. Tiene una amplia trayectoria de más de 21 años en el mercado nacional e internacional, incorporando soluciones ERP en medianas y grandes empresas y aplicaciones PYME diseñadas especialmente para la micro y pequeña empresa, Softland es una de las principales empresas desarrolladoras de software de gestión del país.

El programa Softland ERP permite a las empresas lograr un pleno desarrollo de sus negocios, tanto en el plano local como en el ejercicio de sus gestiones de exportación, es un software poderoso que les posibilita estar a la altura de otras empresas del mismo rubro, garantizando éxito en su gestión, a través de una plataforma estable y consolidada con la nueva economía digital.

Entre las características que presenta la línea ERP de Softland se puede destacar que se trata de productos multiempresa, multisucursal, multimoneda y multicaja. Además, son muy amigables, fáciles de usar y también es posible encontrarlos en versiones monousuario y red.

Las áreas y funciones que incluye el programa son:

Finanzas

- Contabilidad y Presupuestos
- Clientes y Cobranzas
- Proveedores y Tesorería
- Portal

Comercial

- Inventario y Facturación
- Puntos de Venta
- Autoservicio de Ventas
- Cotizaciones y Notas de Venta
- Ventas Mobile
- Órdenes de Compra
- e-CRM
- Store

Operaciones

- Producción
- Gestión de Proyectos
- Activo Fijo
- Help Desk
- Maestranza

Gestión de Negocios

- Gestión
- Generador de Informes

RRHH

- Portal del Empleado
- Recursos Humanos

También posee un servicio de mantenimiento de software, los software siempre están en permanente cambio, porque los marcos legales, contables y financieros también cambian. Por esta razón está a disposición del cliente el Servicio de Mantenimiento de Software, el cual, las empresas pueden solicitar para obtener actualizaciones gratuitas y servicio de soporte, que garantizarán la continuidad operacional del software de gestión.

1.10) Sistemas Administrativos – Contables

En el mercado existen infinidad de sistemas, desde los más básicos y sencillos hasta los más completos, complejos y costosos. Los sistemas que detallamos anteriormente, están hechos para llevar un control adecuado de las operaciones y transacciones financieras que se requiere en el uso de sistemas administrativos y contables. Fueron escogidos en esta investigación como algunas de las opciones que ofrece el mercado, para describir la realidad de sus prestaciones, sus distintas líneas de negocios y productos, sus características y sus resultados, con el fin de conocer y justificar el porqué de su éxito y contribución al desarrollo de las estrategias de negocio de las empresas.

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, por lo que, la elección del sistema a instalar dependerá de las condiciones de cada empresa.

Con anterioridad se dio a conocer de manera detallada los Sistemas Legalpublishing Contabilidad, Random, SAP, Manager y Softland. Se explicaron sus características y funciones.

2) METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.

2.1) Metodología.

En esta parte de la investigación se ha decidido indagar y recopilar información sobre los distintos sistemas computacionales contables que ofrece el mercado actual, ya que se requiere cambiar el software de Empresas Copelec para cubrir la expansión o cambio en las necesidades de los usuarios, se piensa que cambiando el software mejorará el desempeño y eficacia de los usuarios y se cumplirán los objetivos previstos, no debe haber error en este cambio ya que se espera que la implementación de este sea beneficioso para la empresa.

Para llevar a cabo el levantamiento de información, aplicamos métodos de investigación al personal de la empresa, como el inductivo, deductivo y analítico, principalmente a los usuarios del programa que se sitúan en los departamentos de informática y contabilidad.

Se llevó a cabo un estudio exploratorio por lo que se utilizaron entrevistas y encuestas.

Se elaboró entrevistas y encuestas orientadas a recopilar información sobre los puntos críticos donde está fallando el actual sistema contable. Así como la recopilación de información sobre los distintos software que ofrece el mercado.

Esta parte de la investigación es esencial, ya que de ella daremos una propuesta a la empresa. La forma en cómo se determinó qué tipo de Sistema Computacional contable es el que mejor se adapta a la empresa, será comparándolo con las respuestas que se obtengan una vez aplicada la encuesta. Dicha encuesta abordará preguntas orientadas al desarrollo y aplicación del sistema contable, sus formas de uso, complejidad que se desea que abarque el nuevo sistema y aplicabilidad al Holding Copelec (considerando que lo conforman 5 empresas, algunas con giros muy distintos entre sí).

Una vez obtenidos los resultados de la encuesta, se cruzarán con la información obtenida en la investigación de los distintos software.

Como termino de exclusión, diremos que todo software que entregue menor cumplimiento a los requerimientos impuestos por la empresa en comparación a otro software en análisis, irá quedando fuera de la propuesta.

2.2) Métodos y Técnicas

2.2.1) Método Inductivo

Este método nos permitirá partir de situaciones concretas esperando encontrar información para analizarla en un marco teórico general y, de esta manera, obtener conclusiones del problema de investigación.

2.2.2) Método Deductivo

Con la utilización de este método se obtendrán resultados al final de investigación, ya que parte de situaciones generales explicadas por un marco teórico general y que van a ser aplicadas a una realidad concreta como es la propuesta de implementación de un nuevo sistema contable computacional en Empresas Copelec.

Es importante aclarar que como el tema de investigación es la propuesta de Implementación de un Sistema Contable Computarizado, gran parte de la información se obtendrá de la Empresa. Se recolectarán datos generales de la empresa y de los aspectos que se consideren relevantes, los mismos que faciliten ejecutar la investigación.

2.2.3) Método Analítico

Este método se encarga de explicar un fenómeno iniciando su estudio por las partes más específicas que lo identifican y, en base a esto, llegar a una explicación total del problema, y para explicar el problema de investigación interrelacionando los efectos presentados en el análisis y construir explicaciones al problema se utilizará el Método Sintético.

Como mencionamos anteriormente, durante el desarrollo de la investigación se utilizarán técnicas como: la entrevista y la encuesta.

- Entrevistas: Éstas nos llevarán a tener un encuentro y una conversación sobre aquellos temas que nos permitirán esclarecer las dudas sobre nuestro problema.
- Encuestas: El objetivo principal de esta técnica es obtener datos o información de varias personas cuyas opiniones tienen mucha importancia para el investigador; la misma, que ayudará a recopilar datos de la población frente a una problemática determinada, posibilitando al informante tener mayor libertad para expresar sus opiniones sobre un tema en particular.

Estos instrumentos permitirán obtener información real sobre la situación en la que se encuentra Copele. De esta manera, ayudará a determinar las conclusiones de la Propuesta de Implementación de un Sistema Contable Computarizado, en lo que respecta al cumplimiento de metas y objetivos, la comunicación entre el personal y otros aspectos que serán parte del desarrollo de la investigación, esta técnica se dirigirá a los empleados de la empresa.

2.3) Levantamiento de Información.

Una vez tomada la decisión institucional para abordar un proceso de migración es fundamental realizar como primera actividad un levantamiento de información, tanto de la capacitación que presenta el talento humano como de la estructura y dimensiones de la plataforma tecnológica de la institución, que permita obtener un diagnóstico real y detallado de la situación actual.

Es por eso que el levantamiento de información se realizará a través de una encuesta implementada en la Empresa Copelec; el primer paso fue identificar la cantidad de usuarios del sistema contable computacional, que luego fueron encuestados, los datos han sido recogidos y tabulados para luego ser analizados mediante un programa estadístico, el cual entregó la información que se analizó posteriormente.

Éstos son los pasos que se desarrollaron cronológicamente en este estudio:

- Identificar el universo a entrevistar y encuestar.
- Construir el instrumento para levantamiento de la información y validarlo por expertos.
- Identificar los usuarios de los sistemas contables en donde se aplicarán los cuestionarios.
- Criterios de inclusión o exclusión para la efectividad y fidelidad de la investigación.
- Aplicación del instrumento; cuestionario.
- Tabulación de los datos.
- Análisis de los datos.

Universo

Para el desarrollo de la investigación fue necesaria la realización de encuestas y entrevistas dentro de la empresa Copelec a los principales usuarios de la información y de los sistemas contables computacionales. De esto, resultó ser una cantidad de 11 personas las que tienen directa relación con el sistema contable actual, lo que se utilizó como universo y se pudo llegar a varias conclusiones.

De las 11 personas, 8 de ellas son parte del Departamento de Contabilidad, con el cargo de Analistas Contables y 3 son del Departamento de Control Interno con el Cargo de Auditores, los cuales deben auditar todo lo que realiza el departamento de contabilidad y otros departamentos. En cuanto a la profesión son todos Contadores Auditores Universitarios, donde 7 de ellos son hombres y 4 son mujeres. En lo que respecta a la edad, en el departamento de contabilidad los encuestados bordean entre 24 y 29 años, mientras que en el departamento de Control Interno la edad bordea entre los 29 y 33 años.

3) DESARROLLO DE LA INVESTIGACION

3.1) Información del Sistema Actual.

Software Copelec.

El sistema contable tuvo su origen en la empresa eléctrica. El hecho de la aparición de los equipos computacionales y sistemas de información, hizo que la empresa encargada en un principio de proveer a sectores rurales de energía eléctrica, tuviese la necesidad de registrar de forma más práctica las transacciones de cobro del servicio. Al principio toda la información fue manejada en innumerables documentos los cuales eran ingresados al sistema generándose las primeras bases de datos. Desde ahí todo fue más fácil y al pasar los años se incorporaron profesionales idóneos que con las herramientas adecuadas fueron creando lo que actualmente posee la empresa.

Es así como también los negocios se fueron diversificando y se crearon nuevas empresas, para así satisfacer las necesidades de los clientes. En un principio la creación del sistema contable obedecía a las necesidades más primordiales del departamento de contabilidad. Profesionales contadores auditores e ingenieros informáticos crearon lo que actualmente se conoce como el sistema contable. La columna vertebral del sistema de toda la empresa, ya que con la información que se maneja se obtiene los informes con los que los gerentes de la institución toman las decisiones que direccionan el curso de ésta.

El sistema contable y sus áreas de trabajo:

Hemos dicho que el sistema contable genera información importante para la toma de decisiones de los directivos de las empresas del holding, es la base para el proceso de otras áreas y su funcionamiento, como el departamento de Tesorería, Recursos Humanos, Relaciones Comerciales, etc.

Área de Contabilidad:

Soporta la Gestión Operativa y Contable, brindando información de uso e interés gerencial y además con fines tributarios, sincronizando debidamente a la Institución para planificar la posterior declaración y pago de las obligaciones. Tiene la opción de proporcionar informes legales y facultativos, tales como:

- Informe Libros de Compras
- Informe Libros de Ventas
- Informe de Pagarés
- Informe Libros de Honorarios
- Informe Libros de Inventarios
- Informe Libro Diario
- Informe Libro Mayor
- Informe Balance de 8 Columnas
- Informe Balance clasificado
- Informe Estados de Resultados
- Informe Libros Auxiliares
- Informe de Situación Presupuestaria
- Informe Libros de Remuneraciones
- Informe Estado de Flujo de Efectivo

Todos estos informes responden a la consulta de Saldos, Movimientos y Comprobantes que la empresa necesita para su funcionamiento.

Área Tesorería:

Gran parte del trabajo del área de tesorería se sustenta en la información ingresada en el sistema contable, tal es el caso del pago de compromisos.

- Pago a terceros, en el sistema de contabilidad se ingresan los documentos que dan origen a una obligación, tal es el caso de la contabilización de la factura de compra, la boleta de honorarios, y cualquier otro comprobante

que origine un compromiso de pago como son también las letras bancarias, pago de préstamos, pagares, impuestos, multas, etc.

- Pago a empleados, en el departamento de personal se determinan los sueldos y prestaciones a los empleados los cuales son girados y depositados a la cuenta personal de cada trabajador, aparte de todas las imposiciones y compromisos legales del personal.
- Pago empresas relacionadas; este compromiso es generado netamente en el departamento contable y se genera por transacciones entre empresas compra y venta de productos y/o servicios. Podemos decir que existe una retroalimentación de sistemas, ya que ellos también generan información importante para diferentes funciones del sistema contable como lo son: Informe de caja, generada por las transacciones realizadas en caja diariamente lo que origina un comprobante contable llamado “ingreso”. Conciliación bancaria, generada por el ingreso y egreso de los dineros registrados o la emisión de cheques girados por los compromisos de pago.

Los dineros ingresados a la empresa son recaudados en caja. Lo primero que se determina es el tipo de documento cancelado, el que puede ser:

- Factura (por Empresa)
- Boleta de energía
- Boleta de venta
- Comprobante de pago
- Servicios Asociados
- Etc.

Luego los dineros son separados por empresa, y posteriormente por valores. Estos son los tipos de pagos de los documentos mencionados anteriormente.

- Dinero en efectivo
- Cheques al día
- Cheques a fecha
- Tarjetas de crédito

- Pagos en Servipag
- Depósitos en cuentas corrientes
- Pagos automáticos (PAC)
- Vale vista

Para cada empresa se genera un ingreso contable donde ingresan a caja todos estos valores y se rebajan las cuentas canceladas por los clientes (traspaso contable)

El dinero en efectivo y los cheques al día son depositados, al día siguiente de su recepción en caja y las tarjetas de crédito son depositados por la entidad Transbank directamente a la cuenta corriente de la empresa, los vale vista son depositados a su vencimiento al igual que los documentos a fecha, dichos documentos son custodiados en la caja fuerte de la empresa por el departamento de tesorería. Los demás valores generan movimientos internos contables dentro de la empresa, ya que se cuenta con los dineros ya depositados.

Área de Recursos Humanos:

La importancia y la relación de ambos módulos tiene que ver con la determinación de los impuestos y la centralización del libro de remuneraciones, este libro es exigido por el SII, y su centralización contable, es responsabilidad del departamento de contabilidad, como así también los impuestos que son determinados a través de las remuneraciones.

Los descuentos del personal están incorporados en el módulo del sistema contable, generándose toda la información a ser descontada en la liquidación de sueldo, esta información que se ingresa al sistema es emitida por entidades externas y es incorporada a la empresa para ser descontada y cancelada posteriormente en las imposiciones por el departamento de personal.

Área Gestión de Clientes:

En esta área se pueden distinguir dos funciones:

Función área ejecutiva:

Este módulo cuenta con herramientas de consultas, donde entrega informes internos, como son:

- Cartolas de clientes, detalla información histórica de compras y pagos del cliente originados por documentos de venta o compra en el caso de ser proveedor.
- Cartolas de deudas vigentes, resumen de todas aquellas transacciones por parte del cliente no canceladas, aunque no necesariamente vencidas.
- Reportes de cajas, consulta de movimientos de pago en cajas, por cliente o cuenta contable.
- Sistema de venta (Facvta20), herramienta que permite la consulta del documento que dio origen a la deuda.

Función área administrativa:

Toda la información de venta del sistema contable al crédito, alimenta las cuentas por cobrar de los clientes, los cuales generan informes administrativos de responsabilidad de esta área.

Uno de ellos es la emisión de los estados de cuentas de los clientes, los cuales son generados en los sistemas de relaciones comerciales con la información de las deudas de los clientes. A estas deudas se les agregan recargos administrativos, como son el recargo por administración de la cuenta y seguros de desgravamen, montos pactados en UF.

Las deudas vencidas también generan cobros adicionales como son los gastos de cobranza, y a medida que los clientes no cancelen sus deudas estas pasan a diferentes estados, en los cuales se ve involucrados el sistema contable, ya que

estos estados son contabilizados a través de traspasos contables, emitidos por el departamento de contabilidad.

A continuación se detalla el cambio de estado de una deuda vencida:

- Deuda por cobrar vencida pasa a ser deuda protestada.
- Deuda protestada no cancelada pasa a ser deuda en cobranza judicial, y si en ese estado no es cancelada pasa a ser deuda castigada.

Otro informe importante que se genera y tiene directa relación con los sistemas contables, es la provisión de deudas incobrables, que es determinada por las deudas vencidas más de 90 días, esta provisión genera un gasto que rebaja las utilidades de la empresa. Existe un programa alimentado por el sistema de cuentas por cobrar donde se detallan por documento, cliente y por empresa, la provisión generada por la deuda atrasada del cliente.

DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES COMPRAS Y VENTAS:

SISTEMA DE COMPRAS

El sistema de compras de Copelec integra todas las empresas del holding. Para distinguir el ingreso de la información por Empresa se crearon las siguientes claves, las cuales no solo se ocupan en el sistema en referencia, sino también en todos los demás:

Tabla N° 1 Claves de Acceso

Empresa	Clave de ingreso en el sistema
Copelec Ltda.	1
Comercial Copelec S.A.	2
Servicios Aliados S.A.	3
Copelec Capacita Ltda.	5
Fincop S.A.	6
Energia e Inversiones S.A.	7

Fuente: Elaboración Propia

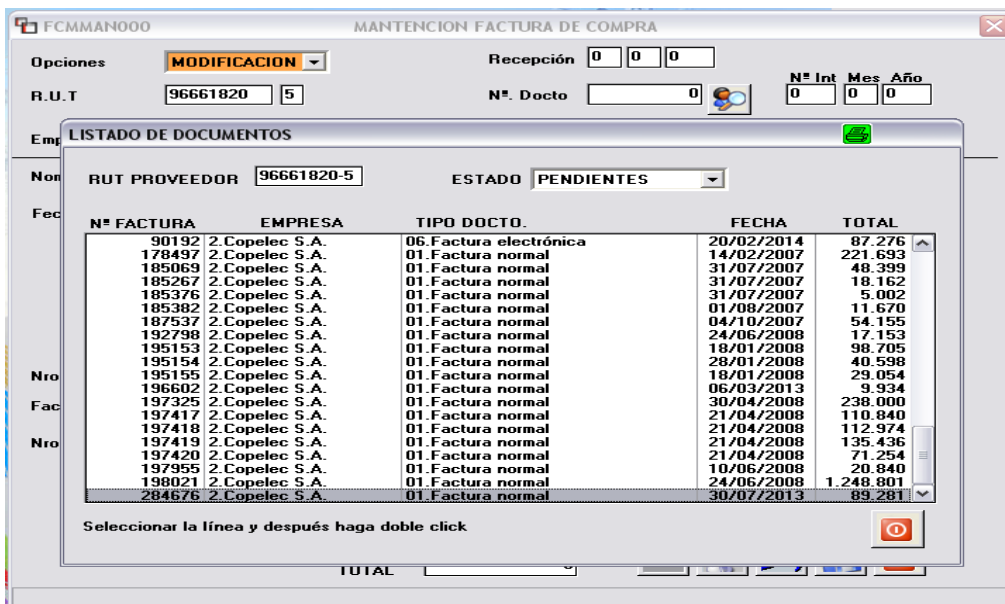
Uno de los usuarios procede a ingresar los datos que contiene el documento físico al sistema:

- Rut del emisor de la factura
- Tipo de documento
- Fecha de emisión del documento
- No de orden de compra (opcional)
- Valores

Posteriormente en el menú del sistema contable, área Compras, el contador de la empresa ingresa a modificar el documento. Esta modificación lleva a la contabilización de los documentos y su posterior pago.

Dentro del sistema de modificaciones del sistema de compras el contador digita el rut del proveedor que es la clave del dato de ingreso, ingresando el rut del proveedor se presenta en pantalla todos los documentos asociados a ese rut, pero solo de la empresa del contador que está autorizado a su contabilización, no de todos los documentos pendientes de este, ya que puede suceder que el proveedor tenga relación con más de una empresa del holding, por lo que solo se presenta la información de la empresa asociada al contador ya que el sistema de compras está ligado al usuario.

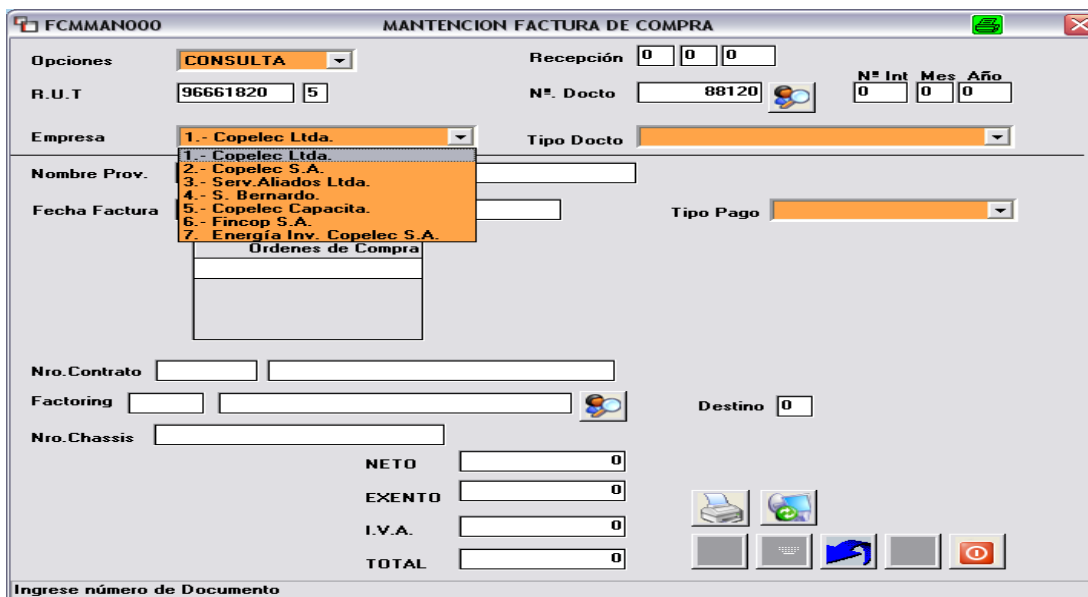
Imagen N° 7 Listado de documentos



Fuente: Software Copelec

En esta pantalla se despliegan todas las facturas pendientes por contabilizar del rut consultado y con doble clic se selecciona el documento e ingresa a la siguiente pantalla:

Imagen N° 8 Verificación de datos



Fuente: Software Copelec

El Contador verifica que los datos que contiene el sistema sean los mismos datos del documento físico.

Posterior a ello se presiona sobre uno de los iconos al pie de la pantalla lo que nos lleva a la centralización del Documento (Factura, Nota de Crédito o Nota de Debito) según muestra la siguiente imagen.

Imagen N° 9: Contabilización de Documentos

Fuente: Software Copelec

En esta etapa el sistema solicita la contabilización del documento para lo cual se debe ingresar en el campo una cuenta o varias cuentas contables (según sea el detalle del documento), la información requerida, con datos numéricos que se componen como sigue:

- Cuenta corta : Hasta cuatro datos numéricos y describen el tipo de cuenta, si es cuenta de Activo o Gastos
- Centro de costo: Hasta cinco datos numéricos los que separan las distintas áreas de negocios.

- Local: Hasta dos datos numéricos, con los que se puede identificar a que sucursal se le asignará el Gasto.

Una vez finalizado el ingreso de los datos, el sistema de compras, le asigna automáticamente un número interno al documento con los siguientes campos:

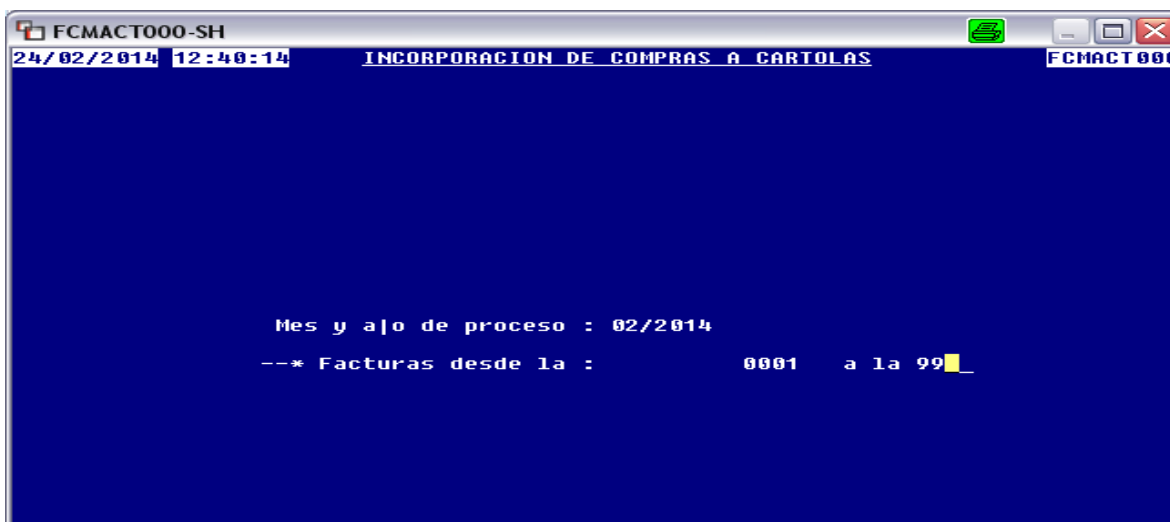
- Numero interno: correlativo del 1 al xxx, depende de los documentos que se contabilicen al mes.
- Mes: mes de ingreso al Libro de Compras
- Año: Año de ingreso del movimiento

Además una vez grabado el registro se procede a la emisión del listado de digitación y contabilización, este listado se obtiene del mismo sistema de compras de los iconos al final de la imagen 1.2 (impresora), es una medida de control donde nuevamente se cotejan los datos ingresados versus los datos físicos, con esto, si el contador detectara un error en esta etapa aún se está a tiempo de modificar la contabilización del documento. Este listado se puede obtener por documento, pero lo óptimo es emitirlo una vez que se han grabado varios documentos ya que se le puede emitir con un rango de números internos.

Cuando los documentos se encuentran revisados y el contador está seguro que los datos contenidos están correctos se procede a la etapa de actualización de cuentas corrientes. En este paso el número interno es de suma importancia ya que el sistema de compras solicita esta información como clave para la actualización y al igual que el listado de revisión de facturas contabilizadas también se puede obtener por un número o rangos de números correlativos, de ahí la importancia del número interno del documento ya que se registra como número de documento en las cartolas de movimientos del proveedor para su pago y también sirve como clave de consulta en el mismo sistema de compras.

Imagen N° 10

Cartolas de proveedor



Fuente: Software Copelec

Descripción:

- 02: Corresponde al mes en el que se contabilizó la factura (febrero)
- 2014: Año al que corresponde el documento.
- 01 a la 099: Correlativo ascendente de cada factura contabilizada. Sirve de clave al momento de querer consultarla en la deuda vigente.

Finalizado el ingreso mensual de los documentos de compras se procede a cerrar el mes por lo que se emiten los siguientes informes:

- Emisión de centralización de compras: Listado que contiene un resumen de los datos de los documentos contabilizados por una o todas las cuentas contables.
Dicha centralización se coteja con el libro de compras. Si todos los datos concuerdan (Rut Proveedor, Fechas, Montos, Etc.) se procede a la emisión del traspaso contable.

- Traspaso de centralización Libro de compras: contiene todas las cuentas contables involucradas en la centralización mensual de compra, el cual forma parte de los registros contables mensuales incorporados en el balance.

Con este último proceso se finaliza el proceso de compras.

SISTEMA DE VENTAS

Cada Empresa del holding tiene su sistema de ventas, en general todos comenzaron partiendo de una misma base: la emisión del documento de venta.

Emisión de boletas y/o facturas.-

Las operaciones de la Cooperativa y filiales que impliquen transferencia de bienes muebles (mercaderías, materiales, insumos, etc.) o la prestación de un servicio (intereses, estudios, proyectos, etc.), deben ser respaldadas con la emisión de una factura o boleta, según lo solicite el interesado.

Cuando en casos excepcionales la operación sea respaldada por una guía de despacho, la boleta o factura correspondiente debe ser confeccionada en el mismo mes de emisión de la guía de despacho.

Como hemos relatado en el desarrollo de este informe, el Holding Copelec está compuesto por varias empresas, siendo dos de ellas las más grandes. Ellas son Comercial Copelec S.A. y Copelec Limitada. Esta última, dedicada a la venta y distribución de Energía Eléctrica. Entre los procesos más importantes, se destacan el cobro de energía a sus cooperados y la recaudación de sus dineros.

A continuación describiremos de forma general el funcionamiento de los sistemas con que opera dicha empresa.

Las boletas y facturas de consumo de luz, se emiten en el sistema de facturación el cual consta de varias etapas. Como es sabido, el consumo de energía va desfasado, es decir, en el mes de facturación se cobra el mes anterior.

Lo primero es ingresar al sistema las lecturas de medidor, para determinar el consumo de energía por cliente, este proceso es realizado por personal y equipos computacionales especializados, para este trabajo.

En la actualidad este proceso es realizado con equipos altos en tecnología, por lo que no es necesario, ingresar a la casa a leer el consumo. Los equipos con los que se cuenta, realizan la lectura desde cierta distancia, la información es guardada e ingresada computacionalmente al sistema de lecturas en forma automática.

En los sectores rurales donde es difícil el acceso muchas veces a realizar este trabajo, es el propio cliente quien en la fecha de facturación entrega esta información al personal de nuestra empresa para que lo ingrese. Existe también para aquellos clientes que no se les pueda determinar su consumo, la ponderación de los últimos seis meses, llamado “Consumo Promedio”, que bien no es lo más óptimo, pero en ocasiones debe ser empleado.

Junto con esto, los consumos son revisados, ya que no pueden cobrarse montos excedidos, al ser una empresa eléctrica está constantemente en supervisión por instituciones gubernamentales, en este caso la SEC, la que les pone reglamentos legales que deben ser cumplidos expresamente, por lo que los documentos emitidos por el consumo de energía, son regulados y todos los cobros en ellos, pueden ser revisados por la superintendencia de electricidad y combustible (SEC).

Los días 25 de cada mes se emiten las boletas de energía, proceso que en Copelec se realiza una vez finalizados todos los procesos del día, documentos

que son revisados bajos ciertos parámetros, como lo es un cobro de consumo existiendo limites, que no pueden ser excedidos.

Una vez emitidas las boletas son enviadas a los domicilios de los servicios respectivos a través de correos de chile, existiendo en la actualidad la suscripción de la boleta a correos electrónicos, o la opción de ser emitidas directamente desde nuestra página de internet. Este proceso es denominado facturación boleta de energía.

Tenemos un segundo proceso que es llamado facturación Especial, donde tal como su nombre lo indica, son clientes a los cuales se les emite una factura en vez de una boleta, la mayoría de ellos Empresas, que necesitan este tipo de documentos para ingresarlos a su contabilidad. La facturación es electrónica, y tal como en el proceso anterior, se revisan también los parámetros de consumo (limites), y el correlativo del documento. Este proceso se realiza los primeros cinco días del mes siguiente.

Otro de los procesos en la facturación es la refacturación, que consiste en los casos en que exista un error de cobro de consumo en la primera facturación se realiza una segunda facturación, que reemplaza la primera, esto solo se puede realizar en los casos en que el cliente reclama, pero aún no ha cancelado. De lo contrario correspondería hacer una nota de crédito y devolver el dinero cancelado demás al cliente.

Confección de documentos.-

Los documentos se emiten en forma computacional (en caso extraordinario en forma manual), basándose en los datos ingresados al sistema. Los datos deben ser previamente verificados por quien efectúa la venta. Se debe emitir una factura por cada línea de venta (línea de producto), es decir, no se debe incluir en un mismo documento operaciones de venta de líneas heterogéneas (v.gr. venta de colchones junto a electrodomésticos, etc.)

Manejo de documentos.-

Los documentos que registran la venta, están vinculados a la generación de impuesto, por lo tanto deben extremarse las medidas para que sean correctamente emitidos y convenientemente custodiados. La pérdida de algún ejemplar de cualquiera de estos documentos implica cuantiosas multas y graves consecuencias.

Se debe poner especial cuidado en:

- a) Que el documento esté timbrado por el Servicio de Impuestos Internos (SII).
- b) b) La correcta y completa identificación del cliente con su nombre, dirección y RUT. Si falta alguno de estos datos no se puede emitir el documento.
- c) Correcta cuadratura numérica.
- d) Respeto al número correlativo de los documentos. En la eventualidad que por alguna razón se deba anular alguno, se debe escribir sobre él la palabra NULO y adjuntar y archivar con todas sus copias en el talonario que corresponda.

Notas de Crédito.-

Toda venta que haya dado origen a una factura o boleta, y que por algún motivo justificable deba ser anulada total o parcialmente, debe ser autorizada y comunicada por el jefe de la unidad correspondiente.

Por indicación del Servicio de Impuestos Internos, la fecha de emisión de una nota de crédito no puede ser superior a 90 días desde la fecha de emisión de la factura que se está anulando total o parcialmente.

El plazo máximo para la anulación total o parcial de boletas o facturas no puede ser superior a 3 períodos tributarios a contar de la fecha de emisión.

Notas de Débito.-

Toda venta que origine un recargo en el monto total, sea por diferencia en el precio, intereses o multas, dará origen a la emisión de una nota de débito, como complemento a la factura o boleta, la que tendrá el mismo efecto de una factura.

La emisión de estos documentos, se encuentra a cargo de los mismos empleados que emitan la factura o boleta de venta.

Los documentos descritos anteriormente son los básicos ocupados en el sistema de venta para todas las empresas del holding, pero debido al gran volumen de transacciones que se efectúan, este sistema se ha modificado y es así como al ser consideradas Comercial Copelec Y Copelec Limitada grandes empresas dentro de la Provincia, fue necesario comenzar a facturar electrónicamente lo que originó la adecuación de los propios sistemas de ventas a unirse en línea con el Servicio de Impuestos Internos.

Factura y/o Nota de Crédito Electrónica.-

La factura electrónica se emite en línea con el SII. Por lo que es necesario conexión a internet, una vez impresa se verifica que a este organismo hayan llegado los datos contenidos, por lo que se procede a gravar en el software esta transacción.

La nota de crédito electrónica solo debe emitirse con referencia a una factura electrónica, por lo que fue necesario la incorporación de validaciones, para que los usuarios no se equivocaran al emitir este documento en el sistema de venta, el sistema valida que la factura haya llegado al SII y que se trate de una factura electrónica, solo ahí puede emitirse.

Al facturar electrónicamente se deben emitir informes de ventas separados de los normales.

Boleta Fiscal.

Uno de los últimos documentos que ingreso al sistema de ventas, precisamente a la Empresa Comercial Copelec, fue la Boleta fiscal, al pertenecer al área de retail, el volumen de ventas con boletas es alto, se compraron maquinas de impresión autorizadas por el Servicio de Impuestos Internos, en estas terminales se emiten las boletas de venta de una forma expedita y rápida, la incorporación de esta nueva herramienta ha sido muy beneficiosa, ya que el sistema de la empresa se adecuó a lo que ya existía (boletas y facturas normales) incorporando este nuevo documento.

Para la opción de ventas con boleta fiscal la Empresa creo el sistema de devolución de mercaderías llamado “Boleta de cambio” el cual modifiko el sistema para que de una forma rápida y eficiente dentro del mismo documento se ingresara el cambio de la mercadería generándose un comentario de “inicio cambio de mercadería” donde se ingresan los productos devueltos por el cliente y salen los productos que el cliente lleva, generándose, en el caso de superar la nueva compra la devolución de o los productos una diferencia a cancelar.

Cabe mencionar que el sistema de ventas está separado por empresa y cada empresa tiene su propio menú.

Imagen N° 11 Documento de Venta

Fuente: Software Copelec

Para el caso de comercial Copelec y Copelec Limitada, al iniciarse el proceso de venta tiene diferentes menús, según el tipo de documento de venta.

Ventas para tipo de documento:

- Sistema de facturación electrónica.
- Sistema de facturación normal, que incluye la boleta fiscal.
- Sistema de emisión de notas de crédito.

En general el sistema es similar para cada documento:

Al confeccionar cualquier documento de venta en el sistema los datos básicos de la venta y posterior emisión del documento son:

- Datos del cliente, nombre, rut. Y dirección (en el caso de las facturas). Si el cliente se encuentra registrados en nuestros sistemas de crédito solo basta la clave de “código de cliente”, para que estos datos se muestren automáticamente, ya que se encuentran guardados en nuestros registros.
- Forma de pago, existen muchas opciones de pago en el mercado y el sistema de venta cuenta con todos ellos, así que existe la alternativa que el cliente elija (contado y crédito). Dentro de las variables del contado, se encuentran efectivo, cheque al día, pago con tarjeta de crédito de instituciones bancarias u tarjetas de otros comercios. Dentro de las variables de crédito, se encuentran crédito Fincop, crédito con documentos a fecha.

La emisión de los documentos y sus copias son grabados en los sistemas de ventas contables al pasar el documento por la caja, este documento queda marcado en el icono procesos con la letra “C” (computacional), si este documento no es ingresado a caja por alguna razón, existe un proceso computacional que de igual modos graba los registros no ingresados en caja y que no se encuentran marcados (C) los lee y los marca con una letra “M”, que significa proceso manual.

Imagen N° 12 Revisión documento de Venta

Fuente: Software Copelec

Este programa mencionado es una herramienta muy importante para la revisión del documento, y es posible consultar en él, cualquier tipo de documento, ya que al emitirse queda registrado con un número tipo, como lo muestra la tabla N° 2:

Tabla N° 2: Número tipo de documento

Documento	Número tipo documento
Factura	1
Boleta	3
Nota de crédito	4
Boleta Limitada	6
Boleta Fiscal	14
Factura Electrónica Limitada	21

Nota de crédito Elec. Limitada	22
Factura electrónica S.A.	31
Nota de crédito elec. S.A.	34

Fuente: Elaboración Propia

Imagen N° 13

Selección número tipo

CENTRALIZACIÓN DOCUMENTOS DE VENTA

Nro. Documento: 0 Tipo: [Dropdown]

Cod. Cliente: [] Empresa: 01- FACTURA S.A.
02- N/CREDITO
03- BOLETA S.A.
04- LIQUIDACION FACTURA
05- N/DEBITO
06- BOLETA LTDA.
07- FACTURA EXENTA S.A.
08- BOLETA EXENTA S.A.
09- FACTURA EXENTA LTDA.
10- BOLETA EXENTA LTDA.

RUT: [] Fecha: []

Detalle de la Factura

Subtotal: []
Intereses: []
Exento: []
Total neto: []
I.V.A.: []

Total Factura: []
Total Calculado: []
Interés FINCOP: []
Gastos Op.: []

CONTRASEÑA: [] Documentos Anteriores [] [] [] [] [] []

Cta. Corta	C. Costo	Local	Monto

Fuente: Software Copelec

Imagen N° 14

Centralización de documento

CENTRALIZACIÓN DOCUMENTOS DE VENTA

Nro. Documento: 206935 Tipo: 01- FACTURA S.A.

Cod. Cliente: AB99 Empresa: 2- COPELEC S.A.

RUT: 96917990 Nombre: BANCHILE SEGUROS DE VIDA S.A.

Fecha: 30 / 9 / 2013 Mes Contable: 9

Detalle de la Factura

Subtotal: 295.684
Intereses: 0
Exento: 0
Total neto: 295.684
I.V.A.: 56.180

Total Factura: 351.864
Total Calculado: 351.864
Interés FINCOP: 0
Gastos Op.: 0

CONTRASEÑA: [] Documentos Anteriores [] [] [] [] [] []

Cta. Corta	C. Costo	Local	Monto
1047	53000	01	351.864
1592	31101	01	295.684

Fuente: Software Copelec

La marca del proceso es de suma importancia, debido a que con esta marca el documento de venta, cualquiera sea, se centraliza en los sistemas de venta contables, y cuando son al crédito también se centralizan en las cuentas de los clientes de la empresa. En la contabilidad se le asigna automáticamente las cuentas contables de ingreso y la cuenta por cobrar o cuenta contado. Con lo que posteriormente se centralizan estos documentos y se determinan los impuestos a cancelar.

Informes que genera el sistema de venta:

- Libros de ventas
- Libro de ventas boletas
- Libro de ventas de facturas (notas de crédito)
- Libros electrónicos.
- Centralizaciones de ventas
- Centralización de ventas con boletas
- Centralización de ventas con facturas

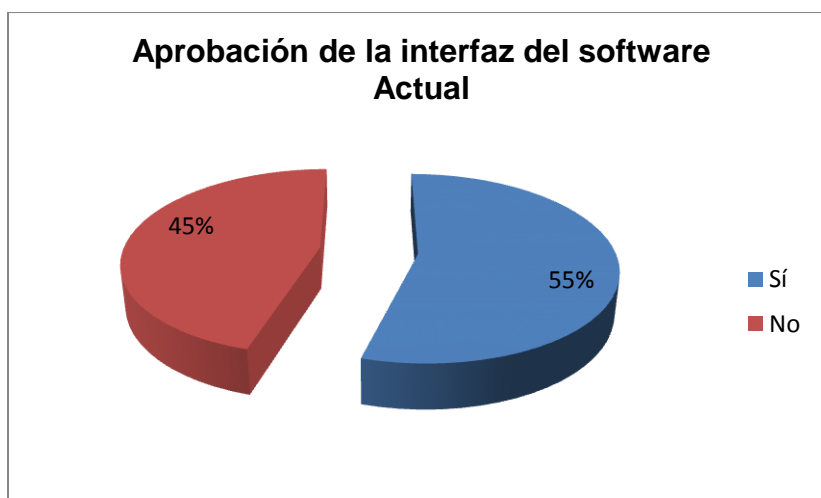
3.2) Fortalezas y Debilidades detectadas con la encuesta.

Con el resultado de los datos obtenidos al realizar la encuesta, se desarrollaron una serie de comentarios y conclusiones donde se analizó cada pregunta que sirvió para identificar fortalezas y debilidades en el software actual de la empresa.

1. ¿La interfaz del sistema actual es adecuada y fácil de operar?

El sistema contable actual resultó considerado en su mayoría como adecuado y fácil de operar, donde un 55% de los usuarios afirmó esta interrogante, lo que lleva a concluir que tienen pleno conocimiento de su uso y les es fácil trabajar con el sistema actual. Por otro lado, un 45% de los usuarios no consideran que la interfaz sea adecuada y fácil de operar, lo que significa que casi la mitad de los usuarios encuestados no están conformes con la presentación que tiene la cara visible del sistema y consideran que es complejo para operar.

Grafico N° 1

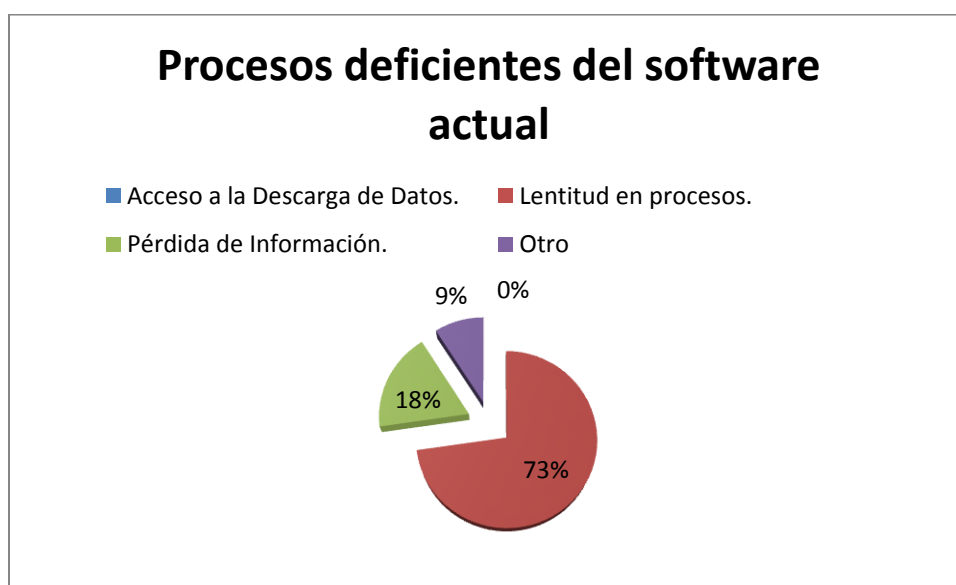


Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos.

2. ¿Cuáles son los procesos incómodos que presenta el sistema actual?

Según la encuesta el proceso más incómodo del sistema actual es la lentitud en los procesos, ya que el 73% de los usuarios eligieron esta opción. Mientras que un 18% considera que lo más incómodo es la pérdida de información y un 9% menciona otros procesos como no permitir la multi descarga, es decir, la descarga que puedan realizar varios usuarios a la vez. Con esto se puede concluir que todos los encuestados tienen una crítica con respecto al funcionamiento del sistema actual, donde predomina el problema de la lentitud en sus procesos.

Grafico N° 2

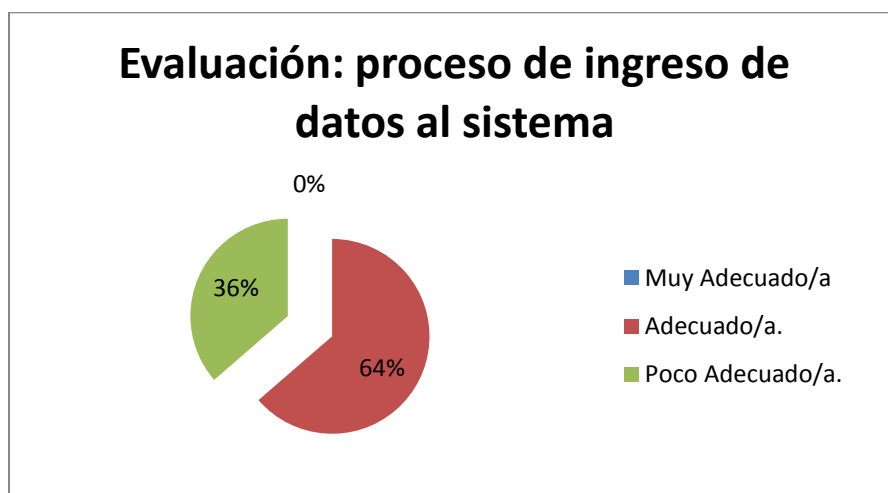


Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos.

3. El proceso de ingreso de datos al Sistema Actual es:

El proceso de ingreso de datos al sistema, en su mayoría fue considerado adecuado con un 64%, el 36% de los usuarios encuestados consideraron que era poco adecuado, mientras que ninguno de los encuestados considero que el sistema actual es muy adecuado, lo que refleja que los usuarios del sistema actual están conformes pero no en su totalidad.

Gráfico N° 3.

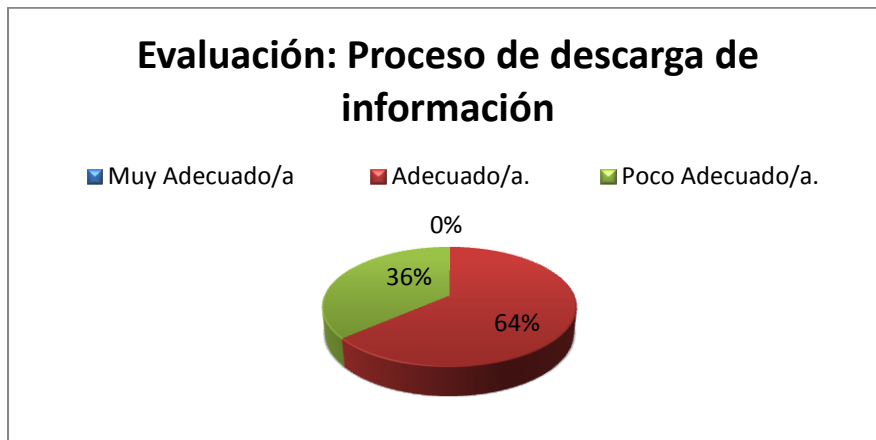


Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos.

4. La Descarga de información y datos es:

La descarga de información y datos que proporciona el sistema contable actual es considerada por los usuarios como adecuada, ya que el 64% de los usuarios encuestados eligió esta opción a la hora de evaluar este proceso, mientras que un 36% no está conforme con este proceso y lo evalúa como poco adecuado. En conclusión, lo aceptan pero ninguno está completamente conforme con el proceso de descarga.

Gráfico N° 4.

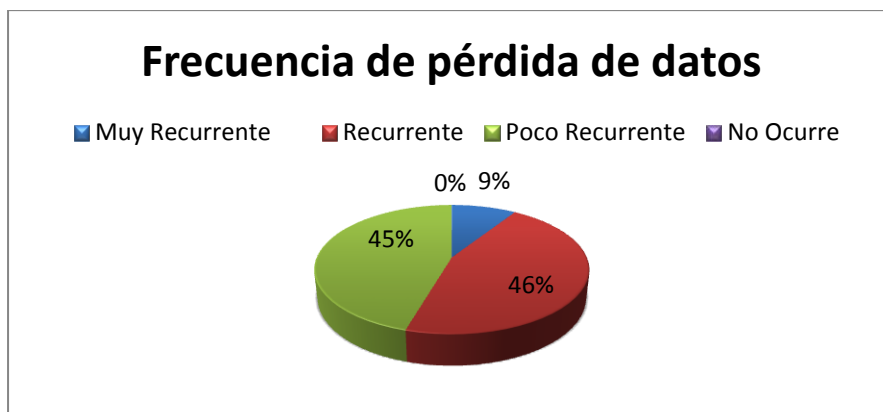


Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos.

5. La pérdida de datos o caída del sistema es algo de carácter:

En relación a la pérdida de datos o caída del sistema actual, el 100% de los usuarios del sistema contable, mencionaron que la pérdida de información es un problema que les ha ocurrido a todos los usuarios, el 10% dice que es un problema muy recurrente en su actividad diaria, el 45% revela que la pérdida de datos es un tema recurrente, mientras que otro 45% de los usuarios dice que es poco recurrente, esto muestra que el sistema contable computacional que tiene la empresa pierde información debido a errores de software, problemas de comunicación con los servidores o mal funcionamiento del hardware.

Gráfico N° 5

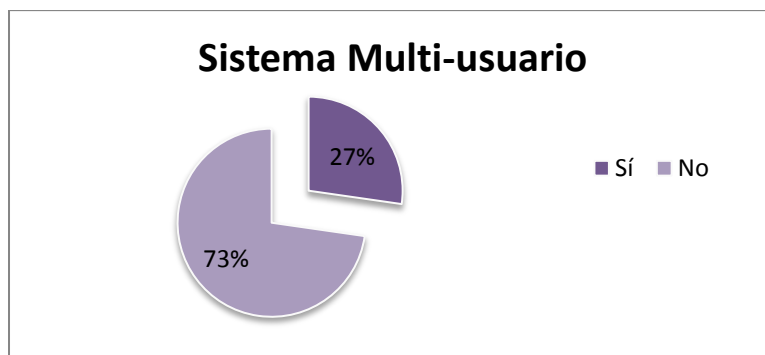


Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos.

6. ¿El sistema contable computacional actual es Multi-usuario o permite el trabajo a través de red sin perjudicar la actividad de otros usuarios?

El sistema contable multiusuario es un sistema operativo que permite el acceso concurrente de múltiples usuarios al computador. Este tipo de diseño es complicado y debe ser capaz para manejar correctamente las tareas necesarias requeridas por los diferentes usuarios conectados al sistema, en este caso un 27% de los usuarios del sistema contable actual mencionaron que sí pueden trabajar sin perjudicar la actividad de otros usuarios, mientras que un 73% no puede trabajar así, es decir, deben avisar a otros usuario que ejecutaran algún proceso puntual, lo que para ellos es un impedimento y un problema incomodo en el desempeño de sus funciones.

Gráfico N° 6

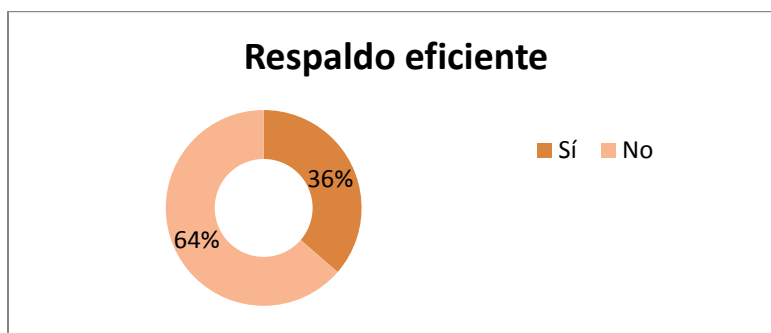


Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos.

7. ¿El sistema contable computacional actual permite efectuar respaldos de información sencillos y veloces?

El respaldo de información refiere al hecho de elaborar con anticipación copias seguras de la información importante en la empresa, en caso de una eventual pérdida de datos, en este ámbito, un 36% de los usuarios del sistema mencionaron que para ellos el respaldo de información era sencillo de realizar y de manera veloz, por el otro lado un 64% de los usuarios desaprobaron este proceso, donde dejan en claro que evalúan este proceso como engorroso y lento.

Gráfico N° 7

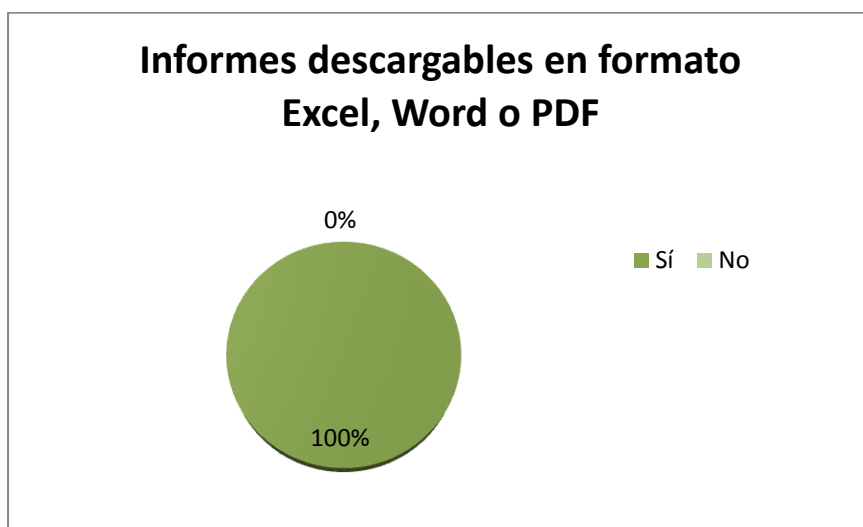


Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos.

8. ¿Los reportes de información se pueden descargar en Excel, Word o PDF?

Es importante que el sistema contable computacional permita exportar cualquier informe en formatos conocidos como Excel, Word o PDF, según la información recabada en la encuesta a los usuarios del sistema, el 100% está de acuerdo y afirma que el sistema contable actual presenta esa opción de descarga de informes.

Gráfico N° 8



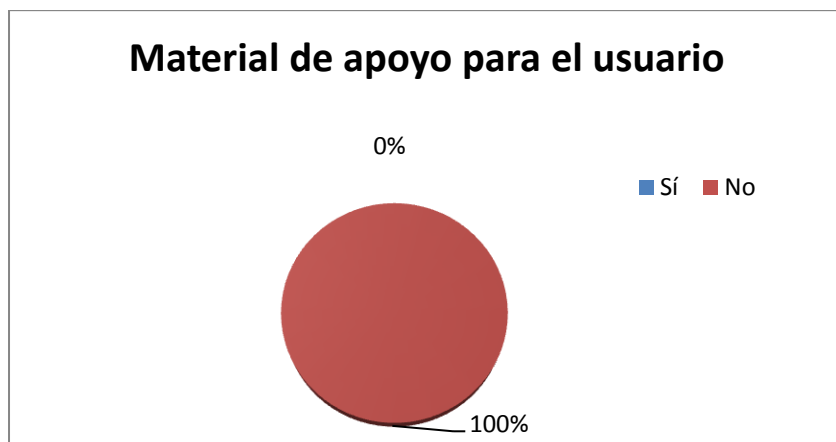
Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos.

9. ¿El sistema contable computacional actual cuenta con material de apoyo para soporte al usuario como manual de uso del sistema contable en lo posible tutoriales?

El 100 % de los usuarios encuestados respondieron que la empresa no cuenta con un manual de procedimiento para el desarrollo de las funciones administrativas y contables en relación al uso del sistema actual, se basa fundamentalmente en las necesidades y requerimientos del directorio. El

aprendizaje y capacitación va por cuenta de cada usuario y por el apoyo de sus pares.

Gráfico N° 9

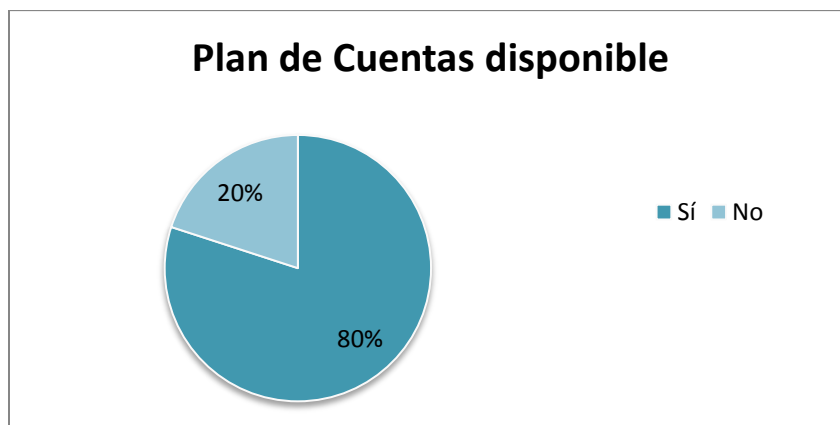


Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos.

10. ¿El sistema contable computacional actual posee un Plan de cuentas que tenga tantos niveles como el contador desee?

El 80 % de los usuarios dijeron que el plan de cuentas del software contable actual tiene un listado que presenta las cuentas necesarias para registrar los hechos contables. Por lo general, el plan de cuentas se complementa con un manual de cuentas, que presenta las instrucciones necesarias para la utilización de las cuentas que forman parte del sistema contable, pero este no es el caso, debido a que la empresa no cuenta con un manual. Es por esto, que un 20% de los encuestados dijo que el software no posee todas las cuentas que ellos quisieran, lo que dejó en evidencia que es necesario un manual donde se especifique los niveles de cuenta y el procedimiento para crear nuevas cuentas.

Gráfico N° 10

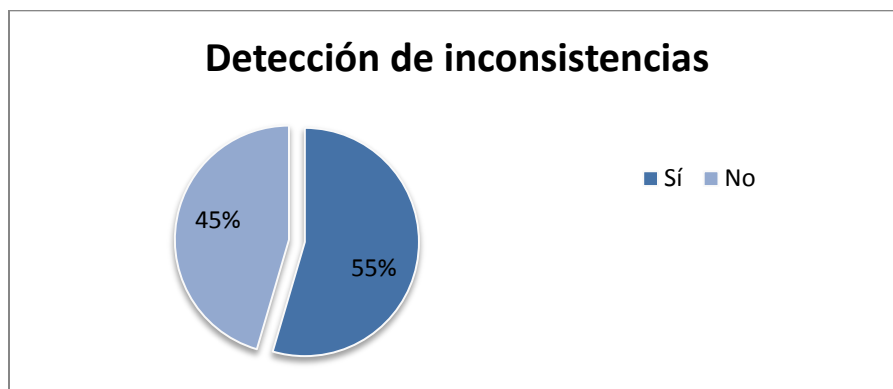


Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos.

11. ¿El sistema contable computacional actual posee un proceso de verificación de inconsistencias automático?

El 55% de los usuarios comenta que el sistema contable sí posee un proceso de verificación automático de inconsistencias, lo que ayuda en gran medida en el ingreso de información y dando un aviso de alerta en el caso de error de tipeo en un proceso puntual, mientras que el otro 45% de los usuarios dice que esto no es así, donde se han visto en casos donde hay diferencias en los resultados y cambios en los totales, los que posteriormente han tenido que ser corregidos.

Gráfico N° 11

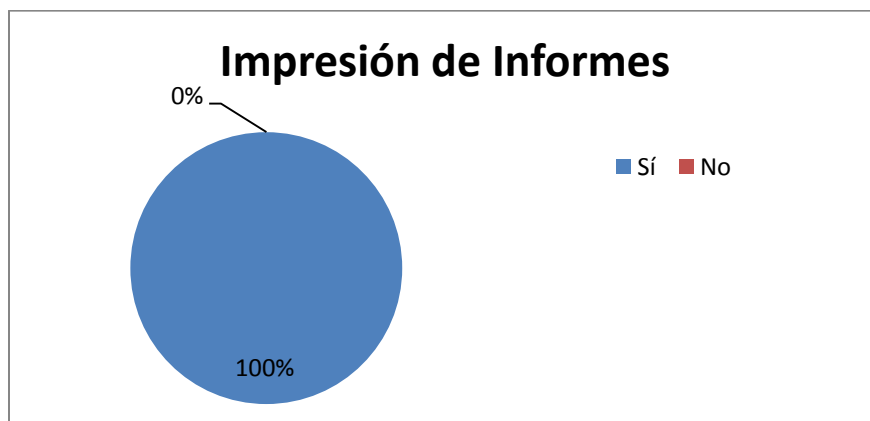


Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos.

12. ¿El sistema contable computacional actual presenta la opción de impresión de informes?

El 100% de los usuarios confirma que el sistema contable presenta la opción de impresión de informes, lo que es muy importante a la hora de elegir un software, debido a que en base a estos, se realiza la toma de decisiones en la empresa.

Gráfico N° 12

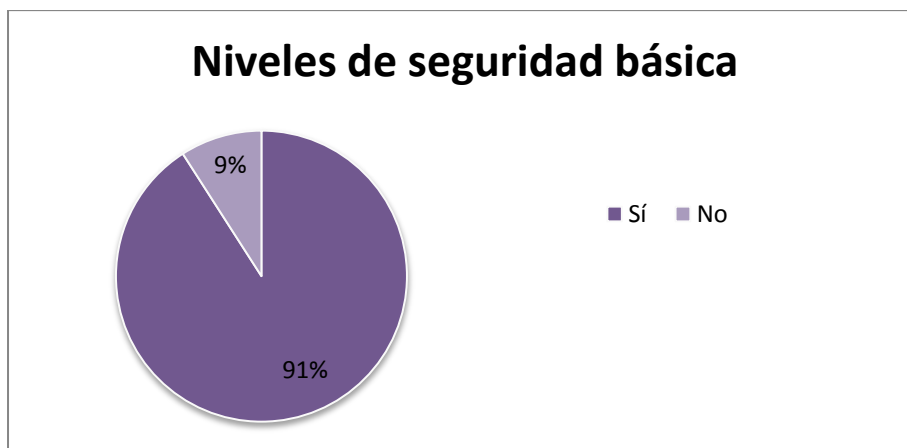


Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos.

13. ¿El sistema contable computacional posee Niveles de seguridad (Administración y Usuarios)?

En cuanto a los niveles de seguridad, el 91% de los usuarios comenta que el software posee la función de administrar usuarios con sus claves respectivas, lo que ayuda en gran medida al orden y seguridad en la interacción que tiene el usuario con el software, mientras que un 9% de los usuarios dijo que esto no era así, se cree que su respuesta tendría que ver con falta de información e instrucción sobre las cualidades y funciones que presta el software

Gráfico N°13.



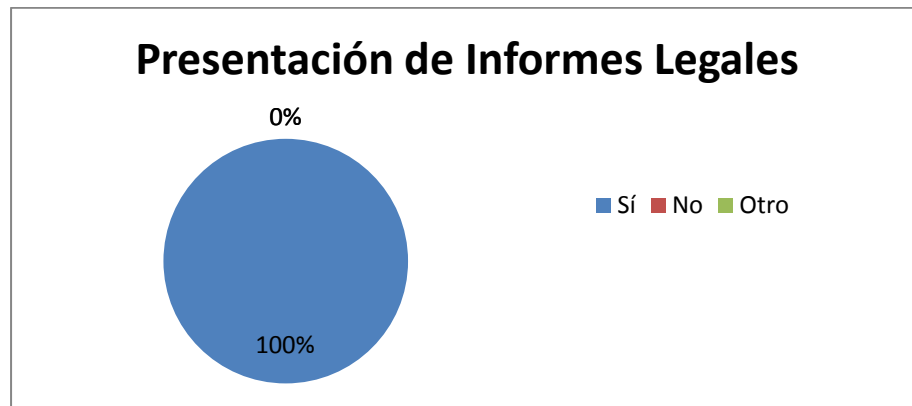
Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos.

14. En relación a la emisión de informes legales el sistema contable computacional actual emite:

Informe Libro Diario, Informe Libro Mayor, Informe Balance clasificado, Informe Balance de 8 Columnas, Informe Estados de Resultados, Informe Libros de Compras, Informe Libros de Ventas, Informe Libros de Honorarios, Informe Libros de Inventarios, Informe Libros de Remuneraciones, Informe Estado de Flujo de Efectivo, Informe de Situación Presupuestaria, Informe Libros Auxiliares.

En cuanto a emisión de informes legales que proporciona el software actual de la empresa, el 100% de los encuestados afirmaron que emite todos los informes mencionados, lo que significa que se han preocupado de cumplir con sus obligaciones legales. Junto con esto, mencionaron que también emite informes de carácter interno, que han sido requeridos por los directivos.

Gráfico N° 14



Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos.

3.2.1) Conclusión

Podemos concluir que el Sistema presenta varios inconvenientes con muchas etapas de revisión, se vuelve lento y poco óptimo para ingresar la información de forma rápida. Tiene varias deficiencias en cuanto a Información de ayuda, así como también algunas ventajas que se detallan a continuación:

Fortalezas:

- Resuelve los procesos y las funciones que la compañía debe realizar.
- Adaptabilidad en el mediano plazo a las exigencias que pueda tener la compañía.
- Mantiene la forma de trabajo que ha tenido la empresa durante el tiempo.
- El software es propiedad de la empresa.

Debilidades:

- El software no se desarrolló a través de programas profesionales de software a medida, lo que ha causado la aparición de errores y problemas con el sistema constantemente.
- Por lo anterior, el sistema se ha vuelto poco fiable.
- Dependencia constante de los desarrolladores del software.
- El costo ha sido más elevado de lo presupuestado debido al desarrollo que ha tenido, demoras en la implantación y al constante mantenimiento que requiere.
- Existe poca información sobre su contenido, funciones y procedimientos, no existe un manual de usuario.
- Presenta problemas de lentitud en sus procesos.
- Presenta constantemente pérdida de información, por causas de error o colapso del sistema.
- Generalmente no permite el trabajo a través de red, perjudicando la actividad de otros usuarios.

Es por esto que se propone la idea de buscar un sistema contable apropiado, que podría optimizar de forma considerable los tiempos otorgados en los procesos en las áreas requeridas. Como la mayoría de los problemas se origina en el módulo de contabilidad, existe la opción de reemplazar el funcionamiento del área de contabilidad por otro software que tenga solamente el módulo de contabilidad, de igual forma, existe la opción de reemplazar todo el software con sus funcionalidades en distintas áreas, por otro software que tenga todos los módulos que las funciones de la empresa requiera.

Ahora bien, se presentarán en un comparativo ciertas características relevantes de sistemas que elegimos entre las opciones que entrega el mercado, por su contraste, en relación al tamaño y trayectoria, los que fueron comparados junto con el sistema actual de la empresa en estudio.

Programas a analizar

A continuación se expondrán los análisis de los software estudiados. Cada uno de ellos tiene unas características propias que son las que a posteriori contemplaremos para su elección.

- Manager
- Softland
- Legalpublishing Contabilidad
- Random
- SAP

3.2.2) Cuadro Comparativo

Tabla N° 3

Software COPELEC.					
<p>El único usuario del sistema es la empresa Copelec, ya que es un software a medida, desarrollado por el departamento de informática de la empresa.</p>	<p>Cuenta con más de 700 clientes, conformados por firmas de contadores públicos y contadores independientes, al igual que pequeñas y medianas empresas, distribuidos en todo Chile.</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>Cuenta con cientos de clientes, se ha desarrollado continuamente por más de 15 años.</p>	<p>Es una empresa chilena que cuenta con más de 25 años en el mercado de TI. Actualmente cuenta con más de 10.000 usuarios activos.</p>	<p>Es uno de los principales software de gestión en Chile, con más de 10.000 clientes. Tiene una amplia trayectoria de más de 21 años en el mercado nacional e internacional.</p>
<p>El software está diseñado para que el usuario realice sus tareas designadas por el directorio.</p>	<p>El sistema está diseñado para brindarle al usuario el beneficio de elaborar información, con el uso de sus conocimientos.</p>	<p>El software de gestión es suficientemente versátil para ser adaptado a cualquier tipo de negocio y a cualquier usuario.</p>	<p>Realiza operacionales críticas y necesarias para asegurar coherencia y disponibilidad de información a áreas relacionadas.</p>	<p>Es una herramienta de gestión para la administración de un negocio, integrando diversas funciones en una plataforma flexible.</p>	<p>Potencia a las empresas en pleno desarrollo, tanto en el plano local como en el ejercicio de sus gestiones.</p>

Es software lo que permite es manejar de forma no tan sencilla las herramientas que presta al usuario, donde tiene que lidiar con una serie de procesos incómodos que fueron mencionados anteriormente.	El software está dirigido a usuarios que desean manejar de forma sencilla, ordenada y precisa las obligaciones derivadas de la contratación laboral.	Permiten ejercer un completo control de las actividades al mantener informado sobre cada proceso. 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.	Permite en gran medida la automatización de procesos, rescatando información diaria e identificando actividades que pudieran representar riesgo operacional.	Permite a los usuarios tener la posibilidad de crear reportes, analizar tendencias y revisar resultados.	Permite aumentar la productividad y eficiencia de los procesos involucrados en la gestión, impactando positivamente en la rentabilidad de los negocios.
Permite el manejo de empresas programadas por el departamento de informática.	Permite el manejo de múltiples empresas, multi-moneda y un solo idioma.	Permite el crecimiento e internacionalización: es escalable, multi-moneda, multi-empresa, multi-idioma.	Se caracteriza por ser multiempresa y multimoneda.	Se caracteriza por ser multiempresa y multimoneda.	Se caracteriza por ser multiempresa, multisucursal, multimoneda y multicaja.
El software no es muy fácil de operar, requiere tiempo el poder dominar sus herramientas.	Manejo del software es sencillo y práctico.	Fácil de usar, fácil de aprender, rápido de implementar y sencillo de mantener.	De fácil manejo y rápido de implementar.	De fácil manejo y rápido de implementar.	Es muy amigable y fácil de usar.

Se integró al sistema una función que presta herramientas para el área de Recursos Humanos.	No tiene funcionalidades en el área de Recursos Humanos, pero es compatible con un modulo externo llamado SW Remuneraciones.	Ofrece un módulo para gestión de Recursos Humanos.	Posee un módulo especializado en el cálculo de remuneraciones, con las restricciones y reglas legales aplicables en Chile.	Administra toda la información que se relaciona con el personal de la empresa, honorarios y remuneraciones, entre otros.	Permite el manejo y administración del personal, tanto en lo relativo al pago de remuneraciones y leyes sociales, entre otros.
Entrega un Resumen con los datos de los impuestos. No elabora declaraciones ni formularios que ayuden en este proceso, el usuario debe hacerlo por otro medio.	Cuenta con funcionalidad de emitir información para elaborar declaraciones de Impuestos, Pero solo proporciona la exportación de los datos, a otro módulo externo llamado Hyper Renta.	Proporciona un entorno adecuado para actividades de gestión electrónica de impuestos e ingresos, el cálculo automático de impuestos y gastos y la facturación.	Cálculo automático de Impuestos.	Cálculo automático de impuestos.	Proporciona Información para pago de impuestos.
Plataforma informática inestable y lenta.	Plataforma informática estable y veloz.	Fiable, está construido sobre una base probada de tecnología y software de SAP.	Posee una plataforma estable.	Posee una plataforma estable, con información protegida con respaldos diarios y robotizados.	Posee una plataforma estable y veloz.

<p>Funciones en áreas de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contabilidad • Banco • Compras y Ventas • Informes • Recursos Humanos • Tesorería • Operacional 	<p>Funciones destacables en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de inventarios • Contabilidad y Finanzas • Banco • Compras y Ventas • Informes • IFRS 	<p>Incluye las siguientes funciones:</p> <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 	<p>Destinada para el retail, abarca áreas como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compras y ventas • Contabilidad • Factura electrónica • Automatización de inventarios • Informes • Remuneraciones • Producción • Abastecimiento • Logística • Despacho • Servicio técnico 	<p>Incluye funciones como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión para la empresa. • Contabilidad y Finanzas. • Factura Electrónica. • Impresoras Técnicas. • Inventario de Abastecimiento • Inventario de Existencias. • Control de Ventas. • Payroll RRHH para la administración de personal. • Activos Fijos. • CRM para la correcta relación con los consumidores. 	<p>Las áreas y funciones que incluye el programa son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contabilidad y Presupuestos • Clientes • Proveedores • Inventario y Facturación • Puntos de Venta • Cotizaciones • Órdenes de Compra • Producción • Gestión de Proyectos • Activo Fijo • Maestranza • Gestión • Generador de Informes • Recursos Humanos
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Es un software local, desarrollado en la región por personal del área de informática de la Empresa Copelec.	Es un Software Nacional y comenzó a comercializarse hace algunos años.	SAP es considerada como el tercer proveedor de software del mundo (tras Microsoft y Oracle) y el mayor fabricante europeo de software.	Es un software de aplicación para la pequeña y mediana empresa en Chile y en el mundo.	Es un software destinado a la pequeña y mediana empresa en Chile.	Es un software destinado a las micro, pequeñas, medianas y grandes empresa en Chile.
Los costos de mantención son accesibles. Requiere de un equipo técnico de Informaticos.	Los costos de adquisición y renovación son muy accesibles. Tiene un costo aproximado 1 millón de pesos.	Su costo no es muy accesible, pero garantiza su amortización a largo plazo. Tiene un costo de adquisición aproximado a 1 millón de dólares.	Los costos de adquisición son accesibles, se aproxima a los 10 millones de pesos.	Los costos de adquisición e implementación son accesibles, se aproxima a los 10 millones de pesos.	Los costos de adquisición e implementación son accesibles, se aproxima a los 50 millones de pesos.
Sólo se usa con la información que genera la empresa.	Sólo se usa con la información de la compañía.	Permite conectarse con la red de clientes, proveedores y aliados empresariales.	Permite trabajar con la información que ingresa la empresa durante sus procesos.	Permite trabajar con la información que ingresa la empresa en sus procesos.	Permite trabajar con la información que ingresa la empresa en sus procesos.
El sistema es adaptable, se puede modificar, pero requiere bastante tiempo lograr buenos resultados en su gestión.	El sistema es estándar y no se puede modificar. Ofrece otros módulos compatibles con otras áreas, pero tienen un costo adicional.	Puede crecer y adaptarse a medida que las necesidades van cambiando. Lo que tiene un costo adicional por cada implementación y modificación.	El sistema es empaquetado, ofrece módulos en distintas áreas, se pueden modelar otros procesos que tienen un costo adicional.	El sistema es empaquetado, ofrece asesoría y capacitación junto con la implementación.	El sistema es empaquetado, posee un servicio de mantenimiento de software y soporte.

Fuente: Elaboración Propia

3.2.3) Análisis de la Situación y Requerimientos.

En la empresa Copelec, debido a sus requerimientos y problemas en la administración contable, nace la necesidad de realizar esta evaluación y comparación de nuevas soluciones de tecnología de información con el fin de proveer más valor al negocio y soportar efectivamente sus objetivos y estrategias, ya sean internas como externas.

El ambiente de tecnología de información como el que requiere Copelec demanda soluciones que garanticen:

- Optimización del tiempo en la ejecución de tareas.
- Evitar la pérdida de información por fallas en sus sistemas.
- Contar con asesoría técnica profesional garantizada en cuanto al desarrollo de sus tecnologías.
- Material de apoyo, manual de usuario, mesa de ayuda y soporte.
- Soluciones totales e integradas.
- Integración de sistemas, tecnologías y datos acorde a las exigencias del mercado actual.
- Alineación de las estrategias internas y externas.
- Uso de herramientas estándares en el mercado actual.
- Uso de tecnologías de punta que provean un mayor nivel competitivo.
- Seguridad y fiabilidad de la información.

El logro de estos requerimientos exige la implantación de capacidades (organización y procesos) e infraestructura (sistemas y tecnología) apropiadas para satisfacer los requerimientos de sus funcionarios y 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.

3.3) Opinión de expertos

Para profundizar más en el tema, pedimos la asesoría de profesionales expertos en el tema para que dieran alguna opinión a la hora de elegir un software según su experiencia, donde se concluyeron preguntas y comentarios al respecto.

3.3.1) ¿Cuándo es conveniente elegir un software enlatado?

Un enlatado es conveniente cuando se quiere iniciar a una empresa en el mundo informático, los procesos que no son específicos de la empresa, por ejemplo, negocios que compran y venden productos como lo hace la mayoría de las empresas. Una buena oportunidad y recomendable, es cuando se trate de una empresa que aún no ha iniciado sus actividades y no ha establecido de manera sólida sus procesos, de esta forma los procesos de la empresa nacen del software y se pueden adaptar naturalmente.

3.3.2) ¿Cuándo conviene comprar un software a medida?

En general una empresa es competitiva debido a que su forma de realizar el trabajo es particular y diferente a todas las demás empresas, es decir, que esa empresa “se define” por los procesos de gestión que tiene establecidos, los que podrían ser formales o no. Hay empresas que tienen más de 10 años de historia y trabajan de una manera determinada, todos los empleados saben el procedimiento que deben seguir en cada caso que se presenta, y si bien no tienen un manual de usuarios o de procesos definidos, estas empresas tienen procesos “de hecho” que son muy valiosos ya que son los que hacen un trabajo eficiente y mejor a otras empresas.

Estas empresas se deben modernizar para seguir siendo competitivas pero no es recomendable cambiar su forma de trabajo de manera drástica, lo que se debería hacer, es mejorar su funcionamiento. En estos casos es conveniente desarrollar un sistema a medida, que proteja los procesos que generan valor a la empresa, los automatice y con el tiempo ir mejorándolos.

3.3.3) Puntos a tener en cuenta:

En el Largo Plazo, el software enlatado puede ser más económico, ya que se puede adquirir un programa de contabilidad por un precio razonable. El problema es que el software no siempre realiza todo lo que la empresa necesita. Se han visto muchas empresas con un software comercial instalado, por ejemplo, uno de contabilidad. Con el tiempo, surgen los problemas:

"Generalmente se tienen que preparar los informes a parte, porque el programa solo los emite de cierta manera".

"Se tiene que fusionar manualmente toda la información que necesitan los jefes de departamento, debido a que el programa la emite, pero separada en informes diferentes".

4) PROPUESTA DE SOFTWARE

4.1) Título de la propuesta

Propuesta de cambio a realizar en el sistema contable de Empresas Copelec al implementar un nuevo sistema computacional, que mejore el desempeño en el área contable y la gestión de la empresa.

4.2) Justificación

Con todos los cambios del entorno, hoy en día las empresas cada vez luchan por permanecer en el mercado y ser más competitivas. Esto lo realizan optimizando el recurso humano y priorizando la tecnología como apoyo y como una ventaja competitiva. Es importante que en Copelec se atienda los requerimientos que tiene Recursos Humanos, ya que está conformada por personas y la tecnología resulta ser sólo una herramienta de apoyo para las personas, para facilitar la administración de todos sus recursos.

Las empresas Copelec como también otras compañías de la ciudad, constantemente se enfrentan a grandes empresas que llegan con mejores precios que en ocasiones es difícil de competir, lo que es determinante a la hora de mantenerse en el mercado. Después de haber analizado los factores que dificultan los procesos y la gestión del departamento de contabilidad, pudimos realizar una propuesta para que el holding Copelec, considere tomar medidas de acción para mejorar el funcionamiento de las áreas, junto con esto mejorar la satisfacción de su personal implementando nuevas herramientas, para así también conservar a los trabajadores y disminuir su rotación, lo que conlleva a crear un ambiente de colaboración y confianza entre el personal en todos los niveles.

La información que requiere toda empresa debe ser manejada estratégicamente, es por esto, que Copelec debe disminuir las dificultades y debilidades que presentan en la organización en cuanto a los procesos y manejo de información en el sistema contable computacional. Uno de los puntos más importantes en esta búsqueda, ha sido la validación de los software que se analizaron donde se pudo identificar y encontrar la mejor opción que se acomodaba a los requerimientos y cualidades de la empresa, en cuanto a la robustez del sistema, soporte técnico, actualizaciones, garantías, facilidad para hacer respaldos de la información y también la amigabilidad que tenga el software para con el usuario, son algunos de los puntos más importantes por lo que se eligió el sistema SAP.

Aunque el costo de adquisición de SAP es particularmente elevado, la situación de la empresa en cuanto a presupuesto en inversión, no presenta inconvenientes en evaluar inversiones que contribuyan al futuro próspero de la empresa, debido a que cuenta con un patrimonio cercano a los cuarenta mil millones de pesos, que le permitirían hacer posible la implementación mediante sus reservas o préstamos de entidades financieras.

Respecto al Costo-Beneficio que genera el software, se puede observar un costo a nivel operativo, por el cambio de procedimientos y adecuación al nuevo software, junto con el costo de la inversión, versus el beneficio a nivel ejecutivo que entregaría el software actual, en cuanto al flujo de información y la posibilidad de crecer y mejorar la organización.

4.2.1) Beneficios que entregará el uso del sistema SAP a Empresas Copelec

- ✓ SAP es una aplicación de software completa e integrada, pero también existe la opción de integrar varias aplicaciones de carácter independiente.
- ✓ Posee una interfaz amigable e intuitiva, que contrasta bastante con la que presenta el actual sistema contable de Copelec.
- ✓ Tiene una amplia capacidad de configuración permite que la complejidad informática de implementación y de mantenimiento continuo se reduzca considerablemente.
- ✓ Una de las cualidades que posee SAP es que es flexible, esto permite innovar y añadir funciones al software según los requerimientos de la empresa, en caso de que sea necesario. Esta opción de realizar mejoras sustituye las actualizaciones y hacen que el programa se vaya desarrollando sin interrumpir el funcionamiento de las empresas Copelec.
- ✓ Cuenta con material de apoyo, manual de usuario, mesa de ayuda y soporte, en caso de que el Usuario lo requiera.
- ✓ El sistema está hecho en base de tecnologías de punta que provean un mayor nivel competitividad.
- ✓ Es un software seguro y que entrega información fiable, esto permite una mejor calidad en las decisiones que se tomen en la organización por parte de la administración por cuanto le sirve para planear, controlar y producir informes a solicitud de los requerimientos de la organización.
- ✓ Tiene la ventaja de crear o diseñar procesos nuevos, implementar aplicaciones individuales en función del presupuesto con que se cuente.
- ✓ Uno de los puntos más importantes es la seguridad que presta el programa en cuanto a mantener la información resguardada, esto evitar la pérdida de

información en caso de eventos imprevistos, ya que la información constituye un activo básico muy importante de la organización.

- ✓ Permite contar con información actualizada del ingreso de información de inventario y ventas, junto con esto, también ayuda a mejorar la visibilidad de las operaciones para mejorar la toma de decisiones.
- ✓ Por medio de la conexión de las operaciones de todos los departamentos de Copelec se puede crear y alinear planes, presupuestos e informes operativos en toda la organización.
- ✓ Permitirá gestionar de mejor manera el ciclo completo de adquisiciones, desde el pedido hasta el pago, incluyendo recibos, facturas y devoluciones.
- ✓ También ayudará a gestionar los libros contables legales, como también los de presupuestos, acreedores y deudores.
- ✓ La implementación de SAP hará que los procesos administrativos sean más cortos, estándares y expeditos, con modelos operativos óptimos.
- ✓ 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, etc.
- ✓ 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 podrán realizar un seguimiento preciso de los ingresos, costos y utilidades, para poder evaluar el rendimiento empresarial y buscar la manera de mejorarlo.

- ✓ Tiene la ventaja de entregar información en línea, que sea confiable y única, que permita gestionar los procesos y actividades requeridas.
- ✓ Permite incrementar la Integración de la información entre las diferentes áreas de la empresa.
- ✓ La información que emitirá SAP, sirve de apoyo en el proceso de toma de decisiones, permitirá lograr ahorros significativos de mano de obra, debido a que sintetiza las tareas operativas de la empresa.

4.2.2) Compatibilidad

SAP tiene ciertos requerimientos para poder ser instalado e implementado junto al Software de Copelec. Entre estos requerimientos, es que el software actual de las empresas Copelec, debe operar con una base de datos que sea compatible con el Sistema SAP, algunos de ellos son:

- Microsoft SQL server
- ORACLE
- IBM DB/2
- ADABAS
- INFORMIX
- SYBASE ASE

El Holding Copelec trabaja con Tablas las que son extraídas de un Programa llamado COBOL, el ocupado se llama específicamente AcuoCobol. Este sistema (AcuoCobol) cuenta con herramientas que sirven de soporte a las operaciones que el programa desempeña. Estas herramientas con las que cuenta son conocidas como “AcuoDBC” y la “XDBC”, que sus siglas significan “Conexión abierta a Base de Datos”.

Se recurrió a la opinión de expertos, donde se dejó en claro que al interactuar el AcuoCobol con alguna de sus Herramientas, se obtiene el mismo desempeño que al operar con la Base de Datos llamada “Microsoft SQL Server” lo que hace compatible la implementación de SAP y sus módulos en el área de contabilidad con las demás aéreas del actual sistema de Empresas Copelec.

4.3) Implementación de SAP

En este punto se debe llevar a cabo la implementación del sistema SAP, donde se debe definir el modo de calendarización del procedimiento para su aplicación.

El proceso de Implementación de SAP, no se reduce solamente a la instalación de SAP en el sistema, sino que comienza desde la planificación de la implementación hasta la instalación de versiones posteriores, esto se debe a las siguientes razones:

1. El cambio de sistema contable es un proceso continuo.
2. La implementación de SAP requiere del desarrollo de estrategias de soporte y de gestión de sistemas para entregue óptimos resultados.
3. La implementación de SAP se debe realizar módulo por módulo, en distintas fases.

Presentamos tres tipos de estrategias de implementación:

- Step by Step: Este tipo de implementación quiere decir, paso a paso, se caracteriza por la implantación del software en etapas, con módulos relacionados según los requerimientos que la empresa tenga.

- Big Bang: Esta implementación reemplaza de manera súbita, los sistemas actuales que tenga la organización en una sola operación con el nuevo software.
- Roll – out: Esto se refiere a que se crea un modelo de implementación en un lugar, que luego se realiza en otros sitios. Para este caso se puede usar la estrategia de Big bang o Step by step.

En el caso de Copelec, se recomienda usar la estrategia Step by Step, dado que el módulo que presenta más complicaciones es el área de Contabilidad, de esta manera con SAP se podría implementar esta área sin perjudicar las demás funciones existentes en la empresa. Algunas de las ventajas y desventajas de esta implementación son:

Ventajas:

- En cuanto a coordinación hay poca complejidad, así también, en el control y organización de la implementación.
- Requiere una menor cantidad de recursos.
- Los costos son amortizados en el tiempo.
- Se puede verificar más fácilmente la funcionalidad del módulo implementado.
- Mejora constante en la calidad de los procesos.
- Se posibilita la consultoría interna y la retroalimentación.
- Con esta forma de implementar SAP, los usuarios tienen más tiempo para adaptarse a los cambios que puedan suceder en los procesos.

Desventajas:

- Mayor construcción de interfaces para mantener la transferencia de datos entre algunos módulos del sistema actual y SAP.
- Puede que se requiera rediseñar procesos previamente implementados por la empresa.

4.3.1) Etapas de Implementación

La implementación de SAP en la Organización, se dividirá en las siguientes etapas:

1. Organización del Proyecto: En esta etapa se define el alcance del proyecto, se involucra a la organización, se asignan los recursos, se crea el cronograma de la implementación y se determina el entorno técnico.
2. Diseño Conceptual: Corresponde a la definición de los procesos a implementar, con la ayuda del modelo de referencia SAP.
3. Diseño Detallado: Esta etapa corresponde a la parametrización del sistema, desarrollo de interfaces y programas, es decir, diseñar y modelar el software según los requerimientos de Copelec.
4. Preparación de Tareas: Corresponde a las tareas previas al comienzo de la operación, donde se realizan las pruebas y puesta en marcha del sistema para el comienzo de la operación.
5. Comienzo de operación y soporte: En esta etapa, comienza la operación real en SAP, donde se debe prestar soporte a los usuarios finales del sistema, mediante una mesa de ayuda

4.4) CONCLUSIONES

Una vez finalizado el desarrollo de esta investigación, se llegó a la conclusión de que Empresas Copelec, es una organización que ha estado orientada al desarrollo y crecimiento en el tiempo, es por ello que tiene la necesidad de contar con un Sistema de Información Contable que le permita optimizar los distintos procesos que maneja el área de contabilidad, de esta manera, se cumplan las metas planteadas por los directivos, junto con proporcionar información clara y confiable que apoye la toma de decisiones de manera acertada y en tiempo real.

Una vez realizadas las indagaciones al personal de Finanzas y Contabilidad, se determinó que el Sistema actual de Copelec ha presentado numerosas debilidades y fallas, lo que ha ocasionado una interrupción en el flujo de información y que la organización desconfié de ella.

Se determinó que uno de los propósitos del sistema SAP es proporcionar información adecuada, que sea oportuna y al nivel de detalle que la organización requiera, para soportar la toma de decisiones gerenciales.

Asimismo se estableció que la información es uno de los activos más importantes que posee la empresa, y es por ello que debe tenerse bien resguardada y respaldada. Por esta razón, el sistema SAP permite integrar la información de los demás departamentos de la empresa bajo una misma plataforma. Teniendo en cuenta que la calidad de la información está relacionada directamente con las decisiones gerenciales efectivas.

Como recomendación se aconseja invertir en la adquisición e implementación del Sistema SAP, ya que representa una herramienta que integra y mejora el manejo de la información de toda la organización, dándole a los usuarios que trabajarán con el sistema mayores ventajas en el desempeño de sus labores, optimizando procesos y tiempo, lo que significa, por ejemplo, una disminución de horas extras en el cumplimiento de las labores periódicas, así como también, utilizar el tiempo en otras actividades que le entreguen mayor valor a la organización. Todo esto le

permitirá facilitar el proceso administrativo y financiero de la empresa, haciéndola más competitiva y, por ende, permitirá incrementar sus utilidades.

5) BIBLIOGRAFÍA

- ❖ Alburquerque, J. (1992). Sistema contable de gestión: metodología y técnica de operación, 1ª Edición. Santiago: Editorial Lianso Pacifique.
- ❖ Emery, J. C. (1990). Sistemas de Información para la Dirección. Madrid: Díaz de Santos.
- ❖ García, M. T. (2003). La contabilidad: base de las decisiones administrativas. Santiago, Chile: LexisNexis.
- ❖ Gilli, J. J. (1998). Sistemas Administrativos. Buenos Aires: Fundación Hernandarias.
- ❖ Laudon K. y Laudon J., (1996). Administración de los Sistemas de Información. Organización y Tecnología, 3a edición. México: Prentice Hall.
- ❖ Meigs, R. F. (2000). Contabilidad: la base para decisiones gerenciales. Santafé de Bogotá: Me Graw-Hill: Irwin,
- ❖ Samuelson, Kjell. (1977). Sistemas de Información y Redes. Amsterdam: North Holland.
- ❖ Senn, J. A. (2002). Análisis y Diseño de Sistemas de Información. México: Editorial Mc Graw Hill 3da edición.

Información en línea:

- ❖ Chiesa, F. (2004). Metodología para selección de sistemas ERP. Extraído desde <http://www.ucla.edu.ve/dac/departamentos/informatica-II/>

- ❖ Descripción detallada de Manager ERP. (n.d.). Extraído desde <http://www.manager.cl/erp-manager/>

- ❖ Manual del usuario Legal Publishing Contabilidad versión 4.0. (n.d.)
Extraído desde: <http://www1.legalpublishing.cl:8080/hyperrenta/>

- ❖ Manual del usuario de enriquecimiento de SAP Business Objects Profitability and Cost Management. (n.d.) Extraído desde: <http://help.sap.com/>

- ❖ Normativa vigente del Servicio de Impuestos Internos. (n.d.). Extraído desde <http://www.sii.cl/>

- ❖ SAP, proveedor de sistemas ERP. (n.d.). Extraído desde <http://www.sap.com/>

- ❖ Softland, proveedor de sistemas ERP. (n.d.). Extraído desde <http://www.softland.cl/>

- ❖ Random, proveedor de sistemas ERP. (n.d.). Extraído desde <http://www.random.cl/>

6) ANEXOS

6.1) Encuesta Evaluación de Sistema Contable Computacional.

Somos alumnos de la Carrera Contador Público y Auditor de la Universidad del Bío-Bío sede Chillán, y nos encontramos realizando un estudio el cual pretende diagnosticar el nivel de conformidad del usuario con el Sistema Contable Computacional actual de la empresa COPELEC e identificar cuáles son los principales requerimientos que el sistema debería cumplir, para lo cual le solicitamos responder una breve encuesta. Su opinión nos será de gran utilidad.

LOS DATOS EXTRAIDOS DE ESTA ENCUESTA SON CONFIDENCIALES Y SE UTILIZARAN SOLO PARA ESTE ESTUDIO.

1. ¿La interfaz del sistema actual es adecuada y fácil de operar?

Sí No

2. ¿Cuáles son los procesos incómodos que presenta el sistema actual?

Acceso a la Descarga de Datos. Lentitud en procesos.

Pérdida de Información. Otros _____

3. El proceso de ingreso de datos al Sistema Actual es:

Muy Adecuado/a Adecuado/a. Poco Adecuado/a.

4. La descarga de información y datos es

Muy Adecuado/a Adecuado/a. Poco Adecuado/a.

5. La pérdida de datos o caída del sistema es algo de carácter:

Muy Recurrente Recurrente. Poco Recurrente

No Ocorre.

6. ¿El sistema contable computacional actual es Multi-usuario o permite el trabajo a través de red sin perjudicar la actividad de otros usuarios?

Sí No

7. ¿El sistema contable computacional actual permite efectuar respaldos sencillos y veloces?

Sí No

8. ¿Los reportes de información se pueden descargar en Excel, Word o PDF?

Sí No

9. ¿El sistema contable computacional actual cuenta con material de apoyo para soporte al usuario, como manual de uso del sistema contable o en lo posible tutoriales?

Sí No

10. ¿El sistema contable computacional actual posee un Plan de Cuentas que tenga tantos niveles como el contador desee?

Sí No

11. ¿El sistema contable computacional actual posee un proceso de verificación de inconsistencias automático?

Sí No

12. ¿El sistema contable computacional actual presenta la opción de impresión de informes?

Sí No

13. ¿El sistema contable computacional posee Niveles de Seguridad (Administración y Usuarios)?

Sí No

14. En relación a la emisión de informes legales, el sistema contable computacional actual emite:

- Informe Libro Diario
- Informe Libro Mayor
- Informe Balance clasificado
- Informe Balance de 8 Columnas
- Informe Estados de Resultados
- Informe Libros de Compras
- Informe Libros de Ventas
- Informe Libros de Honorarios
- Informe Libros de Inventarios
- Informe Libros de Remuneraciones
- Informe Estado de Flujo de Efectivo
- Informe de Situación Presupuestaria
- Informe Libros Auxiliares

Sí No Otros _____