

1-1-2016

Análisis estratégico en los procesos de implementación de sistemas de información financiero y contable en compañía del sector textil caso : Empresa T

Ivonne Andrea Ortiz Rodríguez

Mónica Lised Nieto Cabrera

Follow this and additional works at: https://ciencia.lasalle.edu.co/contaduria_publica

Citación recomendada

Ortiz Rodríguez, I. A., & Nieto Cabrera, M. L. (2016). Análisis estratégico en los procesos de implementación de sistemas de información financiero y contable en compañía del sector textil caso : Empresa T. Retrieved from https://ciencia.lasalle.edu.co/contaduria_publica/632

This Trabajo de grado - Pregrado is brought to you for free and open access by the Facultad de Ciencias Administrativas y Contables at Ciencia Unisalle. It has been accepted for inclusion in Contaduría Pública by an authorized administrator of Ciencia Unisalle. For more information, please contact ciencia@lasalle.edu.co.



UNIVERSIDAD DE LA SALLE
Educar para Pensar, Decidir y Servir

**ANÁLISIS ESTRATÉGICO EN LOS PROCESOS DE IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS
DE INFORMACIÓN FINANCIERO Y CONTABLE EN COMPAÑÍA DEL SECTOR TEXTIL
CASO: EMPRESA T**

**IVONNE ANDREA ORTIZ RODRÍGUEZ
MONICA LISED NIETO CABRERA**

UNIVERSIDAD DE LA SALLE

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y CONTADURIA PÚBLICA
BOGOTÁ D.C
2016**



UNIVERSIDAD DE LA SALLE
Educar para Pensar, Decidir y Servir

**ANÁLISIS ESTRATÉGICO EN LOS PROCESOS DE IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS
DE INFORMACIÓN FINANCIERO Y CONTABLE EN COMPAÑÍA DEL SECTOR TEXTIL
CASO: EMPRESA T**

**IVONNE ANDREA ORTIZ RODRÍGUEZ
MONICA LISED NIETO CABRERA**

**DANIEL ALBERTO GUTIÉRREZ
TUTOR**

**UNIVERSIDAD DE LA SALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
BOGOTÁ D.C
2016**



UNIVERSIDAD DE LA SALLE
Educar para Pensar, Decidir y Servir

ANÁLISIS ESTRATÉGICO EN LOS PROCESOS DE IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN FINANCIERO Y CONTABLE EN COMPAÑÍA DEL SECTOR TEXTIL CASO: EMPRESA T

Ivonne Andrea Ortiz Rodríguez

Cód. 17101024

CONTADURÍA PÚBLICA

ivortiz24@gmail.com

301 333 8820

Monica Lised Nieto Cabrera

Cód. 17101337

CONTADURÍA PÚBLICA

monik2011_4328@hotmail.com

301 329 9150

RESUMEN

El objetivo principal de este artículo es analizar el proceso de implementación del Nuevo Sistema de información financiera y contable adoptado por una empresa perteneciente al sector textil, (la cual llamaremos empresa T debido a que la empresa solicitó la no revelación de su nombre real), con el fin de generar recomendaciones a tener en cuenta en el proceso de implementación de los sistemas de información financiero y contable para las compañías que vayan a iniciar la convergencia a un nuevo sistema. El análisis se realizó, identificando dentro de los métodos de implementación existentes la metodología usada por la compañía, posterior a ello se diseñó, y aplicó una encuesta de satisfacción a los funcionarios de los departamentos de facturación, impuestos, importaciones y finanzas de la compañía textilera, se identificaron las falencias y los aspectos positivos del proceso de implementación, entre éstas se destaca la importancia de la capacitación al personal en los procesos de convergencia hacia los nuevos sistemas de información.

PALABRAS CLAVES

Margen neto, metodología, implementación, sistemas de información, procesos de implementación

ABSTRACT

The main objective of this article is to analyze the implementation process of the new system of financial and accounting information adopted by a company belonging to the textile sector (that which is called company T because the company requested non-disclosure of its real name), in order to generate recommendations to consider in the implementation process of the systems of financial and accounting information for companies that are going to initiate the convergence to a new system. The analysis was performed; identifying within the existing methods of implementation, the methodology used by the company. A satisfaction survey to officials of the department of billing, taxes, import and finance of the textile company was designed. The flaws and positive aspects of the implementation process were identified; among them one stands out, that is the importance of training staff in the process of convergence towards the new information systems.

KEY WORDS

Net margin, methodology, implementation, information systems, implementation processes

AGRADECIMIENTOS

Queremos darle las gracias en primera medida a Dios y a nuestras familias por ayudarnos en todo el transcurso de esta gran aventura académica, A nuestro tutor Daniel Alberto Gutiérrez el cual siempre confió en nosotras, acompañando y guiando de forma intachable y sabia nuestro artículo, es de destacar que acudimos a él como tutor por su alto grado de exigencia, su gran experiencia y amplio conocimiento en las áreas financieras y contables. De igual forma deseamos agradecer a Luz Ángela Ortiz Ramírez docente licenciada y con maestría en lingüística española egresada de la universidad Distrital y del instituto Caro y cuervo. A Matthue Michael Philipe Prescott docente de inglés egresado de Teaching English as a Foreign Language y por ultimo pero no menos importante al docente de la Universidad de la Salle Nelson Andrés Molina Roa Magíster en Lingüística egresado de la universidad Nacional de Colombia.

INTRODUCCIÓN

La compañía textilera sujeta al estudio, es una empresa comercial e industrial de textiles que se encuentra entre las 100 empresas más grandes de Colombia y hace parte de los más importantes grupos textiles del país (Historia y Objetivos estratégicos Empresa T), la cual nos autorizó a usar la información, con la salvedad de no revelar su nombre. En el año 2009 la empresa empieza a ver la necesidad de realizar un cambio de sistema de información financiero y contable debido a la publicación de la ley 1314 realizada por el Congreso de la República, el objetivo de esta ley es “Por mandato de esta ley, el Estado, bajo la dirección del Presidente la República y por intermedio de las entidades a que hace referencia la presente ley, intervendrá la economía, limitando la libertad económica, para expedir normas contables, de información financiera y de aseguramiento de la información, que conformen un sistema único y homogéneo de alta calidad, comprensible y de forzosa observancia, por cuya virtud los informes contables y, en particular, los estados financieros, brinden información financiera comprensible, transparente y comparable, pertinente y confiable, útil para la toma de decisiones económicas por parte del Estado, los propietarios, funcionarios y empleados de las empresas, los inversionistas actuales o potenciales y otras partes interesadas, para mejorar la productividad, la competitividad y el desarrollo armónico de la actividad empresarial de las personas naturales y jurídicas, nacionales o extranjeras” (Congreso de la República, 2009), esta ley no establece que las empresas deban realizar el cambio de sistema de información, pero debido a los grandes cambios que exige en el manejo contable, conlleva a muchas empresas a tomar decisiones en cuanto a sistemas de información se refiere, puesto que el sistema debe tener la capacidad de producir estados financieros en ambas normas contables vigentes (Normas contables Colombianas y NIIF), generar informes (estados financieros) bajo NIIF, dentro de otros cambios que están directamente relacionados con el sistema de información financiero y contable. Estas normas no se debían aplicar en todas las compañías de manera general sino dependiendo del tipo de empresa, clasificándolas en tres grupos, según algunas características, teniendo en cuenta la misma ley.

La compañía textilera pertenece al grupo 1, a quienes les correspondía iniciar el proceso de convergencia a NIIF en el año 2014, por lo que la empresa decidió empezar el proyecto del cambio de sistema de información el mismo año en el que iba a iniciar el proyecto de NIIF.

Debido al gran impacto que sufren las compañías al realizar el proceso de convergencia hacia un nuevo sistema de información financiero y contable, nace la necesidad de analizar el proceso implementado por la empresa textilera frente a este aspecto, con el fin de aportar conocimiento para que otras compañías en su proceso de implementación sean exitosas.

En este contexto y teniendo en cuenta la trascendencia e impacto que tendrá el análisis estratégico en los procesos de implementación de sistemas de información financiero y contable en compañía del sector textil caso: empresa t, a causa de que este sector tuvo una participación del 9,2% del PIB en el año 2014 (Super Intendencia de Sociedades, 2015). Como se observa a continuación.

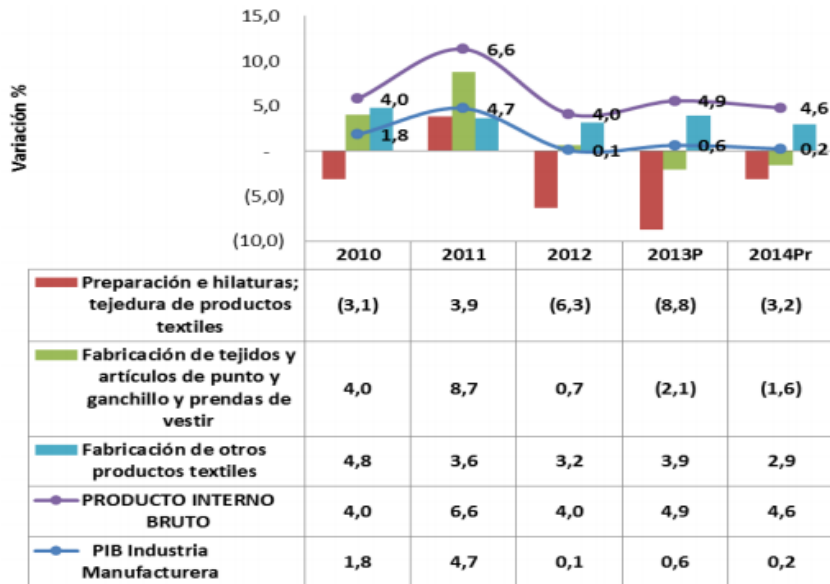
LAS COMPAÑÍAS DEL SECTOR TEXTIL COLOMBIANO

El año 1907 se apertura una de las compañías Textileras más importantes en Colombia COLTEJER que es conocida como una gran factoría textil

“Con \$1.000 oro de capital, 12 trabajadores y 10 telares, Alejandro Echavarría Isaza, su hijo Gabriel y cinco sobrinos le dieron vida, el 22 de octubre de 1907, a la Compañía Colombiana de Tejidos, Coltejer. Aunque desde el siglo XIX había fábricas de tejidos en Copacabana, Sonsón y Bello e, incluso, en Cundinamarca y Bogotá se producían buenas mantas y lanas, Coltejer llegaba con una nueva dinámica y en 1909 tenía cien telares para tejidos planos.” (Dinero, 2004)

Hacia los años 1934 las empresas con más poder en el mercado interno eran COLTEJER, FABRICATO Y TEJICOLOR (Saavedra Restrepo, 2003), también es de destacar que *“el sector textil explicó la mitad del crecimiento industrial del país entre 1930 y 1939, y 67% entre 1940 y 1945”* (Echavarría, 1984). Dicho sector ha tenido picos altos y bajos durante el transcurso de los años. En el último informe de la Superintendencia de Sociedades publicado en el año 2015 informan que a 2014 el sector textil tuvo una participación del 9,2% del PIB, de igual forma las actividades de preparación de hilaturas y tejedura de productos textiles, y de fabricación de tejidos y prendas de vestir, presentaron una variación negativa del 3,2% y 1,6% respectivamente. Contrario a esta situación, la actividad de fabricación de otros productos textiles evidenció un aumento del 2,9%. Como lo muestra la **Gráfica 1** (Super Intendencia de Sociedades, 2015)

Gráfica 1. Variación del PIB de los subsectores 2010-2014



Fuente: Dane Cálculos Grupo de Estudios Económicos y Financieros

En el informe presentado por la superintendencia de sociedades se realizó un informe microeconómico a 816 empresas en la cual su tamaño se ve reflejado en la **Gráfica No. 2**

Gráfica 2. Participación del número de empresas e ingresos según el Tamaño



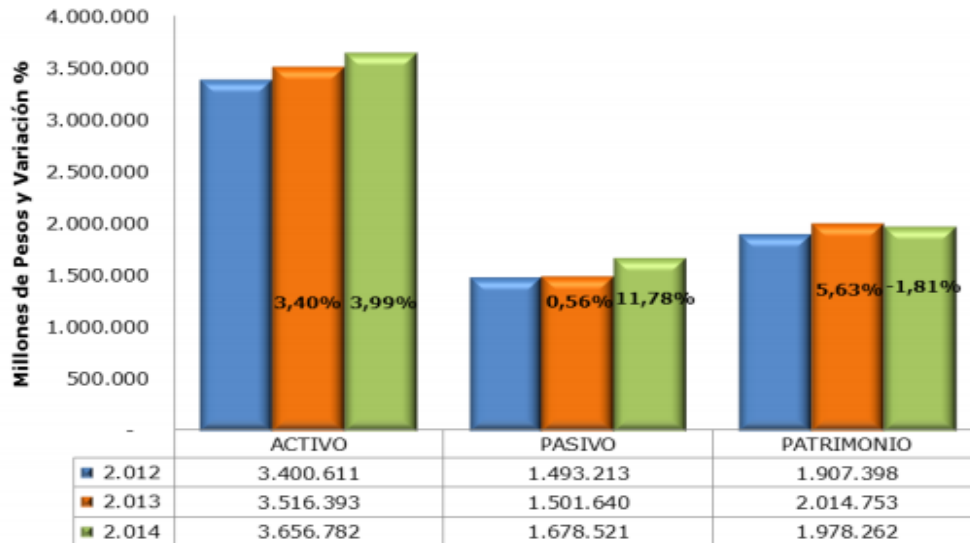
Fuente: Superintendencia de Sociedades – Cálculos Grupo de Estudios Económicos y financieros

Con un porcentaje de capital extranjero correspondiente al 14% para el caso del sector textil, 7% confecciones y 16% comercialización (Superintendencia de Sociedades, 2015).

“El subsector textil presentó, durante el año 2014, una continuación de la tendencia creciente de los activos y pasivos con una leve caída del patrimonio. El activo aumentó el 3,99%, al incrementarse en \$140.389 millones del año 2013 al

2014. En cuanto a los pasivos, se observa un aumento del 11,78% en los mismos, es decir, de \$176.881 millones en el periodo mencionado. Por su parte, el patrimonio bajó en 1,81%, al pasar de \$2 billones en 2013 a \$1,9 billones en 2014.” (Super Intendencia de Sociedades, 2015)

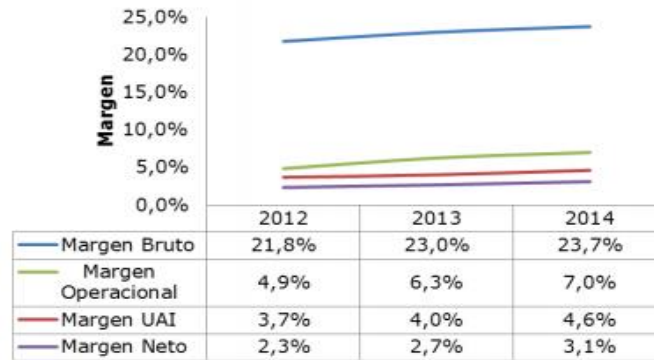
Gráfica 3. Principales cuentas del balance general



Fuente: Superintendencia de Sociedades - Cálculo Grupo de Estudios Económicos y Financieros

“Como se puede observar en la gráfica 10, existe una brecha significativa entre el margen bruto y los márgenes operacionales, antes de impuestos y neto, lo que indica que los costos de venta representan un buen porcentaje de las ventas. Adicionalmente, un margen neto positivo indica que a pesar del aumento en los costos de venta y en los gastos de administración y ventas, las ventas crecieron lo suficiente para asumir dicho aumento.” (Super Intendencia de Sociedades, 2015)

Gráfica 4. Márgenes



Fuente: Superintendencia de Sociedades – Cálculo Grupo de Estudios Económicos y financieros
Nota: Margen Bruto (Utilidad Bruta/Ingresos Operacionales); Margen UAI (Utilidad Antes de Impuestos/Ingresos Operacionales); Margen Operacional (Utilidad Operacional/Ingresos Operacionales); Margen Neto (Ganancias y Pérdidas/Ingresos Operacionales)

El sector textil es un sector de gran dinamismo en la economía colombiana y dentro de los cambios normativos actuales financieros, contables, tributarios aduaneros, entre otros, puede generar un gran impacto la implementación de sistemas de información que les permita a las compañías dar cumplimiento a los cambios normativos.

De acuerdo a lo anterior, es importante para las compañías de este sector dar a conocer las diferentes metodologías existentes para la implementación de sistemas de información financiera y contable para su posterior análisis en el caso de este artículo.

METODOLOGIAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN FINANCIERO Y CONTABLE

Antes de iniciar la descripción de los métodos de implementación, es indispensable tener clara la definición de dos conceptos, metodologías de implementación y sistemas de información financiero y contable; una metodología es una hoja de ruta que lleva la implementación hacia el éxito, el propósito de una metodología es entregar una implementación en tiempo y forma acorde a las especificaciones y al presupuesto (Rashami, 2006), un sistema de información financiero y contable consta del personal, los procedimientos, los mecanismos y los registros utilizados, para una organización, primero

para desarrollar la información contable y segundo para transmitir esta información a quienes toman decisiones (Roberts F, Bettner, Haka, & Williams, 2000).

Los sistemas de información financieros van de la mano con los métodos de implementación, las empresas que venden estos sistemas crean sus propias metodologías de implementación, a continuación se presentan las metodologías de implementación existentes descritas por (Carvajal Barraza, Paéz Tapia, Rivera Ibachaque, & Toro Zuleta, 2016) en su trabajo de investigación llamado “**Análisis de Metodologías para la Implementación de un ERP**”

Total Solution

La metodología desarrollada por la empresa Ernst & Young LLP (Carvajal Barraza, Paéz Tapia, Rivera Ibachaque, & Toro Zuleta, 2016) está compuesta de los siguientes componentes

Gráfica 5. Metodología Total Solution



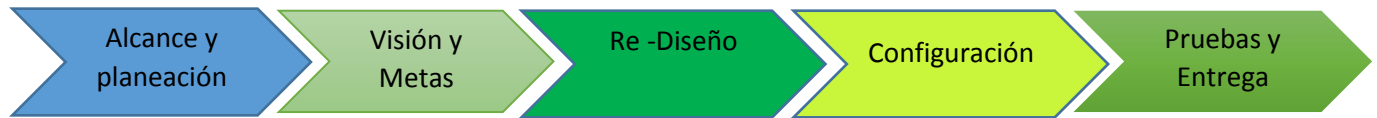
Fuente: ERP Demystified [Segunda Edición], (León, 2008)

1. Proposición de valor: Se establece el caso del negocio determinando el éxito del proceso antes de iniciarlo.
2. Verificación real: Se prevé la reacción de la compañía hacia el cambio por medio de una revisión a la organización.
3. Enfoque de alineación: Se crea un informe describiendo los beneficios del cambio al nuevo sistema de información financiero.
4. Dimensión del éxito: Se selecciona el personal idóneo que estará en la realización del proyecto.
5. Entrega de valor: Se entregan los resultados de la convergencia realizada.

Fast Track Plan

Metodología implementada por la empresa Deloitte (Carvajal Barraza, Paéz Tapia, Rivera Ibachaque, & Toro Zuleta, 2016) , compuesta por cinco fases.

Gráfica 6. Metodología Fast Track Plan



Fuente: ERP Demystified [Segunda Edición], (León, 2008)

Como su nombre lo indica esta metodología tiene como propósito agilizar el proceso sin afectar la calidad, Fast Track Plan está compuesta de cinco fases, desarrolladas en dos etapas, la primera abarca las dos fases iniciales, estableciendo el alcance, la planeación, visión y misión del proyecto y la segunda es el desarrollo del proyecto basado en las pautas determinadas en la fase número 1.

Asap

Fue desarrollada por la empresa Sap en el año 1996 llamada Accelerated SAP (Carvajal Barraza, Paéz Tapia, Rivera Ibachaque, & Toro Zuleta, 2016), específicamente para implementar el sistema SAP.

Gráfica 7. Metodología Asap



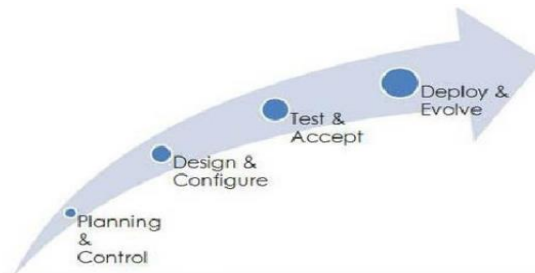
Managing Business with SAP. (Lau, 2005)

El propósito de esta metodología es agilizar los procesos, consta de varias fases: la primera fase, está el definir las características del proyecto (planeación, preparación, objetivos, alcance, definir el equipo de trabajo, entre otros), la segunda fase, es muy importante, realiza un estudio para entender los objetivo de la compañía para luego determinar los procesos necesarios y darle cumplimiento a estos objetivos, ya teniendo esto se puede dar inicio al desarrollo del proyecto y en las fases cuatro y cinco se realizan pruebas y salida en vivo.

Easy on Boarding

Metodología llamada (EOB) Easy on Boarding por la compañía de software QAD (Carvajal Barraza, Paéz Tapia, Rivera Ibachaque, & Toro Zuleta, 2016), compuesta de cuatro fases, su finalidad es poder brindar rapidez y bajo costo al momento de la implementación.

Gráfica 8. Metodología Easy on Boarding



QAD Implementation Metodology (Carvajal Barraza, Paéz Tapia, Rivera Ibachaque, & Toro Zuleta, 2016)

1. Planeación y control: Se asigna a los participantes de la implementación las respectivas funciones, estableciendo las responsabilidades de cada integrante.
2. Diseño y configuración: Se capacita a los participantes de la implementación en un ambiente de prueba.
3. Pruebas y aceptación: Se realizan las pruebas y ajustes respectivos de cada uno de los procesos de la compañía.
4. Implementación y evaluación: Se pasa de la etapa de prueba a producción y se presta soporte para cualquier contingencia sucedida en esta fase.

Open Erp

Metodología diseñada por

la compañía de software llamada Open Source Business Applications (Carvajal Barraza, Paéz Tapia, Rivera Ibachaque, & Toro Zuleta, 2016).

Gráfica 9. Metodología Open Erp



Open Erp Book (s.f.). (Carvajal Barraza, Paéz Tapia, Rivera Ibachaque, & Toro Zuleta, 2016)

1. Análisis de requerimiento y planeación: Se realiza la definición tanto de costos como de beneficios para la empresa
2. Despliegue: Se alista el ambiente de producción, configurando bases de datos e instalando en el servidor el software.
3. Entrenamiento: Se realizan dos tipos de capacitación, una con al personal de sistemas quienes serán los encargados de modificar y adaptar los módulos a las necesidades de la compañía y a los usuarios quienes realizaran las actividades diarias.
4. Soporte y mantenimiento: Se brinda al usuario el soporte necesario para el mejor funcionamiento del sistema OpenErp y se garantiza el mantenimiento necesario.

ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACIÓN EN LOS SISTEMAS DE INFORMACION FINANCIERO Y CONTABLE

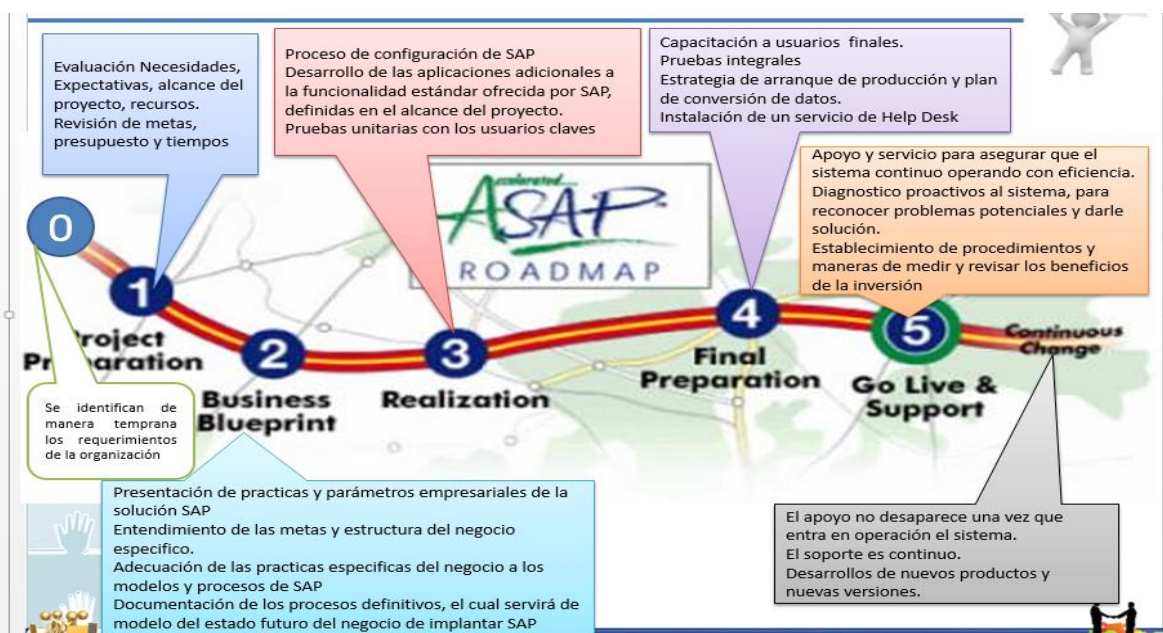
Para la implementación de los sistemas de información se han creado tres estrategias:

1. **Big Bang:** Reemplaza a los sistemas de una compañía en una sola operación, esta estrategia disminuye el tiempo en el cambio del sistema, se realiza de un día para otro, se hace el cambio en todas las áreas al tiempo. (Rashami, 2006).
2. **Step by Step:** Se implanta el software por etapas, disminuyendo la sobrecarga del sistema y el impacto para la empresa, pero aumentando el tiempo, pues no se realiza al mismo tiempo para todas las áreas de la compañía. (Rashami, 2006).
3. **Implementación Orientada a Procesos:** Desarrollando un procesos y completa su implementación, permitiendo que no se interrumpan ciclos de negocios (Vera, 2006).

ANÁLISIS DE LA METODOLOGÍA IMPLEMENTADA POR LA EMPRESA T POR MEDIO DEL PHVA (PLANEAR, HACER, VERIFICAR Y ACTUAR)

La empresa del sector textil (empresa T) optó por el Software SAP como su sistema de información financiero y contable dado que esta fue la propuesta que suplía las necesidades de la empresa de acuerdo al análisis realizado por el Gerente de Proyectos y su equipo; cabe señalar que la compañía SAP creó su propia metodología de implementación en el año 1996 llamada Asap. A continuación se muestra la planeación bajo el modelo Asap escogido por la empresa T (Informe metodología implementada en Empresa T, 2015).

Gráfica 10 Metodología Asap implementada en la Empresa



Fuente: Informe proceso de implementación Empresa T

El proceso de implementación del sistema de información financiero y contable se realizó en las siguientes cinco fases:

Fase 0 Funcional: En esta fase se preparó la organización mediante una inducción básica de lo que es SAP y los módulos adquiridos, se realizó capacitación al grupo de líderes asignados por la empresa T donde adquirieron un claro entendimiento de los requerimientos planteados al implementador. Se desarrollaron sesiones de trabajo con los líderes y validadores del proyecto con el fin de definir con total claridad las expectativas alrededor de las funcionalidades. (Informe metodología implementada en Empresa T, 2015)

Fase 1 Preparación del proyecto: al finalizar esta fase, Sap entregó a la empresa T el alcance, el plan detallado, los estándares, la matriz de procesos homologados, un mapa de aplicativos corporativa y por último los roles del equipo del proyecto. (Informe metodología implementada en Empresa T, 2015)

Fase 2 Modelo de negocio: en esta fase se realizó la revisión de los objetivos del proyecto y del plan detallado, se analizaron los procesos de Negocio y se desarrollaron los requerimientos adicionales no incluidos en el alcance. (Informe metodología implementada en Empresa T, 2015)

Fase 3 Realización: Inicialmente se realizó la configuración base (100% de los datos maestros y 80% de los procesos de negocios), luego se llevó a cabo la configuración final.

Los procesos de negocios se configuraron de manera paralela con el desarrollo de reportes, procedimientos de usuario, escenarios de prueba y perfiles de seguridad. En esta fase los usuarios empezaron a definir los procedimientos y a tomar el entrenamiento, (Presentó complicaciones de capacitación), también se terminó la documentación de los usuarios y el material de entrenamiento. (Informe metodología implementada en Empresa T, 2015)

Fase 4 Preparación final: se entrenó a los usuarios finales y se hizo la afinación final tanto de los datos como del sistema en el ambiente de producción, se realizaron las pruebas de procedimientos, de los programas de conversión, de interfaz y las pruebas de aceptación final de los usuarios.

En esta fase también se desarrolló una estrategia Go-Live (salida en productivo), donde se identificó la estrategia de conversión de datos, procesos iniciales de auditoría y una estructura de soporte del grupo del proyecto, el paso final fue obtener la aprobación de la empresa T para salir en vivo oficialmente. (Informe metodología implementada en Empresa T, 2015)

Fase 5 Salida en productivo (Go-Live): Se realizó la transición del ambiente de pruebas a una operación productiva en vivo, se conformó una organización de soporte para los usuarios, la empresa T recibió los soportes de la salida a producción, un informe de cierre de pendientes y un acta del cierre del proyecto. (Informe metodología implementada en Empresa T, 2015)

Cada una de las fases anteriores presentó algunas dificultades:

- Se observan problemas de capacitación debido a que fue realizada a los jefes de cada área y éstos a su vez entrenaron a los integrantes de su equipo con el fin de asegurar que la información no se perdiera en el caso de que exista rotación de personal. Sin embargo, el líder asignado por la empresa T, quien recibió la capacitación general de todas las áreas y el cual estuvo en todo el proceso de implementación renunció, como resultado las personas que él debía capacitar sólo recibieron una de las capacitaciones programadas.
- No se realizó la totalidad de las pruebas para cada uno de los módulos adquiridos antes de la salida en vivo, según la documentación presentada por la empresa, como ejemplo se observó que la información para realizar los pagos a proveedores no se ingresó correctamente al nuevo sistema de información, generando retrasos en pagos e incomodidad por parte de los proveedores;
- El nuevo sistema de información tuvo una baja aceptación por parte del personal antiguo de la empresa T (el 70% de los empleados se encuentran en los siguientes rangos de edades (45 y 65 años)), (Informe recursos humanos, rango de edades empleados, 2016) y debido a esto, estaban adaptados al sistema de información anterior y no tuvieron la disposición y actitud para aprender este nuevo sistema, sin contar que los jefes de estas áreas se encuentran dentro de este mismo rango, lo cual dificultó en gran manera la capacitación a sus subordinados.

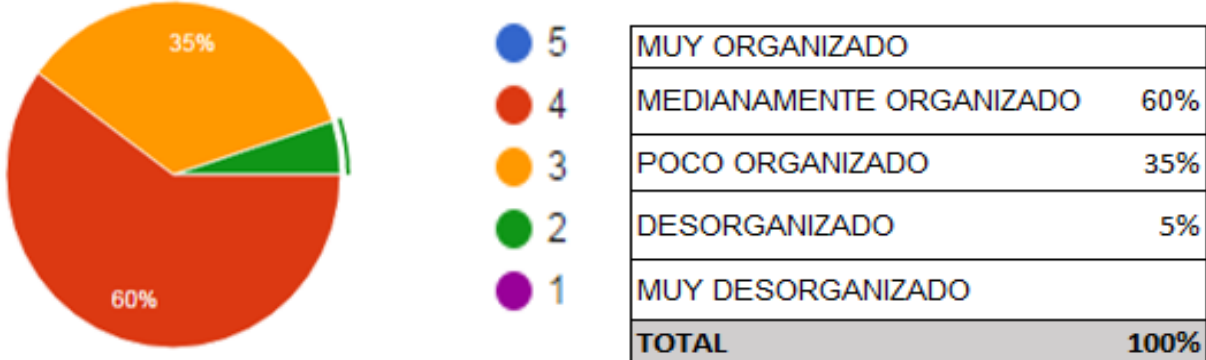
RANGO DE EDADES EMPLEADOS AÑO 2016			
RANGO EDADES	Genero	Total	%
RANGO DE 19 A 23	F	167	
	M	533	
Total RANGO DE 19 A 23		700	15%
RANGO DE 24 A 44	F	243	
	M	490	
Total RANGO DE 24 A 44		733	16%
RANGO DE 45 A 65	F	955	
	M	2.311	
Total RANGO DE 45 A 65		3.266	70%
Total general		4.699	100%

Fuente: (Informe recursos humanos, rango de edades empleados, 2016)

Con el fin de tener una mayor claridad con respecto a las dificultades que se tuvieron en la implementación del nuevo sistema de información financiera y contable, se realizó una encuesta (Encuesta de satisfacción en el cambio de sistema de información financiero y contable en la Empresa T, 2016), en las áreas de facturación, impuestos, importación, y financiera, en ella se establecieron diez preguntas que nos muestran las fortalezas y debilidades del proceso de implementación del nuevo sistema de información financiera y contable, se identificaron los tres grandes aspectos con mayor relevancia que afectan directamente el normal desarrollo de las áreas anteriormente nombradas, a continuación se detallará y analizará.

En el primer aspecto a destacar, se buscó conocer la percepción de los usuarios finales frente a la ejecución del plan de implementación del sistema de información en la empresa T, con el fin de identificar los aspectos positivos y negativos que se generaron con este proyecto los resultados muestran:

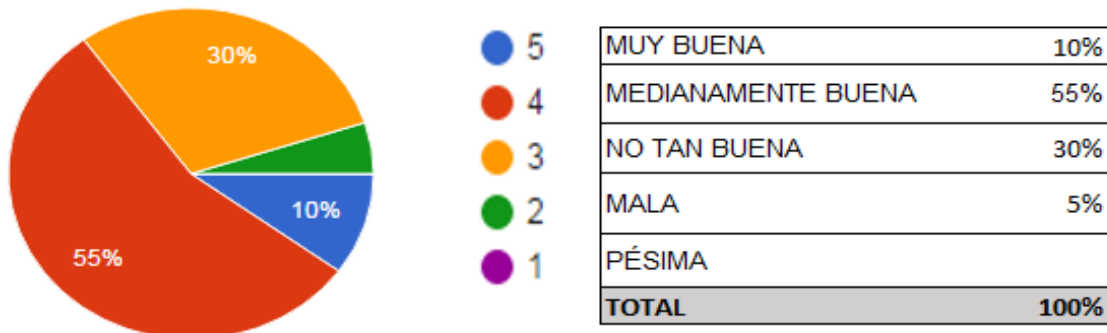
Gráfica 11 Resultados pregunta 1: ¿Qué tan organizado fue la ejecución del plan de implementación del sistema de información financiero y contable?



Fuente: Encuesta de satisfacción empresa T

Donde la perspectiva del 60% de los usuarios finales considera que la ejecución fue medianamente organizada, y vemos que se complementa con las respuestas de la pregunta número 3, la cual buscaba conocer la percepción de los usuarios frente a la aptitud de los asesores que estuvieron a cargo de la implementación del sistema de información en la empresa T, donde el 55% de los usuarios creen que los asesores eran aptos y el 10% los consideraban muy aptos.

Gráfica 12 resultados pregunta 3: ¿Cómo fue la aptitud de los asesores que estuvieron a cargo de la implementación del sistema de información financiero y contable?

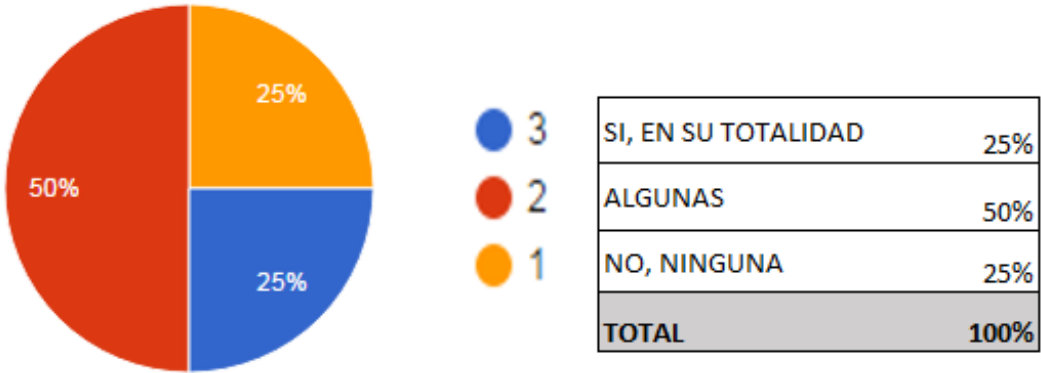


Fuente: Encuesta de satisfacción empresa T

Aun sabiendo que los asesores estaban bien capacitados y el plan de ejecución estaba organizado, el 60% de los usuarios finales consideran que están entre pésimamente a medianamente capacitados, por causa del retiro del empleado encargado por parte de la empresa T de capacitar a los demás colaboradores, se dio aproximadamente dos meses después de haber recibido el 100% de su capacitación, la empresa T no previó dándole capacitación a más de una persona.

En cuanto a la percepción del usuario final sobre las pruebas realizadas previamente para la salida en vivo, el 25% de los colaboradores afirman que el 100% de sus funciones fueron probadas, el 50% afirma que solo algunas de sus funciones fueron probadas y el 25% restante informa que no se realizó prueba alguna, aunque en el plan de ejecución se contempló hacer pruebas de todos los procesos antes de la salida en vivo, los resultados demuestran que no se ejecutó acorde a lo planeado.

Gráfica 13 resultados pregunta 10: ¿De los procesos que usted tiene a cargo, se realizaron las pruebas necesarias antes de la salida en vivo del nuevo sistema de información financiero y contable?



Fuente: Encuesta de satisfacción empresa T

Como resultados adicionales de la encuesta se encontró que la percepción de los usuarios frente a la actitud de los asesores está entre muy buena y medianamente buena con un porcentaje del 55% y el restante entre no tan buena y mala. De igual forma el 70% de los usuarios sintieron gran traumatismo con el cambio del sistema de información. Sin embargo el 90% de los usuarios se sienten entre bien y medianamente bien a la fecha con el nuevo sistema de información.

Para resaltar el 60% de los usuarios dicen que la información que arroja el nuevo sistema de información es igual de útil y confiable con respecto al sistema anterior, así mismo el 40% dice que su trabajo no se simplificó, ni empeoró, a diferencia del 35% que afirma que su trabajo ahora es más dispendioso de realizar, por último, el 65% de los usuarios afirman que el soporte prestado por los asesores de la empresa que implementó el sistema, es medianamente buena.

RESULTADOS

Con base en el análisis realizado en este artículo se llega a las siguientes conclusiones:

Los colaboradores expresaron una inconformidad del 60% con respecto a la capacitación recibida (Encuesta de satisfacción en el cambio de sistema de información financiero y contable en la Empresa T, 2016), con esto se concluye que la estrategia de capacitación escogida por la gerencia de la empresa T, no fue la más apropiada puesto que esta consistía en capacitar a los jefes de área para que ellos se encargasen de capacitar a su equipo de trabajo por ende no involucró a la parte operativa. Los colaboradores operativos declararon que los jefes no conocen en su totalidad la parte operativa de los procesos que se realizan en cada una de sus áreas. Esto se puede evitar ampliando el rango del personal a capacitar, donde no sean solo los jefes de área sino también el personal operativo, de igual forma se podrían dar incentivos a los colaboradores encargados de capacitar al resto de personal y a los líderes de los proyectos, con el fin de asegurar su estadía en la compañía mientras se cierra el proceso de implementación.

Las pruebas son una parte fundamental para el éxito de la salida en vivo en el proceso de convergencia de los sistemas de información financiera y contable, la finalidad de estas pruebas es garantizar la menor cantidad de errores posibles dentro de la puesta en marcha, estos se pueden reflejar en sanciones monetarias, pérdida de credibilidad frente a los proveedores, exceso de gastos y costos, los anteriores son algunos ejemplos que nos permiten entender que se debe tener la seguridad de que todas y cada una de ellas fueron realizadas. Una de las maneras en las que se puede tener mayor control de esto es efectuar una salida en vivo por módulos usando la estrategia step by step en vez de la usada, la cual fue big bang y de esta manera no se satura ni el sistema ni a el área encargada de asistir los requerimientos producidos a causa del cambio del sistema de información financiero y contable.

Una de las razones del traumatismo sentido por los empleados frente al proceso de implementación es la edad de ellos, los cuales no mantuvieron una constante capacitación a lo largo de su vida laboral, por lo cual se observa una relación directa entre la edad y la habilidad por adaptarse a los cambios tecnológicos causando traumas y dificultades en el proceso de implementación.

Se destaca el trabajo entregado por la empresa Sap, dado que su labor de soporte a la empresa T después de la salida en vivo del sistema de información financiero y contable

fue de gran ayuda para la solución de los errores que se presentaron en la trayectoria de la implementación, Sap ha estado dispuesta a crear nuevos desarrollos diseñados por profesionales de alta calidad que han logrado aumentar la productividad de la empresa T y por último destacar el esfuerzo de los colaboradores de la empresa T por sacar esta convergencia adelante; sin embargo, esto generó sobrecostos en el proceso de implementación como lo mencionan los directivos de la compañía.

Bibliografía

(2004). *REVISTA DINERO*.

Arreglo de límites entre la república de Colombia y la republica de los estados unidos de Brasil, 24 (Ministerio de Relaciones exteriores 24 de Abril de 1907).

Cadetes, E. (2016). *Escuela Militar de Cadetes*. Recuperado el 25 de Junio de 2016, de Escuela Militar de Cadetes: <http://www.esmic.edu.co/esmic/index.php/quienes-somos/nuestra-historia.html>

Carvajal Barraza, M. J., Paéz Tapia, A., Rivera Ibachaque, Y., & Toro Zuleta, D. (2016). *Metodologías de Implantación de un ERP Sistemas de Información II*. Coquimbo.

Chaves, O. (1996). *Contabilidad, Predente y Futuro*. Buenos Aires: Ediciones Macchi.

Congreso de la Republica. (13 de Julio de 2009). Ley 1314. *Ley 1314*. Bogotá, D.C, Colombia. Recuperado el 23 de 06 de 2016, de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=36833>

Crespo, J. I. (20 de Mayo de 2007). El pánico de 1907. *El pais*.

Dinero, R. (9 de Septiembre de 2004). Coltejer. 'El primer nombre en textiles'. *Revista Dinero*.

Echavarria, J. J. (Marzo de 1984). *Los factores determinantes de la industrialización colombiana entre 1920 y 1950*. Recuperado el 25 de Junio de 2016, de <http://hdl.handle.net/11445/2513>

(2016). *Encuesta de satisfacción en el cambio de sistema de información financiero y contable en la Empresa T*. Bogotá.

(s.f.). *Historia y Objetivos estrategicos Empresa T*. Bogotá.

(2015). *Informe metodologia implementada en Empresa T*. Bogotá.

(2016). *Informe recursos humanos, rango de edades empleados*.

Lau, L. (2005). *Managing Business with SAP: Planning, Implementation and Evaluation*. Estados Unidos: Idea Group Publishing.

Laudon, K. (1996). *Administracion de los Sistemas de Informacion*. México: Ediciones Prentice Hall Hispanoamericana SA.

León, A. (2008). *ERP Demystified (Segunda Edición)*. NuevaDeli: Tata McGraw-Hill. Recuperado el 25 de Junio de 2016

Rashami, A. (2006). *The complete reference*. Firewall Media.

Roberts F, M., Bettner, M., Haka, S., & Williams, J. (2000). *Contabilidad: La base para decisiones gerenciales*. Mcgraw - Hill.

Saavedra Restrepo, M. C. (2003). *Empresas y empresarios: el caso de la produccion textil en Antioquia (1900-1930)*. Bogotá: Norma.

Super Intendencia de Sociedades. (Agosto de 2015). *Desempeño del sector Textil- Confeccion 2012 - 2014 Informe*. Recuperado el 23 de Junio de 2016, de Delegatura de Asuntos Económicos y Contables:

<http://www.supersociedades.gov.co/noticias/Documents/2015/Septiembre/EE1-%20Sector%20Textil-%202015%20VIII%2014.pdf>

Survival Digital. (15 de Abril de 2016). *El gran Terremoto de San Francisco de 1906*. Recuperado el 25 de Junio de 2016, de El gran Terremoto de San Francisco de 1906:

<http://www.survivaldigital.com/noticia/141/acontecimientos-historicos/el-gran-terremoto-de-san-francisco-de-1906.html>

Vera, A. B. (2006). *Implementación de Sistemas ERP, su impacto en la gestión de la empresa e integración con otras TIC*.