



UNIVERSIDAD DE MARGARITA
ALMA MATER DEL CARIBE
DECANATO DE INGENIERÍA
COORDINACION DE INVESTIGACION

**PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN AUTOMATIZADO PARA
LA ADMINISTRACIÓN DE INFORMACIÓN CON RESPECTO A LOS
PRODUCTOS, VENTAS Y SERVICIOS DE MOVILTREND
MARGARITA C.A.**

Trabajo de investigación I

Realizado por:
Cesar Requena
Julio Cedeño
Tutor Académico:
Ing. Francisco Gómez

El Valle del Espíritu Santo, marzo de 2021

UNIVERSIDAD DE MARGARITA
ALMA MATER DEL CARIBE
DECANATO DE INGENIERÍA
COORDINACION DE INVESTIGACION

**PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN AUTOMATIZADO PARA
LA ADMINISTRACIÓN DE INFORMACIÓN CON RESPECTO A LOS
PRODUCTOS, VENTAS Y SERVICIOS DE MOVILTREND
MARGARITA C.A.**

Trabajo de investigación I

Realizado por:
Cesar Requena
Julio Cedeño
Tutor Académico:
Ing. Francisco Gómez

El Valle del Espíritu Santo, marzo de 2021



UNIVERSIDAD DE MARGARITA

SUBSISTEMA DE DOCENCIA

DECANATO DE INGENIERÍA Y AFINES

COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN

CARTA DE APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi carácter de Tutor del Trabajo de Investigación presentado por los (las) ciudadanos (a) Cesar Raquena y Julio cedeño cedulado con el número: V.-26344866 y 26326629, para optar al Grado de *Ingeniero de Sistemas*, considero que dicho trabajo: **PROPIUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN AUTOMATIZADO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE INFORMACIÓN CON RESPECTO A LOS PRODUCTOS, VENTAS Y SERVICIOS DE MOVILTREND MARGARITA C.A.** reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Jurado Examinador que se designe.

Atentamente

Esp./M.Sc./Dr Francisco Gómez

TUTOR

El Valle del Espíritu Santo, marzo de 2021

ÍNDICE

LISTA DE FIGURAS	iv
LISTA DE TABLAS	v
DEDICATORIA	vii
AGRADECIMIENTO	
viii	
Resumen	ix
Introducción	10
PARTE I	11
DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROBLEMA	12
1.1 Formulación del problema	12
 1.2 Interrogantes	14
1.3 Objetivo General	14
1.4 Objetivos Específicos	14
1.5 Valor académico de la investigación	15
PARTE II	16
DESCRIPCIÓN TEÓRICA	16
2.1 Antecedentes	16
2.2 Bases Teóricas	17
2.2.1 Sistema de gestión	18
2.2.2 Sistema de gestión de calidad	18
2.2.3 Sistema de Gestión sobre la Relación con los Consumidores (CRM)	19
2.2.4 Sistemas de Gestión de Almacenes (WMS)	20
2.2.5 Tipos de Sistemas Empresariales	20
2.2.6 Sistema de Procesamiento de Transacciones	21
2.2.7 Sistemas de Soporte a la Decisión	21

2.2.8 Sistema de Soporte Ejecutivo ESS	22
2.2.9 Sistema de Información	22
2.2.10 Control Interno	23
2.2.11 Control De Inventarios	23
2.2.12 Sistema de Registros de Inventario	24
2.2.13 Modelos de inventarios	25
2.3 Bases Legales	26
2.3.1 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Año 1999	26
2.3.2 Código de Comercio. Gaceta Extraordinaria Nº 475. Año 1955.	26
2.3.3 Providencia Administrativa No. 003. Gaceta Oficial Nº 40351 Año 2014	27
2.3.3 Gaceta Oficial No.41.362. Año 2018	27
2.4 Definición de términos	27
PARTE III	31
DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA	31
3.1 Naturaleza de la investigación	31
3.1.1 Tipo de investigación	31
3.1.2 Diseño de la investigación	32
3.2.3 Técnicas de recolección de datos	33
3.3.4 Técnicas de análisis de datos	34
PARTE IV	37
4.1 Análisis y resultados	37
PARTE V	58
PROPUESTA	58
5.1. Importancia de la Aplicación de la Propuesta	58
5.2. Viabilidad de Aplicación de la Propuesta	58
5.2.1 Técnica	59
5.2.2 Operativa	60
5.2.3 Económica	60
5.3 Objetivos de la Propuesta	61
5.4. Representación Gráfica y Estructura de la Propuesta	62

5.4.1 Diagramas de Casos de Uso	62
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	84
Recomendaciones	84
Anexo N° 1	86
Anexo N° 2	87
Anexo N° 3	89
Anexo N° 4	91
REFERENCIAS	96

LISTA DE FIGURAS

.....

Figura.1: Sistema de gestión	18
Figura.2: Tipos de Sistemas Empresariales	21
Figura.3: Sistema de información	23
Figura 4. Sistema de inventario	25
Figura.5: estructura organizacional	43
Figura.6: Procedimiento de Gerencia General	45
Figura.7: Procedimiento de Jefatura de venta	47
Figura.8: Procedimiento del Departamento de Contabilidad	49
Figura.9: Procedimiento de asistente de Contabilidad	51
Figura.10: Procedimiento para venta	53
Figura.11: Procedimiento para Compras	55
Figura.12: Procedimiento de Pago a proveedores	57

LISTA DE TABLAS

Tabla N.º 1. Simbología a Utilizar	36
Tabla N.º 2. ¿Cuál es la misión y visión de la empresa de acuerdo a la entrevista realizada?	38
Tabla N.º 3. ¿Conoce cuáles son las áreas y departamentos con los que cuenta la empresa de acuerdo a la entrevista realizada?	38
Tabla N.º 4. ¿Cuentan con un organigrama establecido de acuerdo a la entrevista realizada?	38
Tabla N.º 5 ¿Conoce las políticas de la empresa de acuerdo a la entrevista realizada?	39
Tabla N.º 6 ¿Está establecido un sistema automatizado administrativo de acuerdo a la entrevista realizada?	39
Tabla N.º 7 ¿Conoce usted si hay controles para medir el cumplimiento de su rol o desempeño de acuerdo a la entrevista realizada?	40
Tabla N.º 8. ¿Qué tipos de controles existen para medir el cumplimiento de su rol o desempeño de acuerdo a la entrevista realizada?	40
Tabla N.º 9 ¿Cuenta con un sistema de gestión para clasificación sobre registro, control de inventarios, compras y ventas de acuerdo a la entrevista realizada?	41
Tabla N.º 10 ¿Crees que se podría mejorar el proceso de clasificación de información con un sistema de gestión de acuerdo a la entrevista realizada?	41
Tabla N.º 11 ¿Se realizan proyecciones de ventas y captación de clientes para conocer las tendencias a futuro de acuerdo a la entrevista realizada?	42
Tabla N.º 1. Gerente general	44
Tabla N.º 2. Jefe de venta	46
Tabla N.º 3. Contabilidad	48
Tabla N.º 4. Asistente Contable	50
Tabla N.º 5. Procedimiento para venta	54
Tabla N.º 6. Procedimiento de Pago a proveedores	56

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

UNIVERSIDAD DE MARGARITA
ALMA MATER DEL CARIBE
DECANATO DE INGENIERÍA
COORDINACION DE INVESTIGACION

**PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN AUTOMATIZADO PARA
LA ADMINISTRACIÓN DE INFORMACIÓN CON RESPECTO A LOS
PRODUCTOS, VENTAS Y SERVICIOS DE MOVILTREND
MARGARITA C.A.**

Realizado por:
Cesar Requena
Julio Cedeño
Tutor Académico:
Ing. Francisco Gómez

Resumen

El objetivo general de esta investigación fue Proponer un sistema de gestión automatizado para la administración de información con respecto a los productos, ventas y servicios de Moviltrend Margarita C.A; fueron considerando que las organizaciones avanzan de forma considerable hacia la modernización de todas sus técnicas para mantener un alto grado de competitividad ante un mundo globalizado. Mientras que metodológicamente el trabajo se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo y cualitativo con un diseño de campo, bajo la modalidad de proyecto factible. La muestra quedó conformada por 3 profesionales y 1 asistente activos. Se aplicó una entrevista estructurada por diez (10) preguntas y observación. Lo cual permitió diagnosticar la situación actual. El cual brindará la posibilidad al personal a utilizar diversos procedimientos operativos que le permitirán maximizar la eficiencia; igualmente precisar la información de todo el departamento y proporcionar las herramientas para facilitar los procesos en la toma de decisiones.

Descriptores: Sistema automatizado, Gestión administrativa

Introducción

En la actualidad, los sistemas automatizados se han convertido en una herramienta fundamental en el mundo de las organizaciones o instituciones ya sean de carácter público o privadas; liberando al hombre de las tareas rutinarias y extenuantes, así como ayudándolo en el rendimiento laboral de acuerdo a su puesto de trabajo; sobre todo en empresas las cuales requieren de paquetes tecnológicos y comunicacionales que se ajusten a sus particularidades y necesidades.

En función a lo anteriormente mencionado surge el presente trabajo de investigación titulado Propuesta de un sistema de gestión automatizado para la administración de información con respecto a los productos, ventas y servicios de Moviltrend Margarita C.A.; la misma se estructura en cinco capítulos, los cuales se describen a continuación:

PARTE I, denominado El Problema; en este se describió la problemática en atención a su contexto y características particulares; donde emerge el objetivo general y los específicos con su respectiva justificación. Seguidamente se presenta el PARTE II titulado marco teórico; en el cual se realizó un arqueo por las investigaciones más relevantes y que dieron un aporte sustancial a la investigación, para luego ahondar en las bases conceptuales, fundamentos teóricos y legales; finalmente, se elaboró el sistema de operacionalización de variables que caracterizaron esta investigación.

Mientras que PARTE III metodológicamente el trabajo se adscribió bajo el enfoque cuantitativo con un diseño de campo, estudio tecnicista, bajo la modalidad de proyecto factible, así se logra apreciar el capítulo denominado Marco Metodológico. Asimismo, en el capítulo IV se evidenciaron los procedimientos aplicados en el estudio a través del diagnóstico; es por ello en este capítulo se presenta el análisis e interpretación de los resultados obtenidos en la aplicación de la entrevista.

Finalmente, en la PARTE V, se presentó la propuesta titulada: Desarrollar un sistema de gestión automatizado para la administración de información con respecto a los productos, ventas y servicios de Moviltrend Margarita C.A., la cual adicionalmente se visualiza como registros de los mismo, operaciones, sistema de gestión de los oficios relacionados con el movimiento de información.

De esta manera se llegó a una conclusión gracias a los análisis realizados por las técnicas de recolección y se pudo realizar un sistema óptimo y factible como también se dieron una recomendaciones tanto para los estudiantes que quiera guiarse con este trabajo de investigación como para la empresa tenga un mejor uso a futuro y a la universidad

PARTE I

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROBLEMA

A continuación, se explicará por qué la junta directiva y los departamentos administrativos de la empresa tienen desacuerdos debido a la pérdida repetida de información y datos. Por lo tanto, buscaron asesoramiento sobre gestión o mejores alternativas y sistemas de gestión automatizados de apoyo para maximizar las ganancias y mantener la competitividad para mantenerse al día.

1.1 Formulación del problema

En la actualidad, la importancia que tiene el área de la automatización de procesos en informática, ya que los sistemas de información ayudan a administrar, recolectar, recuperar, procesar, almacenar y distribuir información relevante para los procesos fundamentales y las particularidades de cada organización. La importancia de un sistema de información radica en la eficiencia en la correlación de una gran cantidad de datos ingresados a través de procesos diseñados para cada área con el objetivo de producir información válida para la posterior toma de decisiones.

Un sistema de información se destaca por su diseño, facilidad de uso, flexibilidad, mantenimiento automático de los registros, apoyo en toma de decisiones críticas y mantener el anonimato en informaciones irrelevantes, la cual puede ser factible teniendo como punto más alto la administración de información. Se puede ver, que las empresas hoy en día están sujetas a cambios y al dinamismo que traen los avances tecnológicos, de tal forma que, el éxito o desenlace de estas, depende de qué manera pueden reaccionar y adaptarse rápidamente a dichos cambios, trayendo como consecuencia una evolución en el ámbito comercial, administrativo, organizacional y lucrativo. No es controversial que desde hace tiempo las nuevas tecnologías comenzaron a considerarse seriamente como vehículos potentes de comunicación, basta citar un párrafo de Kay (1984) sobre la potente calidad del ordenador sobre el cual afirmó:

“El ordenador es el medio instrumental que puede adoptar, de una manera dinámica, cualquier característica de otro medio; incluso de medios materiales inexistentes que cuenta con una capacidad de representación y expresión antes impensada, a pesar de que aún no ha sido suficientemente explorada”.

Actualmente, la sociedad se enfrenta cada vez más a exigencias tanto en lo educativo, social, laboral, entre otros, la comunicación instantánea permite a los individuos estar informados sobre lo que acontece y sucede en su ambiente. De igual manera es de suma importancia en las organizaciones actuales, que el administrador financiero, quien tiene

como responsabilidad junto a los demás directores, buscar las mejores soluciones o alternativas que sirvan como herramienta de apoyo, a la hora de maximizar las ganancias y ser competitivos con el mercado actual para poder mantenerse en los puestos más altos del mismo.

Del mismo modo, de manera general uno de los caracteres, comúnmente utilizados en una empresa son los inventarios, entre los más resaltantes son los productos terminados o disponibles para la venta. Las administraciones de productos terminados adquieren una gran importancia capital, lo cual sirven como herramienta para competir en el mercado y mientras más bajo sea el costo del mismo mayor poder se obtendrá a la hora de competir frente a la competencia.

En este sentido, en Venezuela desde hace algún tiempo, la mayoría de las empresas privadas han creado adquiridos sistemas administrativos para las organizaciones alternativas costosas. A pesar de que no son alternativas muy generales, que no pueden cubrir factor de, Pero retendrá la información incorrecta. Aspectos relevantes que han ocurrido u ocurrirán en la organización de su país o región.

En este contexto se presentan consecuencia directa en la empresa Moviltrend Margarita C.A, ubicada en el centro comercial Sambil Margarita en la ciudad de Pampatar, municipio Maneiro, Estado Nueva Esparta. Trabaja con un sistema administrativo desactualizado donde se lleva de manera escrita, con el cual se obtienen procesos no óptimos donde se evidencia una pérdida de información, que se ven afectando directamente el inventario de la misma, el cual no coincide con el inventario real en físico, generando así distorsiones de gran tamaño en los cierres contables y administrativos de la empresa; además de generar cambios en las programaciones establecidas para la venta de los productos, al no contar realmente con el material en físico, causando dificultades en el cumplimiento en la misión y dirección de la empresa.

Es por esta razón, que se hace necesario implementar un sistema de gestión administrativo. Este debe incluir una clasificación detallada de la mercancía, código, cantidad y descripción de dichos materiales y equipos. Como resultado de la situación descrita, se presenta un bajo rendimiento comparado con otras empresas que poseen sistemas óptimos y funcionales.

De esta manera, se busca solucionar con una propuesta de un sistema para la automatización de la administración de información, los cuales son muy utilizados por las empresas de hoy en día. Por otra parte, en el ámbito de la comercialización de equipos tecnológicos la empresa Moviltrend Margarita maneja una amplia lista de marcas

disponibles para la venta, por lo cual, al contar con un sistema para automatizar el proceso de administración de información, se facilitará la organización, distribución y venta de los mismos, lográndose así eficacia en la empresa y el control de la misma. Por tal razón la importancia de un sistema de información, radica en la eficiencia, teniendo así una relación de gran cantidad de datos ingresados a través de procesos diseñados para cada área, con el objetivo de producir información válida para la posterior toma de decisiones.

1.2 Interrogantes

Tomando en consideración lo anteriormente expuesto, ¿Cómo sería el Desarrollo de un sistema de gestión automatizado para la administración de información con respecto a los productos, ventas y servicios de Moviltrend Margarita C.A? Para responder a esta gran interrogante, primero se deben responder las siguientes preguntas:

- 1.- ¿Cuáles son las características de los procesos administrativos que se emplean en la empresa Moviltrend Margarita C.A?
- 2.- ¿Cómo es la información sobre registro, control de inventarios, compras y ventas de la empresa Moviltrend Margarita C.A.
- 3.- ¿Cuáles son los requerimientos y recursos de información necesarios para el sistema?
- 4.- ¿Cómo sería el diseño del sistema de gestión para la realización de las actividades administrativas que realiza la empresa Moviltrend Margarita C.A.?

1.3 Objetivo General

Proponer un sistema de gestión automatizado para la administración de información con respecto a los productos, ventas y servicios de Moviltrend Margarita C.A.

1.4 Objetivos Específicos

- 1.- Describir las características de los procesos administrativos en la empresa Moviltrend Margarita C.A.
- 2.- Administrar la información sobre registro, control de inventarios, de la empresa Moviltrend Margarita C.A.
- 3.- Determinar los requerimientos y recursos de información necesarios para el sistema.
- 4.- Diseñar un sistema de gestión que se adapte a los requerimientos de los procesos administrativos realizados en Moviltrend Margarita C.A.

1.5 Valor académico de la investigación

Hoy en día las Tecnologías de la Información para apoyar y automatizar las actividades de una empresa. Desde hace un tiempo atrás, las organizaciones han reconocido la importancia de administrar la información generada por sus procesos al entender que forma parte de uno de los tantos factores críticos para la determinación del éxito o fracaso.

De tal forma que, la realización de la presente investigación se puede justificar desde el punto de vista académico, debido a que para su realización se aplicarán los conocimientos adquiridos durante el periodo académico cursado dentro de la carrera de Ingeniería de Sistemas en la Universidad de Margarita para poder brindar una solución a una problemática encontrada dentro de una organización. Además, esta investigación se puede utilizar como referencia para nuevas investigaciones relacionadas con el desarrollo de software, especialmente en el campo de la usabilidad y accesibilidad de aplicaciones.

Por otra parte, al realizar la presente investigación se puede dar solución a las necesidades de la empresa Moviltrend Margarita expuestas anteriormente, lo cual abarca el control y gestión de la información que manejan al momento de realizar sus funciones. Se manifiesta la importancia de realizar una mejora que cubran todas las necesidades que permitan un mejor desenvolvimiento de las actividades de la organización. Por ello, Moviltrend Margarita busca adecuar el proceso a los nuevos estándares de calidad, acortando así el tiempo de registro y respuesta debido a la automatización, en el proceso de tratar de mantener la integridad de su información y permitir que se logre sus metas. Los resultados obtenidos Y la metodología aplicada, durante este trabajo de investigación puedan ser utilizados como referencia en futuras investigaciones.

PARTE II

DESCRIPCIÓN TEÓRICA

2.1 Antecedentes

Loja. Jessica (2016), quien realizó *TRABAJO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE INVENTARIO PARA LA EMPRESA FEMARPE CÍA LTDA*, previo a la obtención de título de ingeniera en contabilidad y auditoría, proyecto realizado en la Universidad, Politécnica Salesiana Ecuador, el cual fue desarrollado dentro de un modelo proyecto factible. La investigación busca realizar un sistema de control de inventario para la empresa FEMARPE CÍA Ltda., dónde abarca la fundamentación científica de manera teórica conceptual, y viene a constituir un sustento en la investigación, cubre temas relacionados con los inventarios como: objetivos, tipo de inventario, método de costeo, sistema de inventario y las técnicas para el control de inventario.

Se vincula con el presente estudio debido a que llegó a la conclusión que la empresa Femarpe en su accionar administrativo, más bien lo hace por la experiencia empírica, porque sus inventarios físicos no son reales, no existe una base de datos y eso dificulta la información a sus empleados. Menciona técnicas de control de inventarios como el sistema ABC, que clasifica los productos según su valor de consumo. Esta información es de gran valor para este proyecto, ya que se pretende clasificar los productos de la empresa Moviltrend Margarita utilizando la clasificación ABC y así establecer una pauta de inventario.

Da Silva (2015), presentó un estudio titulado: *DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE INFORMACIÓN CONTABLE EN EL ÁREA DE INVENTARIO DE LAS PYMES DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA UBICADAS EN LA ZONA INDUSTRIAL DE CAGUA ESTADO ARAGUA, COMO TRABAJO DE GRADO DE MAESTRÍA EN CIENCIAS CONTABLES EN LA UNIVERSIDAD DE CARABOBO*. Se basó en un enfoque cuantitativo como diseño no experimental, de tipo de campo, a nivel descriptivo, bajo la modalidad proyecto factible, fue proponer un sistema para los lineamientos de control de inventario bajo las NIIF para Pymes pertenecientes al sector farmacéutico del estado Aragua

La técnica de adquisición de datos fue el cuestionario que permitió configurar una herramienta necesaria para obtener esta información. Después de leer el informe de investigación, el investigador puede comprender el sistema contable de las pequeñas y medianas entidades que crean vida. En Aragua, la gerencia manejó la información recolectada y las ventajas y desventajas del área de inventarios.

Este trabajo sirvió como aporte oportuno para la investigación, debido a que permitió reconocer las técnicas de recolección de datos a utiliza y sirve como referencia para poder obtener un diagnóstico inicial que permite conocer el procedimiento de control interno de inventarios de las empresas, Por otro lado, permite comprender métodos y estrategias para implementar recomendaciones y pautas factibles para optimizar la gestión de la contabilidad de inventarios en la organización evaluada.

Altamirano (2020) realizó un trabajo de investigación titulado: DISEÑO DE PORTAL WEB PARA LAS ACTIVIDADES CURRICULARES Y EXTRACURRICULARES DE LA ESCUELA FISCAL DE EDUCACIÓN BÁSICA “ISMAEL PÉREZ CASTRO” DEL CANTÓN DAULE. PERÍODO 2019. Presentado en el Instituto Tecnológico Superior Bolivariano de Tecnología de Guayaquil. El modelo se desarrolló en un modelo cuantitativo caracterizado como descriptivo, correlativo y explicativo para describir los problemas identificados dentro de la instalación. Los padres de los estudiantes no estaban bien informados sobre las actividades y reuniones y por lo tanto no asistieron a ambas. Este trabajo llevó a la creación de un portal web a través del cual los padres y maestros pueden estar informados sobre las novedades de la instalación. Este trabajo fue beneficioso para el desarrollo de esta investigación, ya que identificamos los portales web como una posible solución alternativa a los problemas de difusión de información.

2.2 Bases Teóricas

Las Bases Teóricas de una investigación comprenden “aspectos teóricos, conceptuales, legales, situacionales de la realidad objeto de estudio, según convenga al caso. En este marco usualmente se explican los conceptos y términos relacionados con el tema en estudio. Para Rosales (2017)

Los fundamentos teóricos o conceptuales de una La investigación representa una revisión de la literatura en la que está probada y Recibir bibliografía y otros materiales útiles con fines de estudio. de la cual se extrae y recopila información relevante y necesaria para Problema de investigación

En afirmación a Rosales, la base teórica resume la revisión de la literatura y el análisis de los aspectos conceptuales más relevantes relacionados con el tema de investigación, con el fin de comprenderlo mejor y las variables que lo afectan directa o indirectamente. Luego, siguiendo las pautas descritas, se detallará a continuación la base conceptual relacionada con esta investigación.

2.2.1 Sistema de gestión

De acuerdo a lo señalado por Comisión, Cruz y Gonzalez (2007, p.346) “es el conjunto de elementos (estrategias, objetivos, políticas, recursos y capacidades, entre otros) Un sistema de gestión idealmente debe estar vinculado a la planeación estratégica de la empresa, mediante el cual la dirección planifica, ejecuta y controla todas sus actividades para el logro de sus objetivos preestablecidos “

De esta forma, se puede considerar un sistema de gestión como un conjunto de herramientas, técnicas, recursos y procedimientos para gestionar una organización y así lograr los objetivos plasmados por la misma. Buscando implementar en la empresa una cultura de mejora continua, donde a través de este sistema (de gestión) se deben hacer que las cosas sucedan y se cumplan los compromisos establecidos, la toma de decisiones y acciones que ayuden a resolver el problema establecido. (Ver Figura 1)

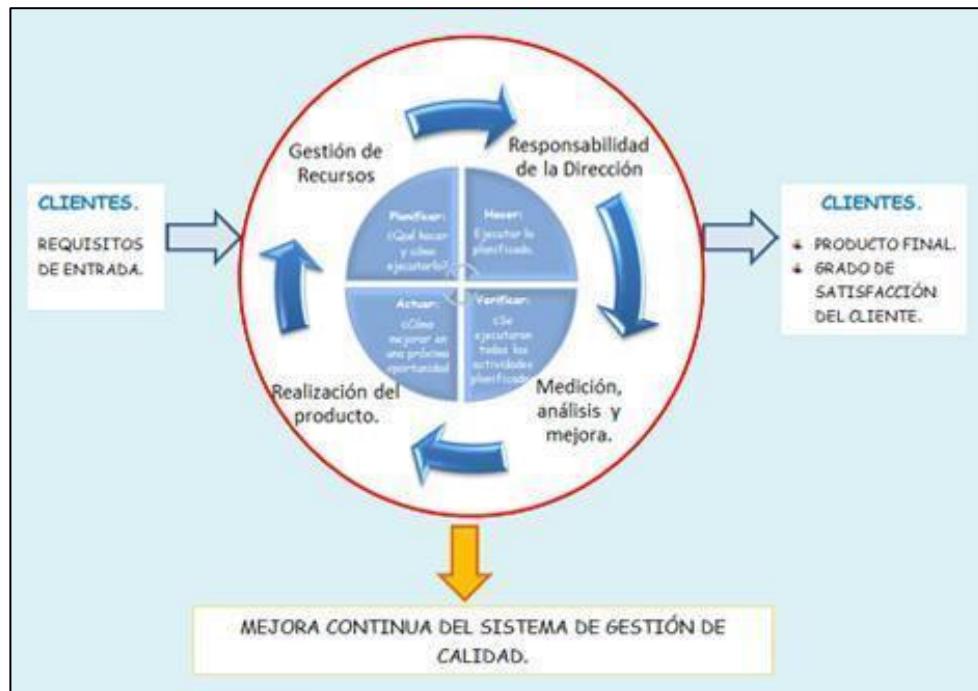


Figura.1: Sistema de gestión
Fuente Rojas (2014)

2.2.2 Sistema de gestión de calidad

Feigenbaum, (1997, p. 302) estableció cuatro (4) características del sistema de gestión de calidad que son de particular importancia:

La primera y de mayor importancia, representa un punto de vista para la consideración sobre la forma en que la calidad trabaja en realidad. Este punto de vista es sobre las actividades principales de calidad como procesos continuos de trabajo; comienza con el

registro del cliente y termina con el éxito solo cuando el cliente está satisfecho con la forma con la que el producto o servicio de la empresa satisface estos requisitos.

Segundo, para el sistema de gestión de calidad representa la base para la documentación profunda y totalmente pensada. Es la forma específica en la que el administrador, el ingeniero y el analista puede visualizar el quién, qué dónde, cuándo, porqué y cómo de su trabajo y toma de decisiones en la forma en que afecta el panorama total de la calidad de la planta o compañía.

Tercera, el sistema de la gestión de la calidad es el fundamento para hacer del alcance más amplio de las actividades de calidad de la compañía sea realísticamente manejable.

Cuarta, un sistema de gestión de calidad consiste en que es la base de las actividades de calidad de la compañía.

Por lo cual, La combinación de todas estas características hace que el sistema de gestión de la calidad sea único porque cubre todos los aspectos relacionados con él, desde la necesidad de la cual surge el servicio, es decir el requisito del cliente, realizado un seguimiento a las actividades principales de calidad para lograr la satisfacción del mismo. De esta manera el proceso por medio del cual se logra dicha satisfacción, está documentado permitiendo que todos tengan una visualización de cómo realizar su trabajo y la forma que el mismo influye a lograr los objetivos abarcando las actividades para el alcance de dichos objetivos.

2.2.3 Sistema de Gestión sobre la Relación con los Consumidores (CRM)

Según (Alfredo De Goyeneche, 2002, p.1). "CRM estamos frente a un modelo de negocios cuya estrategia está destinada a lograr identificar y administrar las relaciones en aquellas cuentas más valiosas para una empresa, trabajando diferentemente en cada una de ellas de forma tal de poder mejorar la efectividad sobre los clientes". En resumen, ser más efectivos al momento de interactuar con los clientes

Por lo tanto, los sistemas CRM están orientados a dar soporte a los procesos relacionados con la gestión comercial y la relación con los clientes, tanto en el ámbito de preventa como en el de postventa. Es cierto que la mayor parte de los ERP cubren también esta faceta, pero a nivel comercial existen productos orientados solamente a la gestión comercial y de relación con clientes. Por esta razón se puede encontrar los sistemas CRM de forma integrada a un sistema ERP, abarcando una funcionalidad más amplia.

2.2.4 Sistemas de Gestión de Almacenes (WMS)

El Warehouse Management Systems (WMS) lo define Muñiz (2004) como un sistema de planificación de los recursos y de gestión de la información que, de una forma estructurada, satisface la demanda de necesidades de la gestión empresarial. Son programas informáticos que permiten una correcta administración y gestión de almacenes a las empresas para evaluar, controlar y gestionar más fácilmente su negocio en todos los ámbitos.

De acuerdo con lo establecido por Muniz, el objetivo principal del WMS, es controlar el movimiento y almacenamiento de artículos dentro y fuera de las operaciones y procesos del almacén, aunque algunas empresas implementan estos sistemas más especializados para conseguir un mayor nivel de automatización en la gestión de sus inventarios orientados para cubrir esta necesidad.

2.2.5 Tipos de Sistemas Empresariales

De acuerdo con Pérez y Munuera (2007, 47),

“Un sistema de gestión empresarial es un software que permite ejecutar muchos procesos y actividades de la empresa desde una misma plataforma compartida por todos los empleados. Evidentemente, este tipo de software debe adaptarse a las necesidades específicas de cada empresa, por lo que, aunque puedes encontrar empresas que utilizan el mismo sistema de gestión empresarial, el uso de cada empresa puede ser el mismo.”

En concordancia con lo anterior un sistema de gestión empresarial se fundamenta en la importancia de contar con información verificada y a tiempo, tanto para las Pymes como para las grandes compañías, acompañado de las herramientas que lo conforman las cuales les permiten: controlar, planificar, organizar y dirigir cada uno de los pasos que forman parte de la empresa. (Ver Figura 2).

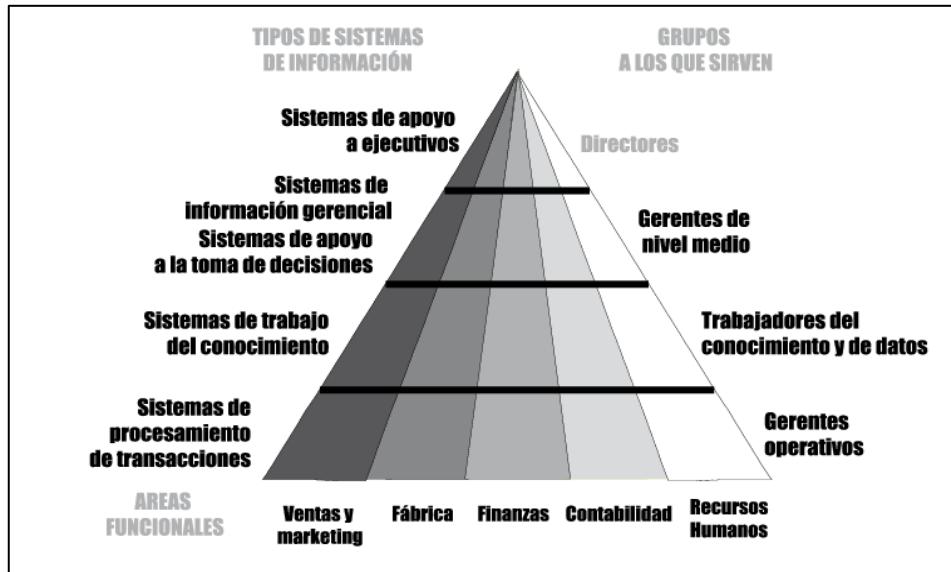


Figura.2: Tipos de Sistemas Empresariales

Fuente: Rivera (2018)

2.2.6 Sistema de Procesamiento de Transacciones

Según Onion (2020, p. 2), "En la mayor parte de las organizaciones los sistemas de procesamiento de transacciones (TPS) dan soporte a las actividades rutinarias, todos los días, que ocurren en el curso normal de los negocios y que ayudan a una compañía a añadir valor a sus productos y servicios. Según sea el cliente, el valor quizás signifique un precio menor, mejor servicio, más alta calidad o exclusividad del producto. Al añadir una cantidad significativa de valor a sus productos y servicios, las compañías aseguran el éxito organizacional posterior. Si bien a menudo los TPS realizan actividades que se refieren al contacto con los clientes, tales como el procesamiento y la facturación de pedidos, estos sistemas de información desempeñan un papel esencial para proporcionar valor al cliente."

Por lo tanto, el Sistema de Procesamiento de Transacciones recolecta, almacena, modifica y recupera toda la información generada por las transacciones generadas en la organización. Una transacción es un evento que genera o modifica datos que finalmente se almacenan en el sistema de información. Para que un sistema informático se considere TPS.

2.2.7 Sistemas de Soporte a la Decisión

Según (Elizondo 2002) dice que "un DSS generalmente se compone de reglas y mecanismos, una base de conocimiento organizacional donde se encuentran

diferentes alternativas a la solución de un problema específico. Con esto, el administrador puede visualizar que pasará si decide tomar una decisión o si decide cambiarla y combinarla con otros escenarios.”

En concordancia con Elizondo los DSS son un método importante a implementar en la investigación debido a que proveen a la organización de los elementos que apalancan a los estrategas organizacionales en la toma de decisión respondiendo con efectividad, precisión y rapidez a los nuevos modelos de negocios y comerciales de competencia.

2.2.8 Sistema de Soporte Ejecutivo ESS

Según (Torres. Alex 2018) “es un sistema de información para directivos que permite automatizar la labor de obtener los datos más importantes de una organización, resumirlos y presentarlos de forma más comprensible posible, provee al ejecutivo acceso fácil a información interna y externa al negocio con el fin de dar seguimiento a los factores críticos del éxito”

Por tal motivo, los sistemas ESS, se encuentran dentro del nivel estratégico en la pirámide de los sistemas de información. Se trata de sistemas de información dirigidos a la alta dirección puesto que permiten automatizar la obtención de datos (tanto internos como externos de la empresa) más relevantes y estratégicos para la organización, presentándose de la forma más comprensible posible con la finalidad de poder dar seguimiento a los factores críticos de éxito.

2.2.9 Sistema de Información

Según Chen, C., (2019) “Un sistema de información es un conjunto de datos que interactúan entre sí con un propósito común. Cuando se trata de informática, los sistemas de información ayudan a administrar, recopilar, acceder, procesar, almacenar y distribuir información relevante para los procesos básicos y las características específicas de cada organización” (párr. 2). Ver figura 3

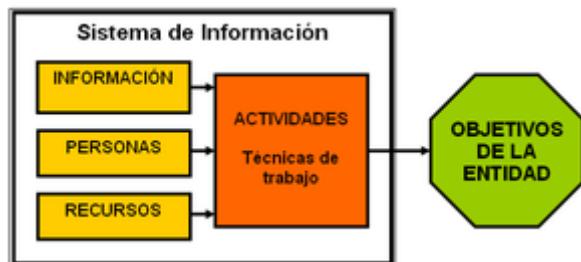


Figura.3: Sistema de información

Fuente. Chen (2019)

Parafraseando la explicación de Caterina Chen, un sistema de información se caracteriza principalmente por la eficiencia con la que procesa los datos relacionados con el área de acción. Los sistemas de información se alimentan con los procesos y herramientas estadísticas, probabilidad, inteligencia empresarial, producción y marketing, entre otras cosas, con el fin de encontrar la mejor solución

2.2.10 Control Interno

Parafraseando a Ferretti (2010) se puede afirmar que el control interno representa el conjunto de elementos, estándares y procedimientos a alcanzar, mediante una planificación, ejecución y control efectivos el ejercicio eficiente de Gestión, para lograr los propósitos de la organización e incluye el plan Organización y métodos y medidas coordinados dentro de una empresa para proteger sus activos, verificar su precisión y Fiabilidad de la información contable, promoviendo la eficiencia operativa y Promover el cumplimiento de las pautas prescritas por la dirección.

De lo anterior, se establece que el control interno busca establecer lineamientos claros y fácilmente comprensibles que permitan mejorar de forma constante los procesos que son llevados a cabo dentro de las organizaciones, asegurando la fiabilidad de la información contable, cumpliendo con los objetivos planteados y logrando en consecuencia una máxima rentabilidad

2.2.11 Control De Inventarios

Según Orlando Espinoza (2013, pág 1) El control de inventarios es una herramienta fundamental en la administración moderna, ya que esta permite a las empresas y organizaciones conocer las cantidades existentes de productos disponibles para la venta,

en un lugar y tiempo determinado, así como las condiciones de almacenamiento aplicables en las industrias.

Consiste en el ejercicio del control de las existencias; tanto reales como en proceso de producción y su comparación con las necesidades presentes y futuras, para poder establecer, teniendo en cuenta el ritmo de consumo, los niveles de existencias y las adquisiciones precisas para atender la demanda. Tienen como importancia, tener un adecuado registro de inventarios no es simplemente hacerlo porque las empresas grandes lo hacen, porque el contador lo pide o porque los necesitamos para armar un balance general. El objetivo principal es contar con información suficiente y útil.

2.2.12 Sistema de Registros de Inventario

Según Horngren & Harrison (1991, pág. 384) distintos negocios tienen diferentes necesidades de información de inventario. Existiendo así dos principales sistemas de inventario tales como:

Sistema de inventario periódico: en este sistema la empresa no mantiene un registro continuo de la mercancía en existencia. En lugar de ello, al finalizar el periodo, la empresa hace como un conteo físico de los inventarios en existencia y aplica como los costos unitarios apropiados para determinar el costo del inventario final que se reflejan en el balance general y el valor a llevar al costo de ventas en el estado de resultados. Este sistema se caracteriza porque cuando se compra mercancía se maneja la cuenta compras, cuando se vende mercancía se maneja la cuenta ventas, cuando se devuelve mercancía se maneja la cuenta devoluciones en compras y cuando devuelven mercancía, se maneja la cuenta devoluciones en ventas

Sistema de inventario continuo o perpetuo: se define como sistema que valora permanentemente dos cuentas (inventarios y costo de ventas), para que esto suceda, cuando se adquieren mercancía se afecta la cuenta de inventarios, es decir no se utiliza la cuenta compras, cada vez que se efectúa una venta, se realizan dos registros, el primero por las ventas realizadas y el segundo por el costo de las mercancías vendidas. De esta forma la empresa puede determinar el costo del inventario final y el costo de las mercancías vendidas directamente de las cuentas, sin tener que hacer un conteo físico de las mercancías. En este proporciona un grado de control más alto que el sistema periódico, debido a que la información del inventario siempre está actualizada. (Ver figura 4)

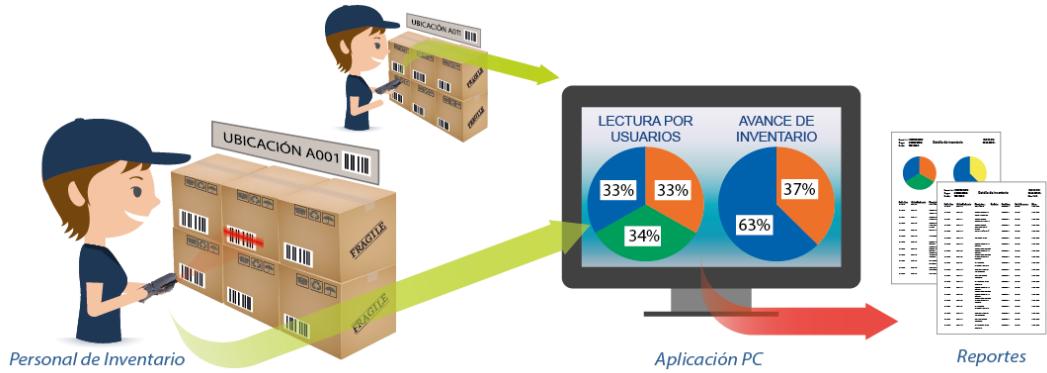


Figura 4. Sistema de inventario

Fuente. Androimun (2016)

2.2.13 Modelos de inventarios

Según Monica Marina (2004, Pág. 1) Los modelos de inventario son métodos que ayudan a reducir o minimizar los niveles de inventario. Inventario necesario en producción. Hay varias formas de ayudarnos a lograr dichos objetivos, algunos de ellos se mencionan a continuación.

Sistema ABC: Según Cárdenas Nápoles Raúl, (1995, pág. 23). "Sistema que primero acumula los costos indirectos de cada una de las actividades de una organización y después asigna los costos de actividades a productos, servicios u otros objetos de costo que causaron esa actividad"

Por lo tanto, el análisis ABC es un método de administración empresarial que ayuda a hacerse una idea de la situación actual de las empresas. Permite encontrar la respuesta a cuestiones relacionadas con el volumen de ventas y, sobre la base de los datos obtenidos, tomar medidas concretas. Se clasifican los elementos evaluados en las categorías A (muy importante), B (medianamente importante) y C (menos importante). Para determinar a qué clase pertenecen los elementos analizados, se valora el porcentaje que representa cada uno de ellos en una cifra global, por ejemplo, los volúmenes de ventas, costes o beneficios.

Modelo de Planeación de Requerimientos de Materiales (MRP): Cuando los artículos del inventario dependen unos de otros. La demanda de un solo proyecto depende de la demanda del producto final, donde se utilizan como subcomponentes. Esta es una técnica de gestión de inventario que no solo proporciona cantidad El número de pedidos y puntos de orden, y el calendario del tiempo requerido. Cada artículo y la cantidad en el proceso de producción.

Los modelos de inventarios se centran en la determinación de una política de inventarios óptima que indique cuándo debe restablecerse un inventario y en cuanto tiempo, el objetivo es minimizar el costo total del inventario por unidad, los modelos de cantidad fija son aquellos los cuales la cantidad a comprar es la misma cada vez que se hace un pedido dichos son también de revisión continua puesto que actualiza la posición del inventario cada vez que hay un movimiento de este en un período fijo, los cuales el tiempo entre pedidos es el mismo es decir, se hacen compras cada 15 días, tres meses, años, entre otros.

2.3 Bases Legales

2.3.1 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Año 1999

Art. 110.- el estado reconocerá el interés público de la ciencia, la tecnología, el conocimiento, la innovación y sus aplicaciones y los servicios de información necesarios por ser instrumentos fundamentales para el desarrollo económico, social y político del país, así como para la seguridad y soberanía nacional. Para el fomento y desarrollo de esas actividades, el estado destinará recursos suficientes y creará el sistema nacional de ciencia y tecnología de acuerdo con la ley.

Desde otro Ángulo el estado venezolano reconoce el interés público de la ciencia, la tecnología, el conocimiento, la innovación y sus aplicaciones, así como los servicios de información necesarios que son instrumentos primordiales para el desarrollo económico, social y político del país. De hecho, el estado destina recursos para fomentar el Sistema Nacional de Ciencia y Tecnología, pero a la vez en forma enfática garantiza el cumplimiento de los principios éticos y legales que deben regir estas actividades.

2.3.2 Código de Comercio. Gaceta Extraordinaria Nº 475. Año 1955.

Art.35.- Todo comerciante, al comenzar su giro y al fin de cada año, hará en el libro de Inventarios una descripción estimatoria de todos sus bienes, tanto muebles como inmuebles y de todos sus créditos, activos y pasivos, vinculados o no a su comercio. El inventario debe cerrarse con el balance y la cuenta de ganancias y pérdidas; ésta debe demostrar con evidencia y verdad los beneficios obtenidos y las pérdidas sufridas. Se hará mención expresa de las fianzas otorgadas, así como de cualesquiera otras obligaciones contraídas bajo condición suspensiva con anotación de la respectiva contrapartida. Los inventarios serán firmados por todos los interesados en el establecimiento de comercio que se hallen presentes en su formación.

Las normas analizadas señalan claramente la obligación de llevar libros contables, incluidos los libros de inventarios, de acuerdo con los requisitos legales, y cumplir con los registros correspondientes y verificar su contenido, y registrar firmas y sellos autorizados. Con lo cual en el sistema de gestión de inventarios da una facilidad en la realización de dichos libros

2.3.3 Providencia Administrativa No. 003. Gaceta Oficial Nº 40351 Año 2014

La aludida Providencia Administrativa, determina cuales son los Criterios Contables Generales que deben implementar las empresas para la fijación de los Precios Justos de sus productos

Art.1.- siendo criterios de cumplimiento obligatorio en la contabilidad los costos de producción, la información financiera presentada según criterios de confiabilidad y transparencia, con apego a los principios vigentes, costos de producción y gastos ajenos a la producción y los inventarios entre otros

Se interpreta entonces que los inventarios, su gestión administrativa y contable y la información generada a partir de ellos deben cumplir con las normas contables generalmente aceptadas en Venezuela y las ya aprobadas VEN-NIIF, cumpliendo estrictamente con lo establecido en las normas y leyes que rigen la materia, buscando así la transparencia de costos tanto de producción y gastos ajenos a los inventarios

2.3.3 Gaceta Oficial No.41.362. Año 2018

Art 4. Los entes contratantes deben garantizar el cumplimiento de los principios de racionalidad y eficiencia en las contrataciones a que se refiere este Decreto, en atención al máximo interés nacional, así como disponer de mecanismos para optimizar los procesos de consultas de precios y las compras evitando intermediarios y privilegiando la compra directa a productores.

De acuerdo a los requerimientos de las partes contratantes, es necesario asegurar que todos cumplan con el principio del mejor interés nacional, como es la optimización del proceso de precios y consulta de compras, y de acuerdo con las recomendaciones del sistema de gestión automatizado, durante el tiempo de consulta de precios, existencia del producto, cantidad de equipos, etc.

2.4 Definición de términos

Automatización:

“La Automatización es La automática o control (automático) de sistemas trata de regular, con la mínima intervención humana, el comportamiento dinámico de un sistema mediante órdenes de mando” (Armesto 2008, p. 4).

Base de datos

Es un conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso. En este sentido; una biblioteca puede considerarse una base de datos compuesta en su mayoría por documentos y textos impresos en papel e indexados para su consulta. (Concepto. De)

Balance general

“El balance general es un estado financiero básico que tiene como fin indicar la posición financiera de un ente económico en una fecha determinada. Comprende los activos, el pasivo y el patrimonio de la empresa en la fecha señalada”. (Javier A, 2010:3)

Bienes terminados

Un bien o producto terminado: es aquel que va directamente al consumidor final, es decir, que ya no va ser modificado, si no por el contrario está listo para el objetivo con el que fue creado. (Diana 2014)

Cierre contable

“El cierre contable es el proceso que consiste en cancelar las cuentas de resultados (compuestas por las cuentas de ingresos, gastos, costos de venta y costos de producción) y trasladar dichas cifras a las cuentas de balance respectivas (activo, pasivo y patrimonio)”. (Sanchez A 2002)

Dato

Los datos representan un fragmento de una cantidad, medida, descripción o palabra, los cuales son agrupados o clasificados de una determinada manera para generar de información. (Significados, 2016)

Dinamismo

“El Dinamismo es un sistema filosófico que considera el mundo corpóreo como formado por agrupaciones de elementos simples, realmente inextensos, y cuyo fondo esencial es la fuerza” (Leibnitz 1646)

Fluctuación

“Fluctuación en deshielo es la diferencia existente entre el contenido de los libros de inventarios menos la existencia física real de las mercancías o productos que se tienen dentro de un negocio o establecimiento en cuestión.” (Chiavenato 1990)

MySQL

Es un sistema de gestión de bases de datos relacional

PHP

Acrónimo de "Hypertext Preprocessor", es un lenguaje interpretado usado para la creación de aplicaciones que corren del lado del servidor

Programa

Serie de órdenes perfectamente legibles por el ordenador secuencialmente para realizar cualquier trabajo

Programación

Consiste en desarrollar programas para procesar información como término se utiliza para designar la creación de programas a pequeña escala

Sistema Informático

Dispositivo aislado o conjunto de dispositivos interconectados o relacionados entre sí, cuya función, o la de alguno de sus elementos, sea el tratamiento automatizado de datos en ejecución de un programa (Diccionario Real Academia Española)

Sistema Pymes

Empresa mercantil, industrial, etc., compuesta por un número reducido de trabajadores, y con un moderado volumen de facturación (Diccionario Real Academia Española)

PARTE III

DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA

El principio fundamental de esta parte fue mostrar la naturaleza de Investigación, población y selección de muestras, tipo de instrumentos utilizados Se aplica junto con la tecnología de recolección de datos para analizarlo y determinar su confiabilidad y validez. Arias (2012 p. 16), El marco metodológico es el “conjunto de pasos, técnicas y procedimientos utilizados para formular y resolver problemas”. Este método se basó en la formulación de hipótesis que fueron confirmadas o rechazadas por estudios relacionados con problemas. En consecuencia, el marco metodológico de la presente investigación se define como el proceso que se estudió en la factibilidad para la implementación de un sistema de gestión para optimizar la calidad y productividad en la empresa Moviltrend Margarita.

3.1 Naturaleza de la investigación

Sumado a esto, Sampieri R. (2006) describe que la investigación cuantitativa se fundamenta en:

(...) analizar una realidad objetiva a partir de mediciones numéricas y análisis estadísticos para determinar predicciones o patrones de comportamiento del fenómeno o problema planteado. Este enfoque utiliza la recolección de datos para comprobar hipótesis, que es importante señalar, se han planteado con antelación al proceso metodológico.

Por lo tanto, se considera necesario determinar los antecedentes del problema para determinar la naturaleza de la investigación, los métodos metodológicos de la investigación y las técnicas de recolección y análisis de información con el fin de sacar conclusiones correctas y hacer recomendaciones relevantes.

Según Sampieri R. (2006)

la investigación tiene un objetivo y según esté contextualizado se puede tener una investigación con enfoque cuantitativo, cualitativo o mixto. Es determinante esta categorización ya que a partir del enfoque se emplean las metodologías apropiadas y se busca alcanzar las pertinentes comprobaciones, recomendaciones y conclusiones de un fenómeno particular

Por tanto, dado que es necesario realizar análisis estadísticos y de datos numéricos para obtener soluciones a los problemas descubiertos a través del análisis objetivo de los datos recopilados, este trabajo de investigación se realizará de forma cuantitativa.

3.1.1 Tipo de investigación

En el presente trabajo de investigación se buscó describir y analizar las características actuales del sistema para determinar las especificaciones y variables, que permitieron

plantear una propuesta factible. Se puede enmarcar que en se usará una investigación de tipo proyecto factible, Para ilustrar mejor esta consideración Hurtado (2008) explica lo siguiente:

Consiste en la elaboración de una propuesta, un plan, un programa, un modelo con solución a un problema o necesidad de tipo práctico, ya sea de un grupo social, o de una institución, o de una región geográfica, en un área particular del conocimiento, a partir de un diagnóstico precios de las necesidades del momento, los procesos explicativos o generadores involucrados y de las tendencias futuras. (p.99).

Como plantea Hurtado de Barrera (2008)" los métodos, técnicas, tácticas y estrategias no son genéricos para cualquier investigación; los métodos son diferentes en función del tipo de investigación y el objetivo se pretende lograr." (p98).

3.1.2 Diseño de la investigación

Para Sabino (2007) el diseño de la investigación," tiene por objeto proporcionar un modelo de verificación que permita contrastar hechos con teoría y su forma es de una estrategia o plan general que determine las operaciones necesarias para hacerlo" (p.75). El diseño de la investigación es una estrategia general de trabajo que orienta al investigador en las etapas que habrán de seguirse en la ejecución de la investigación. Martín (1986, citado por Balestrini 2006, p. 131) define el diseño de investigación como "El plan de investigación global integra técnicas de gestión de datos de forma coherente para utilizar el análisis planificado y objetivo... El diseño de la encuesta intenta dar respuestas a las mismas preguntas de forma clara".

Se realizará un diseño de una investigación de campo ya que es la manera o el método mediante el cual el investigador va a llevar a cabo dicha investigación. Se refiere a la elaboración de un plan de investigación, en el cual se definen las técnicas e instrumentos utilizados para obtener la información deseada. La investigación de campo es un tipo de investigación que se aplica mediante el uso de técnicas de recopilación (como entrevistas o encuestas) para extraer directamente datos e información de la realidad en respuesta a situaciones o problemas planteados anteriormente.

3.1.3 Población y Muestra

Para la realización de investigación de Proyecto Factible con un diseño de campo, se requirió de fuentes primarias de información que se obtuvieron a través de las diferentes técnicas de recolección de datos, que permitió proponer un sistema de gestión automatizado para la administración de información con respecto a los productos, ventas

y servicios. Esta información de fuentes primarias se obtuvo de la población considerada en la presente investigación.

Para Arias (2006), la población o la población objetivo puede definirse como “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio” (p. 81). Para los fines de esta investigación, la población objeto de estudio estuvo constituida por los empleados de Moviltrend Margarita, ya que ellos son los que tienen en contacto con la mercancía y los movimientos principalmente en el área de la caja como administración. Se puede ver una población objeto de estudio relacionada al personal ya a estar constituida por 12 empleados a quien se le aplicará un cuestionario para recoger las evidencias acerca de la forma de realizar el inventario y parte administrativa. En cuanto a las características de esta población se considera que la misma es homogénea, por cuanto todos trabajan e interactúan en los espacios de la empresa.

Basado en el acceso que se tiene de la población y el número de unidades que lo integran se estableció el estudio de la totalidad de la población objetivo, por lo que no se extrajo muestra de la misma ni se emplearon técnicas de muestreo. Esto basado en la decisión dada por Arias, f (2006) donde establece que:

Si la población, por el número de unidades que lo integran, resulta accesible en su totalidad, no será necesario extraer una muestra. En consecuencia, se podrá investigar u obtener datos de toda la población objetivo, sin que sea estrictamente un censo (p. 83).

Considerando el basamento teórico antes expuesto, para la presente investigación se consideró la totalidad de la población de la empresa, ya que dada su magnitud fue posible abarcar todos los elementos que la integran, así mismo fue de tipo no probabilística y dirigida por las características de la investigación y del criterio del investigador.

3.2.3 Técnicas de recolección de datos

Al fin de recopilar los datos sobre una situación existente, como entrevistas, cuestionarios, inspección de registro (revisión en el sitio) y observación. Cada uno tiene ventajas y desventajas. Generalmente, se utilizan dos o tres para complementar el trabajo de cada una y ayudar a asegurar una investigación completa. Ese orden de ideas, Balestrini (2006) indica que se debe:

Señalar y precisar, de manera clara y desde la perspectiva metodológica, cuales son aquellos métodos, considerados las particularidades y límites de cada uno de estos, más apropiados, atendiendo a las interrogantes planteadas en la investigación y a las características del hecho estudiado, que en su conjunto nos permitirán obtener y recopilar los datos que estamos buscando (p.146).

- **La observación**

Se utilizará esta técnica con la finalidad de observar cómo se lleva a cabo el proceso de transmisión del registro y el control de los reportes de la empresa en relación a los datos obtenidos. Según Arias F. (2004:67), la observación “es una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos”.

Mediante esta técnica se pudo mirar de cerca el funcionamiento del sistema que manejaban en la empresa Moviltrend, de esta manera se pudo crear una propuesta para mejorar dicho sistema. Implica adentrarnos en profundidad a situaciones y mantener un papel activo, así como una reflexión permanente. Estar atento a los detalles, sucesos, eventos e interacciones.

- **Entrevista cerrada**

Están formadas con una lista de preguntas con respuestas limitadas. Por ejemplo, cuando solo se puede responder “Sí” o “No”. Según Arias F. (2004:71): “la entrevistas, más que un simple interrogatorio, es una técnica basada en un diálogo o conversación “cara a cara”, entre el entrevistador y el entrevistado acerca de un tema previamente determinado, de tal manera que el entrevistador pueda obtener la información que requiere”.

Por otra parte, para Sabino C. (1994:108), la entrevista “es aquella en que existe un margen grande de libertad para formular las preguntas y respuestas”. En este caso, se realizará a los empleados administrativos de la empresa Moviltrend para determinar las necesidades que tiene de esa manera es una excelente técnica por medio del cual se podrá hablar con el Gerente y diferentes personas que manejaban la información.

3.3.4 Técnicas de análisis de datos

Análisis de Contenido

Para el análisis de datos se utilizará el análisis de contenido. Respecto a esto, Hurtado (1996:57) define que “El análisis de contenido puede ser utilizado en investigaciones

descriptivas, cuando se pretende hacer un diagnóstico y agrupar contenidos significativos de una serie de entrevistas, conversaciones y observaciones”.

Arias (2007) lo refiere como “la técnica dirigida a la cuantificación y calificación de las ideas de un texto, mediante categorías preestablecidas” (p. 77). En este orden de ideas, el análisis de contenido o cualitativo se refiere al tratamiento que se dio a la información relacionarla de las fuentes, tanto primarias como secundarias, lo cual permitió revisar, relacionarla e interpretarla adecuadamente para llegar a las conclusiones con respecto al problema planteado

Diagrama de flujo.

Según Arias F. (2004:79), el diagrama de flujo muestra la secuencia cronológica de todos los equipos. Operaciones, inspecciones, autorizaciones y materiales utilizados en el proceso. Desarrollo de fabricación desde las materias primas hasta el envasado del producto. Una vez completado, el diagrama describe la entrada de todos los componentes y Subcomponentes del componente principal

Debido a la organización constituye un sistema de procesos. Por tanto, los procesos y las relaciones que existen entre ellos deben identificarse simultáneamente. Finalmente, han de ser documentados y mejorados continuamente. Para el análisis de los procesos y su documentación, es necesario diagramar el flujo de actividades. Los diagramas de flujo son imprescindibles para comprender cómo actúa un proceso y determinar sus puntos de mejora.

Tabla N.1. Simbología a Utilizar

a Utilizar	Simbología		
	Inicio y Fin		Procedimiento a seguir
	Flujo / secuencia		Archivo
	Actividades / acción		Multidocumento
	Documentos		Datos
	Conectores para cambio de hojas		Decisión

Fuente. Iván Torres (2018).

PARTE IV

Análisis y resultados

4.1 Análisis y resultados

De acuerdo a las entrevistas realizadas (ver anexo #3) a los colaboradores de la Empresa Moviltrend Margarita C.A. ubicada en el estado nueva Esparta, y una vez realizada la transcripción de las entrevistas (ver anexo # 4) se muestra la siguiente información: La entrevista se realizó a 4 empleados directos de la empresa que aunque no cuentan con un organigrama establecido presenta una estructura informal de la siguiente manera: 1 Gerente General, 1 Jefe de venta, 1 contadora los cuales se encargan de la toma de decisiones y asistente contable.

En los siguientes datos obtenidos, se expone que la misión y visión de la compañía no es reconocida por el personal de la empresa ya que no se encuentran establecidas al igual que las políticas, aunque conocen las áreas con las que cuentan, no poseen un sistema de gestión administrativo para poder realizar un control para el cumplimiento de las tareas. Analizando las guías de observación (ver anexo # 2) en la compañía Moviltrend margarita C.A. pudimos darnos cuenta que los colaboradores son polifuncionales es decir todos realizan las tareas de los diferentes departamentos cuando la persona responsable no se encuentra dejando a un lado sus respectivas obligaciones. No se visualiza en ninguna parte de la empresa la misión y visión de la misma, no cuentan con un organigrama establecido, pero se pudo observar que desempeñan sus funciones de una manera informal.

Es decir, el Gerente General además de su rol de representante se encarga también de las ventas realizando cotizaciones, visitas a clientes y cobros, el Jefe de venta no solo se dedica a vender también le toca hacer cobros, envíos de mercaderías y trámites administrativos, la contadora también en su momento le toca realizar cotizaciones y atención al cliente a falta del personal de venta además de los trámites administrativos que también tiene que realizar, y ellos son los responsables de la toma de decisiones.

El espacio en el que almacenan los accesorios es en la oficina y no es el adecuado ya que esto complica el desplazamiento en la oficina del personal, lo que sí se pudo observar es que cada persona cuenta con su propio mobiliario, equipo y suministro de oficina para la realización de sus tareas. Con este análisis se puede tener una pauta para conocer la situación que presenta la Moviltrend Margarita C.A.: en relación con su Gestión Administrativas y así les permita tomar la decisión para la corrección y mejoramiento

empresarial. En función de todo lo anteriormente dicho se puede presentar la siguiente información tabulada de la Empresa “Moviltrend Margarita C.A” Del Estado Nueva Esparta

4.1.1 Describir las características de los procesos administrativos en la empresa Moviltrend Margarita C.A.

Tabla N. ª 2. ¿Cuál es la misión y visión de la empresa de acuerdo a la entrevista realizada?

1	Respuestas	Porcentajes
No las conocen	3	75%
Si las conocen	1	25%
Total	4	100%

Fuente: Datos recopilados por Cesar Raquena y Julio Cedeño (2021)

Como se puede observar en la tabla los resultados indican que el personal de la empresa no conoce la misión y visión las cuales no se encuentran establecidas.

Tabla N. ª 3. ¿Conoce cuáles son las áreas y departamentos con los que cuenta la empresa de acuerdo a la entrevista realizada?

	Respuestas	Porcentajes
No las conocen	0	0%
Si las conocen	4	100%
Total	4	100%

Fuente: Datos recopilados por Cesar Raquena y Julio Cedeño (2021)

En la siguiente tabla se puede dar cuenta que todo el personal de la empresa conoce las áreas y departamentos con los que cuenta la empresa estas son: Comercial y la Contable.

Tabla N. ª 4. ¿Cuentan con un organigrama establecido de acuerdo a la entrevista realizada?

	Respuestas	Porcentajes
Si	2	50%

No	2	50%
Total	4	100%

Fuente: Datos recopilados por Cesar Raquena y Julio Cedeño (2021)

Como indica la tabla se puede observar que la mitad del personal tiene conocimiento que cuenta con un organigrama, aunque no lo tiene formalizado ni difundido pero que informalmente se encuentra diseñado.

Tabla N. ª 5 ¿Conoce las políticas de la empresa de acuerdo a la entrevista realizada?

	Respuestas	Porcentajes
Si	0	0%
No	4	100%
Total	4	100%

Fuente: Datos recopilados por Cesar Raquena y Julio Cedeño (2021)

La siguiente tabla muestra que todo el personal tiene desconocimiento de las políticas que se manejan en la empresa.

4.1.2 Determinar los requerimientos y recursos de información necesarios para el sistema.

Tabla N. ª 6 ¿Está establecido un sistema automatizado administrativo de acuerdo a la entrevista realizada?

	Respuestas	Porcentajes
Si	0	0%
No	4	100%
Total	4	100%

Fuente: Datos recopilados por Cesar Raquena y Julio Cedeño (2021)

El personal que labora en la empresa identifica que no existe un sistema de automatizado de procedimientos para realizar sus actividades.

Tabla N. ª 7 ¿Conoce usted si hay controles para medir el cumplimiento de su rol o desempeño de acuerdo a la entrevista realizada?

	Respuestas	Porcentajes
Si	3	75%
No	1	25%
Total	4	100%

Fuente: Datos recopilados por Cesar Raquena y Julio Cedeño (2021)

El personal tiene conocimiento del tipo de controles que existen para el cumplimiento de sus actividades donde trabajan bajo constante presión sin embargo no en todas las áreas.

Tabla N. ª 8. ¿Qué tipos de controles existen para medir el cumplimiento de su rol o desempeño de acuerdo a la entrevista realizada?

	Respuestas	Porcentajes
Reportes	2	50%
Indicadores	1	25%
Desconoce	1	25%
Total	4	100%

Fuente: Datos recopilados por Cesar Raquena y Julio Cedeño (2021)

La mayor parte del personal reconoce de la existencia de algún tipo de control para el cumplimiento de sus actividades

4.1.3 Clasificar la información sobre registro, control de inventarios, compras y ventas de la empresa Moviltrend Margarita C.A.

Tabla N. ª 9 ¿Cuenta con un sistema de gestión para clasificación sobre registro, control de inventarios, compras y ventas de acuerdo a la entrevista realizada?

	Respuestas	Porcentajes
Si	0	0
No	4	100
Total	4	100

Fuente: Datos recopilados por Cesar Raquena y Julio Cedeño (2021)

En la empresa muy poco sabían que era y de sus beneficios

Tabla N. ª 10 ¿Crees que se podría mejorar el proceso de clasificación de información con un sistema de gestión de acuerdo a la entrevista realizada?

	Respuestas	Porcentajes
Si	4	100
No	0	0
Total	4	100

Fuente: Datos recopilados por Cesar Raquena y Julio Cedeño (2021)

La mayor parte del personal reconoce de lo bueno que sería para su departamento

Como para la empresa.

Tabla N. ª 11 ¿Se realizan proyecciones de ventas y captación de clientes para conocer las tendencias a futuro de acuerdo a la entrevista realizada?

	Respuestas	Porcentajes
Si	2	100
No	0	0
Total	2	100

Fuent

e: Datos recopilados por Cesar Raquena y Julio Cedeño (2021)

En el personal de ventas entrevistado indica realizar proyecciones para futuras captación de clientes y ventas analizando el mercado para incorporar nuevas líneas a su portafolio de productos.

En los resultados obtenidos, la empresa Moviltrend Margarita C.A. expuso la principal falla. Se puede encontrar en su gestión administrativa que estas vienen determinadas por el análisis que realizan los socios de la empresa, pues carecen de un sistema de manejo de información y procedimientos y sus funciones, por lo que es difícil mejorar sus actividades en la gestión administrativa. Se ha propuesto el desarrollo e implementación de un sistema de gestión de datos que cumpla con todos los procedimientos, el cual debe adecuarse a los recursos de que dispone Moviltrend Margarita C.A. Con el fin de promover el desarrollo de sus actividades, este sistema ayudará ayudara al departamento administrativo a comprender cuáles son las principales funciones de la empresa y hacia dónde quieren planificar (misión y visión), las cuales deben concretarse en la posición visible de la empresa

Uno de los propósitos para la elaboración del sistema de gestión automatizada es simplificar los procesos administrativos estableciendo lineamientos a seguir en cada una de las áreas y para que la información por departamento funcione y no se pierda tiempo, sin olvidar los valores y objetivo de la organización. También se puede ver el organigrama de Moviltrend Margarita C.A. que debe estar acorde con las funciones y áreas que existen en la empresa, relacionando las estructuras jerárquicas con los procesos del negocio, establecer políticas que les ayuden a implementar estrategias en la organización.

4.2 Estructura Organizacional

Ver Figura.5 estructura organizacional

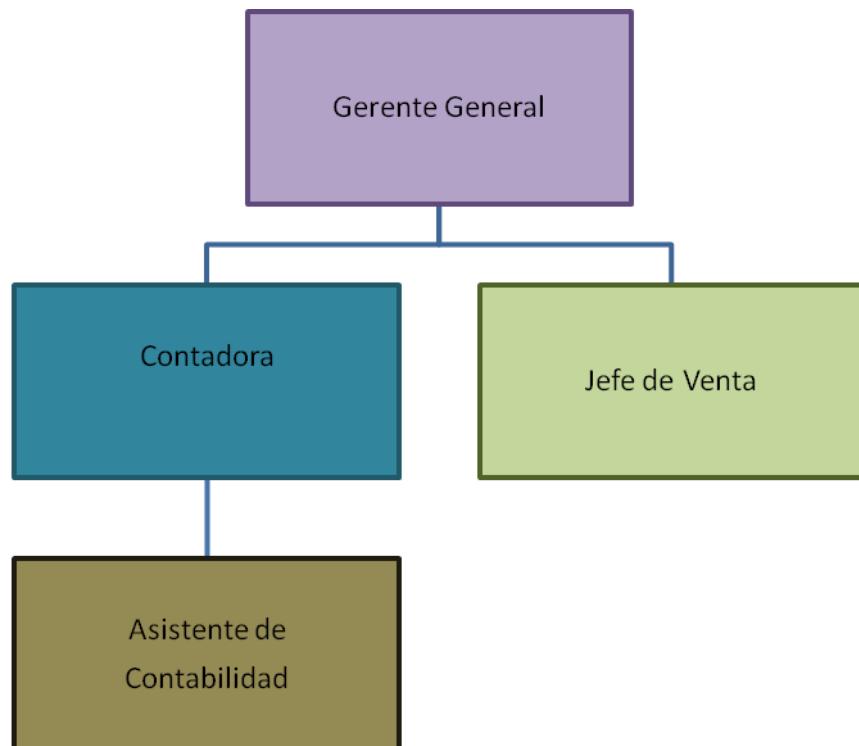


Figura.5: estructura organizacional

Fuente: manual administrativo Moviltrend Margarita (2008).

Tabla N. ª 1. Gerente general

Responsable	Actividad	Descripción
Gerente General	1	<p>1.1 Revisa documentos pendientes para autorización.</p> <p>1.2 Revisa saldo de cuentas bancarias</p> <p>1.3 Autoriza transferencia y pagos.</p> <p>1.4 Realiza inspección general de la empresa.</p>

Fuente: Manual administrativo Moviltrend Margarita (2008)

Se refiere como Gerente general a uno de los ejecutivos de más alto nivel en la jerarquía corporativa. Es el director ejecutivo de una empresa u organización. Su función es planificar, organizar, dirigir, controlar, coordinar, analizar, calcular y ejecutar el trabajo de la empresa, además de contratar al personal idóneo, el trabajo debe completarse en días hábiles. Planificar los objetivos generales y específicos de la empresa a corto y largo plazo.

Ver Figura 6. Procedimiento de Gerencia General

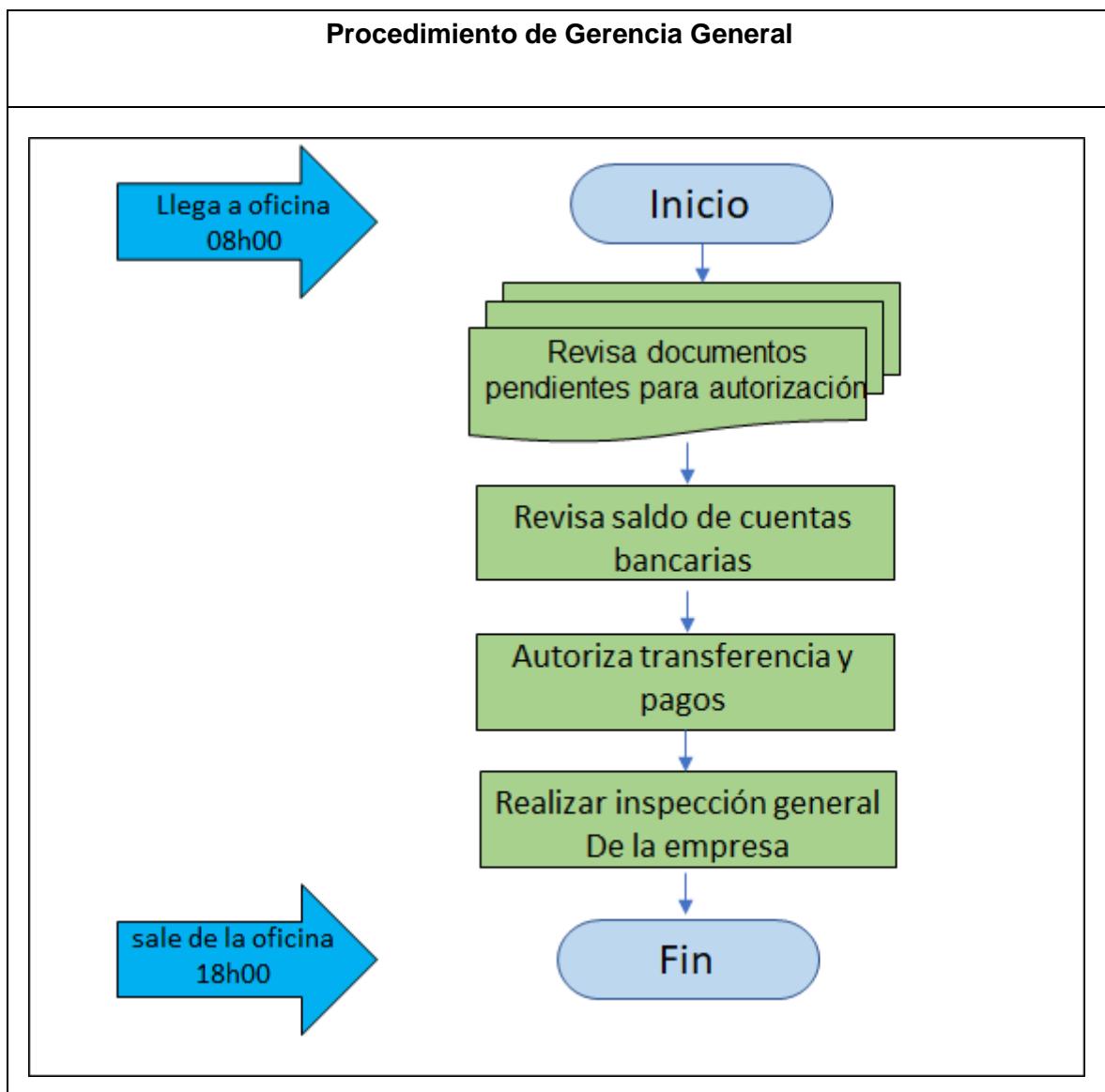


Figura.6: Procedimiento de Gerencia General
Fuente: manual administrativo Moviltrend Margarita (2008)

Tabla N. ª 2. Jefe de venta

Responsable	Actividad	Descripción
Jefe de venta	1	<p>1.1 Verifica Documentos que estén en orden.</p> <p>1.2 Realiza cotización y llamada a clientes.</p> <p>1.3 Recibe confirmación de pedidos de clientes y proveedores.</p> <p>1.4 Seguimiento de importación.</p> <p>1.5 Salida 18h00.</p>

Fuente: manual administrativo Moviltrend Margarita (2008).

El jefe de ventas planifica y supervisa el trabajo del equipo de ventas y / o personal de ventas de la empresa que vende el producto o servicio. Sus funciones específicas incluyen: Contratar y capacitar al personal de ventas. Deben asegurarse de que los representantes y otro personal de ventas comprendan completamente el producto, tengan los últimos documentos de ventas y tengan acceso a muestras de productos. Definir el objetivo o equipo de ventas que debe alcanzar cada vendedor. Asigne trabajos por región o tipo y luego asígnelos a agentes comerciales o vendedores.

Ver Figura 7. Procedimiento de Jefatura de venta

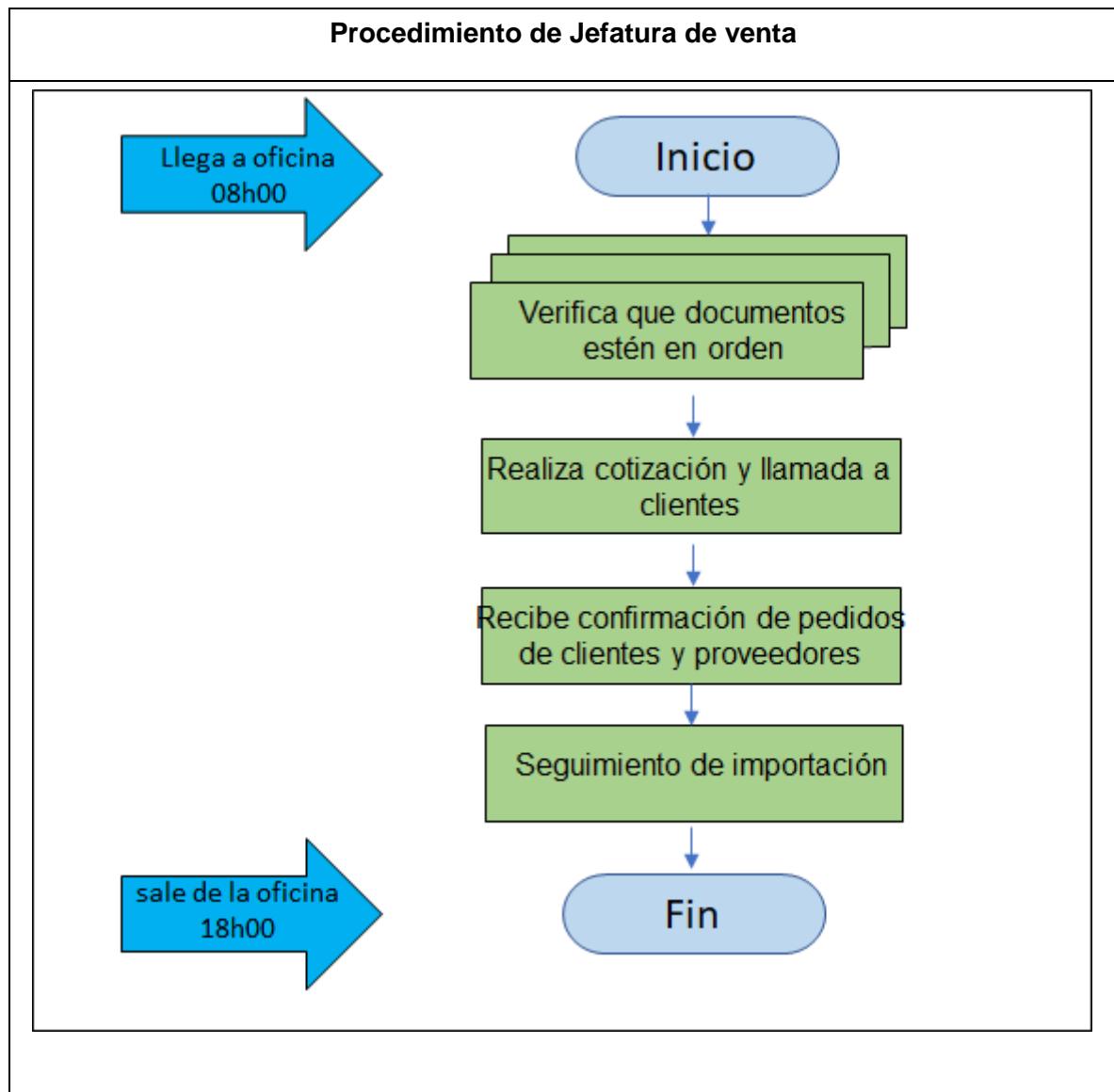


Figura.7: Procedimiento de Jefatura de venta

Fuente: manual administrativo Moviltrend Margarita (2008).

Tabla N.º 3. Contabilidad

Responsable	Actividad	Descripción
Contabilidad	1	1.1 Verifica que Documentos estén en orden. 1.2 Examina que documentos estén firmados y con respaldos. 1.3 Con los documentos en orden revisa que este en el sistema sin error. 1.4 Analiza y verifica los registros de transacciones de la empresa. 1.5 Salida a las 18h00.

Fuente: manual administrativo Moviltrend Margarita (2008).

Los contadores actúan en el sector público y privado y son profesionales responsables del estado financiero y libros contables de las personas o empresas que solicitan sus servicios, en este sentido, su tarea es velar por que sus clientes cumplan con las leyes aplicables y sigan los procedimientos establecidos, excepto Asegúrese de registrar los ingresos y gastos de su cuenta.

Ver Figura 8. Procedimiento del Departamento de Contabilidad

Figura.
8:
Proce
dimien
to del
Depart
ament
o de
Conta
bilidad
Fuent
e:
manual
administ
rativo
Moviltre
nd
Margarit
a
(2008).

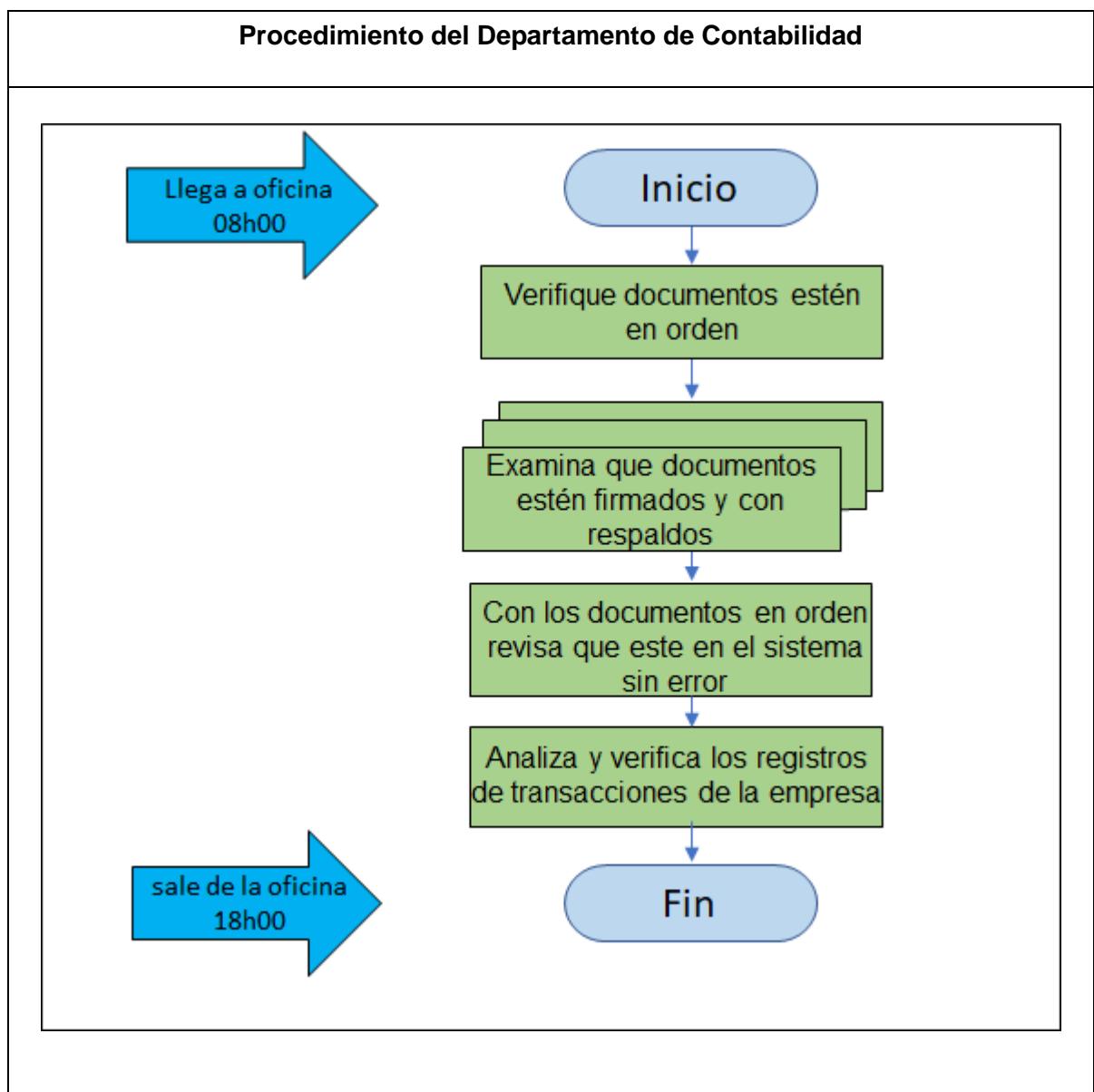


Tabla N. ª 4. Asistente Contable

Responsable	Actividad	Descripción
Asistente Contable	1	<p>1.1 verifica Documentos que estén en orden.</p> <p>1.2 Registro de factura y documentos al sistema.</p> <p>1.3 Realiza roles de pago de proveedores.</p> <p>1.4 Registra transacciones.</p> <p>1.5 Salida 18h00.</p>

Fuente:

manual administrativo Moviltrend Margarita (2008).

Los asistentes de contabilidad realizan tareas como controlar los documentos contables, realizar cálculos basados en los activos de la organización y confirmar los ingresos y los gastos monetarios. Al mismo tiempo, verifica todos los certificados de débito y crédito, cheques, facturas, etc. Entidad. Normalmente, aquellas organizaciones que requieren el apoyo de asistentes de contabilidad son lo suficientemente grandes como para no poder hacer frente a los contables, o en ese caso tienen que ocuparse de diversas actividades, por lo que se necesita un equipo para asignar y distribuir negocios.

Tareas contables.

Ver Figura 9. Procedimiento de asistente de Contabilidad

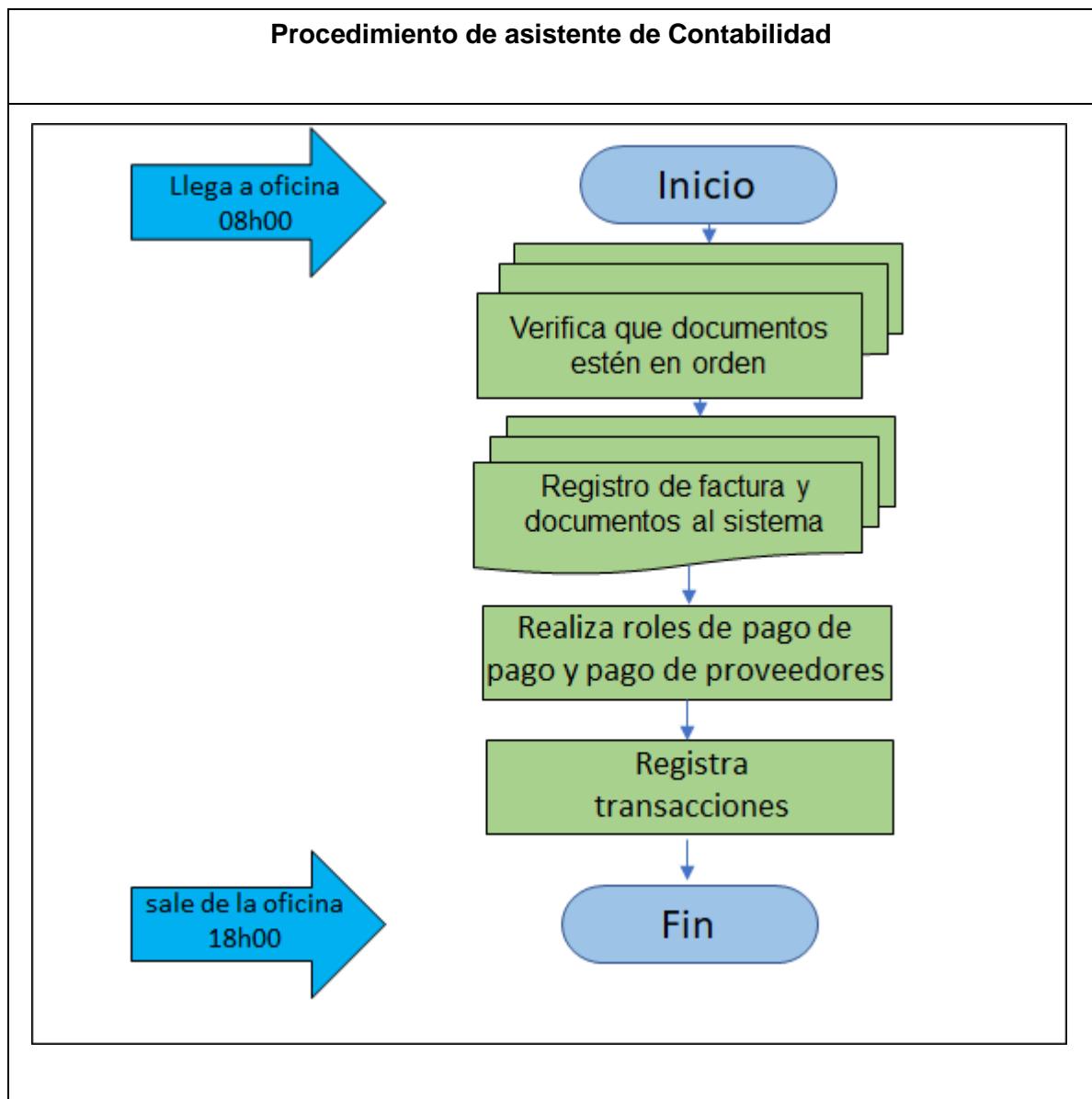


Figura.9: Procedimiento de asistente de Contabilidad

Fuente: manual administrativo Moviltrend Margarita (2008).

4.3 Funciones Organizacional

Tabla N. ª 1. Procedimiento para venta

Procedimiento para venta		
Responsable	Actividad	Descripción
Jefe de ventas	1	<ul style="list-style-type: none">1.1 Recepción de pedido.1.2 Revisión de existencia.1.3 Si no existe1.4 Archiva1.5 Si existe1.6 Cotiza1.7 Aceptación de precio.1.8 Orden de compra.1.9 Facturación.1.10 Cobro1.11 Forma de pago.1.12 Si es contado1.13 Despacho de mercadería1.14 Si es crédito.1.15 Ingreso forma de pago1.16 Revisión en el buró de crédito.1.17 Confirmación de datos.1.18 Despacho de mercadería.

Fuente: manual administrativo Moviltrend Margarita (2008).

Ver Figura 10. Procedimiento para venta

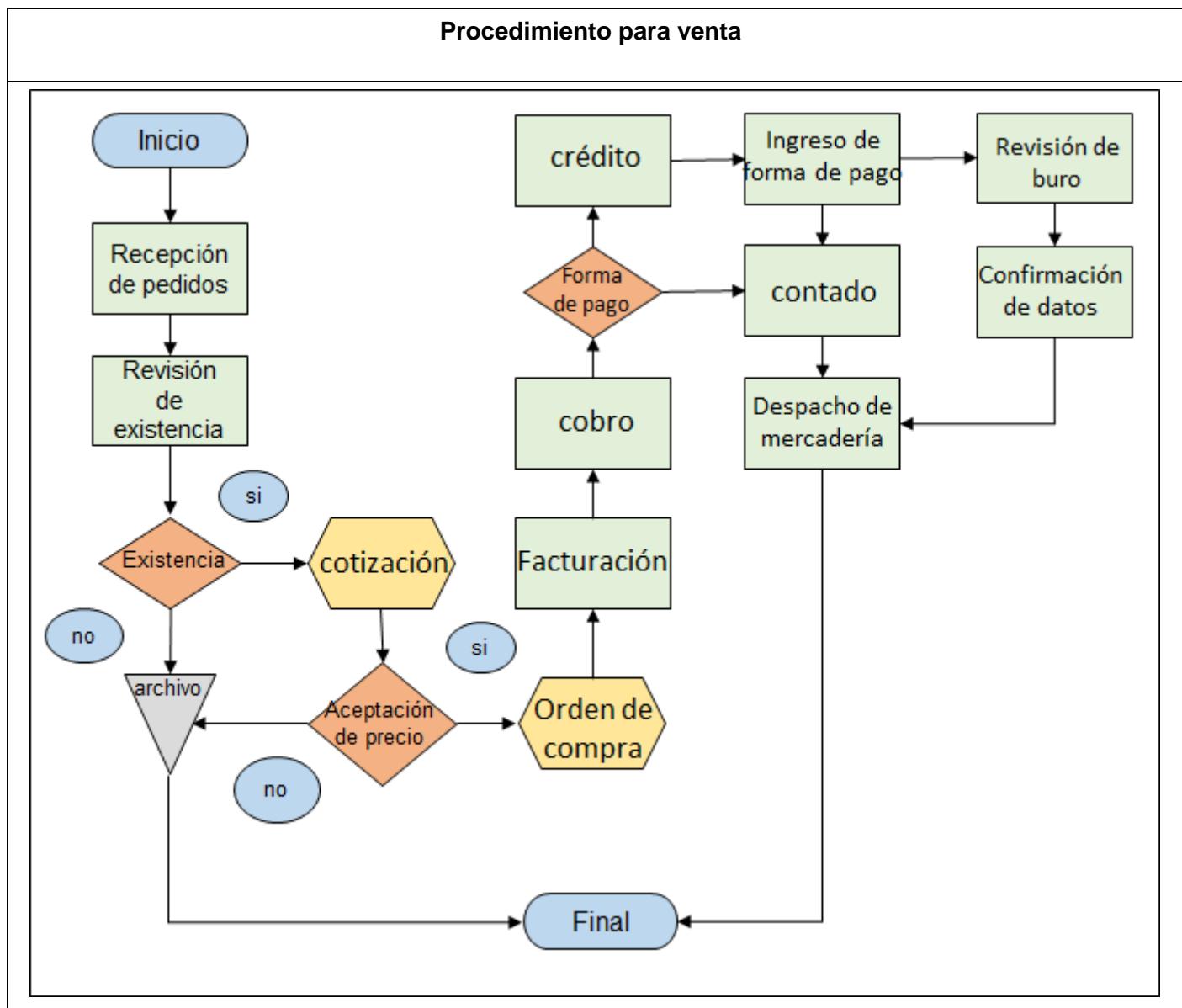


Figura.10: Procedimiento para venta

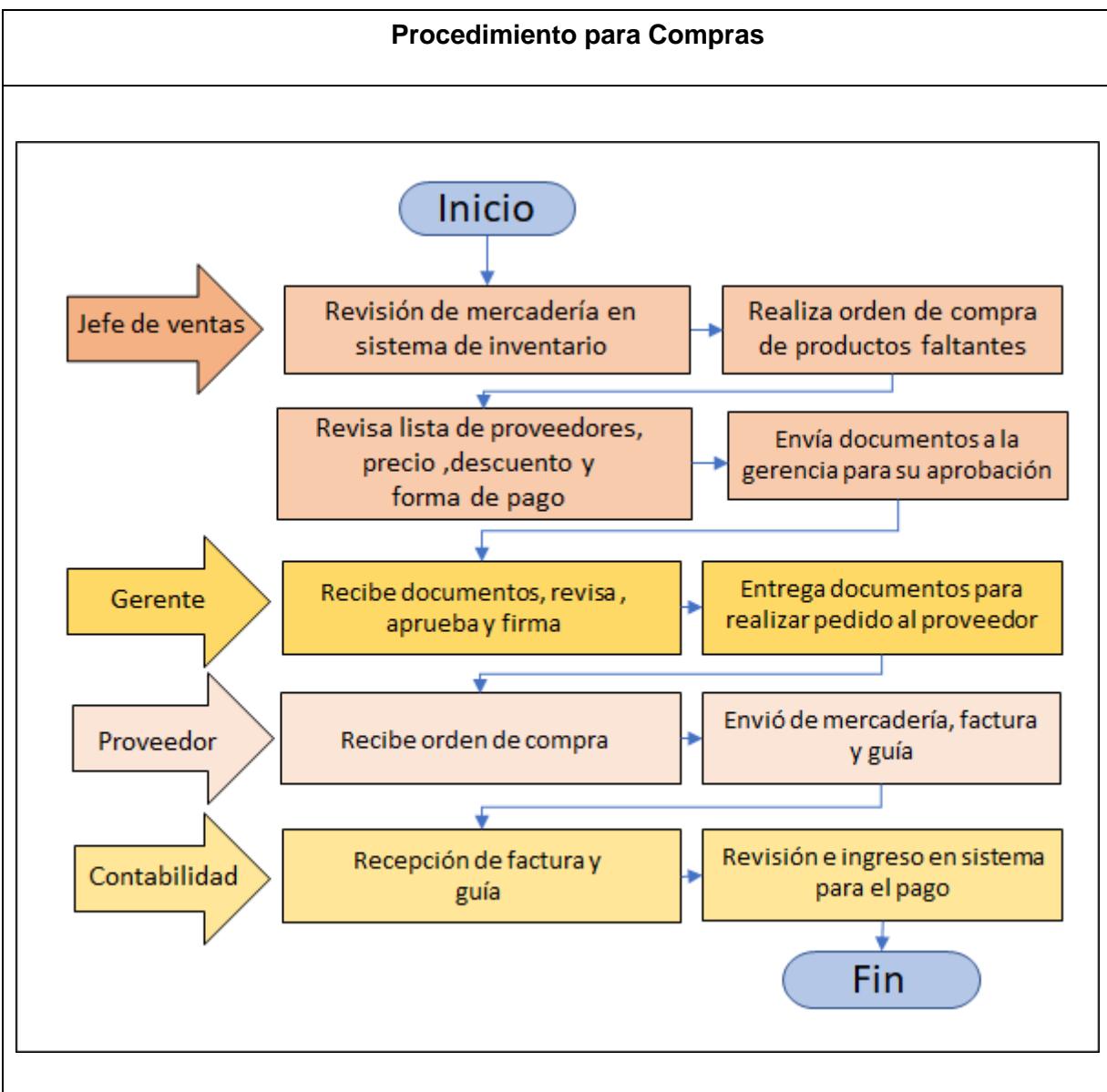
Fuente: manual administrativo Moviltrend Margarita (2008).

Tabla N. ª 5. Procedimiento para venta

Procedimiento para Compras		
Responsable	Actividad	Descripción
Jefe de Ventas	1	1.1 Revisión de mercadería en sistema de inventario 1.2 Realiza orden de compra de productos faltantes. 1.3 Revisa lista de proveedores, precios, descuentos, y forma de pago. 1.4 Envía documentos a la gerencia para su aprobación.
Gerente	2	2.1 Recibe documentos, revisa, aprueba y afirma. 2.2 Entrega documentos para realizar pedido al proveedor.
Proveedor	3	3.1 recibe orden de compra. 3.2 Envió de mercadería, factura y guía.
Contabilidad	4	4.1 Recepción de factura y guía. 4.2 Revisión e ingresó en el sistema para el futuro pago.

Fuente: manual administrativo Moviltrend Margarita (2008).

Ver Figura 11. Procedimiento para Compras



Margarita (2008).

Tabla N. ª 6. Procedimiento de Pago a proveedores

Procedimiento de Pago a proveedores		
Responsable	Actividad	Descripción
Contabilidad	1	1.1 Analiza cuentas vencidas y por vencer. 1.2 Entrega de reportes de cuentas vencidas y por vencer
Gerente General	2	2.1 Revisa reportes de Cuentas vencidas y por vencer. 2.2 Autoriza el pago.
Asistente de Contabilidad	3	3.1 Elaboración de cheque. 3.2 Pago a proveedores.
Proveedor	4	4.1 Recibe cheque y firma comprobantes.

Fuente: manual administrativo Moviltrend Margarita (2008).

Ver Figura 14 Procedimiento de Pago a proveedores

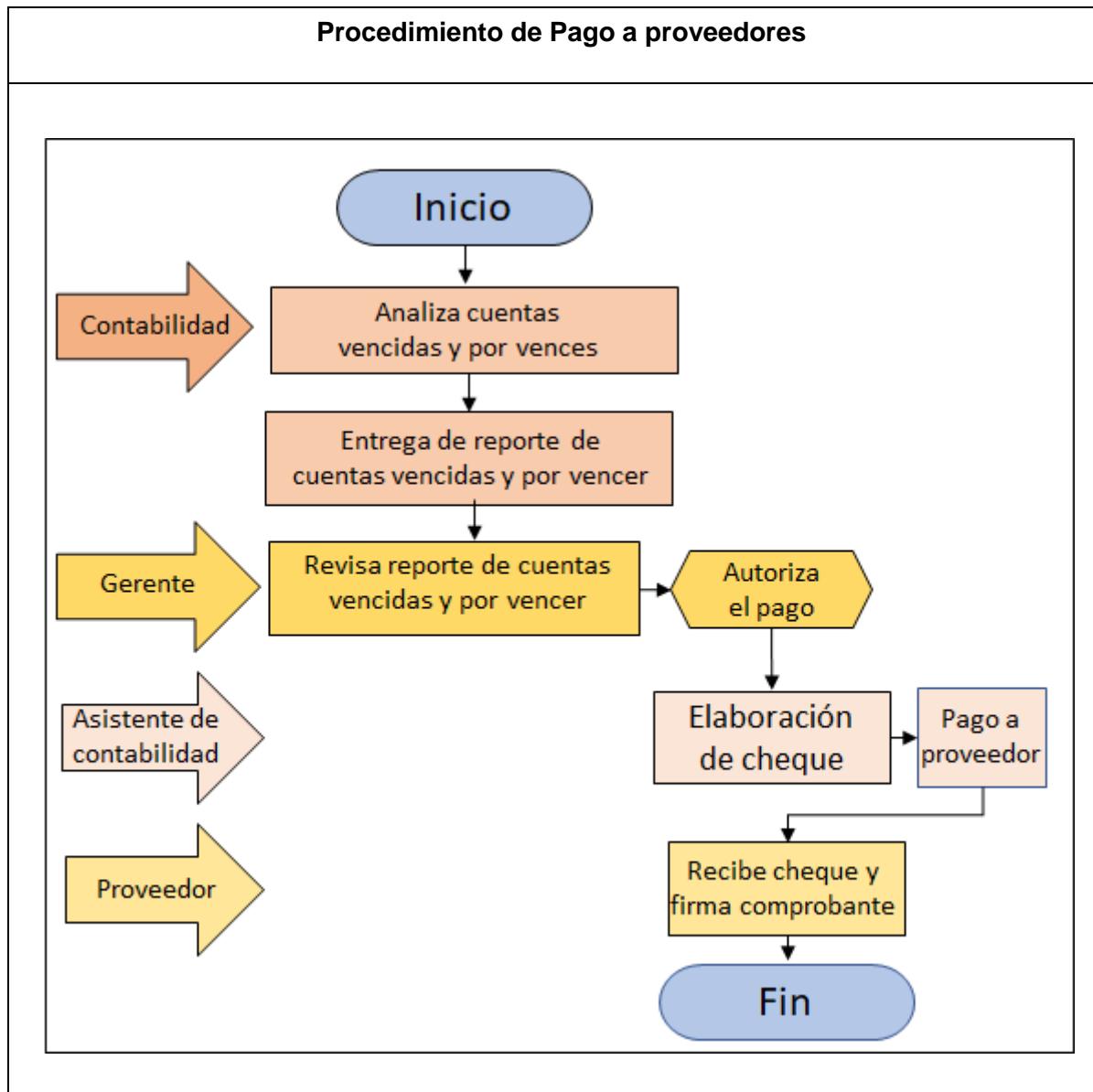


Figura.12: Procedimiento de Pago a proveedores

Fuente: manual administrativo Moviltrend Margarita (2008).

PARTE V

PROPUESTA

5.1. Importancia de la Aplicación de la Propuesta

La gestión administrativa de la empresa, es la base para la ejecución y potenciación de las tareas para lograr los objetivos marcados y contribuir a la supervivencia y desarrollo de la empresa. Esto se puede lograr aplicando múltiples procesos, como: Planificación, Organización, Dirección y Control. Una o más personas responsables deben tener el conocimiento para utilizar adecuadamente los recursos económicos, materiales y humanos para que la empresa sea exitosa. Teniendo así muchos beneficios como:

- **Generar mayor eficiencia:** Las empresas con un sistema de gestión de la calidad pueden maximizar la eficiencia y la calidad de sus productos y servicios eliminando pasos innecesarios, desarrollando una gestión del tiempo más eficaz, identificando áreas de mejora, reduciendo errores y ahorrando costes.
- **Promover la coordinación:** Dado que cada área de trabajo conoce su rol en el proceso, agiliza y simplifica la interacción entre los diferentes departamentos, mejorando así el producto final de la organización.
- **Optimizar productos o servicios:** A través del sistema de gestión de la calidad, la organización no solo puede adoptar pautas estandarizadas en el proceso, sino también obtener resultados de mayor calidad y puede obtener una producción uniforme y estable.

5.2. Viabilidad de Aplicación de la Propuesta

Esta propuesta se fundamentó en el diseño intuitivo de materiales administrativo y de fácil entendimiento, el cual permite al personal profundizar en los contenidos, además de añadir los elementos que considere pertinentes para mejorar la organización departamental; es por ello, se ajusta a las necesidades de este diseño; ya que, “actualmente las nuevas tecnologías facilitan el desarrollo de aplicaciones interactivas sofisticadas que usan diferentes tipos de recursos y medios” (Medina y Esteller, 2008, p. 69).

Al culminar la fase de análisis e interpretación de los resultados, se procedió a realizar el estudio de la viabilidad de la propuesta así como diseñar un sistema de gestión automatizado para la administración de información con respecto a los productos, ventas y servicios de Moviltrend Margarita C.A., en función de ello, se realizan las siguientes consideraciones de viabilidad desde varios puntos de vista:

Social, por haber corroborado la necesidad de un sistema de gestión automatizado a través del diagnóstico realizado, pues éste método podrá ofrecer diversas estrategias y técnicas para agilizar los procesos, procedimientos y actividades relacionadas con la gestión administrativa que se llevan a cabo en dicho departamento; dándole una mayor relevancia a la gestión del conocimiento y las tecnologías en el recurso humano del mismo.

Institucional, al precisar que el sistema de gestión será una herramienta poderosa y alterna, ya que se utiliza la tecnología de información para apoyar y automatizar las actividades previstas en cualquier empresa o Institución; además esté, podrá ayudar a la gerencia, al monitorear el desempeño empresarial.

Cabe resaltar, la investigación posee gran notabilidad desde el punto de vista Académico, pues brindará la posibilidad al personal a utilizar diversos procedimientos operativos que le permitieran maximizar la eficiencia; igualmente precisar la información de todo el departamento y proporcionar las herramientas para facilitar los procesos de toma de decisiones que ayudarán a alcanzar los objetivos propuestos. Asimismo, es necesario resaltar que estos sistemas de información modifican profundamente la manera en que una organización o institución debe ajustarse al impacto digitalizado y los nuevos flujos de información.

5.2.1 Técnica

El sistema debe contar con varios requerimientos para su correcto funcionamiento. Dentro de los recursos Se utilizan esto componentes por su parte económica de la misma manera el sistema no requiere de mucho equipo debido a que se maneja en la web de esta manera se necesita una buena conexión los requisitos técnicos más económico seria:

Cuadro 1: Requerimientos técnicos

REQUERIMIENTOS

Computadora con las siguientes especificaciones:

- **Mínimo de 4gb de RAM.**
- **Procesador Celeron o superior.**
- **Disco duro de 250gb como mínimo.**
- **Sistema operativo Windows 7 o superior.**
- **Navegadores de internet como Firefox, Chrome, Opera o Edge actualizados con la versión más reciente**
- **Internet**

Fuente: Elaboración propia

5.2.2 Operativa

El personal requiere un curso para el sistema automatizado estar representado principalmente por el administrado en conjunto con el contador, específicamente del departamento administrativo. Igualmente, los demás usuarios que harán uso del sistema y algún otro recurso humano necesario de esta manera generara una gran oportunidad de manejo de información.

5.2.3 Económica

Para que el desarrollo del sistema sea efectivo económico se requiere evaluar los costos de los siguientes recursos:

Cuadro 2: Costos de los recursos

RECURSO	COSTO APROXIMADO (\$)
Computadora (4gb de RAM, procesador celeron o superior, disco duro de 250gb o superior)	275\$
Servicio de luz	25\$
Servicios internet	30\$
Total	330\$

Fuente: Elaboración propia

Tomando en cuenta el costo planteado, más los servicios de luz alquiler e internet es importante justificar los beneficios que se obtendrían en un determinado plazo de tiempo, como lo es el ahorro en los gastos de materiales que se utilizan en la empresa. Por lo que aproximadamente en un 3 meses y medio se estima que se recupere la inversión

realizada, siendo un proyecto totalmente viable que puede ser implementado en la empresa Moviltrend margarita.

5.3 Objetivos de la Propuesta

Desarrollar un sistema de gestión automatizado para la administración de información con respecto a los productos, ventas y servicios de Moviltrend Margarita C.A.

5.3.1 Objetivos Específicos

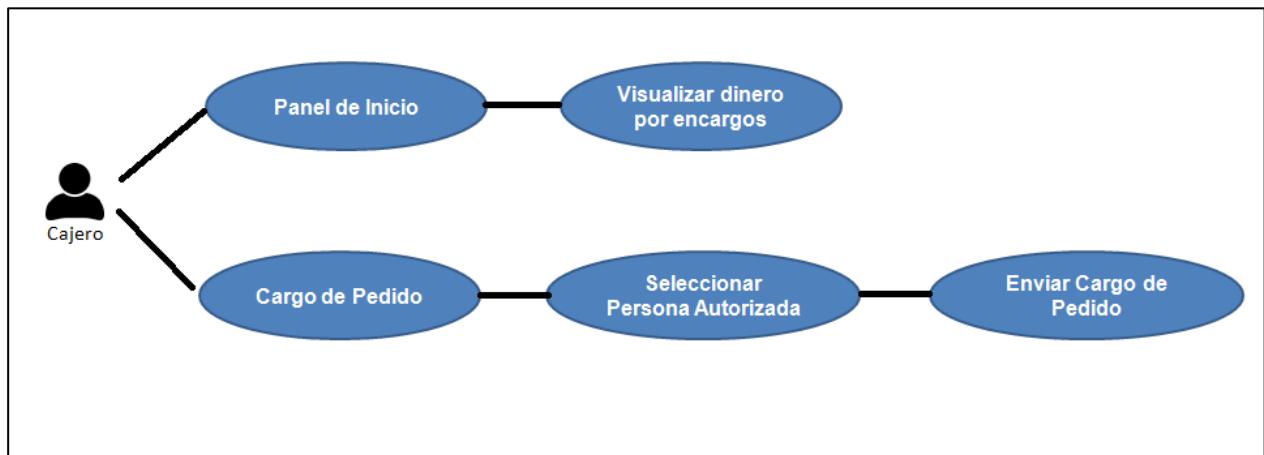
- Diseñar la interfaz gráfica del sistema automatizado
- Mostrar diseño del sistema a la administración
- Crear un protocolo piloto de implementación.
- Evaluar el correcto funcionamiento del mediante pruebas piloto
- Desarrollar micro-taller de inducción para el conocimiento de las aplicaciones administrativas que ofrece el sistema.
- Planificar taller de capacitación para el acceso y manejo de las aplicaciones contentivas del sistema.
- Diseñar estrategias motivacionales para la propagación y mantenimiento de esta propuesta administrativa.

5.4. Representación Gráfica y Estructura de la Propuesta

5.4.1 Diagramas de Casos de Uso

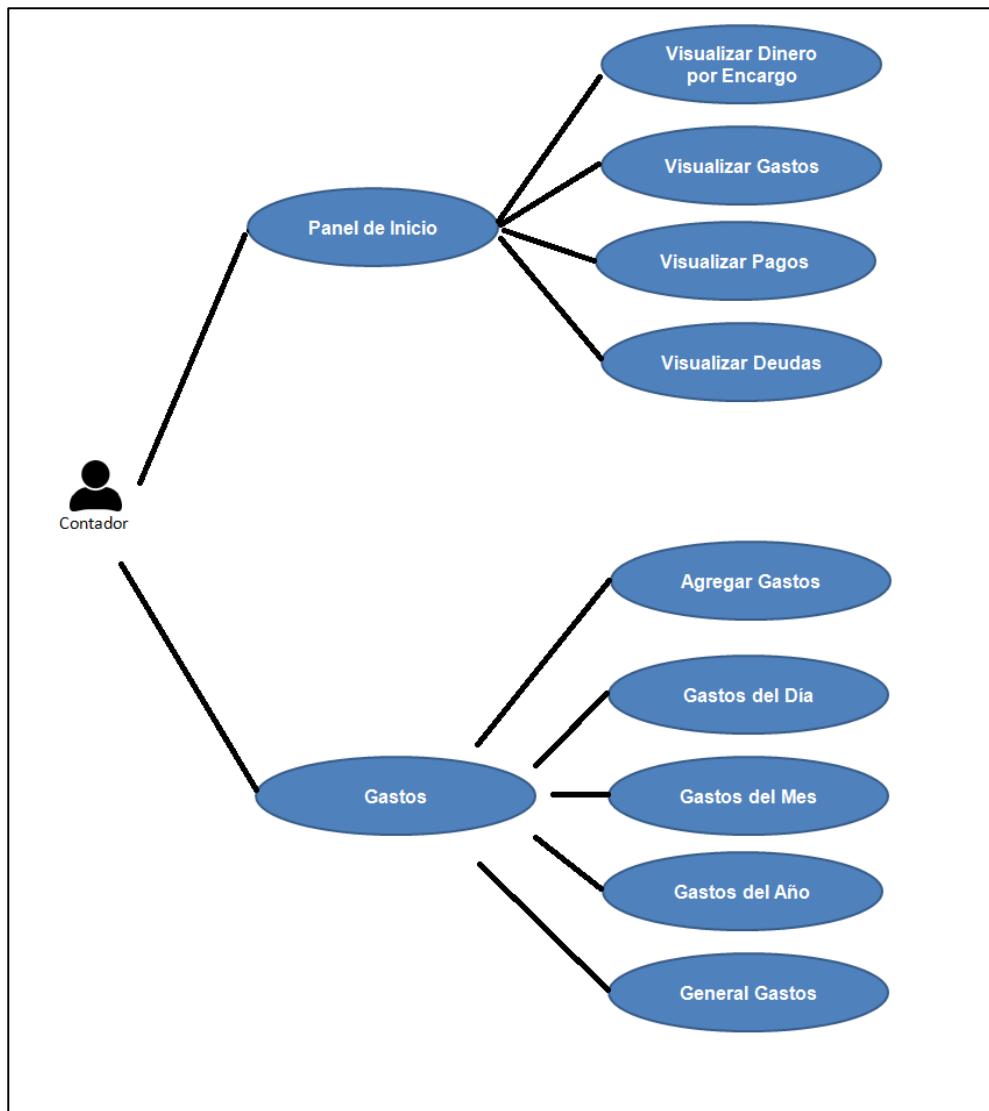
A continuación, se presentan los principales diagramas de casos de uso del sistema donde se muestra la interacción de cada uno de los roles \usuario con sus acciones.

Diagrama 1: Diagrama de Casos de Uso de usuarios cajero



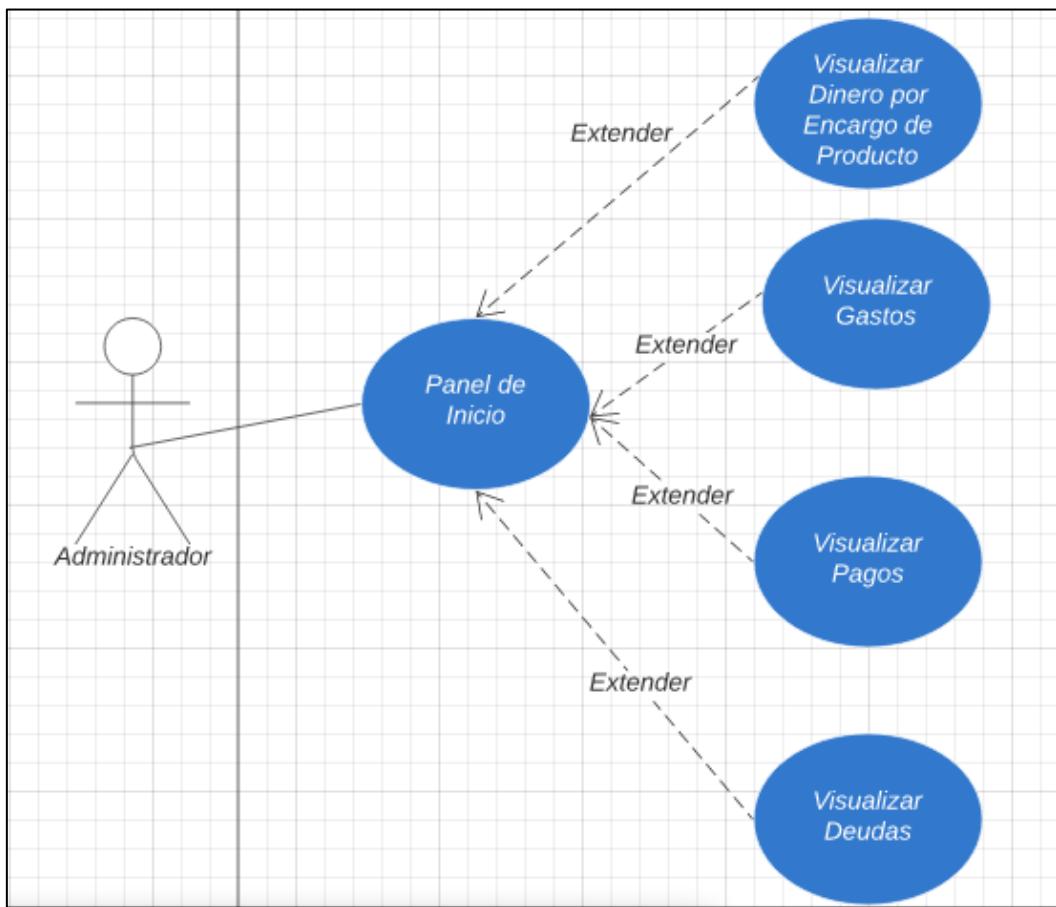
Fuente: Elaboración propia

Diagrama 2: Diagrama de Casos de Uso de usuario contador



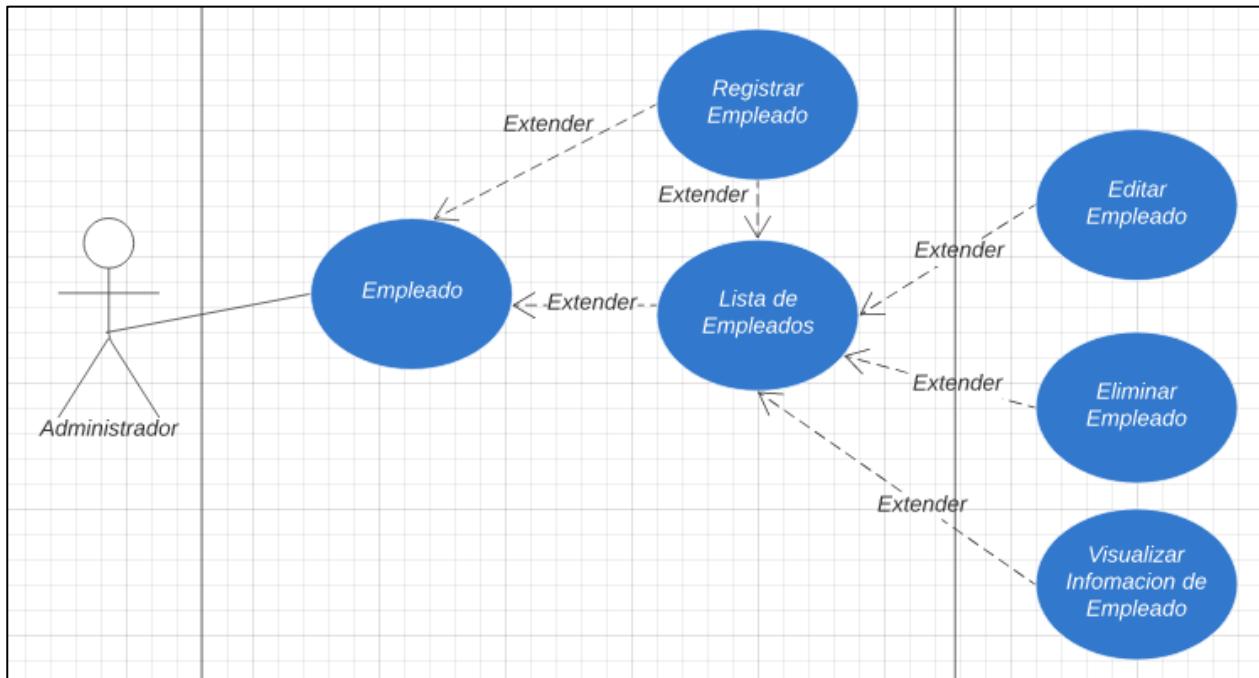
Fuente: Elaboración propia

Diagrama 3: Diagrama de Casos de Uso de usuario administrador panel de inicio



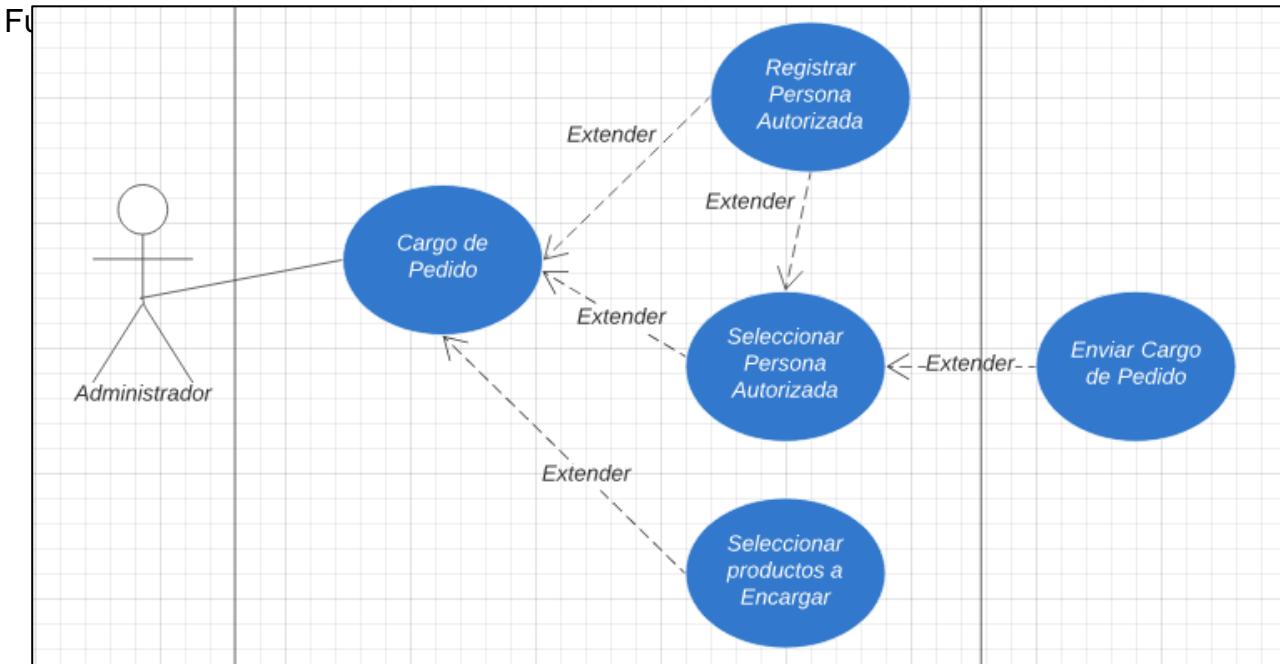
Fuente: Elaboración propia

Diagrama 4: Diagrama de Casos de Uso de usuario administrador empleado



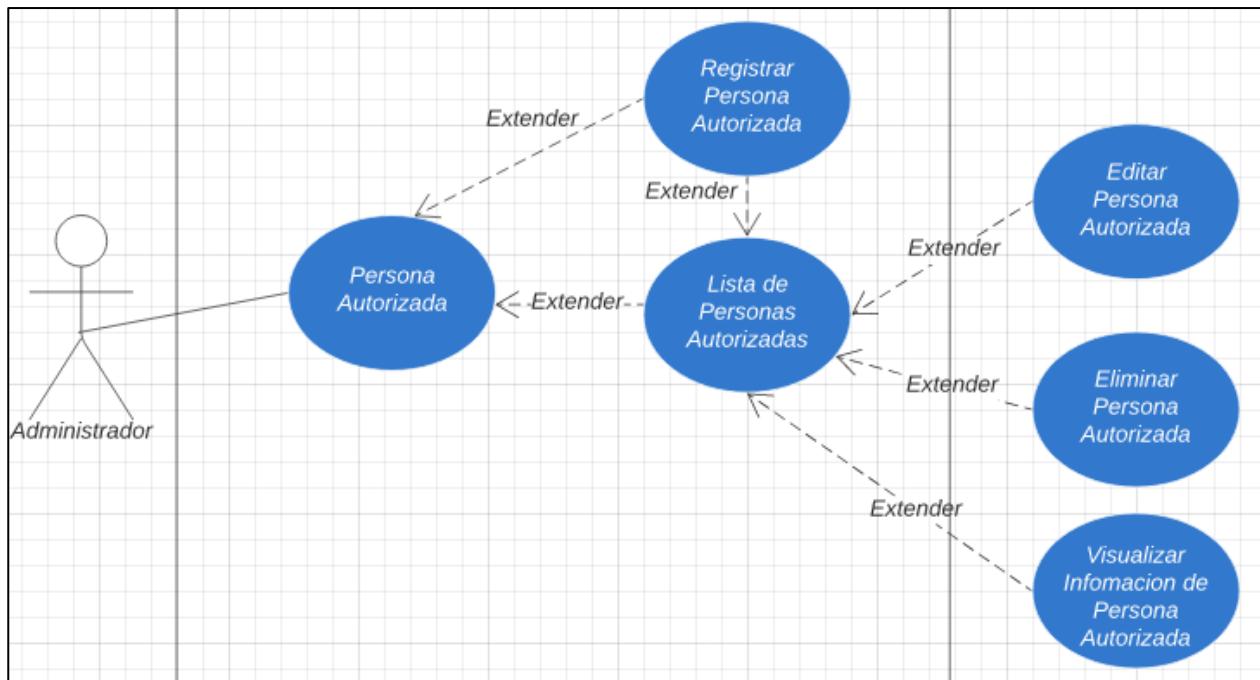
Fuente: Elaboración propia

Diagrama 5: Diagrama de Casos de Uso de usuario administrador cargo de pedido



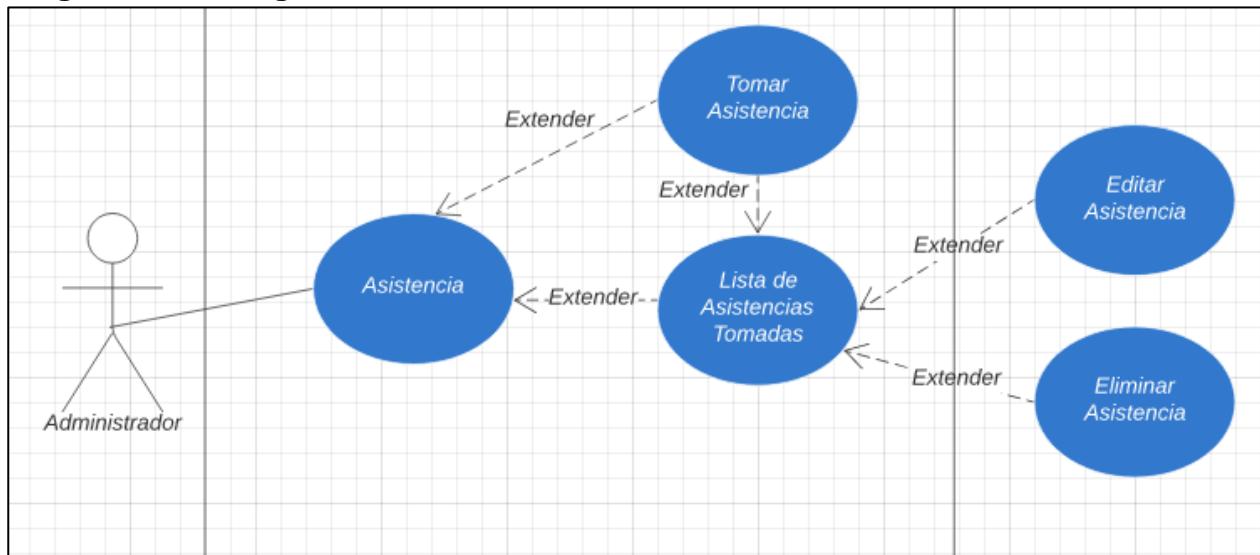
Fuente: Elaboración propia

Diagrama 6: Diagrama de Casos de Uso de usuario administrador persona autorizada



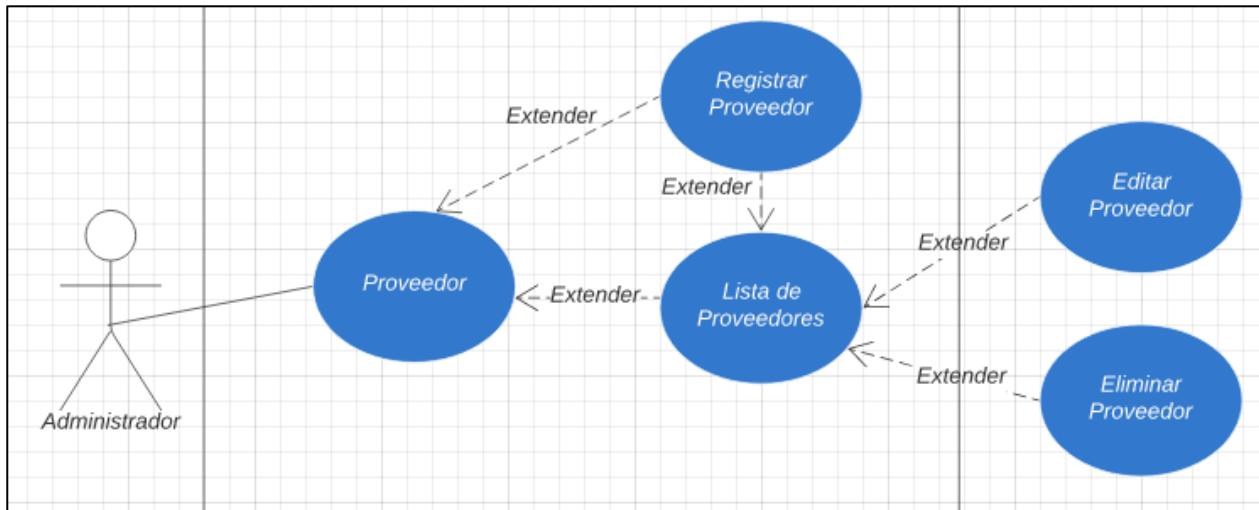
Fuente: Elaboración propia

Diagrama 7: Diagrama de Casos de Uso de usuario administrador asistencia



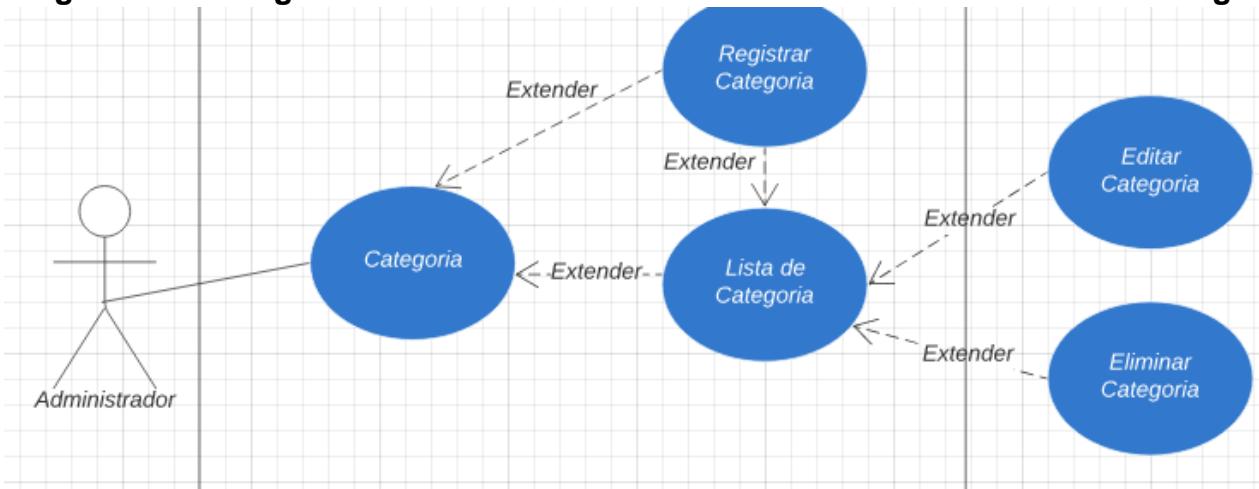
Fuente: Elaboración propia

Diagrama 8: Diagrama de Casos de Uso de usuario administrador proveedor



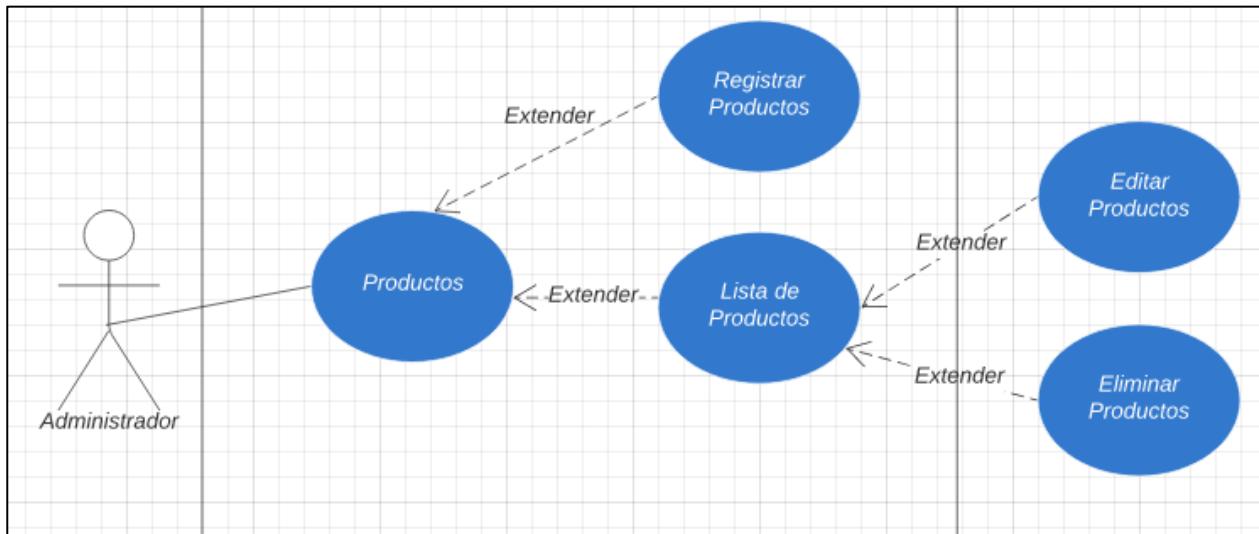
Fuente: Elaboración propia

Diagrama 9: Diagrama de Casos de Uso de usuario administrador categoría



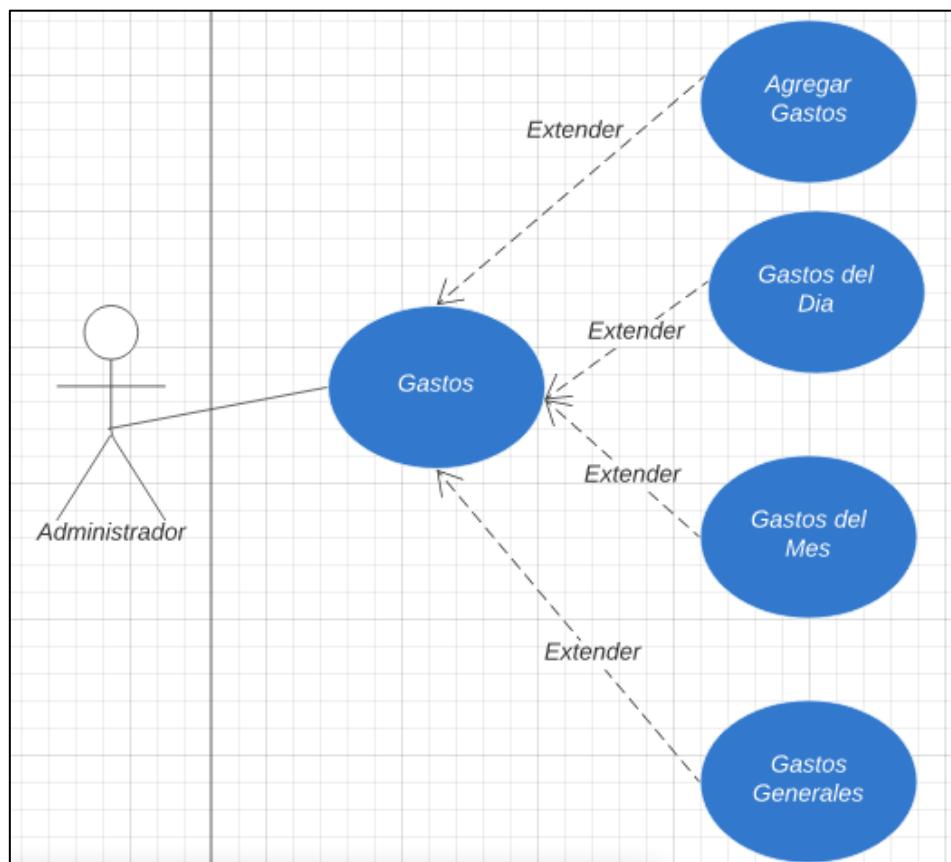
Fuente: Elaboración propia

Diagrama 10: Diagrama de Casos de Uso de usuario administrador productos



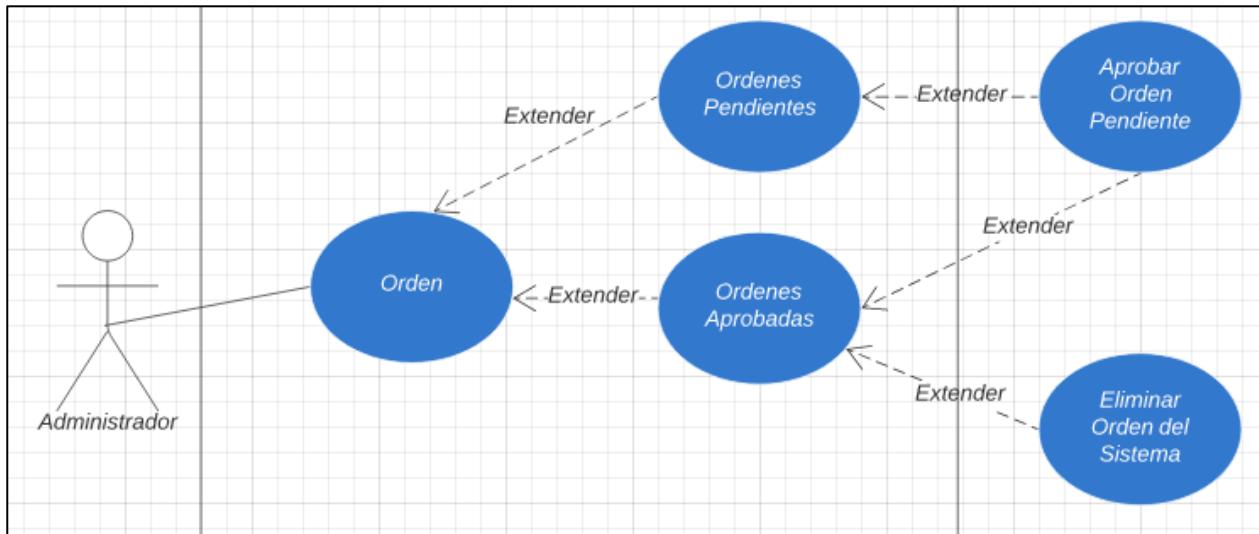
Fuente: Elaboración propia

Diagrama 11: Diagrama de Casos de Uso de usuario administrador gastos



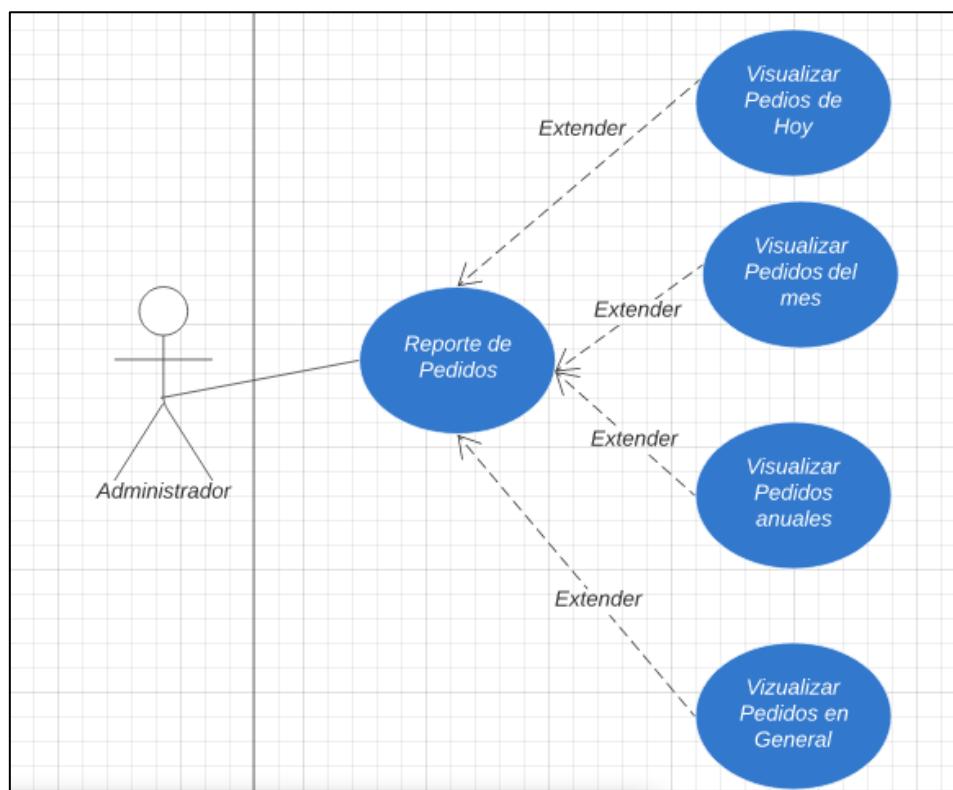
Fuente: Elaboración propia

Diagrama 12: Diagrama de Casos de Uso de usuario administrador orden



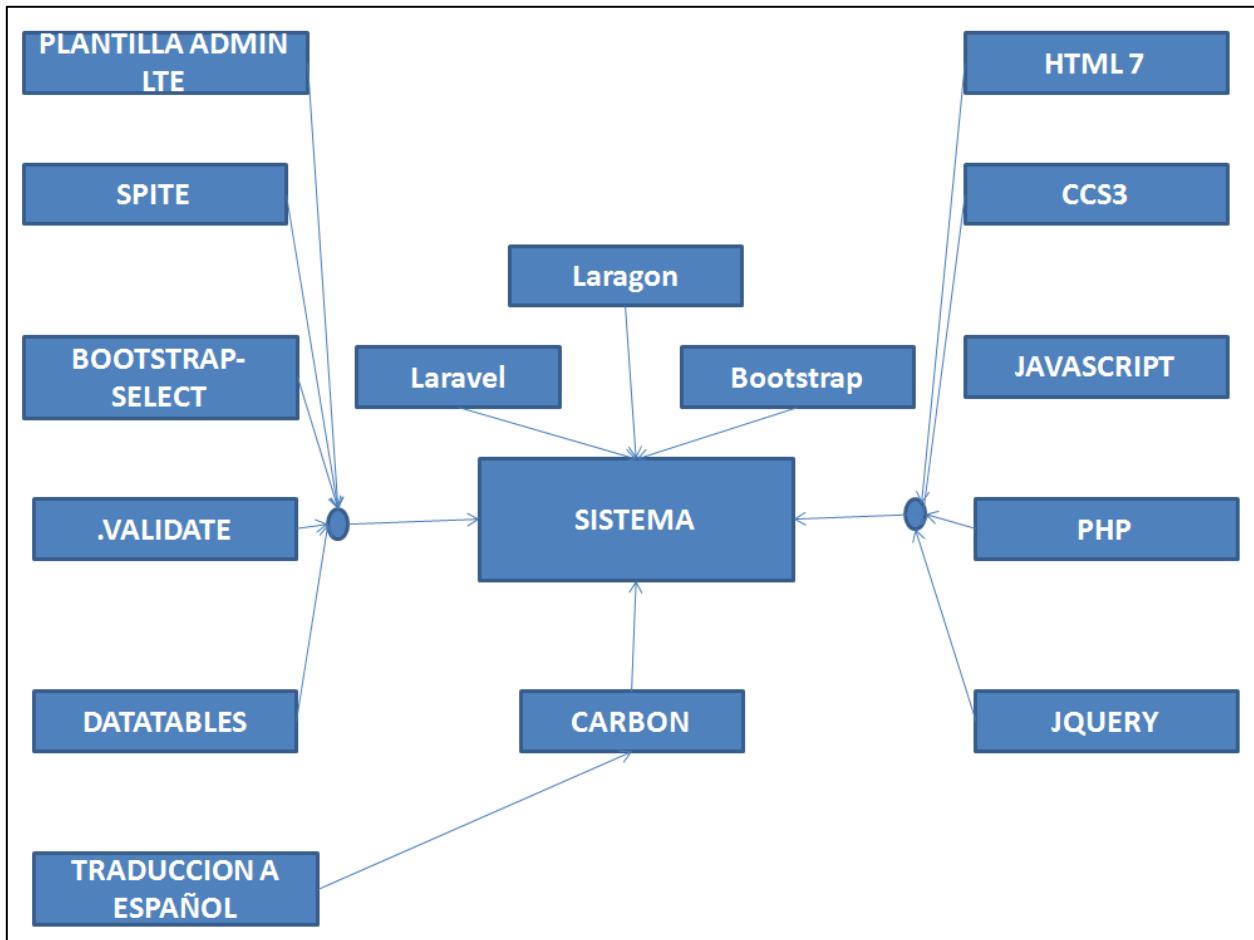
Fuente: Elaboración propia

Diagrama 13: Diagrama de Casos de Uso de usuario administrador reporte de pedidos



Fuente: Elaboración propia

Diagrama 14: Diagrama de Componentes



Ingreso al sistema

Es la pantalla principal del sistema, el cual permite conceder el acceso al mismo una vez colocadas las credenciales correctas en él, dicho login solo tiene 3 usuarios con acceso permitido al sistema, los cuales son, el administrador, contador y cajero, una vez accedido al sistema dependiendo el rol de los usuarios se podrá observar las distintas funciones disponibles de los mismos. (Ver Figura 5).

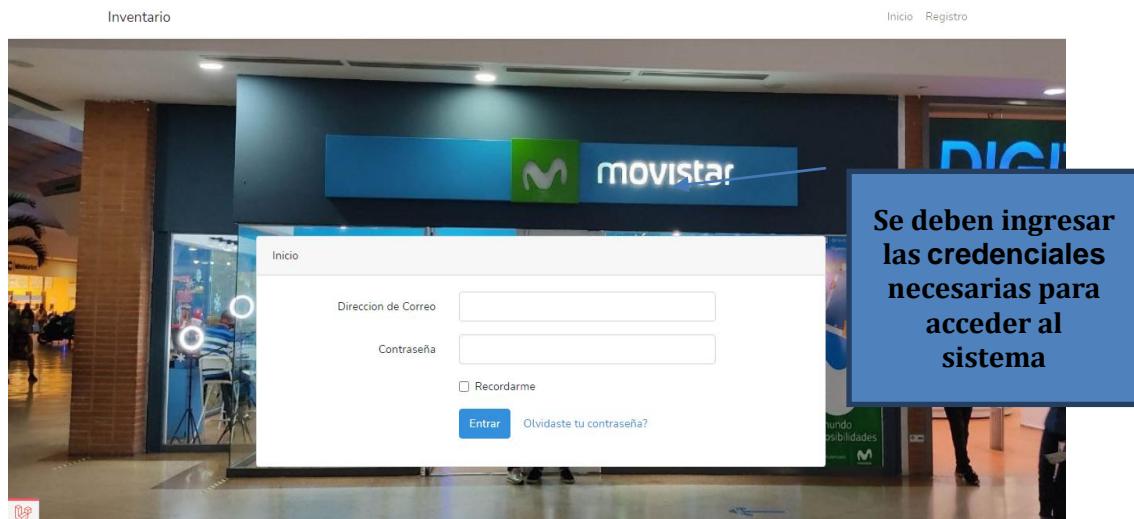
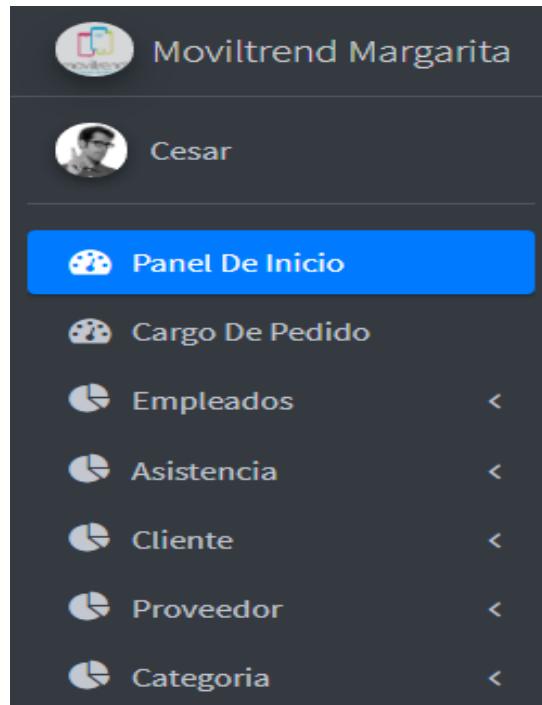


Figura N. ª 1. Ingreso al sistema.

Barras laterales

En estas barras se podrán ver las distintas clasificaciones dependiendo de lo que se puede usar, de esta manera permite encontrar de manera más rápido la opción para cubrir las necesidades del usuario, facilitando en ella la versatilidad de encontrar los módulos correspondientes a la necesidad que tenga el usuario al momento de acceder al sistema, desprendiendo las distintas modalidades dentro de cada proceso a seleccionar. (Ver Figura 2)



Panel de inicio para ver movimiento de dinero en la tienda

Redirecciona para hacer pedidos de mercancía

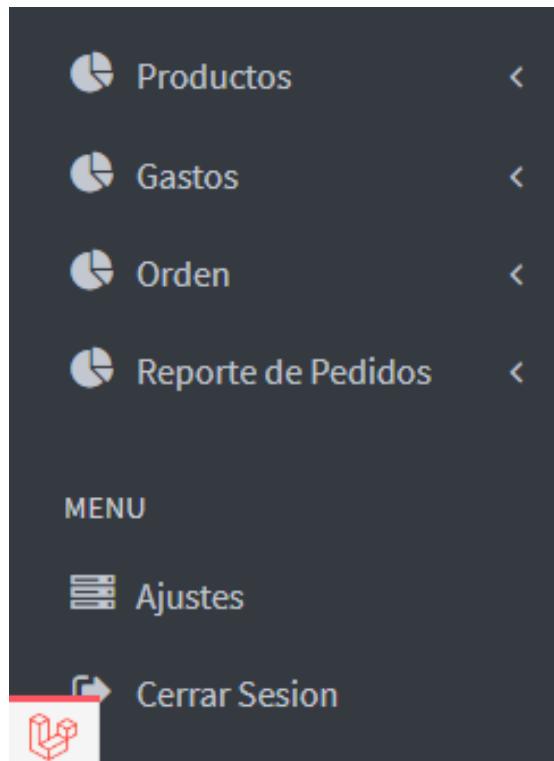
Redirecciona a la sección de empleados en la tienda

Redirecciona a la sección de asistencia en la tienda

Redirecciona a la sección de personas autorizadas

Redirecciona a la lista de Proveedores

Redirecciona a la sección de categorías



Redireccion a la seccion de Productos

Redireccion a la seccion de gastos en tienda

Redireccion a las Órdenes de pedidos

Reporte de Pedidos en Tienda

Redireccion a la seccion de ajustes del sistema

Cerrar sesion

1.- Panel de inicio

Conocido como el Dashboard del sistema, permite al usuario dependiendo su rol predeterminado visualizar los atributos correspondientes con el rol especificado a la hora de ingresar al sistema, dependiendo de ellos se distribuyen las distintas opciones a visualizar, separados por los usuarios, Cajero, Contador y Administrador, siendo tanto el administrador como el contador los únicos usuarios con la facilidad de visualizar cualquier balance, de ventas, gastos o pagos dentro del sistema. (Ver Figura 6)



Figura 6. Dashboard del sistema

2. Cargo de Pedido

Permite crear o montar un pedido de mercancía para los distintos distribuidores o aliados incorporados en el sistema, dicho modulo cuenta con la facilidad de que tanto el cajero como el administrador pueden montar el pedido de mercancía, una vez seleccionado los productor a cargar se procesara la solicitud que quedara en un estatus “pendiente” el cual solo será aprobado al momento en el cual la mercancía llegue a la tienda y el único usuario con el acceso a aprobar la carga de pedido es el administrador. (Ver Figura 7)

Inicio / Cargo de Pedido

Cliente	<input type="button" value="Crear Persona Autorizada"/>	<input type="button" value="Cargar pedido"/>
Seleccionar Persona Autorizada <input type="button" value="Seleccionar Persona"/>		
i Lista de Pedidos <div style="background-color: red; color: white; padding: 5px;">No Tienes Productos Agregados</div> <div style="background-color: teal; color: white; padding: 5px;">Cantidad : 0 Sub Total : 0.00 \$ Envio : 0.00 \$</div> <div style="background-color: green; color: white; padding: 5px;">Total : 0.00 \$</div>		

Figura 7. Cargo de pedido del sistema

En la siguiente pantalla en el botón permite agregar artículos al cargo de pedidos de la tienda.

Cantidad : 1
 Sub Total : 120.00 \$
 Envio : 0.00 \$

 Total : 120.00 \$

Cargo de Pedido

Show 10 entries
Search:

Orden	Nombre	Categoría	Foto	Precio	Imei	Agregar a Pedido
1	Redmi 7	Telefonos		120.00	1234	
2	Redmi 7	Telefonos		120.00	1234	

Permite buscar productos por nombre, categoría o código de producto.

75

Cantidad : 1
 Sub Total : 120.00 \$
 Envio : 0.00 \$

Total : 120.00 \$

Cargo de Pedido



Orden	Nombre	Categoría	Foto	Precio	Imei	Agregar a Pedido
1	Redmi 7	Telefonos		120.00	1234	
2	Redmi 7	Telefonos		120.00	1234	

Una vez seleccionado el artículo a pedir y la persona autorizada procedemos a cargar el pedido



Inicio / Cargo de Pedido

Cliente

Crear Persona Autorizada Cargar pedido

Seleccionar Persona Autorizada

cesar

i Lista de Pedidos

Orden	Nombre	Cantidad	Precio	Sub Total	Actualizar	Borrar
1	Redmi 7	1	120.00	120		

Cantidad : 1
 Sub Total : 120.00 \$
 Envio : 0.00 \$

Automáticamente cargara una nota de entrega que solo al ser aprobada se agrega a los movimientos de dinero en la tienda, los datos de la persona autorizada llenan la nota de entrega automáticamente, y permite que el archivo se pueda imprimir directamente.

Facturacion

Home / Facturacion

Moviltrend Margarita

Fecha: 11 de marzo del 2021

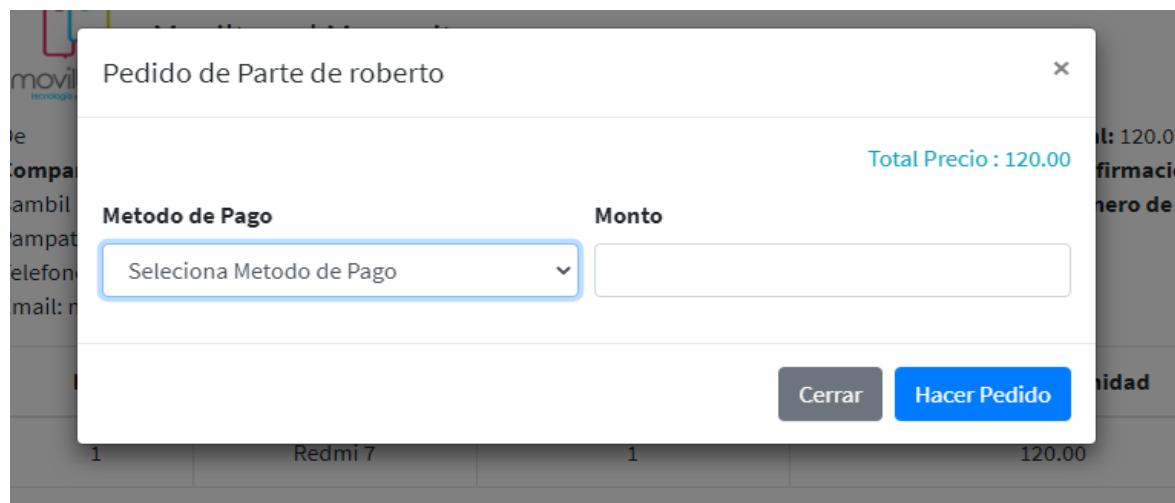
De	Cliente	Total: 120.00
Compañía: Moviltrend	roberto	Confirmacion de Trasferencia: Pendiente
Sambil	playa el agua	Numero de cuenta: 09888376465371
Pampatar - 6302, margarita	antolin del campo	
Teléfono: (+58) 04160302290 , +5804248647474	Telefono: (+58) 04160302290	
Email: mmoviltrend@gmail.com	Email: michelleiti@gmail.com	

IMEI	Articulo	Cantidad	Precio Por Unidad	Total
1	Redmi 7	1	120.00	120.00

Total: 120.00
Iva (Exento) 0
Total: 120.00

Imprimir

Al presionar el botón de enviar pedido aparece un recuadro para elegir el método de pago del pedido, los cuales son, zelle, Cheque o por cobrar.



La lista de órdenes Pendientes permite ver los pedidos hechos y solo el administrador tiene la autorización de aprobar las órdenes en el botón verde de acciones.

LISTA DE ORDENES PENDIENTES

Show 10 entries

Search:

Orden	Nombre	Fecha	Cantidad	Total	Estatus de Pago	Estatus de Orden	Acciones
Orden	Nombre	Fecha	Cantidad	Total	Estatus de Pago	Estatus de Orden	Acciones
1	roberto	Mar 11, 2021	1	120	HandCash	pending	
2	cesar	Mar 11, 2021	0	0	Cheque	pending	
3	roberto	Feb 28, 2021	3	360	HandCash	pending	
4	cesar	Feb 23, 2021	1	120	HandCash	pending	

Showing 1 to 4 of 4 entries

Previous 1 Next

Después de que se verifique la orden en físico y este en tienda el administrador aprueba la orden y se genera el comprobante de aprobación, el cual puede ser, descargado como pdf, Excel o imprimir directamente.



Moviltrend Margarita

De
Admin, Inventory
Sambil
Pampatar - 6302, margarita
Telefono 04160302290 , +5804248647474
Correo: mmoviltrend@gmail.com

Fecha: 11 de marzo del 2021

Para
roberto
playa el agua
antolín del campo
Telefono: 04160302290
Correo: michelleti@gmail.com

Codigo de Orden-202103117

Numero de Orden: 000000007
Status de Orden: approved
Cuenta Empresa: 09888376465371

Orden	Nombre de Producto	Codigo de Producto	Cantidad	Costo Unitario	Subtotal
1	Redmi 7	1234	1	120.00	120.00

Metodo de Pago:	HandCash	Subtotal:	120.00
Pago	120.00	Envio (21%)	0.00
Deuda	0.00	Total:	120 \$

Print Exportar a Excel Generate PDF

3. Empleados

El módulo a emplear en el sistema que permite registrar a los empleados de la tienda, con el motivo de poder tener una base de datos de dichos empleados al momento de que ocurra alguna emergencia o índole mayor, además de una vez creado el empleado con todos los datos cargados, acceder al módulo de asistencia para tener un registro de asistencias del empleado facilitando de esta manera el inconveniente de falsas asistencias y error al copiar de forma manual. (Ver Figura 8)

The screenshot shows a user interface for managing employees. At the top, there is a dark header with a circular icon and the text "Empleados". Below this, there are two main options: "Agregar Empleados" (Add Employee) and "Todos los empleados" (All Employees). The main content area is titled "Crear Empleado" (Create Employee) and contains the following fields:

Nombre	Experiencia
Enter Name	Enter Experience
Correo	Foto
Enter Email	Cargar Foto <input type="button" value="Browse"/>
Teléfono	Número de Cédula
Enter Phone	Enter NID No
Dirección	Salario
Enter Address	Enter Salary
Ciudad	Vacaciones
Enter City	Enter Vacation

At the bottom right of the form is a blue "Crear Empleado" button.

Visualiza los Empleados en la tienda, modificar y exportar lista de empleados en formato Excel.

The screenshot shows a table titled "Lista de Empleados" (Employee List) with the following data:

Orden	Nombre	Correo	Telefono	Direccion	Ciudad	Salario	Vacaciones	Acciones
1	cesar	cesar12piso09@gmail.com	01234567890	pampatar	el valle	1	1	
Orden	Nombre	Correo	Telefono	Direccion	Ciudad	Salario	Vacaciones	Acciones

Below the table is a button labeled "Exportar a Excel".

Copyright © 2021 Moviltrend Margarita C.A. Todos los derechos reservados.

Figura 8. Lista de Empleados en el sistema

4. Asistencia

Modulo la cual su principal función consiste en tomar la asistencia del empleado, ya sea al final del día o en el trascurso de el mismo, dicha asistencia tomara los datos del ordenador donde se este ejecutando el sistema, tales como: "día, hora, mes y año", permitiendo al administrador llevar un control preciso a la hora de contar con las asistencias en el mes del empleado, además visualizar todas las asistencias en el sistema y modificar cualquier error humano en la toma de asistencia. (Ver Figura 9)

The figure consists of three screenshots of a software application's 'Asistencia' (Attendance) module.

Screenshot 1: A dropdown menu titled 'Asistencia' with two options: 'Tomar Asistencia' (Take Attendance) and 'Todas las asistencias' (All Attendances).

Screenshot 2: A table showing a single attendance record. The columns are 'Orden' (Order), 'Nombre' (Name), 'Foto' (Photo), and 'Asistencia' (Attendance). The data row shows Order 1, Name cesar, Photo placeholder, and Attendance status as 'Presente' (Present) and 'Inasistente' (Absent).

Screenshot 3: A table titled 'Lista de Asistencia' (List of Attendance) showing three entries. The columns are 'Orden' (Order), 'Fecha de Asistencia' (Attendance Date), and 'Acciones' (Actions). The rows show Order 1 (Thursday), Order 2 (Sunday, 28 February), and Order 3 (Friday, 05 February 2021). Each row has a blue box with three arrows pointing to icons for 'Visualizar' (View), 'Editar' (Edit), and 'Eliminar' (Delete). The 'Acciones' column also contains these three icons.

Figura 9. Lista de asistencias tomadas

5. Proveedor

Permite agregar los distintos proveedores influyentes en el sistema, teniendo así una base de datos optima que permita facilitar la selección del proveedor específico a la hora hacer un cargo de pedido por parte del administrador o el cajero, este también permite visualizar los proveedores disponibles en el sistema y modificar los datos del mismo y poder obtener una base de datos más actualizada. (Ver Figura 10)

Nombre Enter Name	Nombre de la tienda Enter Shop Name
Correo Enter Email	Foto Choose file <input type="button" value="Browse"/>
Telefono Enter Phone	Cuenta Enter Account Holder
Direccion Enter Address	Numero de Cuenta Enter Account Number
Ciudad Enter City	Nombre del banco Enter Bank Name
Tipo Seleccionar <input type="button" value="▼"/>	Tipo de banco Enter Bank Branch

Crear Proveedor

Figura 10. Registro de Proveedores

6. Gastos

Dicho modulo permite al administrador agregar cualquier gasto que tenga la tienda que sea fuera de los parámetros de mercancía, como lo son compra de artículos de limpieza, higiene o consumo del personal de la tienda, esta sección permite tener un control de los mismos y ayudar al contador a la hora de sacar las cuentas mensuales de la empresa, además de permitir exportar todos los gastos, ya sean día, mes o año en un formato Excel facilitando así el trabajo del contador. (Ver Figura 11)

- Agregar Gastos
- Today Gastos
- Gastos del Mes
- Gastos del año
- Todos los Gastos

Panel / marzo Pedidos											
Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Pedidos del Mes de marzo											Total Ventas : 240 \$ Pagos : 360 \$ Deudas : -120 \$
IMEI	Nombre Articulo	Foto	Nombre Cliente	Cantidad	Total	Fecha		Eliminar			
1	Redmi 7		roberto	1	120.00	11-Mar-2021 03:14:58 AM					
2	Redmi 7		cesar	1	120.00	11-Mar-2021 01:29:06 AM					
IMEI	Nombre Articulo	Foto	Nombre Cliente	Cantidad	Total	Fecha		Eliminar			

Figura 11. Lista de Gastos General

7. Ajustes

El módulo de ajustes solo está disponible para el administrador, teniendo como función principal, modificar la información personal de la empresa, las cuales pueden ser, nombre, correo, contacto, ciudad, código postal, etc. Permitiendo tener una base actualizada de la empresa para poder suministrar datos reales a la hora de crear los pedidos de mercancía teniendo así un registro real y veredicto. (Ver Figura 12)

Ajustes

Nombre de la empresa	Ciudad
Moviltrend	Pampatar
Correo	Estado
mmoviltrend@gmail.com	margarita
Teléfono	Logo
04160302290	<input type="file"/> Choose file <input type="button" value="Browse"/>
Contacto	 moviltrend. www.moviltrend.com
Dirección	Código Postal
Sambil	6302
<input type="button" value="Actualizar Datos"/>	

Figura 12. Ajustes del sistema

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusión

De acuerdo a los resultados obtenidos, se logró diagnosticar la situación actual en cuanto a la necesidad de un sistema de gestión automatizado para la administración de información con respecto a los productos, ventas y servicios de Moviltrend Margarita C.A, para ello se expresan los siguientes hallazgos en el siguiente apartado Como parte de establecer las diferentes funcionalidades del sistema propuesto, se analizaron las necesidades y requerimientos de la empresa, utilizando diagramas de casos de uso pertenecientes para diseñar el sistema de gestión, y así lograr visualizar todos los objetivos, procesos y/o funcionalidades desde el punto de vista del usuario.

Por otra parte, se diseñó una interfaz gráfica de usuario amigable para poder brindar un sistema que fuese de fácil de utilizar en cualquier computadora. El desarrollo del sistema satisface las necesidades de la empresa Moviltrend Margarita porque se mejoró y optimizó el proceso de consulta y movimientos, así como el control administrativo del personal, obteniendo como resultado una mejoría en la calidad del servicio y mayor comodidad para todas las personas que requieren del mismo

Los resultados obtenidos expresaron la necesidad de un sistema de gestión automatizado para la administración de información con respecto a los productos, ventas y servicios de Moviltrend Margarita C.A., pues la totalidad de los consultados opinaron estar totalmente de acuerdo en que deberían gestionar, promover el conocimiento y el procesamiento de la información en éste departamento administrativo

A pesar que el mayor número de información que manejan el personal administrativo del departamento cuenta las herramientas básicas del software y del hardware de un computador; afirmaron requerir capacitación de ofimática y redes sociales, con relación al uso de las nuevas tecnologías, pues ameritan crear, manipular, almacenar y transmitir digitalmente la información que se necesita en la oficina para realizar las tareas cotidianas

Recomendaciones

Después de haber efectuado el estudio y análisis de la gestión administrativa de Moviltrend Margarita C.A. se recomienda lo siguiente:

- **A los estudiantes** se le recomienda Buscar información con el personal de la parte administrativa sobre el uso correcto de los sistemas.
- **Se le recomienda a la empresa Moviltrend Margarita** tener una guía de ayuda de cómo empezar, estos servirán como base para su elaboración y de esta manera podría terminar más rápido el trabajo encomendado. Se debe dar capacitación a todo el

personal de la empresa que van a estar involucrados en el proceso y se determine una persona responsable para que evalúe el proceso anualmente para verificar si este funciona correctamente o si es necesario hacerle cambios para ser más eficientes el trabajo de los colaboradores. Realizar capacitaciones regulares a sus colaboradores en las distintas áreas de la empresa, con lo que se conseguirá un personal actualizado y eficiente en el desempeño de sus tareas y funciones.

- **Se puede recomienda para Universidad** Implantar la propuesta para optimizar el control administrativo y el proceso de consulta y préstamo del material para brindar un mejor servicio a los clientes, y mejorar el rendimiento y desempeño de la empresa. Si se requiere algún mantenimiento del sistema para agregar otras funciones, se aconseja mantener el diseño que tiene por defecto y respetar los estándares ya establecidos. Proveer los recursos necesarios como los equipos que requieren el personal de la administración para poder llevar a cabo sus labores y poder brindar el servicio.

ANEXO
Anexo N° 1

Formato de Observación

FECHA	Enero 20 del 2021		
OBSERVADOR:	Julio Cedeño y Cesar Requena		
GUIA DE OBSERVACION			
ORGANIZACIÓN	SI	NO	A VECES
Existe una comunicación idónea entre departamentos			
Existe un sistema automatizado que tenga una función optima			
El personal conoce cuáles son sus funciones específicas			
La compañía cuenta con un organigrama establecido			
Cuenta con manual de procedimiento para cada área			
Existe equipos de computación actualizado			
Existen equipos de comunicación actualizados			
Está bien definido el espacio físico por departamentos			
Se dispone de insumos necesarios en cada departamento			
Se cuenta con personal especializado en las diferentes áreas			
La empresa cuenta con un departamento de selección de personal			
DIRECCION			
Se presenta faltas e inasistencias laborales con frecuencia			
Se evalúa la eficiencia y eficacia en las áreas			
Se evidencia conflictos laborales			
Existen normas o Políticas para el desempeño de las actividades			
Existe alguien que supervisa o coordina las tareas.			
Existen patrones para el desarrollo de las actividades			
Es controlada la entrada y salida del personal			
Se respetan y acatan las leyes			

Anexo N° 2

Formato de Observación

FECHA	Enero 20 del 2021		
OBSERVADOR:	Julio Cedeño y Cesar Raquena		
GUIA PARA EL ANALISIS			
ORGANIZACIÓN	SI	NO	A VECES
Existe una comunicación idónea entre departamentos			X
Existe un sistema automatizado que tenga una función optima		X	
El personal conoce cuáles son sus funciones específicas		X	
La compañía cuenta con un organigrama establecido		X	
Cuenta con manual de procedimiento para cada área		X	
Existe equipos de computación actualizado	X		
Existen equipos de comunicación actualizados	X		
Está bien definido el espacio físico por departamentos		X	
Se dispone de insumos necesarios en cada departamento	X		
Se cuenta con personal especializado en las diferentes áreas	X		
La empresa cuenta con un departamento de selección de personal		X	
Se trabaja bajo presión			X
Se dispone de equipos de higiene y seguridad industrial	X		
DIRECCION			
Se presenta faltas e inasistencias laborales con frecuencia			X
Se evalúa la eficiencia y eficacia en las áreas		X	
Se evidencia conflictos laborales			X
Existen normas o Políticas para el desempeño de las actividades		X	
Existe alguien que supervisa o coordina las tareas.		X	
Existen patrones para el desarrollo de las actividades		X	

Es controlada la entrada y salida del personal		X	
Se respetan y acatan las leyes	X		

Anexo Nº 3
Formato de la entrevista

Esta entrevista es para recabar información sobre la Gestión Administrativa de la empresa Moviltrend Margarita C.A. Del Estado Nueva Esparta. Para cumplir el proceso de trabajo de investigación y obtener el título de Ingeniero de sistema.

NOMBRE: _____

FECHA _____

Genero _____ **Edad** _____ **Educación** _____

Tiempo laboral _____ **área** _____ **Cargo** _____

FORMATO DE LA ENTREVISTA

Estructura Organizacional

1.- ¿Cuál es la misión y visión de la empresa?

2.- ¿Cuáles son las áreas y departamentos con la que cuenta la empresa?

3.- ¿Cuentan con un organigrama establecido?

5- Están establecido sistema de gestión administrativo y su Procedimientos?

6.- Conoce usted si hay controles para medir el cumplimiento de su rol o desempeño?

7.- ¿Qué tipo de controles existen para medir el rol?

cumplimiento de su

Reportes

Indicadores

No lo sabe

8.- ¿cuenta con un sistema de gestión para clasificación sobre registro, control de inventarios, compras y ventas?

9.- ¿Crees que se podría mejorar el proceso de clasificación de información con un sistema de gestión?

10.- ¿Se realizan proyecciones de ventas y captación de clientes para conocer las tendencias a futuro? (Solo personal de las ventas)

Anexo N° 4

Esta entrevista es para recabar información sobre la Gestión Administrativa de la empresa Moviltrend Margarita C.A. Nueva Esparta. Para cumplir el proceso de investigación de mi tema de tesis y obtener el título de Ingeniero Comercial

NOMBRE: Dilcia Goyo.

Género: Femenina **Edad:** 33 años

Tiempo laboral: 2 años **Área:** Gerencia

Educación: Superior

Cargo: Gerente General

FORMATO DE LA ENTREVISTA

Estructura Organizacional

1.- ¿Cuál es la misión y visión de la empresa?

Existe, pero no están formalizadas ni difundidas.

2.- ¿Cuáles son las áreas y departamentos con la que cuenta la empresa?

Comercial, contable y administrativas.

3.- ¿Cuentan con un organigrama establecido?

Existen, pero no están formalizadas ni difundidas.

4.- ¿Conoce las políticas de la empresa?

Conozco, pero no son formales y están incompletas.

5.-Están establecido sistema de gestión administrativo y su Procedimientos?

No hay sistema de gestión administrativo y su Procedimientos.

6.- Conoce usted si hay controles para medir el cumplimiento de su rol o desempeño?

Son índices de cumplimiento mensuales y anuales revisadas.

7.- ¿Qué tipo de controles existen para medir el cumplimiento de su rol?

Reportes

Indicadores

No lo sabe



8.- ¿cuenta con un sistema de gestión para clasificación sobre registro, control de inventarios, compras y ventas?

no, pero sería de mucha ayuda

9.- ¿crees que se podría mejorar el proceso de clasificación de información con un sistema de gestión?

Me encantaría tener un sistema de gestión

10.- ¿Se realizan proyecciones de ventas y captación de clientes para conocer las tendencias a futuro? (Solo personal de la venta)

Si

Esta entrevista es para recabar información sobre la Gestión Administrativa de la empresa Moviltrend Margarita C.A. Nueva Esparta. Para cumplir el proceso de investigación de mi tema de tesis y obtener el título de Ingeniero Comercial.

NOMBRE: Yaraima.

Género: Femenina

Edad: 28 años

Educación: Técnico

Tiempo laboral: 1 años y 6meses **Área:** Comercial **Cargo:** Jefe Comercial

FORMATO DE LA ENTREVISTA

Estructura Organizacional

1.- ¿Cuál es la misión y visión de la empresa?

No las recuerdo.

2.- ¿Cuáles son las áreas y departamentos con la que cuenta la empresa?

Comercial y contable.

3.- ¿Cuentan con un organigrama establecido?

Si pero manera informal.

4.- ¿Conoce las políticas de la empresa?

No las conozco.

5.- Están establecido sistema de gestión administrativo y su Procedimientos?

No lo sé.

6.- Conoce usted si hay controles para medir el cumplimiento de su rol o desempeño?

No lo sé.

7.- ¿Qué tipo de controles existen para medir el rol?

Reportes

Indicadores

No lo sabe

cumplimiento de su



8.- ¿cuenta con un sistema de gestión para clasificación sobre registro, control de inventarios, compras y ventas?

no, pero me gustaría

9.- ¿crees que se podría mejorar el proceso de clasificación de información con un sistema de gestión?

Sería lo mejor para tener un mejor control

10.- ¿Se realizan proyecciones de ventas y captación de clientes para conocer las tendencias a futuro? (Solo personal de la venta)

Se analiza las variaciones en la demanda, se conversa con los clientes para determinar requerimientos a futuro de los equipos y se proyecta el movimiento de los mismos.

Se conversa con los clientes para determinar otras necesidades y se analiza la conveniencia de incorporar nuevas líneas a nuestro portafolio.

Se analiza productos que existen en el mercado y se busca alternativas entre nuestros proveedores o se busca proveedores nuevos y se dedica si es factible incorporarlos a nuestro portafolio.

Esta entrevista es para recabar información sobre la Gestión Administrativa de la empresa Moviltrend Margarita C.A. Nueva Esparta. Para cumplir el proceso de investigación de mi tema de tesis y obtener el título de Ingeniero Comercial.

NOMBRE: Cesar requena.

FECHA

Género:Masculino

Edad: 22 años

Educación: bachiller

Tiempo laboral: 1 año 4 meses

Área: Contable

Cargo: Asistente

Contable

FORMATO DE LA ENTREVISTA

Estructura Organizacional

1.- ¿Cuál es la misión y visión de la empresa?

No está definido.

2.- ¿Cuáles son las áreas y departamentos con la que cuenta la empresa?

Comercial y contable.

3.- ¿Cuentan con un organigrama establecido?

Desconocido.

4.- ¿Conoce las políticas de la empresa?

No tiene políticas.

5- Están establecido sistema de gestión administrativo y su Procedimientos?

No lo sé.

6.- Conoce usted si hay controles para medir el cumplimiento de su rol o desempeño?

Por medio de actividades supervisadas.

7.- ¿Qué tipo de controles existen para medir el rol?

cumplimiento de su

Reportes

Indicadores

No lo sabe

8.- ¿cuenta con un sistema de gestión para clasificación sobre registro, control de inventarios, compras y ventas?

no, la empresa no cuenta con ningún sistema

9.- ¿crees que se podría mejorar el proceso de clasificación de información con un sistema de gestión?

Sí, lograría que fuera más optimo el proceso

10.- ¿Se realizan proyecciones de ventas y captación de clientes para conocer las tendencias a futuro? (Solo personal de la venta)



moviltrend.

tecnología y tendencias

**SISTEMA DE GESTIÓN AUTOMATIZADO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE
INFORMACIÓN CON RESPECTO A LOS PRODUCTOS, VENTAS Y SERVICIOS DE
MOVILTREND MARGARITA C.A**

Manual de Usuario

Versión: 1.0
Fecha: 22/03/20

HOJA DE CONTROL

Creadores	César Requena y Julio Cedeño		
Proyecto	SISTEMA DE GESTIÓN AUTOMATIZADO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE INFORMACIÓN CON RESPECTO A LOS PRODUCTOS, VENTAS Y SERVICIOS DE MOVILTREND MARGARITA C.A		
Entregable	Manual de Usuario		
Nombre de la Empresa	Moviltrend Margarita		
Versión/Edición	0001	Fecha Versión	22/03/2021
Aprobado por		Fecha Aprobación	22/03/2021
		Nº Total de Páginas	118

REGISTRO DE CAMBIOS

Versión	Causa del Cambio	Responsable del Cambio	Fecha del Cambio
0001	Versión inicial	César Requena y Julio Cedeño	22/03/2021

CONTROL DE DISTRIBUCIÓN

Nombre y Apellidos
César Requena
Julio Cedeño

1DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA	5
1.1Objeto	5
1.2Roles	5
1.3Requerimientos	5
2 Ingreso al Sistema	8
2.2Panel de inicio del usuario	9
2.2.1Barra Lateral	10
2.3Cargo de Pedido	11
2.4Empleado	12
2.5Asistencia	13
2.5.1Mostrar Asistencias	14
2.6Persona Autorizada	14
2.6.1Mostrar Personas Autorizadas	14
2.7Proveedor	15
2.7.1Visualizar Proveedor	15
2.8Categoría	16
2.8.1Visualizar Categorías	16
2.9Productos	17
2.9.1Visualizar Productos	17
2.10Gastos	18
2.10.1Visualizar Gastos	18
2.11Ordenes de Pedido	19
2.12Ordenes de Pedidos	20
2.13Ajustes del Sistema	20

DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA

1.1 Objeto

El presente manual tiene como motivo otorgar un soporte a los usuarios del sistema que la empresa moviltrend margarita C.A utiliza, teniendo un control e información oportuna de los

1.2 Roles

El sistema de la tienda moviltrend margarita C.A, cuenta con 3 distintos roles específicos los cuales permiten el acceso y la funcionalidad del mismo, tomando como referencia las solicitudes de la empresa:

Rol Contador: este tiene como referencia las cuentas de la tienda y permiten la facilidad de obtener las ganancias, deudas, gastos y pagos de la empresa de una manera simple y optima, el contador puede visualizar esos datos diferenciados en día, mes, año o general y además tiene acceso al panel de gastos de la tienda donde el mismo puede visualizar cuales son los gastos referenciales en ese momento u otro punto en específico, como también tener el acceso de modificar algún gasto mal suministrado en alguna ocasión .

Rol Caja: tiene como principal objetivo visualizar la ganancia estipulada de todos los artículos en la tienda para facilitar al momento de hacer el inventario de la misma, además el rol de caja tiene la funcionalidad de poder hacer una orden de pedido de mercancía, facilitando la ayuda al administrador si en algún momento llega a estar ocupado pudiendo así tener una base de datos actualizada del mismo.

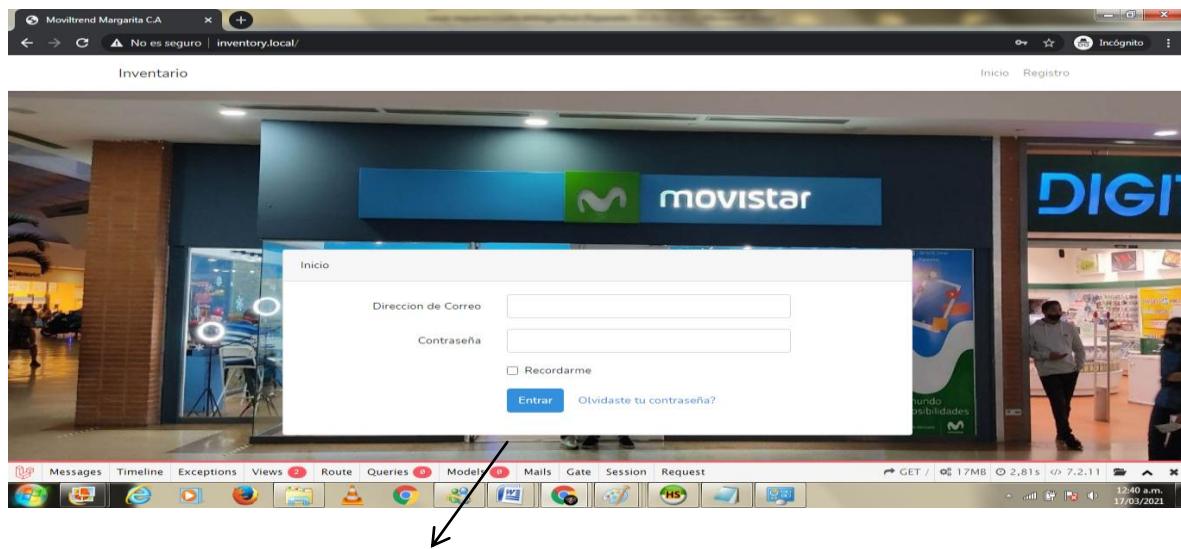
Rol Administrador: Es el usuario principal del sistema, el que mayor acceso tiene del mismo, en el cual puede controlar las órdenes de encargo de producto, agregar un producto para poder encargarlo en un pedido futuro, agregar gastos, visualizar reportes de encargos, agregar empleados, tomar asistencia, crear categorías para los productos, aprobar las órdenes de encargos, actualizar la información de la empresa además de poder editar cualquier información mal suministrada en cualquiera de los módulos ya mencionados y también solicitar reportes de los procesos del sistema en un formato Excel.

1.3 Requerimientos

- Equipo Pentium T4400 o superior
- Mínimo 2gb de memoria RAM
- Sistema Operativo Windows 7 o superior
- Resolución de Pantalla Requerida 1366*768 o superior
- Acrobat Reader 5.0 o superior

2 Ingreso al Sistema

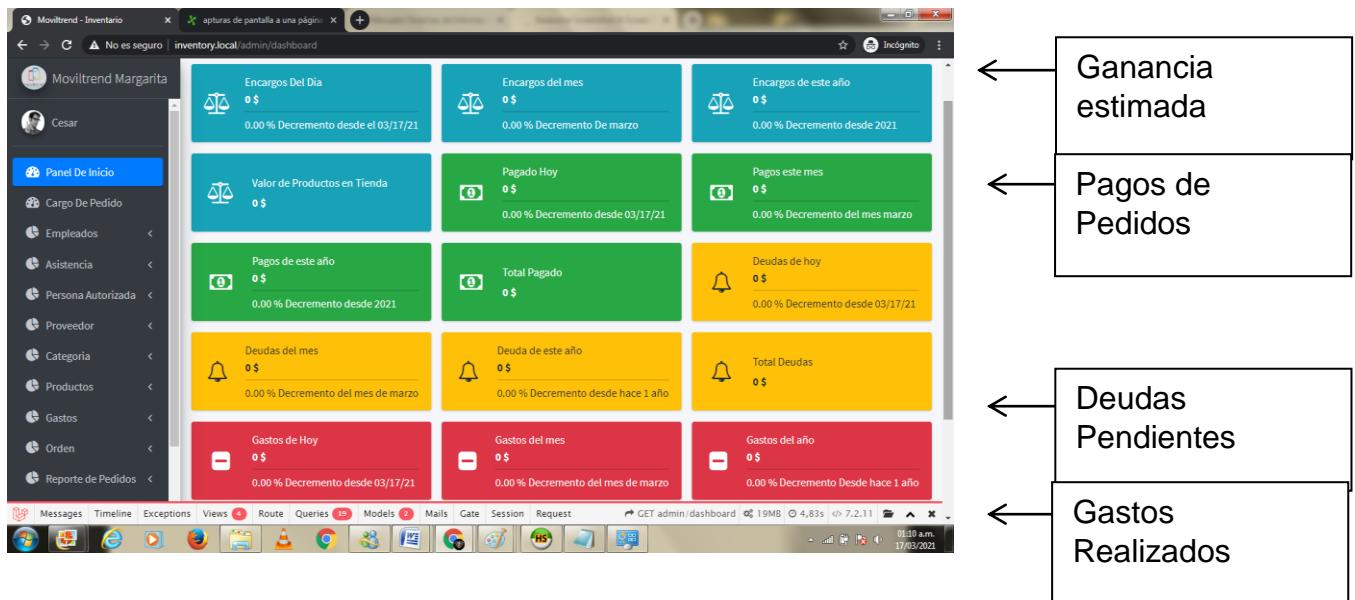
En esta pantalla el usuario debe digitar el nombre de usuario y clave y presionar sobre el botón entrar tal como se muestra en la figura siguiente, los datos que se ingresan se les proporciona al momento de adquirir el sistema.



Una vez suministrado los datos para el ingreso del sistema, presione el botón entrar para ser logeado al panel de inicio del sistema

1.2 Panel de inicio del usuario

En esta pantalla Dependiendo del rol del usuario que accedió se verán habilitadas distintas secciones y accesos a las funcionalidades del sistema, si el usuario ingresa como contador, podrá visualizar todo lo que sea referente al movimiento de dinero dentro de la empresa diferenciado por dia, mes y año dependiendo del movimiento del mismo, ya sea ganancia estimada, gastos, pagos y deudas tal como se muestra en la siguiente figura.



Ganancia Estimada: Va ligado al momento de hacer un encargo de pedido, si el cajero o administrador hace un cargo de pedido el sistema tiene una ganancia estipulada según el valor de los equipos pedidos al momento de hacer el encargo

Pagos de Pedidos: Una vez realizada el pago estipulado por la mercancía solicitada en el encargo, el sistema verificará si el pago fue exacto y se verá reflejado en pagos, si la persona autorizada cancela un monto menor el sistema proseguirá a colocarlo en la sección de deudas pendientes

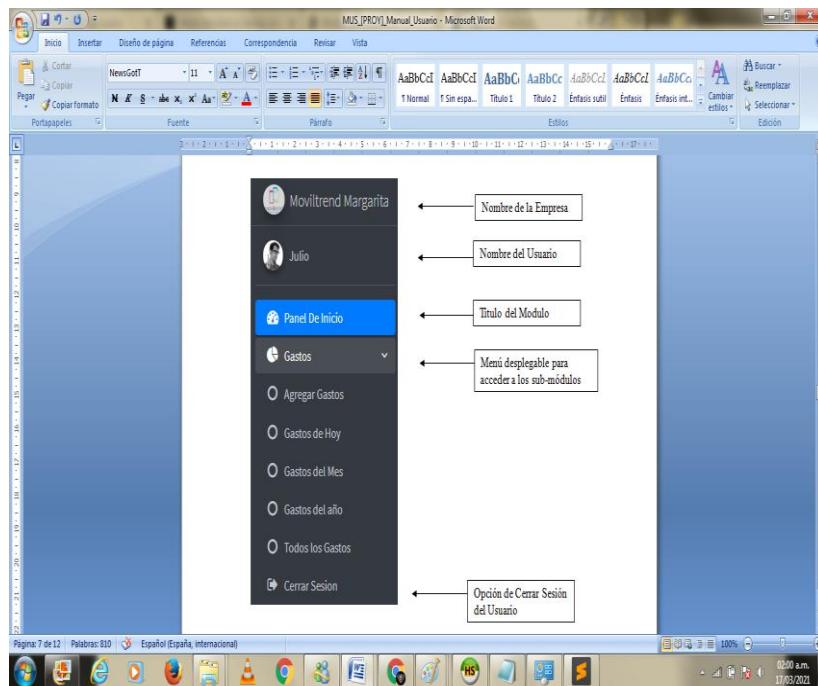
Deudas Pendientes: Si la persona encargada del encargo de mercancía cancela un monto menor al establecido se verá reflejado en la sección de dudas

Gastos Realizados: En esta sección solo estarán reflejados los gastos que tenga la empresa, ya sean artículos de limpieza, consumo del personal, materiales de la tienda etc, para facilitar la toma de dichos datos al contador de la empresa

1.2.1 Barra Lateral

La barra lateral o sidebar, tiene la utilidad de mostrar el nombre de la empresa, nombre del usuario logeado, acceso a los distintos módulos del sistema, los cuales tendrán habilitados dependiendo el rol que tenga el usuario siendo el administrador el único con permiso a acceder a todos los registros y módulos disponibles, para poder acceder a los distintos procesos dentro de cada módulo el usuario debe presionar el botón

en la barra lateral y así poder navegar por las distintas secciones del sistema tal como se muestra en la siguiente figura.



1.3 Cargo de Pedido

En el segundo módulo de la barra lateral se encuentra el cargo de pedido, el usuario puede hacer una lista de pedidos de productos para la tienda, donde primero deberá certificar que tenga personas autorizadas en el sistema, las cuales son las que permiten realizar esta opción, la siguiente pantalla cuenta

Cargo de Pedido

Crear Persona Autorizada

Seleccionar Persona Autorizada

Monto Total

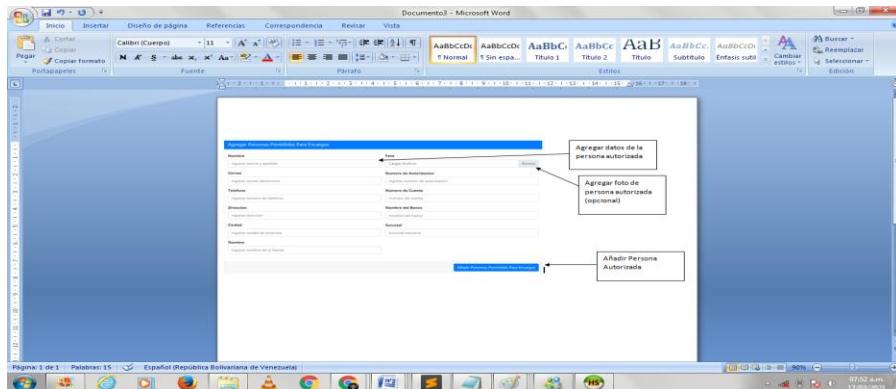
Buscar Producto

Agregar Producto

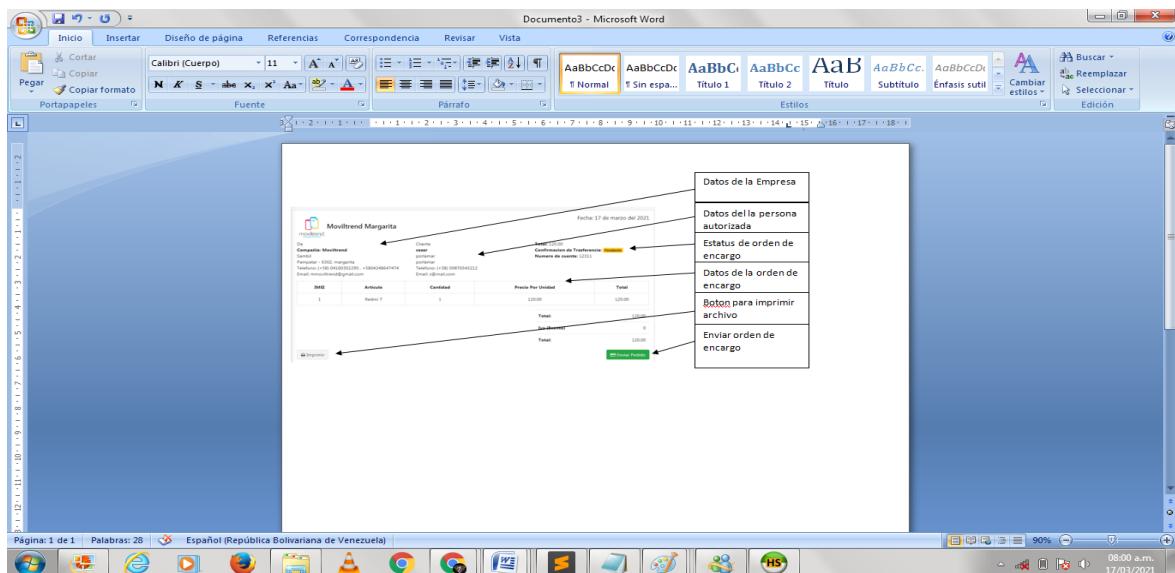
Orden	Nombre	Categoría	Foto	Precio	Imei	Agregar a Pedido
1	Redmi 7	Telefonos		120.00	1234	
2	Redmi 7	Telefonos		120.00	1234	
3	Redmi 7	Telefonos		120.00	1234	
4	Redmi 7	Telefonos		120.00	1234	
5	Redmi 7	Telefonos		120.00	1234	
6	Redmi 7	Telefonos		120.00	1234	
7	Redmi 7	Telefonos		120.00	1234	
8	Redmi 7	Telefonos		120.00	1234	
9	Redmi 7	Telefonos		120.00	1234	
10	Redmi 7	Telefonos		120.00	1234	
Orden	Nombre	Categoría	Foto	Precio	Imei	Agregar a Pedido

Copyright © 2021 Moviltrend Margarita C.A. Todos los derechos reservados.

2 Crear Persona Autorizada: Al presionar el botón se abrirá un formulario de registro para agregar una nueva persona autorizada la cual es la única que tiene la función de sumista el dinero para hacer el encargo de pedido

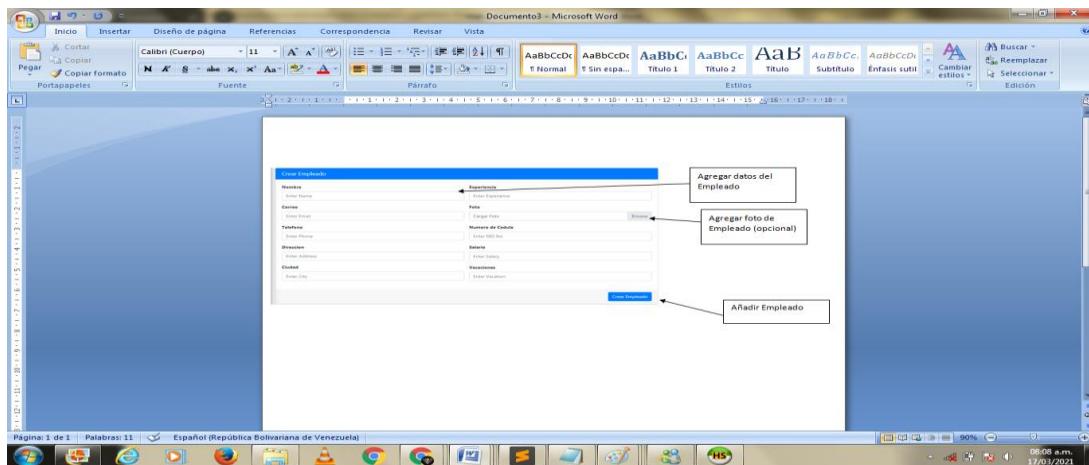


Cargo de Pedido: para presionar el botón debe tener seleccionada, la persona autorizada y tener agregados los productos a pedir para así poder pasar a la función de cargo de pedido



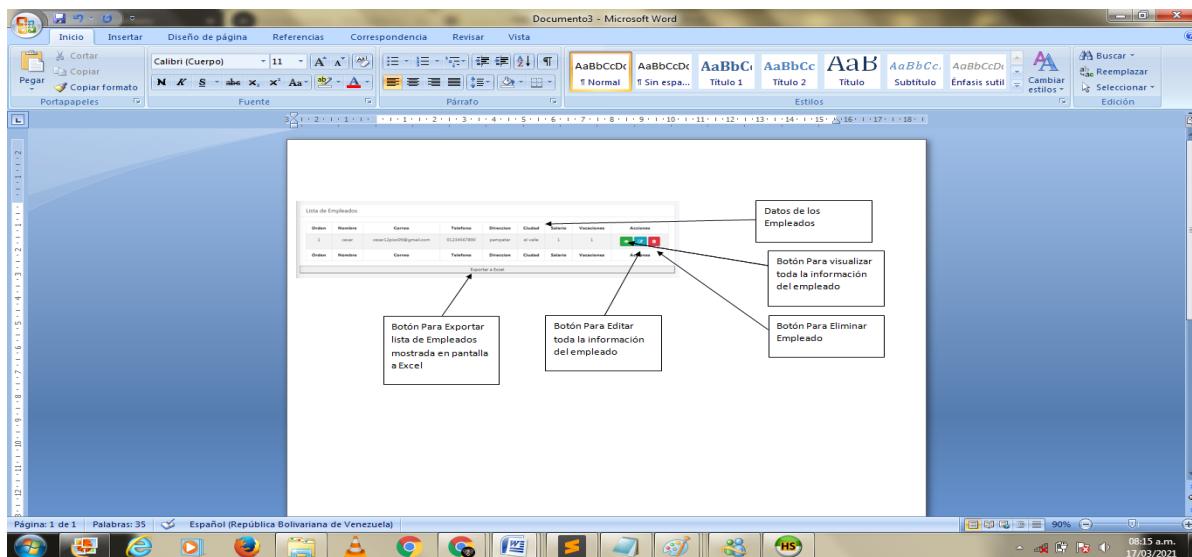
2.1 Empleado

Este módulo tiene la función de permitir al usuario agregar los empleados pertenecientes a la empresa para así poder tener los datos de los mismos de manera fácil y rápida, para distintas ocasiones, además de así poder pasar al siguiente modulo el cual es "Asistencia"



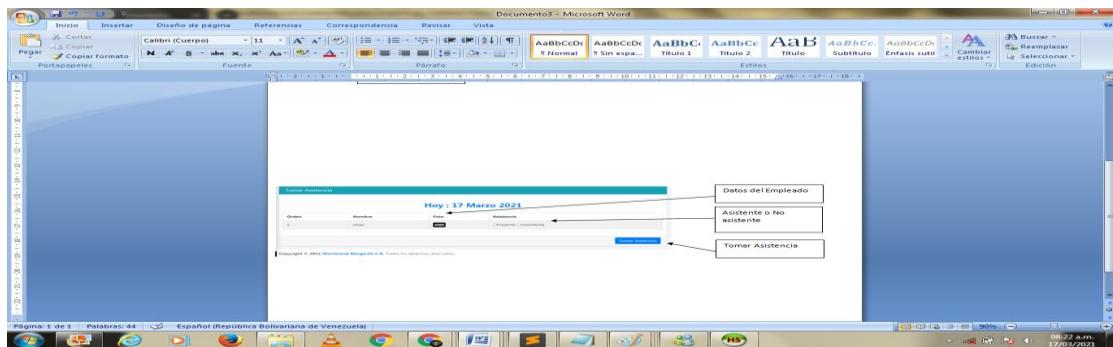
2.4, 1 Visualizar Empleados

En esta función el usuario le aparecerá en pantalla una lista de empleados disponibles en la empresa

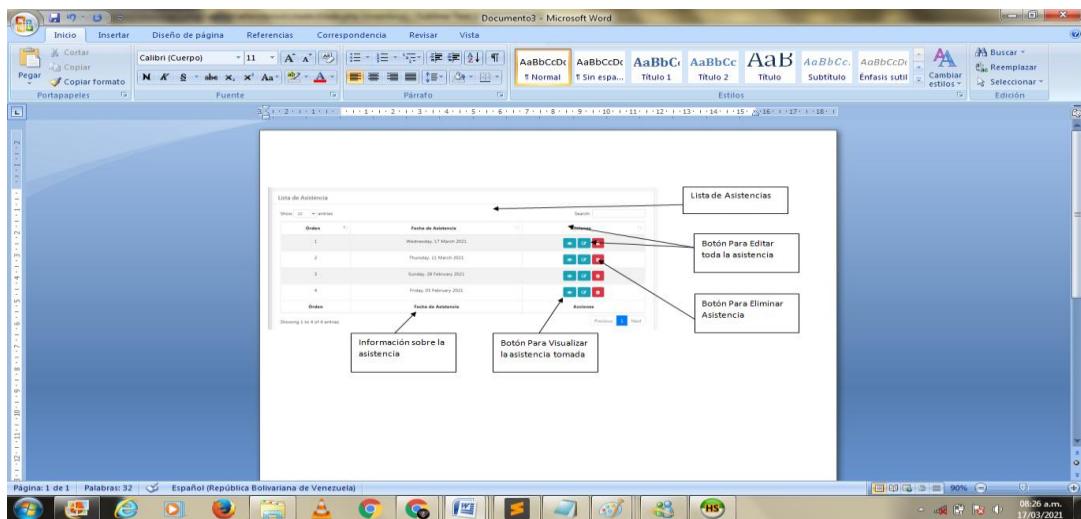


2.2 Asistencia

En esto modulo el administrador puede revisar la lista de empleados cargados en el sistema y además poder tomar asistencia de los empleados de la tienda para así poder obtener un mejor control de este requisito fundamental a la hora de los pagos de nómina de la empresa

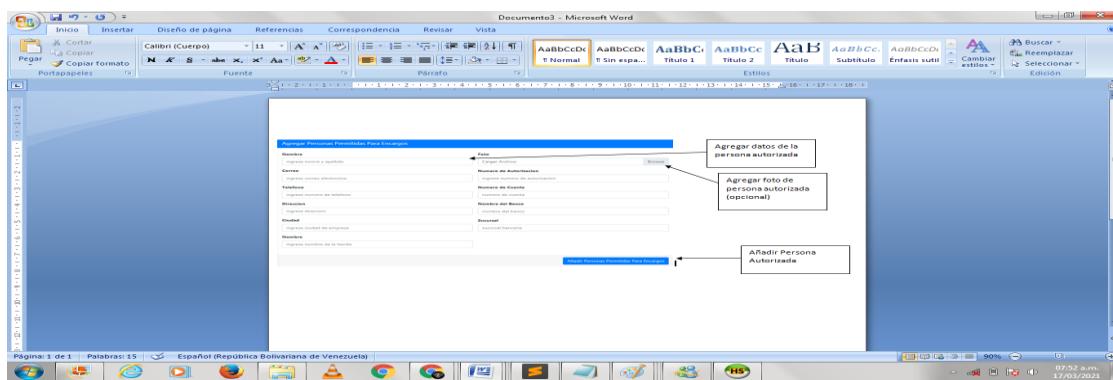


2.2.1 Mostrar Asistencias

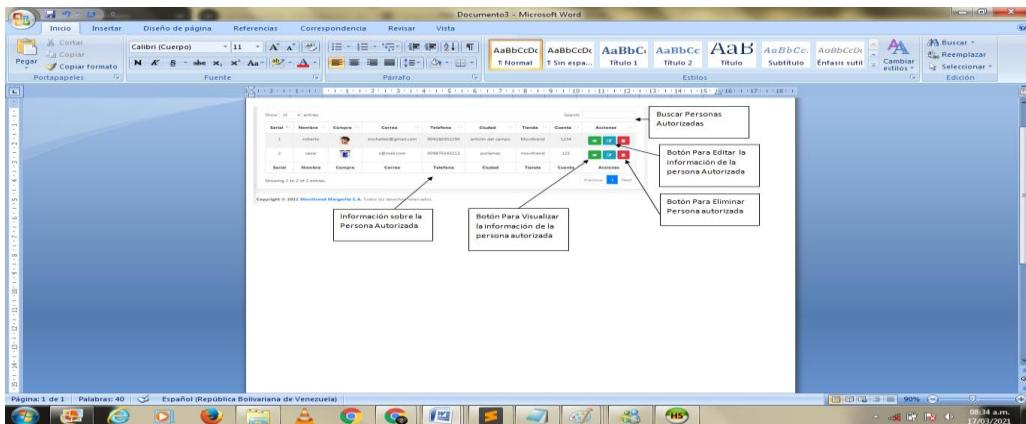


2.3 Persona Autorizada

Este módulo permite crear y visualizar las personas autorizadas para el encargo de pedidos de la empresa teniendo así la información actualizada de estas personas, facilitando la disposición de dicha información de manera fácil y rápida.

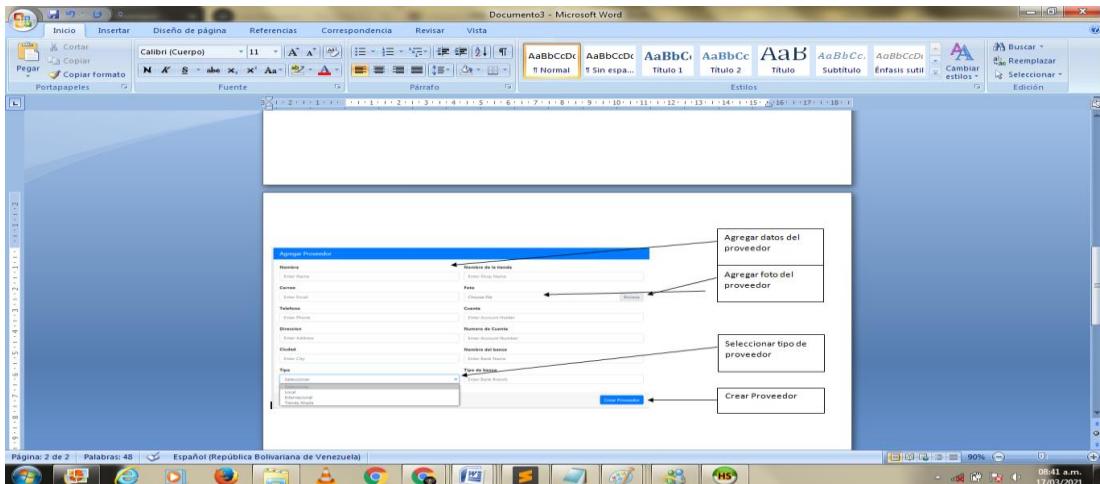


2.3.1 Mostrar Personas Autorizadas



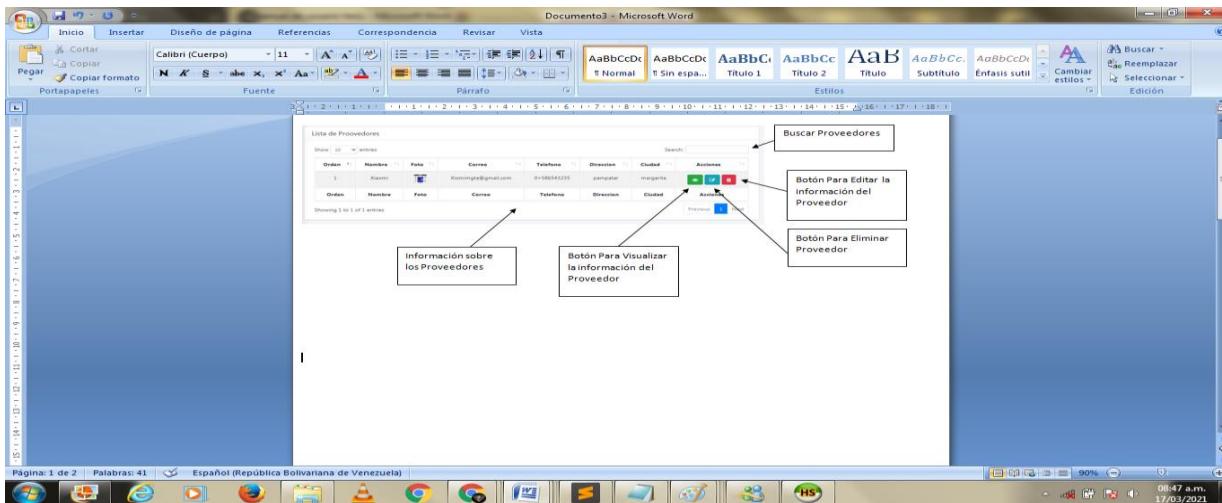
2.4 Proveedor

Este módulo permite al usuario agregar a los proveedores de productos para quienes van dirigidas las ordenes de encargo, dicho modulo cumple con la función de registrar los proveedores y visualizarlos ordenadamente.



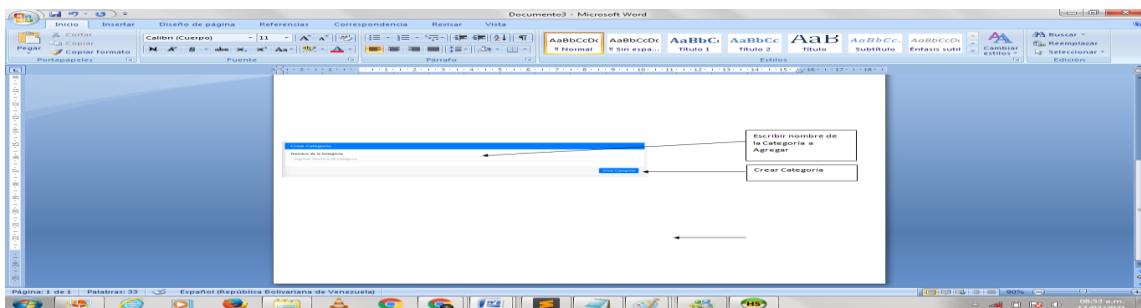
Seleccionar tipo de proveedor: este va descrito como el tipo de alcance que tiene el proveedor, puede ser uno nacional, internacional, o tienda aliada siendo este último las tiendas que pertenezcan a la misma empresa como por ejemplo la sucursal de Barquisimeto de Moviltrend C.A.

2.4.1 Visualizar Proveedor



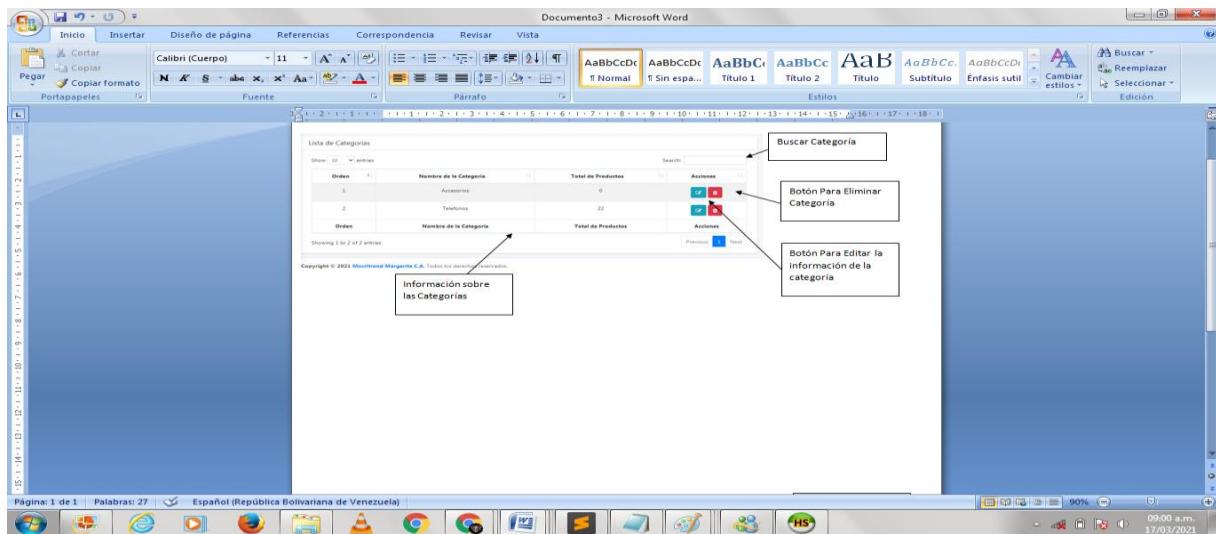
2.5 Categoría

Este módulo permite al usuario con rol de administrador, crear y visualizar las categorías que estarán ligados los productos para facilitar a la hora de encargo de producto.



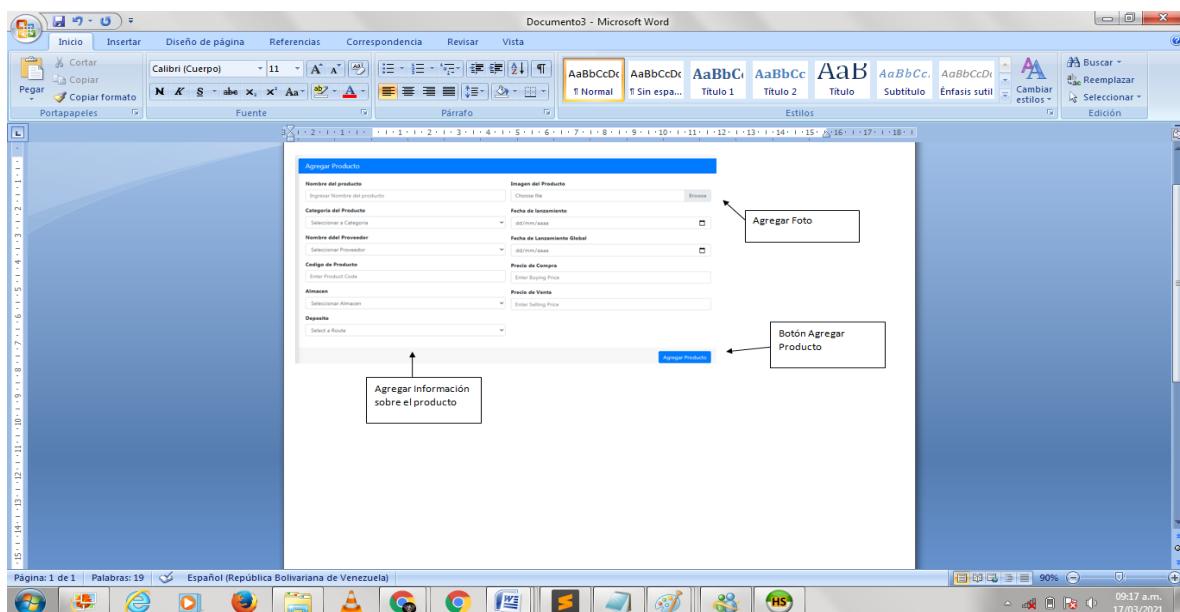
2.5.1 Visualizar Categorías

Permite al usuario ver cuáles son las categorías disponibles y cuál es la cantidad de productos cargados en esa categoría

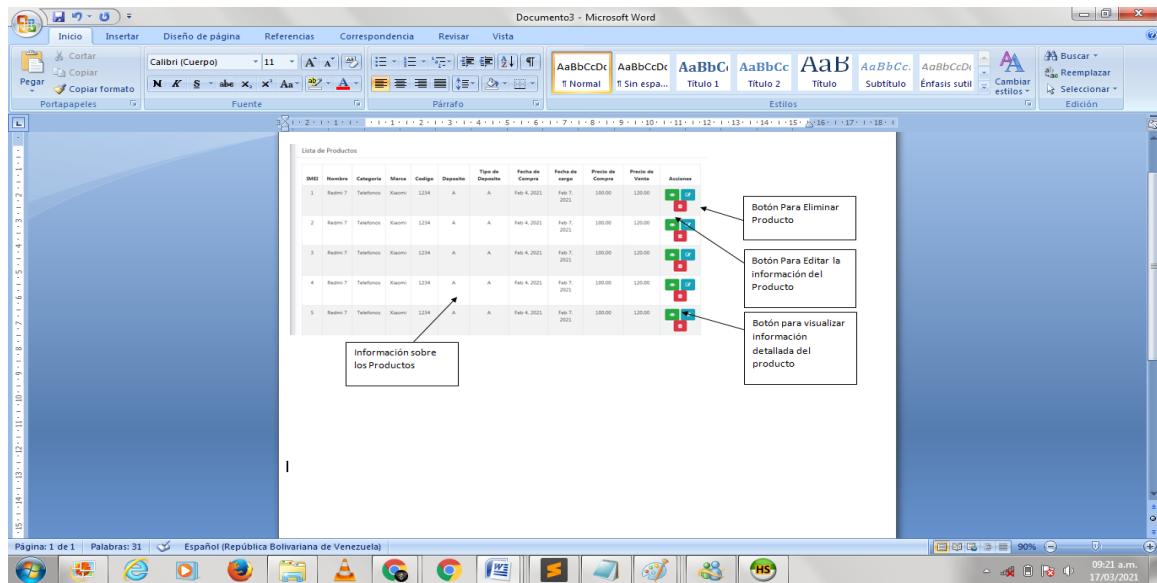


2.6 Productos

Este módulo permite al administrador, agregar los productos para las ordenes de encargo de los mismos, se despliega un formulario que se debe colocar, el nombre del producto, categoría, nombre del proveedor, almacén al que irá el producto, depósito en el que estará el producto, fecha de lanzamiento oficial, fecha de lanzamiento global, precio de compra el producto y precio de venta del mismo.

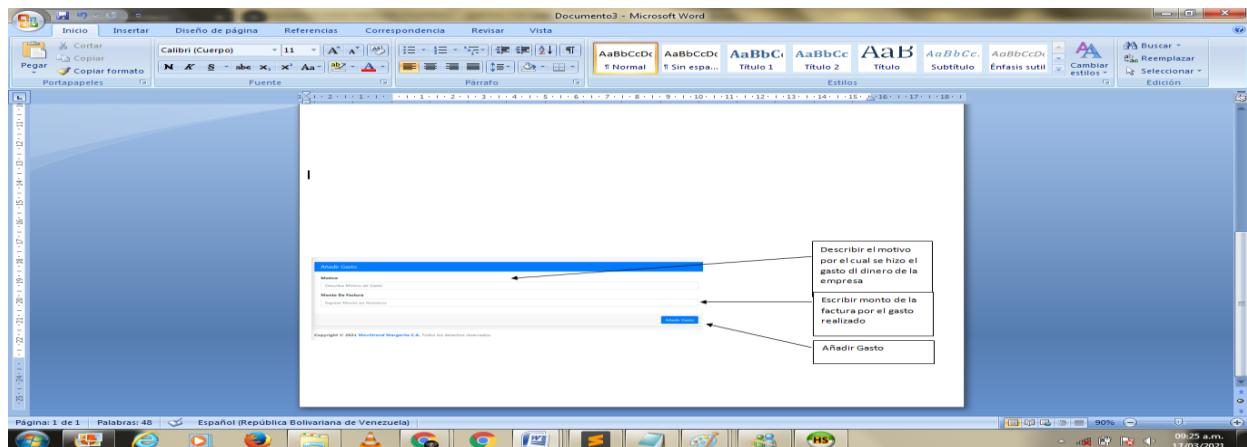


2.6.1 Visualizar Productos



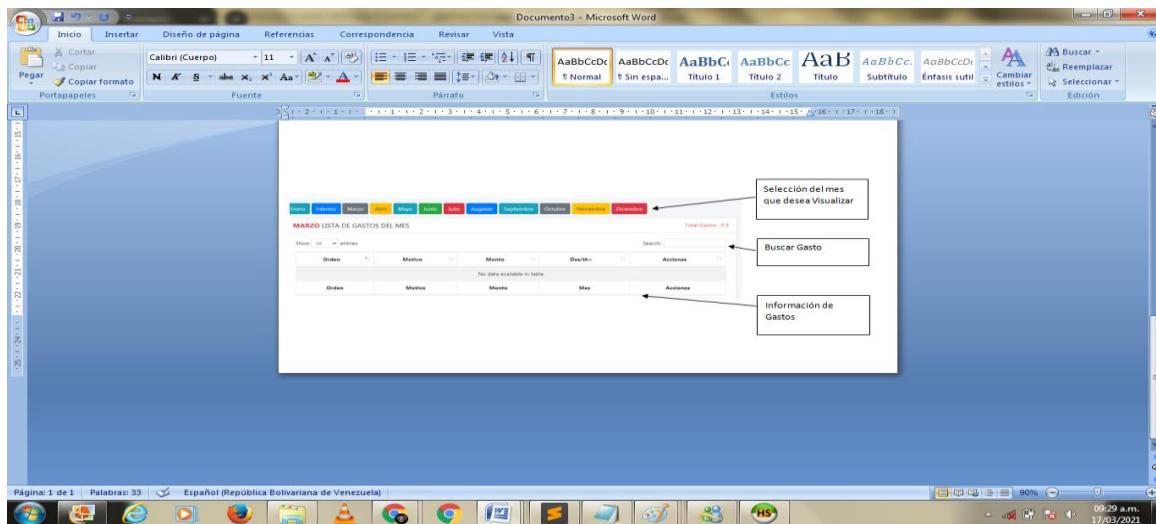
2.7 Gastos

Este módulo, está disponible tanto para el contador como el administrador, permite al usuario agregar y visualizar los gastos realizados en la empresa sobre índoles sanitarias, medicas, de consumo, materiales de la empresa, etc.



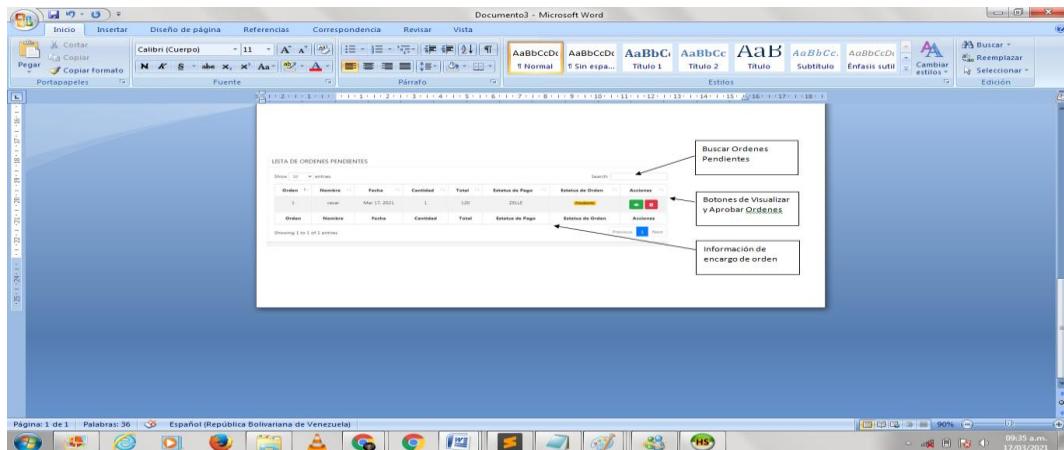
2.7.1 Visualizar Gastos

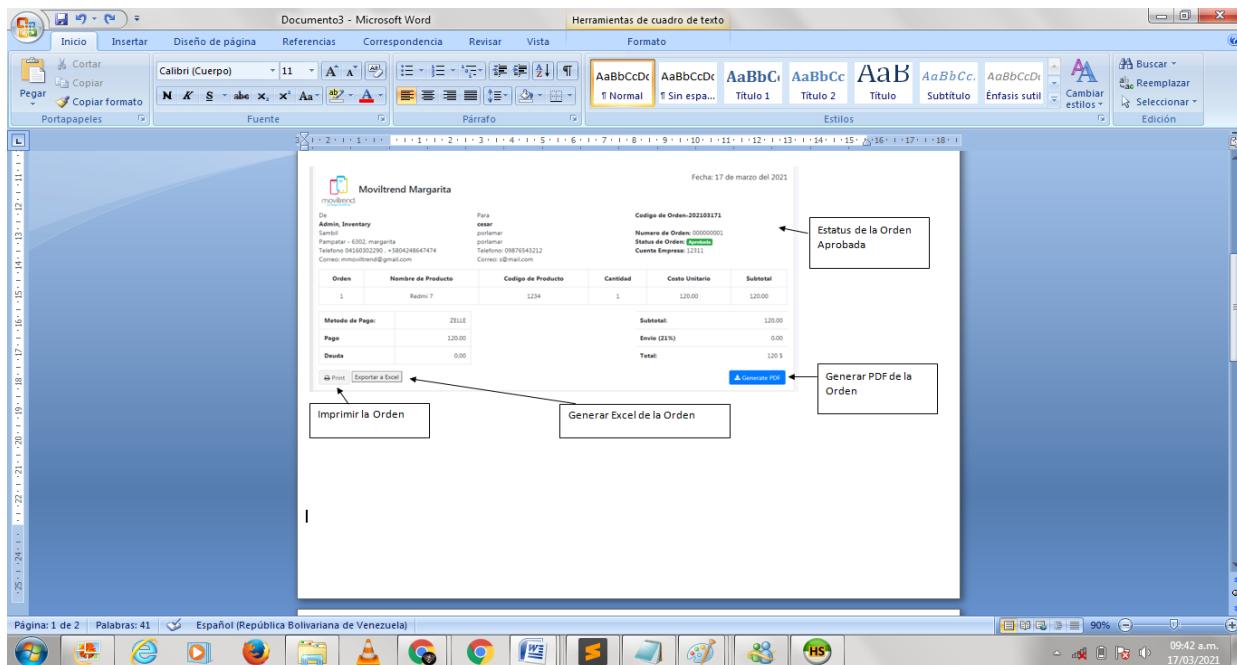
Permite acceder a una información más detallada sobre los gastos realizados tanto en el mes, día o año correspondiente en la empresa. Además de un total desde el inicio del sistema



2.8 Ordenes de Pedido

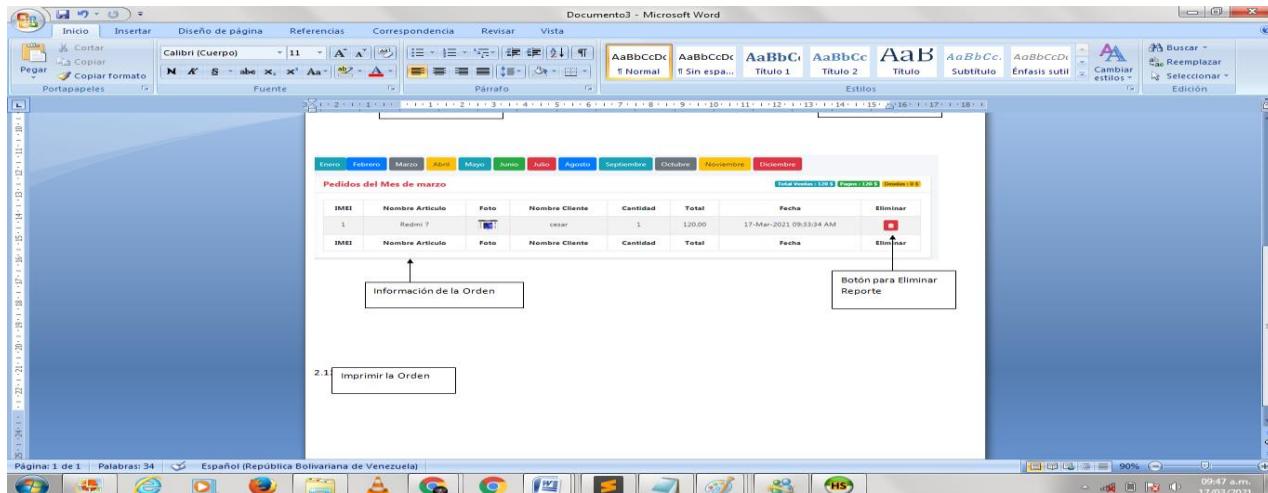
Permite a los administrados visualizar las órdenes pendientes, aprobarlas o rechazarlas y permitir exportar el formato a pdf, Excel o imprimirla directamente.





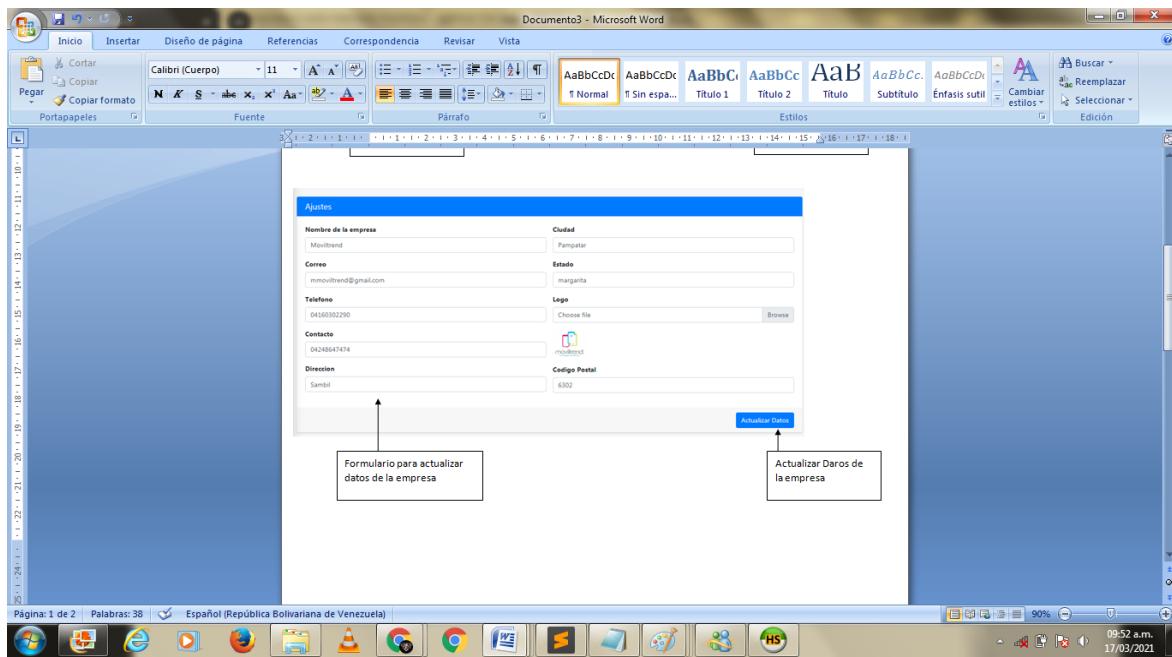
2.9 Órdenes de Pedidos

Permite al administrador visualizar las órdenes encargadas con estatus aprobados seleccionando por el mes, día, año o en general que desea visualizar.



2.10 Ajustes del Sistema

Permite al administrador actualizar los datos de la empresa en el sistema para asi poder obtener datos actualizados en la base de datos, permitiendo que la ordenes de cargos de productos sea 100% real y sin convenientes en el futuro.



REFERENCIAS

ARIAS, F. (2006). El Proyecto de Investigación. 5ta edición. Editorial Episteme. Caracas-Venezuela.

Balestrini, M. (2006) Como se elabora el proyecto de investigación. (7ta Edición). Caracas: BL Consultores Asociados.

COSTITUCION DE LA REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA. Gaceta Oficial No 37.313 de fecha 30 de octubre del 2001

CONSTITUCIÓN DE LA REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA. Gaceta Oficial No.41.362 de fecha 16 de marzo del 2018

Fandom (2016). Clasificación de los modelos de inventarios de: https://inventario-modelos-de-operaciones-ii.fandom.com/es/wiki/Clasificaci%C3%B3n_de_los_modelos_de_inventarios.

FIAEP. (2014). Control y manejo de inventario de almacén. Barcelona: Fundacion Iberoamericana de Altos Estudios Profesionales

Gallardo, (2016). Propuesta de mejora para la gestión de inventarios de sociedad repuestos España limitada

Gestionpolis (2014) definición de sistemas de gestión empresarial <https://www.gestiopolis.com/sistemas-gestion-empresarial/>

Hurtado, J. (2008). El Proyecto de investigación. 6ta edición Caracas Venezuela. Ivan torres, Diagrama de Flujo, una herramienta infalible para visualizar, esquematizar y mejorar tus procesos. <https://iveconsultores.com/diagrama-de-flujo/>

Pérez Fernández, (2016) Edgar Estuardo. Análisis del control y propuesta de optimización de los inventarios en la bodega de materiales para una industria manufacturera de perfumes. Trabajo de graduación de Ingeniería Industrial de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Ingeniería, (Pág. 82)

Obtenido, E. d. (2018). Concepto de inventario, de <http://concepto.de/inventario/>

Sabino, C. (2007). Como hacer una tesis (y elaborar todo tipo de escritos) Caracas Edición panapo.

Sánchez, M (2001). Propuesta de un sistema de administración de inventarios de producto terminado y racionalización de inventarios en una empresa de consumo masivo

<http://saber.ucv.ve/bitstream/123456789/45/1/TRABAJO%20ESPECIAL%20DE%20GRADO.PDF>

SoyConta. (30 de 10 de 2013), de definición y tipos de inventario:
<https://www.soyconta.mx/definicion-y-tipos-de-inventario/>

Umberto, E, (2009). "Como se hace una Tesis", Editorial Gedisa, Madrid.

Vergara, G (2009) Sistemas de gestión de

<http://www.monografias.com/trabajos3/gerenylider/gerenylider.shtml#ixzz4GvwlvhmB>