

# *Mejora en el sistema de gestión para un eficiente devengamiento de los intereses.*

**Santiago Paz Posse**

**Práctica Profesional**

**Facultad de Ciencias Económicas, UNT**

**Año 201**

## INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION

### INTRODUCCION

La tecnología y los sistemas de información avanzan a un ritmo nunca antes visto y transforman de forma radical la manera en que las empresas y organizaciones operan, de forma tal que aquellas que no logran aprovechar las ventajas que las nuevas tecnologías brindan se ven rápidamente superadas por las que las incorporan en sus procesos.

En el marco de mi práctica profesional, realice una pasantía en una importante empresa tucumana que no aprovecha dichas mejoras en las tecnologías y sistemas de información, por lo que brinda ventajas a sus competidores. La empresa cuenta con un sistema de gestión diseñado a medida hace ya diez años el cual no tiene las funcionalidades necesarias para brindar soporte a la organización.

La incapacidad del sistema envuelve varios procesos, pero por cuestiones de tiempo de este curso el trabajo se enfocará en solo un proceso y con la posibilidad realizarse en módulos para ir agregándole funcionalidades al sistema en el futuro. De esta manera la incapacidad que se analizará y buscará solucionar será sobre el proceso de "Liquidación de los intereses mensuales a los clientes".

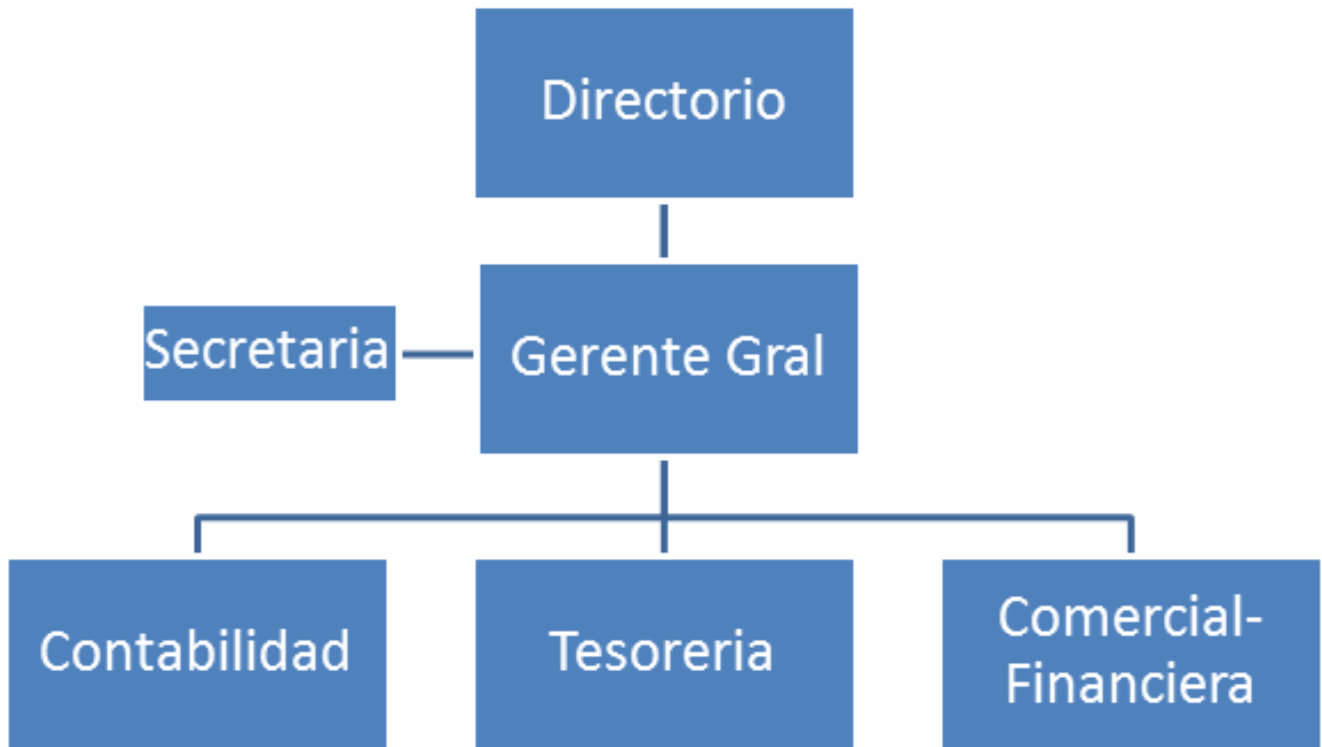
Por esta razón este trabajo se orientará solamente en el rediseño del sistema de información de manera tal de poder dar soporte al proceso de liquidación de intereses.

### LA EMPRESA.

La empresa en la cual se aplicará este trabajo es una empresa ubicada en el microcentro de San Miguel de Tucumán. La misma es un grupo económico llamado GRUPO ASSET de casi 20 años de antigüedad que tiene la representación en el noroeste argentino de una importante sociedad a nivel nacional que actúa en el mercado de capitales y financiero. A su vez la empresa realiza servicios de consultoría de negocios, administración de propiedades (locales comerciales) y una sociedad agrícola vinculada a la caña de azúcar y el cultivo de soja. Hoy en día la sociedad agrícola se dedica únicamente al arrendamiento de los campos que posee.

La empresa está constituida por un directorio de 3 personas, quienes son los socios-propietarios de la empresa, un gerente general, 5 empleados distribuido en las distintas áreas y una secretaria que brinda soporte. La distribución de los empleados en las áreas es: un empleado en el área de contabilidad, otro en el área de tesorería y 3 en el área comercial-financiera.

**INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL  
LICENCIATURA EN ADMINISTRACION**



Organigrama. Fuente: Elaboración propia con asistencia del gerente.

**DIAGNÓSTICO.**

**El problema.**

El problema es que existe una deficiencia o incapacidad del sistema para dar soporte a los requerimientos de la organización y se debe principalmente a que la empresa actualmente utiliza como soporte de sus operaciones y al proceso de toma de decisiones, en su mayor parte, el software de Microsoft Office Excel 2010. Este software puede ser muy útil en empresas pequeñas pero debido a los grandes volúmenes de información que esta empresa maneja no es suficiente. A su vez la empresa consta de un sistema de gestión realizado a medida y de Microsoft SQL Server, que es un potente sistema de manejo de bases de datos del modelo relacional, donde allí se trasladan a través del sistema de gestión los datos obtenidos por Excel para su almacenamiento.

El principal problema es que la empresa hace excesivo uso de las planillas de Excel, ya que el sistema de gestión no tiene ciertas funcionalidades para dar soporte a las necesidades de la organización. A su vez, las funcionalidades que tiene el sistema de gestión no son aprovechadas en su totalidad, ya que, debido a la cultura de la organización, que por casi 20 años realiza la mayoría de sus procesos en las planillas de

## INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION

Excel. Más allá de que el sistema tiene la funcionalidad para realizar ciertas operaciones, el empleado las realiza en las planillas de Excel para luego controlarlas e ingresarlas al sistema a través del sistema de gestión. Esto no es conveniente ya que requiere un doble trabajo, en vez de realizarlos directamente en el sistema de gestión el empleado prefiere realizarlo en Excel y luego registrar la operación en el sistema.

La deficiencia del sistema se ve reflejada en uno de los procesos claves de la empresa, como es el cálculo de los intereses financieros, que requiere un grado muy elevado de control humano y poco por parte de sistema, por ende, la probabilidad de error al realizar dicho proceso es mayor como así también el tiempo requerido para realizar el mismo. Este trabajo se enfocará en encontrar una solución del sistema en este proceso de cálculo de los intereses.

El problema está ubicado en el Área Comercial-Financiera. Este proceso es realizado por un empleado del área utilizando una planilla de cálculo de Excel y afecta directamente a toda el área.

### Descripción del problema.

El proceso consta de las siguientes etapas:

- 1) El empleado tiene que ingresar a la base de datos, revisar cuenta por cuenta los movimientos de las mismas.

Mayor de la Cuenta		Debe:	CONSOLIDADO											
XXX		01/01/2018												
		Habe:												
Nº	Fecha	Concepto	Debe	Haber	Saldó	D(5)	H(5)	S(5)	D(Tr.)	H(Tr.)	S(Tr.)	D(Vima)	H(Vima)	S(Vima)
112	01/01/2018	Saldo (Preparación)	0,00	0,00	-0,00	0,00	0,00	-0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
112	01/01/2018	Saldo (Ahorro)	0,00	12,000,00	-12,000,00	0,00	12,000,00	-12,000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
112	01/01/2018	Saldo (Ahorro)	0,00	18,170,00	-18,170,00	0,00	0,00	-18,170,00	0,00	18,170,00	-18,170,00	0,00	0,00	0,00
112	01/01/2018	Saldo (Operación)	0,00	1,100,07	-1,100,07	0,00	0,00	-1,100,07	0,00	0,00	-1,100,07	0,00	0,00	0,00
112	11/01/2018	Saldo (Operación)	0,00	0,00	-0,00	0,00	0,00	-0,00	0,00	0,00	-0,00	0,00	0,00	0,00
112	11/01/2018	Saldo (Operación)	0,00	154,24	-154,24	0,00	0,00	-154,24	0,00	0,00	-154,24	0,00	0,00	0,00
112	11/01/2018	Saldo (Operación)	0,00	182,04	-182,04	0,00	0,00	-182,04	0,00	0,00	-182,04	0,00	0,00	0,00
112	11/01/2018	Saldo (Operación)	0,00	120,23	-120,23	0,00	0,00	-120,23	0,00	0,00	-120,23	0,00	0,00	0,00
112	11/01/2018	Saldo (Operación)	0,00	0,121,01	-0,121,01	0,00	0,00	-0,121,01	0,00	0,00	-0,121,01	0,00	0,00	0,00
112	11/01/2018	Saldo (Operación)	0,00	193,07	-193,07	0,00	0,00	-193,07	0,00	0,00	-193,07	0,00	0,00	0,00
112	11/01/2018	Saldo (Operación)	0,00	180,20	-180,20	0,00	0,00	-180,20	0,00	0,00	-180,20	0,00	0,00	0,00
112	11/01/2018	Saldo (Operación)	0,00	780,20	-780,20	0,00	0,00	-780,20	0,00	0,00	-780,20	0,00	0,00	0,00
112	11/01/2018	Saldo (Operación)	413,28	0,00	-413,28	0,00	0,00	-413,28	0,00	0,00	-413,28	0,00	0,00	0,00
112	11/01/2018	Saldo (Operación)	0,00	188,14	-188,14	0,00	0,00	-188,14	0,00	0,00	-188,14	0,00	0,00	0,00
112	11/01/2018	Saldo (Operación)	0,00	488,07	-488,07	0,00	0,00	-488,07	0,00	0,00	-488,07	0,00	0,00	0,00
112	11/01/2018	Saldo (Operación)	0,00	0,00	-0,00	0,00	0,00	-0,00	0,00	0,00	-0,00	0,00	0,00	0,00
112	11/01/2018	Saldo (Operación)	0,00	114,00	-114,00	0,00	0,00	-114,00	0,00	0,00	-114,00	0,00	0,00	0,00
112	11/01/2018	Saldo (Operación)	0,00	14,084,00	-14,084,00	0,00	0,00	-14,084,00	0,00	0,00	-14,084,00	0,00	0,00	0,00
112	11/01/2018	Saldo (Operación)	0,00	223,24	-223,24	0,00	0,00	-223,24	0,00	0,00	-223,24	0,00	0,00	0,00
112	11/01/2018	Saldo (Operación)	0,00	110,01	-110,01	0,00	0,00	-110,01	0,00	0,00	-110,01	0,00	0,00	0,00
			413,28	82,710,07		0,00	21,823,70		0,00	1,191,08		0,00	0,00	

Mayor de la cuenta. Fuente: empresa.



# INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION

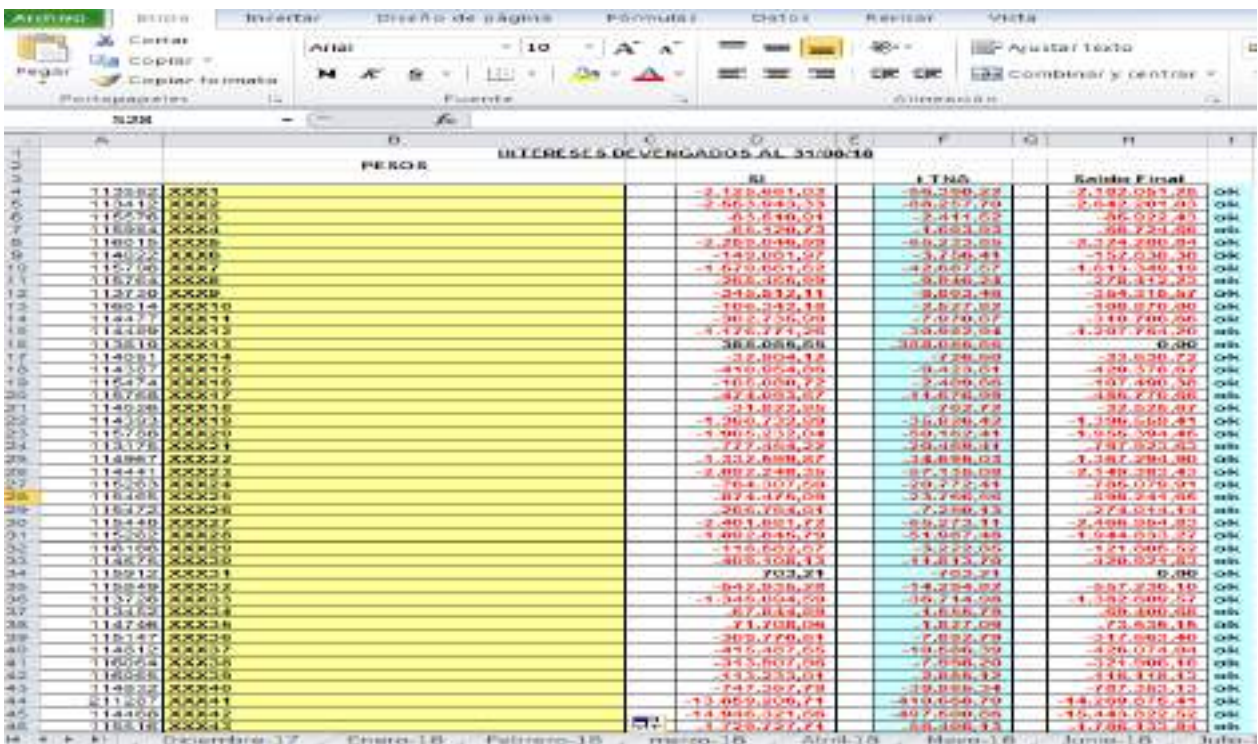
- 2) En un archivo de Excel que hay de cada cliente realizar el cálculo correspondiente a partir de los movimientos realizados en la cuenta, la tasa de interés correspondiente, y la cantidad de días que genera el interés.



Fecha	Descripción	Debe	Haber	Saldo	Interés	
lunes, 30 de julio de 2018	venta cheques		305.597,95	1.421.136,80	1,00	307,49
lunes, 30 de julio de 2018	retra	201.150,00		1.155.986,80	1,00	221,80
miércoles, 31 de julio de 2018	Consolidación Int		47.019,85			47.019,85
miércoles, 31 de julio de 2018	SALDOS CONSOLIDADOS (CAP+INT)		1.207.006,65			0,00
<b>CUENTA XXX 31 de agosto de 2018</b>						
				<b>31,00%</b>		
miércoles, 31 de julio de 2018	SALDOS INICIALES		1.207.006,65	1.207.006,65	31,00	31.775,05
viernes, 16 de agosto de 2018	déja	10.000,00	1.317.006,65	15,00		127,40
miércoles, 29 de agosto de 2018	retra	1.100.000,00	117.006,65	2,00		-1.098,49
viernes, 31 de agosto de 2018	déja	35.500,00	152.506,65	0,00		0,00
viernes, 31 de agosto de 2018	Consolidación Int		30.037,96			-30.037,96
viernes, 31 de agosto de 2018	SALDOS CONSOLIDADOS (CAP+INT)		182.546,61			0,00
<b>CUENTA XXX 30 de septiembre de 2018</b>						
				<b>31,00%</b>		
viernes, 31 de agosto de 2018	SALDOS INICIALES		182.546,61	182.546,61	30,00	4.551,19
viernes, 31 de agosto de 2018	vía cheque	30.150,00	148.396,61	30,00		-521,25
martes, 11 de septiembre de 2018	recibido	228.027,69	175.117,71	19,00		3.094,20
					43.373,00	0,00
domingo, 30 de septiembre de 2018	Consolidación Int		7.424,14			7.424,14
domingo, 30 de septiembre de 2018	SALDOS CONSOLIDADOS (CAP+INT)		382.743,69			0,00

Calculo del interés. Fuente: empresa.

- 3) Calculados los intereses, en otro archivo de Excel en que aparecen todos los clientes, se cargan los mismos para que el gerente general los revise.



CLIENTE	PEROR	INTERESES DEVENGADOS AL 31/09/18	L.TAS	Revisión Error
1	112892	33361,00	2.128.491,00	-2.128.253,28
2	113412	33361,00	2.565.949,53	-2.565.209,43
3	112579	33361,00	6.5349,04	-2.414,52
4	112824	33361,00	8.3296,73	-1.624,82
5	118218	33361,00	-2.253.049,09	-2.252.209,94
6	114022	33361,00	-142.001,27	-1.126.538,30
7	112700	33361,00	-1.679.667,69	-1.678.849,19
8	112700	33361,00	298.356,99	-276.812,29
9	112729	33361,00	-212.832,11	-2.021,49
10	118214	33361,00	-182.242,18	-1.981,70
11	114477	33361,00	302.235,09	-1.017,00
12	114489	33361,00	-1.226.774,24	-1.207.764,20
13	113810	33361,00	388.086,69	0,00
14	114031	33361,00	32.892,12	-2.529,72
15	114131	33361,00	-49.009,09	-1.010,07
16	115474	33361,00	-165.084,72	-1.449,59
17	116798	33361,00	474.029,67	-1.017,00
18	114029	33361,00	21.822,99	-2.229,07
19	114029	33361,00	-1.293.722,99	-1.293.628,42
20	114029	33361,00	744.077,99	-1.017,00
21	113172	33361,00	272.359,22	-1.017,00
22	118987	33361,00	-1.212.899,67	-1.212.899,67
23	114441	33361,00	-2.012.249,99	-2.012.249,99
24	118218	33361,00	744.077,99	-1.017,00
25	116438	33361,00	1174.476,09	-1.017,00
26	116472	33361,00	206.709,04	-2.229,07
27	116440	33361,00	-2.401.892,72	-2.401.892,72
28	112200	33361,00	1.402.646,79	-1.017,00
29	118218	33361,00	-1.293.722,99	-1.293.722,99
30	114878	33361,00	118.308,13	-1.017,00
31	115212	33361,00	753,21	0,00
32	115849	33361,00	842.828,28	-1.017,00
33	113720	33361,00	-1.149.894,99	-1.149.894,99
34	116534	33361,00	474.077,99	-1.017,00
35	114822	33361,00	71.738,09	-1.017,00
36	115147	33361,00	-202.774,04	-1.017,00
37	114510	33361,00	-475.407,65	-1.017,00
38	115074	33361,00	143.807,09	-1.017,00
39	116534	33361,00	474.077,99	-1.017,00
40	114822	33361,00	71.738,09	-1.017,00
41	114822	33361,00	-1.402.646,79	-1.402.646,79
42	114400	33361,00	-14.946,12	-1.017,00
43	113310	33361,00	1.228.727,24	-1.017,00

Planilla general. Fuente: empresa.



## INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION

### Evaluación del problema.

El proceso del cálculo del interés financiero lleva, a un empleado del área comercial financiera, aproximadamente unos 10 minutos por cliente (desde la revisión de la cuenta para el posterior cálculo hasta la comunicación a cada cliente). Los 10 minutos por los 300 clientes son en total 50 horas mensuales que representan el 35% de la disponibilidad horaria mensual con la que cuenta el empleado para realizar sus tareas.

Los empleados del área comercial- financiera tienen como actividad principal la atención de los clientes, ya sea de los locales comerciales o de las operaciones financieras, por lo que utilizar el 35% de su tiempo solamente en el proceso del cálculo del interés, es tiempo que no se está utilizando para la atención de clientes y generar ingresos para la organización o en su defecto para brindar una buena atención. Además, los empleados de esta área deben realizar otras tareas administrativas por lo que se ven sobrepasados y se está evaluando la posibilidad de contratar nuevo personal.

Los empleados del área no disponen de tanto tiempo para realizar este proceso. Ellos no pueden empezar antes a realizar el cálculo porque deben esperar a que finalice el mes para analizar todos los movimientos de cada cuenta. Otro problema que surge de este proceso, es que debido a la inestabilidad económico financiera del país, las tasas de intereses varían continuamente, lo que genera que en ocasiones que el cálculo de interés ya esté realizado, pero por un cambio en la tasa, hay que volver a revisar todos los cálculos nuevamente, en vez de hacerse automáticamente por el sistema. Por esta razón la realización del mismo por lo general no es terminado a tiempo, lo que genera ciertos problemas en otros procesos de la empresa. El problema afecta a distintas áreas de la siguiente manera:

- Gerente General: en vez de ocuparse únicamente de tareas gerenciales, debe realizar tareas operativas controlando la liquidación de los intereses.
- Contabilidad: ante las demoras en las liquidaciones de los intereses el jefe de contaduría no puede cerrar los intereses financieros a tiempos.
- Tesorería: cuando el tesorero tiene que realizar los pagos o cobros a los clientes no sabe cuánto es el saldo exacto porque hay veces que los intereses no están liquidados a tiempo. Esto genera insatisfacción en el cliente y le reclama al tesorero, este debe consultar cual es la situación con el empleado del área comercial- financiera, lo que interfiere en el normal funcionamiento de las tareas del tesorero.

En conclusión, este proceso es un cuello de botella, ya que no existe estructura administrativa, o en su defecto un sistema de gestión que pueda simplificar este proceso, para liquidar los intereses de todos los clientes en tiempo y forma y no interrumpir el normal funcionamiento de la organización.

### ANALISIS DE FACTIBILIDAD.



## INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION

Para determinar los requerimientos y restricciones de las alternativas de solución se realiza el siguiente análisis:

- Grado de urgencia y costo del problema:
  - Las pérdidas ocasionadas de no realizar ningún cambio, teniendo en cuenta un sueldo de \$30.000 correspondiente a un empleado del área comercial-financiera, le cuesta a la organización unos \$10.500 mensuales, que son equivalente a unos \$126.000 anuales, ya que el 35% de la disponibilidad horaria de este son utilizados solamente para realizar este proceso y no a atender clientes. Estos costos son sin tener en cuenta el costo de oportunidad del ingreso que se deja de obtener por no atender clientes en ese tiempo o el costo por la mala atención a los mismos.
- Grado en que afecta a los procesos vitales de la empresa:

Afecta directamente el cobro y el pago de los clientes, por las demoras en la realización del cálculo de los intereses, el tesorero no tiene el saldo consolidado para realizar el cobro/pago correspondiente lo que genera malestar en los clientes.

Teniendo en cuenta los costos del problema y el grado en que afecta a los procesos vitales de la empresa los requerimientos y restricciones de la solución son:

- Económicos: no debe ser mayor a \$126.000 anuales o \$10.500 mensuales.
- Técnicos: tendrá que tener una interfaz parecida a las planillas de Excel ya que los usuarios se sienten muy cómodos manejando las mismas. A su vez deberá tener un diseño elegante ya que tendrá contacto con los clientes
- Operativos: la duración del proceso debe ser menor a 50 horas mensuales.

### **Planteo de alternativas.**

Teniendo en cuenta los requerimientos y restricciones las alternativas que se consideran como solución al actual problema, requieren un desarrollo de sistema, ya que la posibilidad de contratar más personal no será considerada por que no solucionaría el verdadero problema y es demasiado costosa teniendo en cuenta que le costaría a la organización contratar otro empleado en esta área unos \$30.000 mensuales y \$360.000 anuales.

De esta forma las dos alternativas que se consideran apropiadas son:

1. Agregar al actual sistema de gestión, una funcionalidad para que realice el cálculo de los intereses de manera automática. En el mismo el usuario solamente tendrá que definir la tasa de interés y el tipo de interés para cada cliente y dar la orden de realizar el mismo.
2. Reemplazar el actual sistema de gestión, por un software de aplicación ya diseñado, el cual tenga incluida la función del cálculo de los intereses.



## INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION

### Evaluación de cada alternativa.

Cada una de las alternativas será sometida a un análisis con el siguiente esquema:

- 1) Descripción
- 2) Recursos Humanos y materiales necesarios
- 3) Evaluación por factores de decisión:

Las ponderaciones de los factores de decisión a la hora de analizar las alternativas son:

Factor de decisión	Porcentaje de influencia
Costos	50%
Velocidad de respuesta	40%
Elegancia y status	10%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

*Ponderaciones. Fuente: elaboración propia.*

- 4) Plan de desarrollo y puesta en marcha

### Alternativa N° 1: Mejora al actual sistema de gestión:

- Descripción: agregar al actual sistema de gestión la función de poder calcular los intereses, en donde el usuario solamente tendrá que ingresar la tasa correspondiente para cada cliente, el tipo de interés y dar la orden de realizar el mismo. El sistema de gestión automáticamente almacenará la información en la base de datos para luego mandar un e-mail a cada cliente con su saldo consolidado con los intereses.
- Recursos Humanos y materiales necesarios:
  - Sistema: se requiere un programador, que será el encargado de sistema de la organización, quien fue quien desarrolló el sistema de gestión actual y realizara la mejora al sistema. El costo del desarrollo de la nueva funcionalidad sería de \$ 45.000 incluida las pruebas realizadas antes de la implementación.
  - Personal: la capacitación al personal deberá ser mínima ya que la nueva función del sistema actual tendría el mismo formato que el actual y con una interfaz parecida a las planillas de Excel que el usuario está acostumbrado. Se estima una duración de una semana de la capacitación y tendrá un coste aproximado de \$5000

## INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION

- Instalaciones: no se deben hacer nuevas instalaciones, se aprovechará la base datos SQL Server.
  - Mantenimiento: realizar correcciones a posibles fallas luego de la implementación. Se sumará a los gastos en los honorarios del encargado de sistemas por el mantenimiento del actual sistema. Tendrá un costo adicional de los primeros dos meses de \$2000 mensuales y luego de \$1.000 mensuales
- Evaluación por factores de decisión:

### 1. Costos:

Concepto	Costo mensual	Costo Anual
Sistemas	-	45.000
Personal	-	5.000
Instalaciones	-	-
Mantenimiento	2.000/1.000	14.000
<b>Total</b>		<b>64.000</b>

*Evaluación de costos. Fuente: elaboración propia.*

- 2. Velocidad de respuesta: este ítem es de suma importancia ya que el tiempo actual de 10 minutos por cuenta es excesivo, y por esta razón el empleado ocupa demasiado tiempo en esta actividad. Se estima que, con la mejora en el sistema, la velocidad de respuesta por cada cuenta será de 1 minuto, siendo diez veces más ágil que el actual.
  - 3. Elegancia y Status: el sistema deberá tener un diseño elegante, ya que la salida del saldo consolidado con los intereses será enviada por mails a todos los clientes. El diseño que se utilizara no será tan elegante, ya que se necesita un diseñador y en el presupuesto no está considerado, pero sí será formal teniendo en cuenta el rubro en el que se desempeña la organización.
- Plan de desarrollo:
    1. Diseño Lógico: es el desarrollo administrativo de la alternativa. Se realiza el documento que especificará de forma concreta y detallada qué tiene que hacer el sistema de gestión y cómo tiene que hacerlo. Se establecerán las entradas y salidas, la información que se debe almacenar y los procedimientos. Las técnicas que se utilizarán será el análisis funcional y el flujograma de información.
    2. Diseño Físico: El diseño físico de sistemas es la forma en que se lograrán las tareas del sistema, lo que incluye la manera de conjuntar sus componentes y las funciones que realizará cada uno de éstos. Traduce el modelo lógico al diseño técnico específico del sistema.

## INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION

3. Programación: en esta etapa se traduce a código de programa las especificaciones preparadas durante el diseño. Esta etapa no será incluido en este trabajo ya que la misma es tarea del programador.
4. Control – Prueba: en este proceso se determinara si el sistema produce los resultados esperados.
5. Implementación y capacitación: Se hará una prueba general del sistema y se realizará la capacitación al personal sobre la nueva funcionalidad del sistema.

Actividad	Duración (días)
Diseño Lógico	10
Diseño físico	10
Programación	30
Control	7
Implementación y capacitación	7
<b>Total</b>	<b>64</b>

*Plan de desarrollo. Fuente: elaboración propia*

### Alternativa 2: reemplazo del actual sistema de gestión por un software de aplicación ya diseñado:

- Descripción: comprar un paquete de software a un distribuidor comercial. El distribuidor del paquete es quien se hace cargo del mantenimiento y soporte continuo para el sistema, como las mejoras para mantener el sistema alineado con los continuos desarrollos técnicos y de negocios. En esta alternativa en vez de ajustar las especificaciones de diseño del sistema de manera directa a los requerimientos de los usuarios, el esfuerzo del diseño consiste en tratar de moldear los requerimientos del usuario para que se conformen a las características del software.
- Recursos humanos y materiales necesarios: se requiere un software que satisfaga los requerimientos de la organización, el mismo además de poder realizar el cálculo de los intereses, debe ser capaz de integrar las distintas unidades de negocios y dar soporte a cada una de ellas. Luego de una intensa búsqueda, tanto a nivel provincial como nacional, no se encontró un paquete de software que cumpla con los requerimientos de la organización. Los softwares ya diseñados que integran distintas unidades de negocios son muy básicos y no dan soporte a las actividades específicas del rubro que pertenece la organización.

## INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION

Teniendo en cuenta que no existe en el mercado un paquete de software que se adapte a las necesidades de la organización, no se puede seguir con el desarrollo del análisis de factibilidad de la alternativa 2 y será descartada.

De esta manera la única alternativa que es viable y será analizada es la mejora del actual sistema. La misma será comparada con los requerimientos y restricciones de la solución mencionados anteriormente para determinar si la alternativa 1 es conveniente para ser llevada a cabo y solucionar el problema actual.

	<b>Alternativa N° 1</b>	<b>Nota</b>	<b>%</b>	<b>Nota final</b>
<b>Factibilidad Económica:</b>	La mejora al actual sistema de gestión tiene un costo anual de \$64.000 siendo menor a los \$126.000 anuales que le cuesta a la organización seguir con el problema.	En una escala del 0 al 100 este factor tiene una nota de 90 puntos	50%	45
<b>Factibilidad Técnica:</b>	La alternativa N°1 tendrá un diseño más formal que una salida de una planilla de Excel, sin embargo no será realizado por un diseñador que puede agregarle esa elegancia necesaria.	En una escala del 0 al 100 este factor tiene una nota de 65 puntos	10%	6.5
<b>Factibilidad Operativa:</b>	Con la nueva funcionalidad el sistema tendrá una velocidad de respuesta de un 1 minuto por cada cuenta, siendo diez veces más ágil que el sistema actual. El proceso que hoy lleva a un empleado 50 horas en calcular y liquidar los intereses de todas las cuentas, con la mejora será llevado a cabo en tan solo 5 horas.	En una escala del 0 al 100 este factor tiene una nota 95 puntos	40%	38
<b>Total</b>			<b>100%</b>	<b>89.5</b>

*Análisis de factibilidad. Fuente: Elaboración propia*



## INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION

Luego del análisis de factibilidad tanto económico, técnico y operativo, llegue a la conclusión que el desarrollo de la mejora del actual sistema de información, es sumamente recomendable obteniendo una puntuación de 89.5 puntos sobre 100 posibles.

### DISEÑO LOGICO.

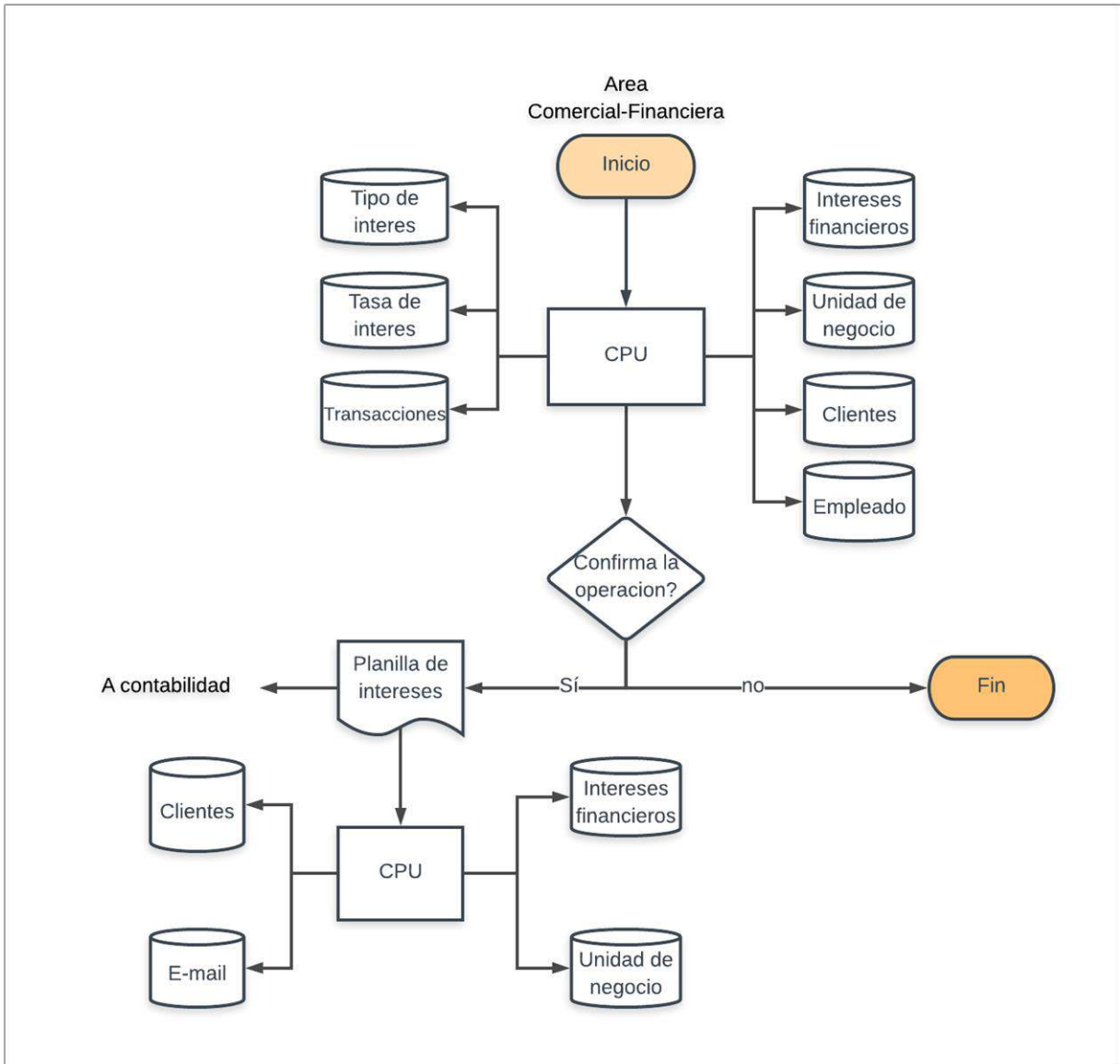
Realizado el análisis y evaluación, se decide seguir adelante con el desarrollo de la alternativa seleccionada. La siguiente etapa del proceso es el diseño lógico, que es el desarrollo administrativo de la alternativa seleccionada en la etapa de factibilidad.

A través del análisis funcional se diseñará la nueva función del sistema de gestión. Se realizará el estudio de la función de cada elemento: entradas, salidas, archivos y procedimientos.

- Entradas:
  - Movimientos realizados durante el mes en la cuenta de cada cliente
  - Tasa de interés
  - Tipo de interés.
  
- Salidas:
  - Interés de cada cuenta
  - E-mail a cliente con el saldo consolidado de su cuenta.
  
- Archivos:
  - Cuenta del cliente
  - Tipo de cuenta
  - Transacción
  - Empleado que realiza la liquidación
  - Unidad de negocio en la que se realiza la liquidación.
  
- Procedimiento:
  - A fin de mes el empleado del área comercial-financiera ingresa al sistema de gestión. Abre la función liquidación de intereses, selecciona quién es el empleado que liquida la cuenta, y en la empresa en la que se hace. Selecciona el cliente, la tasa y el tipo de interés (simple o compuesto y cada cuanto capitaliza). El empleado confirma la operación, y el sistema automáticamente revisa los movimientos de la cuenta y a partir de dichos movimientos calcula los días que generan el interés correspondiente. Calculado el interés, el sistema automáticamente lo registra y envía un e-mail al cliente con el saldo consolidado más los intereses de su cuenta.

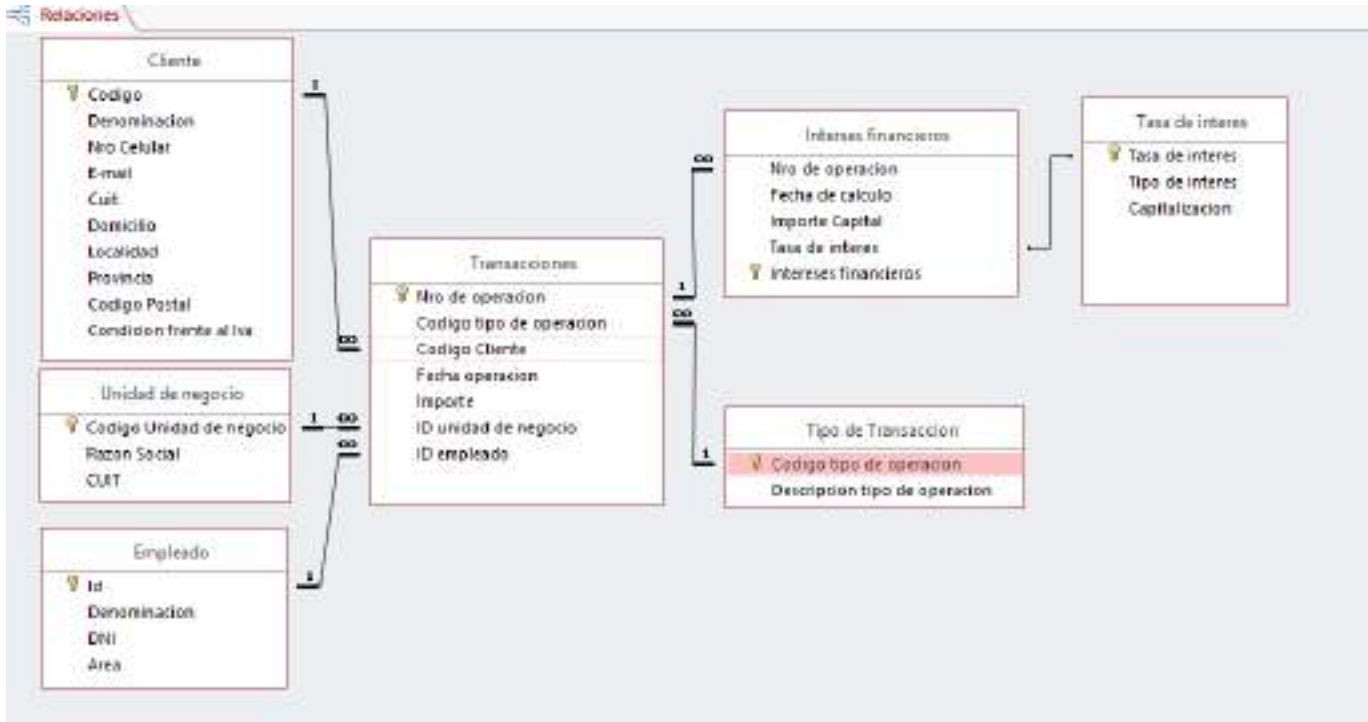
**INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION**

A través del flujograma de información y el diseño lógico de la base de datos se podrá visualizar la lógica de la función explicada anteriormente. Mediante estas es posible realizar un análisis gráfico de los procedimientos.



Flujograma de información. Fuente: Elaboración propia.

**INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL  
LICENCIATURA EN ADMINISTRACION**



Diseño lógico de la base de datos. Fuente: Elaboración propia

**DISEÑO FÍSICO.**

Habiendo definido claramente las entradas y salidas del sistema corresponde ahora formalizar los archivos de datos, definir el modo de procesamiento del sistema y realizar las especificaciones del sistema:

La primera parte del diseño físico es definir qué archivos conformaran el sistema, siendo estos:

- **Archivo:** Clientes

<u>Nombre Campo</u>	<u>Tipo de datos</u>	<u>Observaciones</u>
Denominación	Texto	
Código	Autonumeración	
Domicilio	Texto	
Localidad	Texto	
Provincia	Texto	
Código Postal	Numérico	
Teléfonos	Numérico	
Numero de CUIT	Numérico	
E-mail	Texto	
Condición frente al IVA	Texto	

## INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION

- **Archivo:** Unidad de Negocio

<u>Nombre Campo</u>	<u>Tipo de datos</u>	<u>Observaciones</u>
Razón Social Empresa	Texto	
CUIT	Numérico	
Código	Autonumeración	

- **Archivo:** Empleado

<u>Nombre Campo</u>	<u>Tipo de datos</u>	<u>Observaciones</u>
Denominación	Texto	
DNI	Numérico	
Área	Texto	
Código	Numérico	

- **Archivo:** Transacción

<u>Nombre Campo</u>	<u>Tipo de datos</u>	<u>Observaciones</u>
Tipo de operación	Texto	
Nro de operación	Numérico	
Código Cliente	Numérico	
Importe	Numérico	
Fecha	Fecha	
Id Unidad de negocio	Numérico	
Id Empleado	Numerico	

- **Archivo:** Tasa de interés

<u>Nombre Campo</u>	<u>Tipo de datos</u>	<u>Observaciones</u>
Tipo	Texto	
Tasa	Numérico	
Capitalización	Numérico	

- **Archivo:** Intereses financieros

<u>Nombre Campo</u>	<u>Tipo de datos</u>	<u>Observaciones</u>
Nro de operación	Numérico	
Fecha de calculo	Fecha	
Tasa de interés	Numérico	
Importe Capital	Numérico	
Importe interés financiero	Numérico	
Unidad de negocio	Texto	



## INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION

El modo de procesamiento del sistema es en tiempo real, que implica ingresar y actualizar la información en el momento y desde el lugar desde donde se genera la transacción. Esto permite tomar decisiones más rápidas y oportunas, haciendo así más competitiva a la empresa.

Las especificaciones de programación tienen como fin informar al programador lo que se desea obtener del programa. Es conveniente una especificación mínima para dejar en claro lo “que” se desea del programa, sin adentrarse mucho en cómo lograrlo ya que esto es tarea del programador.

Las especificaciones se determinan a continuación:

- El empleado ingresa al sistema con su usuario y contraseña y selecciona la función liquidación de intereses.
- El mismo selecciona la empresa donde se van a devengar los intereses, como así también el cliente al cual se va a devengar.
- El empleado selecciona el tipo de interés y la tasa correspondiente que quedara registrada de la última liquidación con la posibilidad de ser modificada.
- El sistema automáticamente revisando las transacciones durante el mes determina si es saldo deudor o acreedor y el tipo de cuenta del cliente.
- En relación al tipo de cuenta del cliente el sistema revisara cada transacción y calculara el interés correspondiente. Teniendo en cuenta que, si el cliente tiene saldo deudor, la tasa de interés será proporcional a la cantidad de días del mes. En cambio, si el cliente tiene saldo acreedor para que se le acrediten los intereses, es necesario que el saldo se mantenga durante los 30 días del mes. Es decir que si el cliente tiene un saldo acreedor de \$20.000, y el día 15 del mes retira \$5.000, se le devengara únicamente interés sobre el saldo acreedor de \$15.000 que mantuvo hasta fin de mes. Los \$5.000 que tuvo durante 15 días no devengan ningún tipo de interés.
- Calculados los intereses por el sistema, el empleado confirma la operación y esta queda automáticamente registrada en la base de datos. El empleado tendrá la opción de que el sistema envíe un mail al cliente con un archivo adjunto de su saldo consolidado con los intereses al final del mes.

### PRUEBAS DE PROGRAMA.

Las pruebas de programa deben ser realizadas por el programador y corresponden una parte vital de la etapa de programación, porque no solo se verifica la correcta codificación sino también, implícitamente el diseño y la especificación.

Con el objetivo de tener un buen programa en el menor tiempo posible, se deben preparar los datos de prueba, probar en “seco” y probar en el computador. Los datos de prueba deben estar basados en las especificaciones del programa para verificar el cumplimiento de lo requerido.

Probar en seco consiste en ejecutar manualmente el programa, a base del set de datos

## INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION

de prueba preparado. Por último probar en el computador consiste en ejecutar el programa en el computador haciendo use del set de datos de prueba.

Las pruebas que se realizarán serán, por ejemplo:

- Que la tasa nominal ingresada por el empleado no pueda ser mayor al 99% anual ni menor de 0%
- Que la fecha ingresada de cálculo de los intereses sea posterior a la fecha de la transacción que genere dicho interés.
- Que el importe que genere el interés sea mayor que 0.

### IMPLEMENTACION

El objetivo en la etapa de implementación es dejar el sistema en funcionamiento normal. Para lograr esto se debe realizar las siguientes tareas:

1. Prueba general del sistema: es necesario realizar una prueba general del sistema para verificar la sincronización de la nueva función con el sistema de gestión actual y los resultados de su aplicación. Las pruebas que se realizarán serán sobre las especificaciones de programación para determinar la efectividad de la función para cumplir con los especificado.
2. Documentación del sistema: dentro de la documentación del sistema esta incluidas la documentación histórica y computacional y el manual del sistema y del usuario. El manual de sistema contiene el expediente del diseño y construcción del sistema computacional, mientras que en el manual del usuario se encontrara los objetivos y descripción del sistema y la descripción de las funciones con sus entradas, salidas y procedimientos.
3. Entrenamiento del personal: la capacitación al personal será mínima, ya que la nueva función tendrá el mismo formato que el actual sistema y el procedimiento para el cálculo de los intereses será el mismo que cuando se realiza en las planillas de Excel con la excepción de que ahora lo realizará el sistema automáticamente.
4. Poblamiento de los archivos: la empresa actualmente cuenta con SQL Server donde se encuentran registrados todos los clientes, por lo que la mayor parte del poblamiento no será necesaria ser realizada. Lo que es el tipo y la tasa de interés será cargada manualmente por el usuario por primera vez donde queda guardada y mes a mes el empleado tendrá la posibilidad de modificarla.

## INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION

5. Implementación paralela: el procedimiento anterior se mantendrá funcionando, es decir que se liquidar los intereses de algunas cuentas a través de las planillas de Excel y al mismo tiempo se pondrá en marcha la nueva función del sistema de gestión. De esta manera se podrá comparar los resultados y dar la aprobación al nuevo sistema. Esta etapa durara un día para luego utilizar únicamente el sistema de gestión si no hay ningún inconveniente.
6. Puesta en marcha: este es el momento cuando la responsabilidad del sistema pasa a los usuarios del sistema, implica la entrega oficial del sistema y la documentación a los usuarios.

Una vez puesto en marcha el sistema de gestión, el desafío es modificar la cultura de la organización, ya que al realizar la mejora no sería conveniente que el sistema de gestión no sea aprovechado luego de la inversión y esfuerzo hecho para lograr dicha mejora. Los empleados se sienten seguros realizando la gran mayoría de los procesos primero en Excel y luego utilizar el sistema de gestión para controlar el mismo e ingresarlo al sistema. Esto se debe a la cultura de la organización, la misma se compone de creencias, valores, hábitos, costumbres y experiencias aplicadas a todos los componentes de la organización. Cuando los comportamientos humanos que se han compartido en la organización y que han sido aprobados socialmente durante mucho tiempo son arraigados, se construye una barrera de resistencias que dificultan la implantación de cambios efectivos y una fuerte tendencia a mantenerse en la zona de confort. Mantenerse en dicha zona no es conveniente, ya que el entorno está en constante cambio y si no existen cambios internos, se le dificultará mucho más a la organización acoplarse y encajar en el mercado.

Para lograr dicho cambio será clave no tan solo el apoyo de los directivos y el gerente sino también el convencimiento de los mismos para dejar de lado las planillas de Excel y utilizar únicamente el sistema de gestión para dar soporte a la toma de decisiones como a las principales actividades de la organización y de esta manera aprovechar en su totalidad el sistema de gestión y a su vez la mejora realizada. De esta manera el cambio se realizará de forma descendente. Para ello será necesario demostrar el grado de urgencia del problema y las pérdidas ocasionadas por la permanencia del mismo, tanto a los directivos y el gerente como a los empleados y principales usuarios del sistema. A los empleados se le deberá demostrar los beneficios que genera la nueva mejora, no tan solo beneficios para la empresa sino también personales, ya que el empleado del área Comercial-Financiera tiene un salario mixto, con un componente fijo y otro variable sujeto a las comisiones por las operaciones realizadas. Con la mejora del sistema de gestión el empleado tendrá más tiempo disponible para la atención de los clientes por lo que podrá buscar nuevos clientes lo que significan mayores ingresos tanto para la empresa como al empleado. Por último y no menos importante, será clave la participación de los usuarios en todo lo que es el proceso de desarrollo e implementación del sistema. Es sumamente importante que el empleado se sienta parte de dicho cambio, que sienta que se tuvieron en cuenta sus requerimientos para el diseño y desarrollo del sistema como así también la implementación del mismo. De esta manera el empleado estará familiarizado con el nuevo sistema y será más fácil la implementación.

## INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION

### CONCLUSIÓN.

Teniendo en cuenta los grandes avances tecnológicos y en los sistemas de información, las empresas que no se adaptan a dichos cambios se ven relegadas y brindan ventajas a sus competidores, es por esta razón que se analizó la posibilidad de una mejora al actual sistema de gestión y se recomienda dentro de las distintas alternativas realizar el desarrollo de una mejora al actual sistema, agregándole la funcionalidad de poder realizar la liquidación de los intereses financieros de manera casi automática con un grado mínimo de intervención del personal reduciendo a su vez las probabilidades de cometer errores en dicho proceso.

Agregándole la funcionalidad para que calcule los intereses de las cuentas de manera casi automática se generará ahorros anuales por la solución del problema en \$62.000 durante el primer año. Con la nueva funcionalidad el empleado se ahorrará 45 horas mensuales que podrán ser destinadas a conseguir nuevos clientes, lo que representa mayores ingresos para la organización. A su vez se obtendrá beneficios intangibles como mejorar la atención de los clientes, ya que el empleado no tendrá que destinar su tiempo a calcular los intereses y podrá brindar una atención personalizada a los mismos. Otros beneficios intangibles que se obtendrá serán que:

- El gerente no tendrá que involucrarse en tareas operativas como es el control de la liquidación de los intereses, ya que el sistema lo hará de manera automática y podrá destinar su atención es cuestiones gerenciales únicamente
- El jefe de contaduría podrá cerrar los intereses a tiempo
- El tesorero no sufrirá interrupciones de sus tareas ya que los clientes conocerán su saldo exacto.

Por otro lado, no se deberán hacer inversiones en instalaciones nuevas, ya que se mantendrá la misma base de dato y el sistema de gestión sufrirá ciertas modificaciones, pero sin ser reemplazado. Al mantener el mismo sistema de gestión la capacitación al personal será mínima como el tiempo de implementación de la mejora.

Luego de dejar el sistema funcionando, será clave la modificación de la cultura, de forma tal de dejar de lado las planillas de Excel y utilizar únicamente el sistema de gestión para dar soporte a la toma de decisiones como a las principales actividades de la organización.



**INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL  
LICENCIATURA EN ADMINISTRACION**

ANEXO



Foto entrada oficinas. Fuente: elaboración propia

## INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION



Foto box de atención al cliente. Fuente: elaboración propia

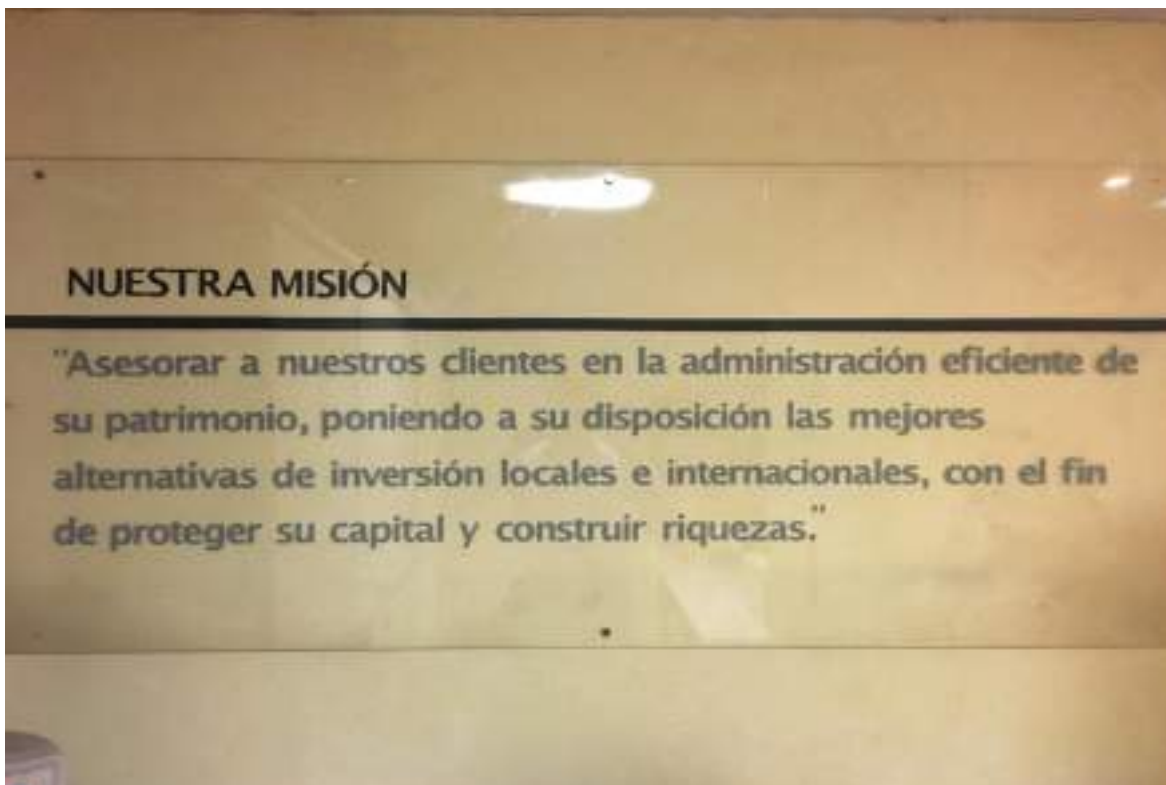
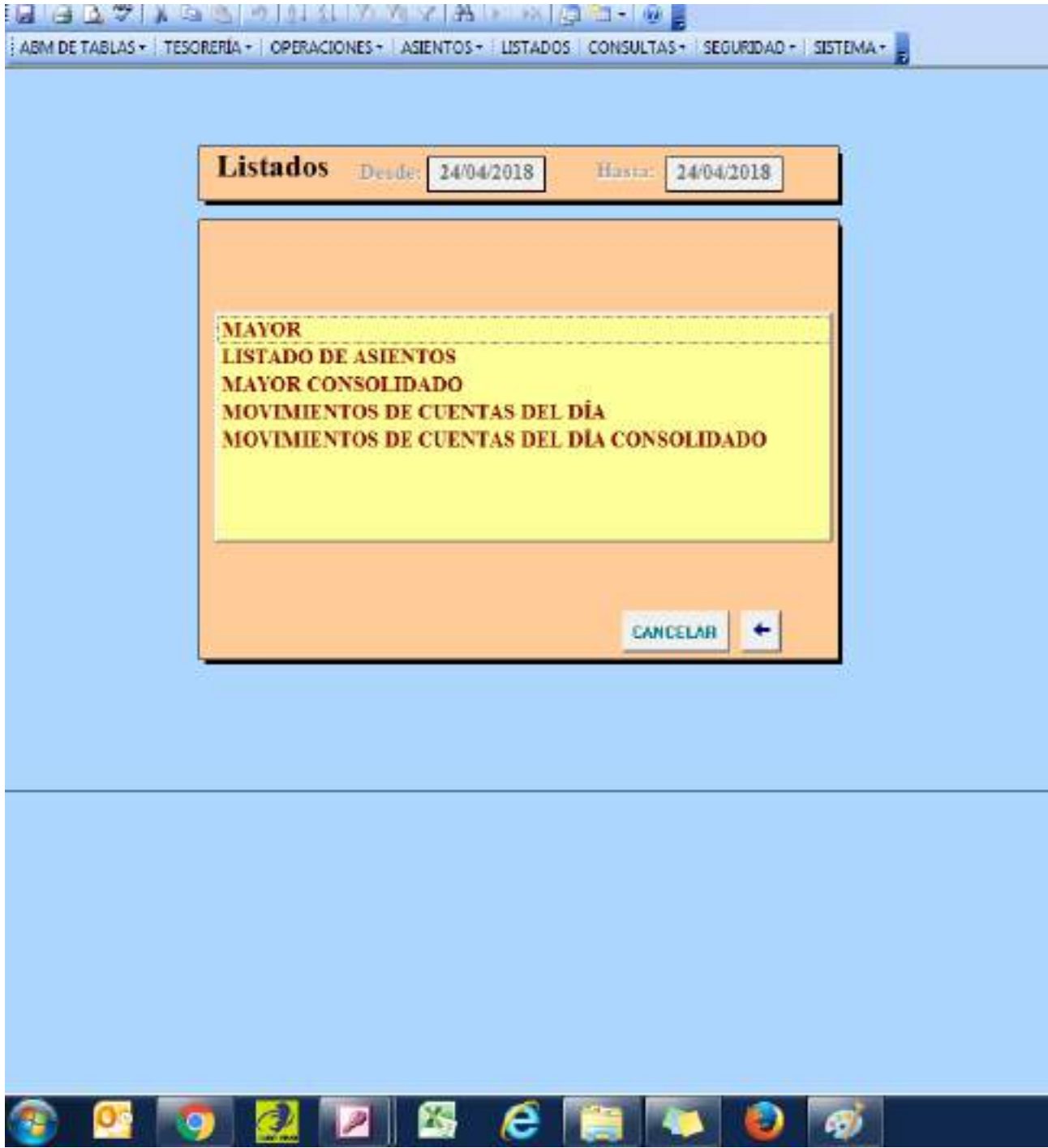


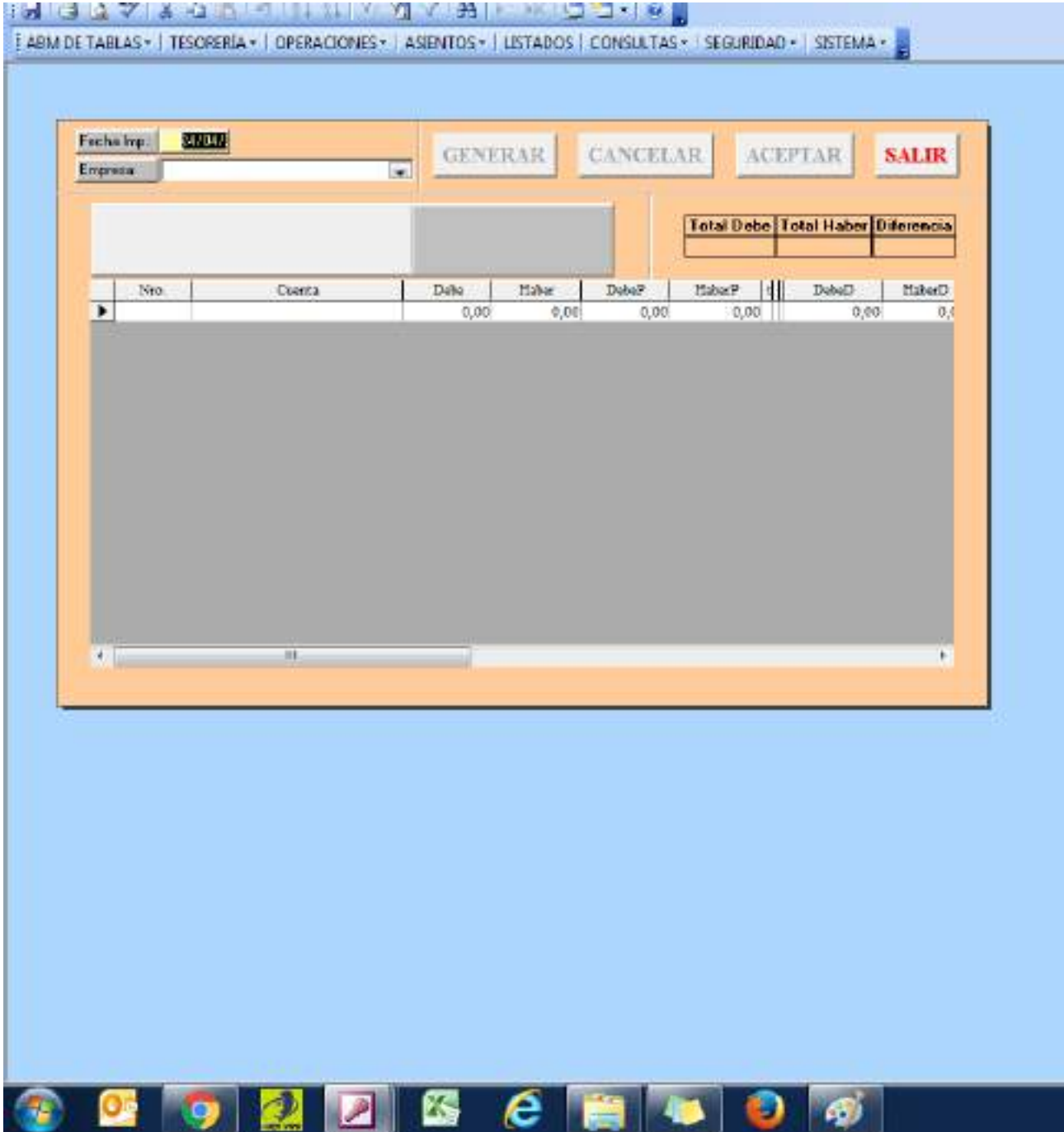
Foto Panel de la Visión de la empresa. Fuente: elaboración propia

**INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL  
LICENCIATURA EN ADMINISTRACION**



Captura Sistema de gestión de la empresa. Fuente: empresa.

**INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL  
 LICENCIATURA EN ADMINISTRACION**



Captura generador de asientos del Sistema de gestión de la empresa. Fuente: empresa.



## **INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION**

### **BIBLIOGRAFIA:**

- Bravo Carrasco, J. "Desarrollo de Sistemas de Información". Editorial Evolución, Chile 1996.
- Laudon K. Y Laudon J. "Sistemas de Información Gerencial", Pearson Educación, México 2012.

Fuentes virtuales:

- Wikipedia: Microsoft SQL Server

**INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL  
LICENCIATURA EN ADMINISTRACION**

**DOCUMENTACION RESPALDATORIA**



*Foto trabajando en la empresa. Fuente: Compañero de trabajo.*

## INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION



### AULA 2 (AULA DE POSGRADO)

TRABAJO	INTEGRANTES	HORARIO
HACIA UNA GESTIÓN DE ESTRATEGIA: VEA CENCOSUD	ARGAÑARAZ, FRANCO	16:00
	DU PLESSIS, MARÍA PAULINA	
	GUIBERT, ERNESTO	
	REYNA, EDITH MACARENA	
PLAN DE MARKETING DIGITAL PARA GRUPO SONNENFELD	VEGA, ELEONOR CAROLINA	16:20
DESARROLLO DE HABILIDADES BLANDAS EN LA LICENCIATURA DE ADMINISTRACIÓN	MEDINA DE LA FUENTE, ALEJANDRO	16:40
IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO DEL MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL	ALIAS, LUANA EVANGELINA	17:00
AGUARIBAY	HERRERA, EVA MICAELA	17:20
	DELGADO, LEILA	
	PASSINI, ROSARIO	
MEJORA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN PARA UN EFICIENTE DEVENGAMIENTO DE LOS INTERESES	PAZ POSSE, SANTIAGO	17:40
COFFEE BREAK		18:00
APLICACIÓN DE HERRAMIENTAS DE CONTROL DE GESTIÓN EN UNA EMPRESA COMERCIAL TUCUMANA	BERRONDO, TAMARA YANINA	18:20
	COSTILLA, LAURA ABIGAIL	
	AMRAN, DANIEL EDUARDO	
	URUEÑA, MARÍA JULIETA	
	VEGA, ELENA CAROLINA	
OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS EN LA ESPUMA	MORAGA AGALDE, SANTIAGO	18:40
CONTROL DE GESTIÓN: TEXTILES ASFOURA	SAIFE,	19:00
	ASFOURA, HUGO JAVIER	
	CRIMI, MARCOS	
	LOPEZ GARCIA, CELESTE	
MEJORA CONTINUA EN EL PROCESO DE LIQUIDACIÓN DE HONORARIOS MÉDICOS	MACCHI, ENRIQUE	19:20
CONSTRUCTECO S.R.L.	ALBARRACIN, MAIRA ELEONORA	19:40
	DELGADO, LUZ BELÉN	
	RIVADENEIRA, ANA GABRIELA	
	ROBLES, BELÉN DAIANA	
	ROCHA, CRISTIAN EMANUEL	
ASISTENCIA Y CAPACITACIÓN EN LA GESTIÓN DE COCINAS COMUNITARIAS EMPRENDEDORAS EN VINCULACIÓN AL MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL	MADOZZO ROMAY, MARINA	20:00
PEDIDOS YA	ARAOZ, CONSTANZA	20:20
	PAZ DUMIT, GASTON	
	CARRASCO, MARÍA PAULA	
	ESPEJO, MARÍA VIRGINIA	
PLAN DE NEGOCIO QUORE REGALOS Y SORPRESAS	LECCESE, PATRICIO	20:40
CIERRE DE EVENTO		21:00



## INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION

III Muestra Académica de Trabajos de Investigación de la Licenciatura en Administración  
Facultad de Ciencias Económicas – Universidad Nacional de Tucumán  
Instituto de Administración



### MEJORA EN EL SISTEMA DE GESTION PARA UN EFICIENTE DEVENGAMIENTO DE LOS INTERESES.

Alumno: Paz Posse Santiago E-mail: [santiagoopazposse94@gmail.com](mailto:santiagoopazposse94@gmail.com) Director: Barboza Eduardo Asignatura: Práctica Profesional

**Introducción:**

Este trabajo busca una mejora en el sistema de gestión de un grupo económico tucumano de manera de agregarle la función de poder realizar el devengamiento de los intereses de manera casi automática, con el fin de generar ahorros de tiempo, dinero y minimizar el error en el proceso ya que el empleado tendrá una intervención mínima y así poder brindar una mejor atención al cliente.

**Problema:**

El problema es que existe una deficiencia o incapacidad del sistema para dar soporte a los requerimientos de la organización y se debe principalmente a que la empresa actualmente utiliza como soporte de sus operaciones, y al proceso de toma de decisiones, en su mayor parte, el software de Microsoft Office Excel. Este software puede ser muy útil en empresas pequeñas pero debido a los grandes volúmenes de información que esta empresa maneja no es suficiente. Esta deficiencia se ve reflejada en el proceso de liquidación de los intereses financieros.

**Objetivos:**

- **Objetivo General:** Analizar y seleccionar entre las distintas alternativas posibles de solución a las incapacidades del sistema para su posterior desarrollo.
- **Objetivos Específicos:** Identificar las deficiencias del sistema – Analizar dichas deficiencias – Analizar las distintas alternativas desde un punto de vista económico, técnico y operativo.

**La Compañía:**

Es una empresa ubicada en el microcentro de San Miguel de Tucumán (se reservará el nombre y la privacidad). La misma es un grupo económico muy amplio de casi 20 años de antigüedad que tiene la representación en el nordeste argentino de una importante sociedad a nivel nacional que actúa en el mercado de capitales y financiero. A su vez la empresa realiza servicios de consultoría de negocios, administración de propiedades (locales comerciales) y una sociedad agrícola vinculada a la caña de azúcar y el cultivo de soja.

**Metodología:**

Enfoque: Cual-Quantitativo – Diseño: Investigación- Acción

**Métodos:**

Método observacional, investigación de campo.

**Técnicas:**

Entrevistas, observación directa.

**Resultados:**

**Cuadro:** Evaluación de costos

Concepto	Costo mensual	Costo Anual
Sistemas	-	45.000
Personal	-	5.000
Instalaciones	-	-
Mantenimiento	2.000/1.000	14.000
<b>Total</b>		<b>64.000</b>

**Cuadro:** Plan de desarrollo.

Actividad	Duración (días)
Diseño Lógico	10
Diseño físico	10
Programación	30
Control	7
Implementación y capacitación	7
<b>Total</b>	<b>64</b>

**Cuadro:** Análisis de factibilidad

	Alternativa N° 1	Nota	%	Not a final
<b>Factibilidad Económica:</b>	La mejora al actual sistema de gestión tiene un costo anual de \$64.000 siendo menor a los \$126.000 anuales que le cuesta a la organización seguir con el problema.	En una escala del 0 al 100 este factor tiene una nota de 90 puntos	50%	45
<b>Factibilidad Técnica:</b>	La alternativa N°1 tendrá un diseño más formal que una salida de una planilla de Excel, sin embargo no será realizado por un diseñador que puede agregarle esa elegancia necesaria.	En una escala del 0 al 100 este factor tiene una nota de 65 puntos	10%	6,5
<b>Factibilidad Operativa:</b>	Con la nueva funcionalidad el sistema tendrá una velocidad de respuesta de un 1 minuto por cada cuenta, siendo diez veces más ágil que el sistema actual. El proceso que hoy lleva a un empleado 50 horas en calcular y liquidar los intereses de todas las cuentas, con la mejora será llevado a cabo en tan solo 5 horas.	En una escala del 0 al 100 este factor tiene una nota 95 puntos	40%	38
<b>Total</b>			<b>100%</b>	<b>89,5</b>

**Conclusiones:**

Teniendo en cuenta los grandes avances tecnológicos y en los sistemas de información, las empresas que no se adaptan a dichos cambios se ven relegadas y brindan ventajas a sus competidores, es por esta razón que se analizó la posibilidad de una mejora al actual sistema de gestión y se recomendó dentro de las distintas alternativas realizarse el desarrollo de una mejora al actual sistema, agregándole la funcionalidad de poder realizar la liquidación de los intereses financieros de manera casi automática con un grado mínimo de intervención del personal. La solución permite obtener grandes ahorros en tiempo, siendo la nueva funcionalidad diez veces más ágil que el sistema actual, y en costo por \$62.000 anuales. A su vez minimiza el error en el procedimiento al haber menor participación del empleado en el mismo. De esta manera el empleado podrá destinar tiempo y concentrarlo únicamente a la función de los clientes buscando constantemente satisfacer sus necesidades.

Poster presentación Muestra Académica. Fuente: elaboración propia.



**INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL  
LICENCIATURA EN ADMINISTRACION**



Foto presentación Muestra Académica. Fuente: Elaboración propia.



## INFORME FINAL PRACTICA PROFESIONAL LICENCIATURA EN ADMINISTRACION



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUCUMÁN  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

San Miguel de Tucumán, 27 de noviembre de 2018.

Por medio de la presente, dejo constancia que **PAZ POSSE, SANTIAGO – DNI 38.246.054** participó como **EXPOSITOR** en la **IV EDICIÓN DE LA MUESTRA ACADÉMICA DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN DE LA LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN**, que tuvo lugar en la Facultad de Ciencias Económicas de la UNT, el día 15 de Noviembre del corriente año.-

Se extiende la presente a pedido del interesado y al solo efecto de ser presentado ante: **QUIEN CORRESPONDA.-**

Se sella y se firma la presente en la Ciudad de San Miguel de Tucumán, a los 27 días del mes de Noviembre del 2018.-

**ADOLFO JORGE ROSPIDE**  
DIRECTOR  
INSTITUTO DE ADMINISTRACION  
FACE - UNT

*Certificado escaneado de muestra académica.*