

Artículos

Investigación

MÁS ALLÁ DE LO TÉCNICO EN LA POST- IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN TRANSACCIONAL ADMINISTRATIVO.

Ydiana Torres Marín

Magister en Gerencia Empresarial.
Licenciada en Contaduría Pública.
Venezuela.

E-mail: asesoriasvirtuales@gmail.com

Laura Ysabel Sarabia

Doctora en Ciencias Económicas y Administrativas. Magister en Ingeniería Industrial mención Gerencia. Ingeniero en Informática. Docente adscrito al Departamento de Técnicas Cuantitativas del Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Barquisimeto, Venezuela.
<https://orcid.org/0000-0003-2735-3773>
E-mail: lsarabia@ucla.edu.ve

RESUMEN

El propósito de este estudio es presentar los cambios ocurridos en las pequeñas empresas superiores del sector comercio en el Estado Lara, en cuanto a: comunicación, eficiencia, capacidades directivas, identidad, reconocimientos e incentivos y contribución personal, luego de la implantación del software. Enfocada en analizar los aspectos organizacionales antes mencionados, previos a la implantación y en la postimplantación, indagar sobre las apreciaciones de los líderes responsables, sobre las características del software. Enmarcada dentro de un diseño no experimental, transeccional y descriptivo, alineado a un estudio de campo. La población fue representada por 30 pequeñas empresas superiores, con ocupación de 5 a 20 personas y a través de los líderes encargados de proyectos, se recogieron sus opiniones por medio de un cuestionario mixto. En cuanto a la comunicación, los líderes de proyectos indicaron que mejoró el sistema de comunicación de las empresas, para la eficiencia, hubo una optimización, se observó en las capacidades directivas, delegación de responsabilidades para el mantenimiento del sistema, para la identidad, cambios menores, en objetivos, metas y políticas de la organización y por último, las contribuciones personales junto a los reconocimientos e incentivos, que estuvieron presentes pero con poca envergadura.

Palabras clave: aspectos organizacionales, postimplantación del sistema de información administrativo, pequeñas empresas superiores

Recibido: 05-08-2018

Aceptado: 01-09-2018

**BEYOND THE TECHNICAL
POSTIMPLANTATION OF ADMINISTRATIVE
SETTLEMENT SYSTEM INFORMATION**

Ydiana Torres Marín

Master in Business Management.

Licensed in Public Accounting.

Barquisimeto, Venezuela.

E-mail: asesoriasvirtuales@gmail.com

Laura Ysabel Sarabia

Doctor in Economic and Administrative Sciences. Master in Industrial Engineering, Management. Informatics Engineer.

Professor assigned to the Department of Quantitative Techniques of the Deanship of Economic and Business Sciences of the Centroccidental University Lisandro Alvarado.

Barquisimeto, Venezuela.

<https://orcid.org/0000-0003-2735-3773>

E-mail: lsarabia@ucla.edu.ve

ABSTRACT

The purpose of this study is to present the changes in the upper small firms in the trade sector, in terms of communication, efficiency, management skills, identity, recognition and incentives and personal contribution, after the implementation of a management system in Lara State. Focused on the above analysis, pre-implantation and organizational aspects in postimplantation investigate the findings of the leaders responsible for the software features. I framed within a non-experimental, descriptive design transactional and aligned to a field study. The population was represented by 30 small companies higher, with occupation of 5-20 people and leaders through project managers, their opinions were collected by a data collection instrument. As for communication, project leaders indicated that improved communication system companies, for efficiency, there was an optimization, was observed in managerial skills, delegation of responsibility for maintenance of the system for identity changes minors, goals, objectives and policies of the organization and finally, personal contributions with the awards and incentives that were present but little importance.

Keywords: *organizational, administrative postimplantation system, small businesses information above*

1. INTRODUCCION

El presente artículo nace del interés que los implantadores de sistemas de información tienen sobre las incidencias que surgen en las organizaciones más allá de los aspectos técnicos en sus clientes o usuarios, específicamente cómo ha sido la experiencia de las empresas del sector comercio (sector económico), por ser las más frecuentes, que hayan implantado un sistema de información transaccional del área administrativa y sus incidencias en elementos organizacionales, como la comunicación, la eficiencia, capacidades directivas, identidad, reconocimientos e incentivos y las contribuciones personales, en la postimplantación del sistema, lo cual permitirá generar un punto de referencia, para aquellas empresas que tienen la necesidad de mejorar o automatizar sus procesos operativos a través de un sistema administrativo informatizado.

Por otra parte, contribuye al fortalecimiento de las necesidades internas de la organización, la satisfacción de los clientes, los procesos, productos y servicios, los cuales, deben permanecer en constante evaluación, por si requieren algún cambio originado del entorno organizacional. Asimismo lo ratifica, Robbins y Coulter (2010), si no fuera por el cambio, el trabajo de un gerente sería relativamente sencillo, la planeación sería simple, el problema de un diseño organizacional eficaz estaría resuelto, la toma de decisiones sería drásticamente racionalizada. De todo esto se desprende que, los factores externos e internos generan la necesidad de cambiar.

En este sentido se plantean un objetivo general, enfocado en describir los cambios ocurridos en las organización en cuanto a comunicación, eficiencia, capacidades directivas, identidad, reconocimientos e incentivos y contribución personal, en las 30 pequeñas empresas superiores del sector comercio seleccionadas, luego de la implantación del software administrativo en el Estado Lara; el cual será logrado a través de los siguientes objetivos específicos: un primer objetivo que consiste en describir los aspectos organizacionales antes mencionados previos a la implantación del sistema, según la visión de los líderes del proyecto. Para posteriormente, indagar sobre las apreciaciones de los líderes de implantación de las empresas del sector sobre las características generales (aspectos técnicos) del sistema administrativo y finalmente analizar los mismos aspectos organizacionales en la postimplantación del sistema según la visión de los líderes del proyecto.

Asimismo, se mencionan en este escrito las bases teóricas que fundamentan la investigación, la metodología con su respectivo procedimiento, el instrumento utilizado, posteriormente se presentan y analizan los resultados, de acuerdo a la información recabada, procesando de acuerdo a la consistencia de las variables,

interrogantes y objetivos planteados que permitieron reflejar las conclusiones.

2. ELEMENTOS CONSIDERADOS EN EL ESTUDIO

2.1. Investigaciones Previas

López (2006) realizó un trabajo de investigación, dividido en dos fases, una de tipo documental y la otra, un trabajo de campo, el cual consistió en analizar el problema de la competitividad inspirada en la innovación, determinando la especificidad regional cultural de la pequeña y mediana industria manufacturera tachirense, adicionalmente estudiar, a partir de los gerentes, desde la perspectiva actitudinal, para explicitar fenomenológicamente la problemática planteada, en las pequeñas y medianas empresas del Estado Táchira, perteneciente a la industria manufacturera. Resaltando en sus resultados que no existe una cultura para la innovación.

El liderazgo, los modelos de negocios, las capacidades y las tecnologías son administrados por sus gerentes bajo las perspectivas de viejas orientaciones paradigmáticas que hacen que impacten negativamente en su gestión empresarial, en un mundo globalizado; que el problema fundamental de la competitividad inspirada en la innovación por parte de los gerentes, son las grandes debilidades de tipo cognoscitivo, aunada a una deficiente comunicación de la identidad. Se recomienda un cambio de actitud en las posturas asumidas por parte de los gerente en la disposición de cómo gestionan sus empresas para enfrentar los retos y manejar la complejidad que ameritan estos tiempos postmodernos.

Guzzeta (2008), en su trabajo de investigación basado en diseñar un modelo teórico para la determinación del impacto tecnológico sobre la cultura organizacional de las pymes manufactureras de Barquisimeto, concluye en su análisis que para los empresarios los aspectos de innovación y desarrollo tecnológico se limitan a la adaptación, el uso de tecnología de segunda mano, la compra de maquinaria y equipos. Lo que le hace inferir que el gran problema de las pequeñas y medianas empresas se centra en la cultura organizacional y gerencial de sus gerentes. Escasez de mano de obra calificada, dificultad para acceder a la información y al conocimiento, dificultad para acceder al crédito financiero y por último la falta de proveedores de calidad en la región. Es de notar claramente, cómo existe una aproximación sobre el impacto de las tecnologías de información en la cultura organizacional de las pymes barquisimetanas, y su relación con el trabajo de investigación propuesto en el texto.

Velázquez (2011), en su trabajo de grado que fue titulado: "Estudio del alcance de la implantación de tecnologías de información, cómo apoyo al mejoramiento de los procesos, en las pequeñas y medianas empresas del sector manufacturero en Bogotá". El autor

explicó, cómo es el impacto de la tecnología de información en los procesos y en la cultura organizacional, lo cual expresó que uno de los principales objetivos que persigue la tecnología de información en las empresas es el apoyo a la integración de los procesos con el fin de contar con la misma información a lo largo de todas las áreas.

2.2. Aspectos relacionados con las organizaciones (comunicación, eficiencia, capacidades directivas, identidad, reconocimientos e incentivos y contribución personal)

Todas las organizaciones perciben e interpretan de manera conveniente el contexto ambiental; lo cual significa, que un mismo entorno puede ser interpretado o percibido de forma diferente por dos o más organizaciones, más aun el medioambiente específico que tiene un efecto sobre las metas y valores, la estructura, la tecnología, las relaciones humanas y los procesos administrativos, del mismo modo las percepciones y las creencias de los miembros internos que son igualmente importantes (Kast y Rosenzweig, 1988).

En este estudio se abordaron algunos aspectos que se presentan en forma permanente en la dinámica de las organizaciones, como son: comunicación, eficiencia, capacidades directivas, identidad, reconocimientos e incentivos y contribución personal, en los cuales, según Newstrom (2007), cada organización incluye un sistema de comportamiento, que de alguna manera contribuye a la identificación y manipulación de variables que afectan los resultados de las organizaciones.

Cada uno de los aspectos mencionados en el párrafo anterior, están permanentemente presentes en las actividades cotidianas de las organizaciones, es por ello, que fueron seleccionados, ya que son importantes para el buen desenvolvimiento en todas las áreas y niveles de la organización.

Las organizaciones son subsistemas de un suprasistema más amplio llamado el medio ambiente. Tienen límites que son identificables pero permeables que lo separan de su medio. Del mismo modo, reciben insumos a través de sus límites, los transforman y entregan productos (Kast y Rosenzweig, 1988). Es por ello que se procede a analizar cómo es el enfoque sistémico, y cómo se ve relacionado con los aspectos organizacionales y los sistemas de información.

En este estudio se abordarán algunos constructos involucrados con aspectos organizacionales que se presentan en forma permanente en esa dinámica y que se distribuyen en los diferentes subsistemas de la organización reflejados en el comportamiento organizacional como producto de la cultura que la caracteriza como la comunicación, la eficiencia, la identidad, capacidades directivas, contribución personal y reconocimientos e incentivos. (Newstrom, 1992).

A continuación se presenta una breve definición de los aspectos organizacionales descritos antes y posterior al proceso de implantación de un sistema de información administrativo.

2.2.1. Comunicación.

Para González (2006), las organizaciones son sistemas socio técnicos, donde las relaciones humanas juegan un papel muy importante con los procesos de: planificación, organización, dirección, control, y para la toma de decisiones. Es por ello, que la comunicación es la base de las relaciones humanas y está completamente relacionada con el proceso de toma de decisiones. Es decir, constituye las herramientas necesarias para establecer los lazos de intercambio de información, para cada uno de los miembros que integran la organización.

Eficiencia.

En esta investigación se utiliza la definición de eficiencia de, Álvarez (2001), la cual es producto de la fusión de una serie de premisas que el autor considera prioritaria para el logro de la eficiencia, y se listan a continuación:

- Los recursos de una empresa deben estar dirigido al logro de los objetivos.
- La mejora de la calidad y utilización de menores recursos para su logro, se relacionan con el cumplimiento de los objetivos.
- Para lograr eficiencia, los objetivos deben plantearse como alcanzables.
- La meta para lograr los objetivos, además de alcanzables deben lograrse en el menor tiempo posible.
- Cada elemento que se introduce al sistema de funcionamiento de la empresa, debe tener una preparación óptima para cumplir niveles de exigencias mínimos
- La eficiencia será reconocida, tanto por sus miembros como por otras empresas.
- Los líderes de la organización deben generar conductas para llevar a cabo las actividades en forma óptimas por parte de sus seguidores.

Con respecto a esta última premisa expresada por Álvarez, nos adentramos a definir un elemento fundamental para lograr la eficiencia en la organización, como es lo son las capacidades directivas.

2.2.2. Capacidades directivas.

Las habilidades de los directivos o gerentes, viene representada por la capacidad y el conocimiento que tengan, para el desenvolvimiento organizacional y consisten en grupos identificables de acciones que los individuos llevan a cabo y que conducen a ciertos resultados (Whetten y Cameron, 2005).

2.2.3. La identidad organizacional.

Diamond (1993) define identidad organizacional como la base inconsciente de la cultura de una organizacional, conformando totalidad de los patrones repetitivos del comportamiento individual y de relaciones interpersonales, que todos juntos como uno, reflejan el significado no reconocido de la vida organizacional. Agrega el autor, que la identidad organizacional difiere de la cultura organizacional por el papel importante del fenómeno de transferencia. La naturaleza de las conexiones o desconexiones emocionales es el equilibrio de la vida organizacional y la esencia de la identidad organizacional. Lo central de esta subestructura emocional es especialmente crucial cuando hay una demanda de cambio y desarrollo organizacional. El cambio depende de la buena voluntad de los miembros de la organización para asumir la responsabilidad por sus acciones y para abandonar el status quo.

Uno de los elementos que mayor incidencia tiene en la identidad es la proporción de esfuerzo que imprime los miembros en el logro de los objetivos, en este sentido se definirá a continuación el aspecto organizacional: la contribución personal.

La contribución personal.

El elemento referido a la contribución personal, es considerado como el aporte individual que se le imprime a un trabajo en equipo como miembro de un sistema que busca el logro del objetivo el cual implica que cada integrante tenga claramente definida su posición y sus roles. Evitando la duplicidad pero fomentando la polivalencia. (Chiavenato, 2009)

Para los efectos de la investigación se considera el elemento de contribución individual como parte de un engranaje del trabajo en equipo, considerando lo expuesto por Soto (2001), que indica que cuando se es parte de un equipo la contribución individual ocurre de manera natural bajo el consciente que tenemos un papel específico, pero sabiendo también que no se es isla sino archipiélago. Por esa misma razón, cada miembro del equipo no puede obrar de manera independiente.

2.2.4. Los reconocimientos e incentivos.

El reconocimiento está estrechamente relacionado con el aspecto anteriormente definido, en el sentido que la recompensa al desempeño individual va ligado al logro de objetivos colectivos y debe estar materializado y evidenciado. Amorós (2007). El autor indica que una organización que valora a sus empleados, la manera en que trabajan, y que demuestra esta valoración, está confirmando su confianza en ellos. La confianza y el respeto mutuo son muy importantes, esto producto que la recompensa y los incentivos contribuyen a la implantación de las estrategias porque dan forma a la conducta de las personas y del grupo. Los planes de recompensas, bien diseñados, son congruentes con los objetivos y la

estructura de la organización. Motivan a los empleados para que dirijan su desempeño hacia las metas de la organización.

2.3. Implantación de sistemas de información .

La implantación de sistemas de información, representa la forma de cómo las organizaciones y los proveedores de sistemas de información, llevan a cabo el proceso de inclusión del sistema, que de alguna manera generará cambios en las organizaciones positivos o negativos, que dependerán de factores determinantes cómo por ejemplo, la cultura organizacional.

Asimismo lo ratifica Moreno y Botana (2008), indicando que la implantación de un sistema de información es el proceso que tiene como fin último que un sistema se haya insertado en la organización, que interactúe adecuadamente con el resto de las acciones que se ejecutan, sobre todo con las personas que lo utilizan, y por último, que funcione sin causarle problemas al resto de la organización.

Para Martínez (2012), la instalación de un sistema de gestión en cualquier empresa constituye un reto para sus integrantes, en todos los ámbitos de la estructura organizacional. Explica que el sistema comprende introducir y aceptar una serie de cambios, que implican ejecutar actividades y adoptar nuevos comportamientos. Indicando que todo esto obliga a la organización a enfrentar cambios culturales y retos gerenciales, diseñar planes de comunicación y, por último, promover la participación de la gente que toma decisiones.

El mismo autor indica, que para que un software pueda implantarse exitosamente, debe convertirse en parte de los procesos de trabajo que los miembros de la organización aceptan cómo normativo, y que moldearan sus comportamientos.

Para Cohen y Asín (2000), la implantación de sistemas de información, requiere de una serie de fases definidas de la siguiente manera:

Fase I: involucrar a los administradores de informática de la organización, en las perspectivas estratégicas de los sistemas.

Fase II: recopilación de lluvia de ideas, para identificar áreas de oportunidad para el desarrollo de sistemas estratégicos.

Fase III: Hacer una evaluación de las ideas que surgieron en las sesiones anteriores.

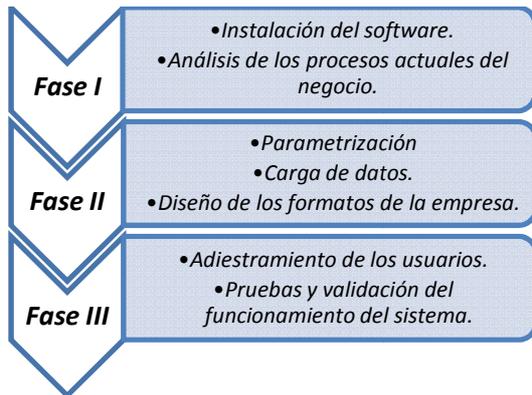
Fase IV: Explicar a los equipos de directores del primer nivel, el concepto de sistema de información estratégicos.

Fase V: lluvia de ideas con los responsables del proceso de planeación del negocio, para luego hacer una evaluación final del proceso.

Para la casa matriz Softech Consultores (2011), la implantación de un sistema administrativo transaccional, debe ser vista como un

proyecto de negocios que involucra a los usuarios de cada uno de los procesos que se ejecutan en cada departamento de la empresa, establecen que para implantar el sistema es necesario ejecutar un conjunto de actividades, la gran mayoría de tipo funcional y otras de índole técnico. Las más importantes a llevar a cabo son:

Grafico 1: Fases de Implantación de un Software Administrativo.



Fuente: Softech Consultores (2011). Adaptación propia (2017).

Agrega, que como complemento, antes de iniciar con el proceso de implantación es necesaria una reunión preliminar, donde se establezcan los líderes encargados, tanto para la empresa que provee el sistema, cómo aquella que recibe el producto. Esta última de mayor importancia pues depende de cómo se organizan las actividades para lograr que el sistema administrativo sea insertado positivamente en la organización, y haya una receptividad significativa de los usuarios que van a operar el sistema administrativo.

Cómo fase final añade la postimplantación del sistema en la cual se evalúan necesidades que surgen luego de la puesta en marcha del sistema y que no están contemplados por el software administrativo implantado, que muchas veces ameritan de una programación de procesos adicionales adaptados a la aplicación implementada por la organización. Y otra que conlleva a un cambio organizacional que puede ser en las políticas internas, adaptación de nuevos procesos, procedimientos, objetivos y metas organizacionales.

2.4. Características del Software Administrativo

El software administrativo que tienen en común las organizaciones que se describieron en este estudio es una marca registrada por Softech Consultores, C.A., se ubica en la categoría de sistemas de información integrales, posee, una gama de productos que se adaptan a los diferentes procesos operativos de las organizaciones, tales como: administrativo, contabilidad, nomina, producción, avisos y tareas, inteligencia de negocios. (Softech Consultores, C.A., 2011).

El módulo administrativo es el que fue considerado en la investigación, el cual cuentan con una serie de herramientas que ofrece a las organizaciones la mejora de sus procesos administrativos y la toma de decisiones. Entre otras funciones promueve, múltiples beneficios que ayudan a las empresas, para que automaticen las áreas de: inventario, ventas, compras, tesorería, impuestos, cuentas por cobrar, cuentas por pagar, para la integración total con los demás módulos y con el resto de las operaciones. Entre las características o atributos del software se encuentra:

- Sistema parametrizable: es decir, que se adapta al funcionamiento de cada organización.
- Control de inventario: permite manejar de manera eficiente el inventario de las empresas.
- Manejo de costos y precios: ofrece la flexibilidad para la utilización de varios criterios de costeo, e implementar el esquema de precios que mejor se adapte a la organización.
- Ciclo completo de compras y ventas: simplifica y automatiza de manera integral las operaciones que se desarrollan en estas áreas.
- Gestión fiscal y tributaria: ayuda a las organizaciones al cumplimiento de los deberes fiscales, al proporcionar un actualizado y completo manejo de impuestos.
- Manejo de tesorería: facilita el control de la gestión con los bancos y la programación de los pagos.
- Integración con otros módulos: se adapta con el resto de los módulos, como por ejemplo, el sistema contable, agilizando la integración oportuna.
- Manejo de reportes: posee más 300 reportes y formatos previamente configurados.

Adicional a ello es Multi-empresas, característica que permite la creación y el manejo de empresas, de acuerdo a la versión que haya adquirido, es decir, si el producto seleccionado es un corporativo, puede crear la cantidad de empresas que desee, en diferentes bases de datos, y manejadas independientemente, pero si la versión es un small business, solamente podrá crear y trabajar con cinco empresas.

Multi-sucursal lo facilita el manejo de diversas sucursales para cada empresa creada, es decir, si existe una compañía definida como principal y posee dos sucursales, el sistema viene desarrollado para configurar los parámetros necesarios en cada localidad, con el propósito de poder centralizar todas las operaciones administrativas, en la sucursal principal, y poder generar reportes consolidados.

Multi-almacén que permite la creación a un almacén principal y almacenes secundarios, manejando todo lo relacionado con procesos de entradas y salidas de inventario, así como el control de stock global o por cada almacén.

Múltiples criterios de costeo, con esta alternativa las organizaciones pueden trabajar con los principales métodos de costeo del inventario, de acuerdo a los criterios: primeros en entrar,

Más allá de lo técnico en la post-implantación de un sistema de información transaccional administrativo.

primeros en salir (PEPS), últimos en entrar, primeros en salir (UEPS), y costo promedio.

Múltiples unidades lo que permite manejar diferentes tipos de unidades, tales como: primarias, secundarias o múltiples. Por ejemplo, una caja de lapiceros, trae diez unidades, la empresa puede configurar el sistema para vender la caja completa (unidad primaria) o cada lapicero de manera independiente (unidad secundaria), tomando en cuenta todo lo relacionado con costo y precio de venta.

Múltiples precios, permite el manejo de listas de precios por clientes, por almacén, y por rango de fecha. Se puede asignar el precio a un grupo de clientes (al mayor), y otro diferente a grupos de clientes (al detal).

Flexible y parametrizable como una de las características más importantes del sistema, porque permite adaptarse al funcionamiento de cada empresa, indiferentemente de su tamaño, además es perfectamente diseñado para implantarse en organizaciones de sectores económicos relacionados con servicios, comercio y fabricación, siendo una herramienta flexible, para ser ajustada a la necesidad de cada caso.

Es conveniente complementar, que la seguridad es efectiva y auditable, protegiendo el acceso a usuarios no autorizados, además su arquitectura es robusta al utilizar cómo manejador de base de datos el SQL Server de Microsoft, y también porque tiene a su disposición varias ediciones que permite a las organizaciones amoldarse en función de su tamaño, cantidad de usuarios, número de empresas y el volumen de transacciones.

3. METODOLOGÍA

Metodológicamente se refiere a una investigación de diseño no experimental, transeccional o transversal y descriptivo, orientada a un estudio de campo de acuerdo a las características de las variables. Donde las unidades de análisis fueron grupo de empresas, mostradas en el cuadro n° 1, ubicadas en el sector de las pequeñas empresas superiores con extracto de ocupación de 5 a 20 empleados, basados en la clasificación que da el Instituto Nacional de Estadística en cuanto a la cantidad de empleados, para ilustrar la clasificación, se muestra los tipos existentes resaltando el sector al cual pertenecen las empresas seleccionadas.

Cuadro 1. Unidades Económicas Según Estrato de Ocupación.

Entidad Federal: Lara				
Grandes Empresas (100 Empleados)	Medianas Empresas Superior (De 51 a 100 Empleados)	Medianas Empresas Inferior (De 21 a 50 Empleados)	Pequeñas Empresas Superior (De 5 a 20 Empleados)	Pequeñas Empresas Inferior (De 1 a 5 Empleados)

Fuente: INE

Asimismo, además de ubicar esta investigación dentro de la estratificación de pequeñas empresas superiores, se seleccionó empresas del sector comercio, siendo estas las más numerosas dentro de este conglomerado. Según el INE (2010), Las unidades económicas que predominan según el tipo de actividad son las actividades relacionadas con el comercio, con una participación del 51,6%, seguido por el sector de los servicios, representado por un 23,6% de los establecimientos. El porcentaje restante de negocios lo componen las actividades relacionadas con medico asistencial, industrial, recreativa, educativa, actividades religiosas, de construcción, actividades deportivas, administración pública, cultura, seguridad y defensa y otras, con un porcentaje de 24,8%.

La selección del grupo de organizaciones fue tomada de un listado de empresas que implantaron el sistema administrativo, el cual se encuentra discriminado por regiones territoriales y por tipos de mercado, tomando del mismo treinta empresas, basado en la factibilidad de tener acceso a la información de las mismas según el consentimiento de los miembros de estas organizaciones representados por los líderes de proyectos (presidentes, gerentes, administradores, entre otros).

Para llevar a cabo la investigación se realizaron las siguientes actividades: por una parte las técnicas de recolección de información que fueron ejecutadas a través de un cuestionario, el cual consistió en un instrumento debidamente validado y acorde con el trabajo de investigación; y por otra parte, se utilizó la técnica de la entrevista para la discusión de preguntas abiertas referidas a los aspectos técnicos del sistema administrativo, a representantes de cada una de las 30 empresas que ejercen funciones de líderes en los proyectos de implantación de tecnología.

El instrumento corresponde a un cuestionario, estructurado en tres partes: la primera (A) que consta de 8 preguntas (del 1 al 8) que están relacionadas con la empresa y con las características del sistema administrativo adaptado a la organización.

Luego una parte (B) basada en un total de 30 preguntas (De la 9 a la 38) relacionadas con la organización donde se midió una serie de elementos antes de la implantación del sistema administrativo, elaboradas según la escala de tipo Likert: nunca, ocasionalmente, algunas veces, frecuentemente, siempre; dónde el líder de proyecto de cada empresa seleccionó la opción que mejor se adapte, tomando en cuenta la escala. Por último, una tercera parte (C), utilizando la misma escala de Likert pero con 10 preguntas (De la 39 a la 49) que corresponden a los aspectos organizacionales luego de la puesta en marcha (postimplantación) del sistema administrativo.

Se presentó información relevante sobre el sector de las 30 empresas seleccionadas, la cuales se estructuraron territorialmente,

según su distribución espacial en el estado Lara, dicha información es representada en el Cuadro 2:

Cuadro 2: Ubicación física de las empresas. Según información emitida en el cuestionario.

Zona	Cantidad
Cabudare	1
Centro de Barquisimeto	9
Este de Barquisimeto	12
Norte de Barquisimeto	1
Oeste de Barquisimeto	1
Zona Industrial de Barquisimeto	6
TOTAL EMPRESAS	30

Fuente: Información emitida en el cuestionario

Se pudo visualizar en el cuadro 2, porcentualmente que la mayoría de las empresas están concentradas en el este de Barquisimeto con un 40%, en el centro de la ciudad con un 30%, y un 20% para la zona industrial, para el resto de las zonas fue mínimo la cantidad.

Asimismo, se recabó información sobre las actividades económicas de práctica más común ver Cuadro 3 a las cuales se dedican las empresas del sector comercio específicamente aquellas dedicadas a la actividad principal de compra y venta de mercancía.

Cuadro 3: Actividades económicas. Según información emitida en el cuestionario

Ramo	Frecuencia
Agrícolas	5
Alimentos y Bebidas	2
Cauchos	2
Cerámicas	4
Deportes	1
Electrodomésticos	5
Ferreterías	3
Floristerías	1
Muebles y Enceres	1
Reproducción digital	2
Repuesto para el hogar	1
Tecnologías	3
TOTAL	30

Los sujetos que dentro de las organizaciones tenían la responsabilidad de la toma de decisiones en cuanto a los procesos tecnológicos o definidos como líderes de proyecto en tecnología, presentaban los cargos que se muestran en el Cuadro 4:

Cuadro 4: Cargos identificados

Cargos	Frecuencia	%
Administradores	6	20%
Directores	12	40%
Gerentes	4	13%
Presidente	5	17%
Sistemas	3	10%
TOTAL	30	100%

Entre los aspectos que se pueden describir de las organizaciones estudiadas, es el rango de empleados que poseen, sirviendo como indicador de complejidad a la hora de implantar un sistema en cuanto a: instalación, análisis de los procesos de negocio, parametrización del sistema, carga de datos, diseño de los formatos de la empresa, adiestramiento de los usuarios, pruebas y validación del funcionamiento del sistema.

En el Cuadro 5 se muestran la cantidad de empresas según el rango de empleados que posee.

Cuadro 5: Cantidad de empleados.

Rango	Frecuencia
De 5 a 9	11
De 10 a 12	5
De 13 a 15	6
De 16 a 20	8
TOTAL	30

En cuanto al primer objetivo de la investigación se presenta el resultado, a la luz de los líderes de proyectos, de cada uno de los aspectos relacionados con el comportamiento de la organización antes de la implantación del software, lo cual es reflejado en el Cuadro 6, que servirá de diagnóstico comparativo, cuando se realice la aplicación del mismo instrumento pero posterior a la implantación.

Más allá de lo técnico en la post-implantación de un sistema de información transaccional administrativo.

Cuadro 6: Resultados ANTES del proceso de implantación.

ASPECTOS ORGANIZACIONALES	PRE-IMPLANTACIÓN	
	Comunicación	Siempre
Eficiencia	Frecuentemente	35%
Capacidades directivas	Siempre	53%
Identidad	Siempre	63%
Contribución personal	Siempre	63%
Reconocimiento e incentivos	Siempre	48%

Del Cuadro 6 se desprenden las siguientes apreciaciones, por una parte, la comunicación vista como la forma de transmitir información de una persona a otra o de una entidad a otra, arrojó según las organizaciones analizadas que un 42% considera que siempre existen canales de comunicación ágiles, que los directivos se preocupan por crear y mantener un buen sistema de comunicación, estos canales funcionan adecuadamente, así como la temporalidad y pertinencia de las reuniones necesarias para la distribución de la información al equipo de trabajo.

Otro aspecto analizado fue la eficiencia, ya que es tarea de las organizaciones lograr resultados esperados, en el menor tiempo posible y con la utilización de menos recursos, para lograr uno o más objetivos. Las empresas en un 70%, frecuentemente y algunas veces se consideran eficientes en sus labores cotidianas, considerando que los recursos que utilizan en el logro de los objetivos no es el más idóneo, lo cual significa, que el esfuerzo por lograr proyectos con el menor recurso posible no es el óptimo puesto alcanzó un solo un 35%.

Por su parte, las capacidades directivas, el 53% de las empresas, indicaron que los directivos proporcionan nuevas formas para la solución de conflictos, fomentan el trabajo en equipo y se esfuerzan para superar todos los obstáculos que se presentan. Además, su liderazgo es símbolo de éxito, lo cual permite que dentro de sus actividades, esté la preparación de sus subordinados, en cuanto al logro de objetivos y metas organizacionales.

Otras de las dimensiones, que igualmente está relacionada con los aspectos antes mencionados, es la identidad, como atributo que diferencia a una organización de otra, a través de la misión, visión, historias, políticas, objetivos, para los cuales se obtuvo los siguientes resultados el 63% de las empresas, revelaron que la identidad siempre va en función de los objetivos de la organización, es decir, todo el personal conoce cuál es la razón de ser de la organización y hacia dónde se dirige, así como también, reconocen cuales son los patrones repetitivos de un comportamiento individual y por último, se siente plenamente identificado con la organización.

Asimismo, dentro de los aspectos analizados estuvo la de contribución personal, es decir, el aporte que el trabajador le da a la organización, indicando que un 63% de los líderes de proyectos, respondieron que siempre han sido colaboradores con las actividades cotidianas de la organización, consideran que su trabajo es muy valioso y que están suficientemente preparados para trabajar en función al logro de los objetivos, además, siempre están dispuestos a colaborar con la organización las veces que sea necesario.

Finalmente, se procedió a analizar el último aspecto identificado como: reconocimientos e incentivos, el cual se encuentra totalmente relacionado con el de contribución personal, debido a que la recompensa del desempeño individual va ligado al logro de objetivo, en tal sentido, el incentivo visto como una recompensa tangible, y el reconocimiento como un premio intangible, en su mayoría los líderes expresaron, que un 89% las organizaciones valoran a sus empleados y consideran que son pieza claves para el logro de los objetivos, por esta razón, su trabajo siempre es reconocido e incentivado, para que se sientan cómodos en sus puestos de trabajo y completamente motivados.

El segundo objetivo, consistió en conocer las apreciaciones de los líderes de proyectos de las empresas del sector comercio, sobre las características generales del software administrativo, obteniendo a modo general la apreciación cuantificada a través del cuestionario en uno de sus partes.

El primer aspecto indagado fue el relativo a las característica de multiempresas, la cual se refiere a la capacidad de creación y el manejo de múltiples empresas, de acuerdo a la versión instalada, que va desde un corporativo, el cual puede crear la cantidad de empresas que desee, en diferentes bases de datos, y manejadas independientemente, hasta la versión home (una sola empresa, un solo usuario), o simplemente hasta un small business diseñada para empresas pequeñas, donde solamente podrá crear y trabajar con cinco empresas como máximo, manteniendo en cada una de ellas, opciones de múltiples procesos e integración contable. Estas características se desglosaron como se muestra en el Cuadro 7.

Cuadro 7: Opinión sobre multiempresas / sucursales

Modos	Aspectos técnicos		
	Sin uso	Con observ.	Satisfecho
Multiempresas			
Creación	3	3	24
Base de datos	0	8	22
Multitareas	3	3	24
Integración contable	10	5	15
Distribución %	13%	16%	71%

Como resultado, se puede apreciar que la mayoría de las organizaciones no tienen ningún inconveniente a la hora de utilizar varias empresas dentro del mismo software administrativo, en cuanto a creación, base de datos, multitareas, pero aquellas que usan la opción de integración con el módulo contable expresaron que funciona de manera eficiente siempre y cuando la misma sea configurada correctamente con los parámetros requeridos para resultados esperados, aunque una minoría indicó que no lo utilizan porque no lo han adquirido, y otros que la utilización era un poco tediosa.

Una característica que está relacionada con el manejo de empresas y sucursales, es la de almacenes, la cual permite crear un depósito principal por empresas y conectarlos con otros almacenes secundarios, para controlar los traslados entre ellos, así como también, las entradas y salidas de inventario, para la cual se deriva el Cuadro 8:

Cuadro 8: Almacenes

Modos	Aspectos técnicos	
	Activos	Inactivos
Almacenes	30	0
Creación	30	0
Traslados	20	10
Distribución %	83%	17%

En línea general, el sistema administrativo permite utilizar un stock global y un stock por almacén para cada una de las empresas creadas, además de utilizar múltiples almacenes producto de las entradas y salidas de inventario.

Para dar continuidad, sobre la opinión de los líderes en cuanto a elementos característicos del software administrativo, se procede a analizar en el Cuadro 9 el manejo de precios y unidades.

Cuadro 9: Opinión sobre precios / múltiples unidades.

Modos	Aspectos técnicos	
	Activos	Inactivos
Precios		
Manejo de precio 1	30	0
Manejo de precios 2 al 5	8	22
Ajustes de precios	0	0
Precios en otra moneda	0	0
Distribución %	63%	37%
Múltiples unidades		
Unidad primaria	30	0
Unidades secundaria	5	25
Unidades múltiples	0	0
Distribución %	58%	42%

El software administrativo maneja listas de precios para cada cliente, posee unas casillas del 1 al 5, para definir de acuerdo al tipo de cliente (mayor, detal o preferencial), cual le será asignado. Para este caso en particular, el 100 % de las empresas contestaron que si utilizan la opción de precios que posee el sistema, específicamente el precio1, en cambio el 37% indicó, que no utiliza la configuración precios 2,3,4,5. En lo que respecta al manejo de unidades, el 100% de las empresas indicaron que utilizan la opción principal (unidad primaria), una pequeña porción expresaron que utilizan la primaria y secundaria, y por último, un 42% opinaron que el uso de unidades primarias, secundarias y alternas no era utilizado.

De la misma manera, una de las características evaluada del software fue la opción de manejar varios criterios de costeos ilustrada en el Cuadro 10, tales como, métodos PEPS, UEPS y promedio, el 83% de las empresas revelaron se encuentran satisfechos con el uso de la aplicación y que utilizan las opciones que mejor se adapta a sus necesidades.

Cuadro 10: Criterios de costeo.

Modos	Aspectos técnicos		
	Sin uso	Con observaciones	Satisfecho
Configuración			
Ultimo costo	5	0	25
Costo promedio	5	0	25
UEPS	0	0	0
PEPS	0	0	0
Distribución %	17%	0%	83%

Por último, se indagó sobre la opinión en cuanto a cómo ha sido la flexibilidad de la herramienta administrativa en las organizaciones, y si es adaptable a los diversos tipos de negocios a través de la parametrización, para ello se agrega la información en el Cuadro 11:

Cuadro 11: Beneficios de implantación.

Modos	Aspectos técnicos	
	Eficiente	Compleja
Configuración		
Flexible	30	0
Parametrizable	20	10
Distribución %	83%	17%

En línea general, los líderes indicaron que la aplicación es flexible totalmente, en el caso de la parametrización algunos consideraron que era un poco compleja pero adaptable al negocio, aportaron que la integración de todos los módulos que posee la herramienta administrativa permite la obtención de reportes e información oportuna, logrando agilizar el trabajo en tiempo real y de manera

Más allá de lo técnico en la post-implantación de un sistema de información transaccional administrativo.

eficaz, evidenciando que el mismo permite adaptarse a cualquier tipo de negocio, amoldándose al funcionamiento de su empresa y permitiéndole configurar aspectos tan diversos para una mayor adaptabilidad.

Entrando en el tercer objetivo de la investigación se describieron los aspectos organizacionales (comunicación, eficiencia, capacidades

directivas, identidad, reconocimientos e incentivos, y contribución personal) en la postimplantación del software administrativo.

Según la metodología el mismo análisis se realizó pero posterior al proceso de implantación, observando de manera comparativa de acuerdo a los resultados anteriores y según las opiniones de los líderes de proyectos de implantación, el siguiente cuadro comparativo:

Cuadro 7: Tabla comparativa antes y después de implantación

ASPECTOS ORGANIZACIONALES	PRE-IMPLANTACIÓN		POST-IMPLANTACIÓN		OBSERVACIONES
Comunicación	Siempre	42%	Frecuentemente	53%	Mejora de la comunicación
Eficiencia	Frecuentemente	35%	Frecuentemente	40%	Optimización de la eficiencia
Capacidades directivas	Siempre	53%	Siempre	43%	Responsabilidades en cuanto a sistemas
Identidad	Siempre	63%	Frecuentemente	58%	Cambios mínimos en la identidad organizacional.
Contribución personal	Siempre	63%	Frecuentemente	55%	Aportes mínimos en la postimplantación
Reconocimiento e incentivos	Siempre	48%	Algunas veces	45%	Presencia de algunos incentivos

Como se pudo observar en el cuadro 7, en la integración de resultados, de acuerdo a la opinión de los líderes de proyectos, todos los elementos analizados, fueron afectados en la postimplantación del sistema administrativo, en algunos casos, la variación no resultó ser tan significativa, pero si se pudo apreciar, que la implantación del sistema, si originó cambios en los aspectos estudiados. Para la comunicación, en comparación con el resultado previo, hubo una mejora del sistema de comunicación, en cuanto a la eficiencia, fue optimizada aun cuando no todos los objetivos propuestos fueron alcanzados, las capacidades directivas, han estado presentes, pero en el caso de delegación de responsabilidades para el mantenimiento del sistema, no fue tan prioritario, como lo son otras actividades operativas de la organización.

Para la identidad organizacional, hubo ciertos cambios en políticas, metas, objetivos, de igual forma las contribuciones personales, donde se visualizó, que no fue tan alto el grado de participación de los líderes, aun cuando indicaron, que si hubo cierto reconocimientos e incentivos, luego de la puesta en marcha del software administrativo.

4. CONCLUSIONES

En lo que respecta al sistema administrativo se pudo ratificar que es un sistema administrativo contable, completo y flexible, siendo en la actualidad la herramienta de gestión empresarial líder en las PYMES de Venezuela.

Asimismo se pudo observar, al evaluar las apreciaciones de los líderes encargados de la implantación del sistema, si conocen los elementos característicos de la herramienta en cuestión, y están claros, de la gran utilidad que les da el software, aunque en muchos casos, no aprovechan en su totalidad, todos los procesos que trae el módulo, aun entendiendo, que pueden configurarlos y a adaptarlos de acuerdo a sus necesidades. Además, se pudo ver que de las 30 empresas visitadas, solo 20 poseen el módulo de contabilidad, lo cual significa, que la opción de integración entre el administrativo y el contable, no lo están utilizando y están perdiendo la oportunidad de tener toda la información financiera en un solo momento y contabilizada.

Adicionalmente, al evaluar los aspectos organizacionales como son: la comunicación, la eficiencia, capacidades directivas, identidad, contribución personal y el reconocimiento e incentivos, antes de haber adquirido el sistema se logró contemplar siguiente:

- Las empresas poseen un buen sistema de comunicación.
- Se consideran que son eficiente en sus labores cotidianas, aunque los esfuerzos para alcanzar los objetivos propuestos con el menor recurso posible, no sea el más adecuado.
- Admiten que sus habilidades como directivos, van en función de la solución de conflictos y en fomentar el trabajo en equipo, además, se sienten plenamente identificados con la organización, ya que existe un alto grado de conocimiento y aceptación de la misión, visión, objetivos, metas y políticas organizacionales.
- Finalmente, los líderes de proyecto, habitualmente están dispuestos en colaborar con las organizaciones, afirman que su

trabajo es muy valioso y que sienten plena comodidad y satisfacción en sus labores cotidianas.

Por otra parte, los aspectos organizacionales mencionados anteriormente, en lo que respecta a la postimplantación del sistema administrativo, se observó lo siguiente:

- El sistema de comunicación de las organizaciones mejoró considerablemente, ya que al automatizar los procesos con la herramienta administrativa, les ha permitido tener la información de manera oportuna en cada departamento, agilizando el trabajo en equipo.
- Con el sistema implantado, lograron optimizar sus operaciones eficientemente, y los objetivos propuestos en algunos casos si han sido alcanzados, con el menor uso de recursos y en el menor tiempo posible.
- En cuanto a las habilidades directivas, los líderes delegan responsabilidades para el mantenimiento del sistema, cuentan con un supervisor para procesos adicionales que surgen de las necesidades propias de cada negocio, adicionalmente, hicieron algunos cambios en la visión del negocio, políticas internas y metas organizacionales.
- Por último, los líderes encargados de la implantación, incrementaron su cuota de participación en la empresa, están comprometidos en seguir aportando sus conocimientos para la estabilidad y permanencia del sistema, consideraron que en muchos casos, su trabajo sí fue reconocido.

En conclusión hay que considerar que antes de adquirir un sistema administrativo, el empresario debe primero evaluar las características del sistema y todos aquellos requerimientos a nivel de usuarios y tipo de negocio, para elegir la mejor opción del mercado que se adapte a la organización.

Por otro lado, debe tener muy claro que el recurso humano es una pieza clave para que haya éxito en la inserción de esa herramienta administrativa, por lo tanto, debe hacer un estudio preliminar de todos aquellos elementos que son propios de la organización, tales como: misión, visión, objetivos, metas, programas, políticas, estrategias, que están incluidos en la comunicación, eficiencia, capacidades directivas, identidad, reconocimientos e incentivos y la contribución personal, para luego efectuar los ajustes que sean necesarios, al implantar el software administrativo.

De igual forma, las organizaciones deben hacer un levantamiento previo y posterior de aspectos organizacionales como: la comunicación, eficiencia, capacidades directivas, identidad, reconocimiento e incentivos y la contribución personal, ya que muchos de ellos son considerados importantes para la receptividad y funcionalidad de la herramienta administrativa.

5. REFERENCIAS

- Álvarez, A. (2001). *La medición de la eficiencia y la productividad*. Ediciones pirámide, Madrid, España.
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional: en busca del desarrollo de ventajas competitivas*. Escuela de economía USAT. Lambayeque, Perú.
- Bertalanffy, Ludwig Von (1968). *Teoría general de los sistemas*. Fondo de cultura económica. México.
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. International thomson editores. México.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. 7ma. Edición. McGraw Hill. México.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. 2da Edición. McGraw Hill. México.
- Cohen, D. y Asín, E. (2009). *Tecnologías de información en los negocios*. Tercera Edición. McGraw Hill. México.
- González, I. (2006). *Comunicación Interpersonal y Comunicación Organizacional*. Centro de Información. CONINDUSTRIA.
- Guzzeta, C. (2008). *Modelo teórico para la determinación del impacto tecnológico sobre la cultura organizacional de las pymes manufactureras de Barquisimeto*. Gestión Y Gerencia Año 1, No.1
- Instituto Nacional De Estadística, (INE 2010). *IV Censo Económico (IVCE 2007-2008)*. Primeros Resultados, año 2012. Disponible en: <http://www.ine.gov.ve/documentos/Economia/IVCensoEconomico/pdf/InformeIVCE.pdf>. Fecha de Consulta 18/07/2013.
- Kast, F. y Rosenzweig, J. (1988). *Administración en las organizaciones: enfoque de sistemas y de contingencias*. 4ta Edición. McGraw Hill. México.
- Laudon, K. y Laudon, J. (1996). *Administración de los sistemas de información: organización y tecnología*. Tercera edición. Prentice Hall Hispanoamérica.
- Laudon, K. y Laudon, J. (2008). *Sistemas de información gerencial: administración de la empresa digital*. Décima edición. Pearson educación, México.
- López, N. (2006). *Un enfoque pluriparadigmático para la competitividad inspirada en la innovación de las pymes en la postmodernidad*. Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez. Tesis Doctoral. San Cristóbal.
- Martínez, E. (2012). *Cuadro de mando integral: los factores organizacionales también cuentan*. Debates IESA, Volumen XVII, Nº 1.

Moreno, R. y Botana, A. (2008). *Nacimiento de un sistema: la implantación de un sistema de información*. 10ma Edición.

Newstrom, D. (2007). *Comportamiento humano en el trabajo*. McGraw Hill. México.

Robbins, S. y Coulter, M.. (2010). *Administración*. Décima Edición. Pearson educación. México.

Softtech Consultores, C.A. (2011). *Manual de usuario Profit Plus® administrativo*. Sistema de gestión empresarial.

Toffler, A. (1971). *Future shock*. Random House, Inc., New York.

Velázquez, E. (2011). *Una evaluación económica de Venezuela, perspectivas 2011-2012*.

<http://www.conindustria.org/documentos/detalle-de-documento/lo-macroeconomico/hbc15e070822a192fbbddb9fd103bf2c2/>
(Consulta: Junio 03, 2012)