



UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

MEJORAS PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE GESTIÓN SAP EN LA EMPRESA AGUNSA.

AUTOR
JULIO ANDRES GUERRA JARUFE.

INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL PRESENTADA A LA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
DE LA UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO PARA OPTAR AL
GRADO DE LICENCIADO EN NEGOCIACIONES INTERNACIONALES
TÍTULO PROFESIONAL DE ADMINISTRADOR DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES

PROFESOR GUIA: GALO LOPEZ ZUÑIGA

Viña del Mar, Marzo de 2011

AGRADECIMIENTOS

Primero que todo debo darle gracias a Dios por esta excelente experiencia que me ha dado, por estos grandiosos años de estudios que me han enseñado de distintas formas la importancia y la gran oportunidad de estudiar que muchos no tienen y así lograr mis objetivos.

Es por esto, que agradezco esta maravillosa experiencia a Dios, ya sea con altos y bajos pero que me han enseñado sobre la responsabilidad, respeto, la lealtad, la tolerancia y la perseverancia por alcanzar mis metas.

Por otra parte y no en menor escala, debo agradecer el incondicional apoyo de mis padres, quienes siempre ha estado a mi lado para ayudarme en distintos momentos, a revertir diversas situaciones que he pasado durante este periodo de estudio, dándome así excelentes y muy importantes consejos de vida que me servirán en el futuro cercano. Éste logro es gracias a Ustedes y dedicado a Ustedes, por eso les doy gracias y les digo que los amo entrañablemente.

Una vez ya dentro de la Universidad, tuve la oportunidad de conocer a la persona que me ha apoyado durante todos estos años, impulsándome siempre a dar lo mejor y ser el mejor, es por esto que también le doy gracias a ella, Mariana, mi novia, un pilar importante tanto en mi formación personal como profesional.

Y por último, a todos quienes directa o indirectamente estuvieron conmigo preocupándose y proporcionándome su apoyo día a día, muchas gracias.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	5
CAPITULO I DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	
Generalidades	8
Empresas Navieras S.A y su participación en el Mercado	9
Descripción del Negocio de la Empresa	13
Sudamericana Agencias Aereas y Maritimas SAAM	15
Compañía Sudamericana de Vapores CSAV	17
Agencias Universales S.A AGUNSA	19
Filiales y Servicios Básicos entregados por AGUNSA	22
Principales Clientes	42
CAPITULO II LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE GESTIÓN	
Sistema de Información de Gestión Empresarial	45
Sistema de Planificación de Recursos Empresariales ERP	47
Ventajas y Desventajas de los ERP	53
Principales Proveedores de ERP	54
CAPITULO III SISTEMA DE GESTION DE INFORMACION UTILIZADO	
Sistema Previo de Gestión utilizado en AGUNSA Sistema de Gestión AS400	57
Solicitudes	59
Traspaso	60
Transferencia	61
Ventajas y Desventajas	62

SAP.....	64
Implementacion del Sistema de Gestión SAP en Agunsa.....	66
CAPITULO IV LABOR DESEMPEÑADA Y PROBLEMAS DETECTADOS	
Labor desempeñada en SAP.....	71
Problemas detectados	82
CONCLUSIÓN.....	92
BIBLIOGRAFIA Y REFERENCIAS	94
ANEXOS	96

INTRODUCCIÓN

A través de ésta tesis se pretende analizar la industria naviera de nuestro país, donde cada empresa forma parte importante de ella para el desarrollo económico de nuestro país, motivo fundamental para poder logra encontrar y analizar las grandes falencias existentes dentro de una de las principales empresas de nuestro país, AGUNSA.

Luego de introducimos en la realidad nacional en cuanto a la industria naviera, sobre las empresas presentes en el mercado, sus ventajas y desventajas y finalmente parte de la gran cantidad de los clientes, quienes son parte fundamental dentro de éste ciclo de compra y venta tanto nacional como internacional, se abordará el análisis de los Sistema de gestión ERP, donde son éstos quienes son creados y desarrollados para generar mayores y mejores ingresos para cada una de las empresas que forma parte de la industria, donde de esta forma los diversos procedimientos que tiene cada empresa son optimizados en gran medida mostrando la eficacia y eficiencia del sector que estaremos estudiando.

Son los ERP herramientas sumamente importantes que ayudan a lograr el crecimiento empresarial, ya que como se menciona anteriormente son los diversos recursos que con el tiempo hay que optimizar y aprovechar para no malgastarlos en tiempo de espera de producción y posteriormente distribución, donde de esta forma se logra finalmente la rentabilidad que se necesita para crecer tanto empresa y más importante aún, crecer como país, entregando así una imagen país importante para las distintas inversiones extranjeras que a la postre significa la creación de una gran cantidad de nuevos empleos.

Finalmente se abordará el ERP utilizado por AGUNSA, donde se darán a conocer en qué consiste, cómo se utiliza y los mas importante cuales son las ventajas y des-

ventajas que trae consigo éste ERP, mostrando las diversas áreas que gracias a éste se puede abordar y controlar directamente por la gerencia. Sin embargo existe cierto desconocimiento sobre ésta importante herramienta que incorpora AGUNSA para sus operaciones diarias, es por este motivo que se mostrarán ejemplos que dan a conocer la inexperiencia e ignorancia en relación a este tema, ignorancia que luego de este estudio se podrá corregir, indicando cada uno de los errores más constantes que ocurren al diario en la empresa, donde gracias a esto se podrá aprovechar la nueva herramienta, lo que significará reducción en los tiempos de espera de los clientes y más importante aún, la fidelización de ellos para con la empresa, lo que hoy en día debido a la gran competencia existente es muy difícil de lograr si es que no existe un factor diferenciador en relación a los productos y servicios entregados por las mismas.

CAPITULO I.
DESCRIPCIÓN DE LA
EMPRESA.

GENERALIDADES

Industria Aérea, Marítima y Portuaria Nacional.

La industria naviera es un poderoso sustento para la economía de un país marítimo como lo es el nuestro. Su devenir exitoso en el ámbito marítimo contribuye eficazmente a incrementar las arcas del fisco, generar y aumentar la actividad comercial de dicho rubro, por tanto, es un poderoso factor que ayuda a incrementar el bienestar de la población.

Su contribución al proceso de desarrollo económico nacional es innegable y relevante. No obstante, es una actividad riesgosa, pues está sujeta a variables independientes, en un escenario cambiante, y a veces adverso, lo que obliga a sus líderes a mantener un permanente seguimiento de las medidas adoptadas, a extremar la cautela, estimular el intelecto, la creatividad y la habilidad para detectar las oportunidades y obrar en consecuencia.

Con respecto a esta industria nos podemos encontrar con datos que son relevantes respecto al desarrollo portuario y su demanda:

- 87,7% del comercio exterior se mueve por vía marítima
- Entre 1996 y 2007, la carga subió desde 55 millones a 77,4 millones de Toneladas.



EMPRESAS NAVIERAS S.A. Y SU PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO.

El 24 de Junio de 1983 se forma Euroandina de Inversiones S.A., hoy Empresas Navieras S.A., primeramente se crea como sociedad anónima cerrada, donde luego de unos años, es decir, desde 1993 se trasformó en sociedad anónima abierta.

El Directorio de Empresas Navieras .S.A. esta conformado por:



- ✓ **Presidente:** Beltrán Urenda Zegers, Abogado.
- ✓ **Vicepresidente:** José Manuel Urenda Salamanca, Abogado.
- ✓ **Directores:**
 - Antonio Jabat Alonso, Capitán de Alta Mar.
 - Francisco Gardeweg Ossa, Ingeniero Comercial.
 - Juan Fernando Waidele Cortés, Ingeniero Civil.
 - Hernán Soffia Prieto, Abogado.
- ✓ **Gerente General:** Franco Montalbetti Moltedo, Ingeniero Comercial.

La ejecución de las decisiones del Directorio esta encargada al Gerente General, quien a su vez es respaldado por gerentes y asesores que en conjunto controlan los aspectos administrativos, financieros, de inversiones y técnicos de la sociedad.

Empresas Navieras S.A., a través de sus filiales directas CCNI, Agunsa, Cabo Froward y las sociedades en que participa a través de estas últimas, se ha convertido en un operador logístico de carga y pasajeros con cobertura a nivel nacional e internacional.

La integración de Empresas Navieras a través de sus filiales directas le ha permitido mejorar los márgenes en una industria de transporte de carga elevadamente competitiva, tanto a nivel nacional como internacional, esto, gracias a su capacidad de prestar un servicio integral al transporte de carga por medio terrestre, aéreo o marítimo.

Empresas Navieras S.A. presenta la siguiente estructura del grupo, junto con su participación en el mercado:



Además de la alta participación que tiene Empresas Navieras S.A. tanto en CCNI como en AGUNSA y en Portuaria Cabo Froward, ésta también tiene una participación del 35% en Antofagasta Terminal Internacional S.A., posee un 25% en Terminal Puerto de Arica S.A. y en Portuaria Mar Austral posee el 99% de participación.

- **CCNI:** Opera el negocio de transporte marítimo. Tiene como fuente de ingresos el desarrollo de actividades ligadas al transporte marítimo internacional de cargas. Presta servicios en las rutas que sirve, principalmente entre Sudamérica y los mercados mundiales. Tiene tráficos periódicos entre la costa oeste de Sudamérica y Asia, América Central, Europa, Norteamérica y Oceanía.

- **AGUNSA:** Presta servicios a la carga transferida en puertos, representa y da servicios a naves nacionales y extranjeras, siendo también la sociedad inversora en la concesión de los aeropuertos SCL (Santiago) y MJB (Jamaica).

AGUNSA es una empresa de logística de carga y pasajeros, la cual se encuentra integrada a toda la gama de servicios con que cuenta el transporte bimodal, sus principales servicios son la movilización de cargas en los puertos del Pacífico sudamericano, como asimismo, el transporte terrestre y la estadía transitoria de estas cargas en los terminales.

- **Cabo Froward:** Opera los puertos controlados por Empresa Navieras. Adicionalmente, la empresa tiene participaciones en el Terminal Portuario de Antofagasta (35%) y el Terminal Portuario de Arica (25%).

Es una empresa de servicios portuarios especializada en graneles, para lo cual cuenta con dos terminales mecanizados, Jureles y Puchoco, ubicados en la bahía de Coronel, VIII Región y un puerto industrial ubicado en Calbuco, X Región.

Los terminales ubicados en Coronel se especializan en prestar servicios de muelle, recepción, acopio y logística en general a empresas del sector forestal, siendo sus principales clientes exportadores de astillas de madera y en menor medida, clientes industriales como empresas de cementos, importadores de carbón o del sector pesquero.

Navieras es uno de los principales operadores logísticos de carga y pasajeros del país, con importantes operaciones a nivel internacional.

La compañía desarrolla sus negocios a través de sus filiales Compañía Chilena de Navegación Interoceánica S.A. (CCNI), Agencias Universales S.A. (Agunsa), y Portuaria Cabo Froward S.A. (Froward).

Navieras alcanzó a septiembre de 2007 ingresos por US\$703 millones, y un EBITDA de US\$3 millones.

Descripción del Negocio de la Empresa.

La Sociedad tiene por objetivo principal los siguientes servicios:

- ✓ La explotación de negocios de transportes marítimos, aparejando, pertrechando y expidiendo a su propio nombre y por su cuenta y riesgo naves propias o ajenas, estableciendo y explotando líneas de navegación, fletando naves, estableciendo Agencias Marítimas dentro o fuera del territorio nacional o en otra forma distinta.
- ✓ La compra, la venta, el arrendamiento y cualquier otro acto de explotación de predios agrícolas, ganaderos y forestales.
- ✓ La inversión, la compra y la venta de pagarés, bonos, acciones de sociedades anónimas y cualquier otro valor mobiliario.
- ✓ La importación y exportación de toda clase de bienes muebles y servicios.

La industria naviera es un poderoso sustento para la economía de nuestro país, debido a este gran éxito de los negocios que se pueden generar dentro de este rubro, éstos contribuyen a aumentar eficazmente las arcas del fisco, generar y aumentar la actividad comercial de dicho ámbito y por tanto, es un poderoso factor que ayuda a incrementar el bienestar de la población. Su contribución al proceso de desarrollo económico nacional es innegable y relevante.

No obstante, es una actividad riesgosa, pues está sujeta a variables independientes, en un escenario cambiante, y a veces adverso, por ejemplo cuando ocurren diversas variaciones en el tipo de cambio, situación donde el sector exportador nacional se ve

directamente afectado, es debido a motivos como este que sus líderes deben mantener un permanente seguimiento de las medidas adoptadas para no verse tan fuertemente golpeados por dichas variaciones en el mercado.

Mediante este capítulo se darán a conocer los conceptos básicos que existen dentro del rubro aéreo, marítimo y portuario de la Empresa AGENCIAS UNIVERSALES SOCIEDAD ANONIMA (AGUNSA), de esta forma se podrán estudiar las políticas de ésta y los numerosos servicios que otorga a las distintas empresas ubicadas a lo largo de nuestro territorio nacional como internacional.

También se plantearán los diferentes servicios otorgados por la empresa, de manera tal que podamos entender e interiorizarnos más en el ámbito aéreo, marítimo y portuario.

AGENCIAS UNIVERSALES S.A., es una empresa que se integra a la actividad en 1960, para desarrollarse en el rubro de Agente de naves y donde forma parte del Holding de Empresas Navieras S.A., los cuales tiene una participación dentro de Agunsa del 69.83%.

Su crecimiento de forma ascendente la ha llevado a ganar un respetado prestigio en Chile y en otros países de Latinoamérica, como una gran empresa, de gran capacidad profesional y altamente confiable en el cumplimiento de sus compromisos.

Hoy la labor de AGUNSA es ofrecer un servicio integral a sus clientes en los rubros de agenciamiento de naves, embarques y descargas, arriendo de equipos portuarios, servicio de lanchaje, entrega de combustibles, servicios de estiba/desestiba, trans-

porte terrestre, logística y distribución, almacenaje, operación y administración de terminales y concesiones.

Junto con Empresa Navieras S.A. quien tiene gran participación dentro del mercado a través de AGUNSA, CCNI Y Cabo Forward, nos encontramos con otras empresas que forman parte importante dentro del mercado nacional como internacional, nos referimos a Sudamericana Agencias Aéreas y Marítimas S.A. (SAAM) y a la Compañía Sudamericana de Vapores (CSAV), donde las cuales se detallará brevemente a continuación los servicios prestados por cada una de ellas.



SUDAMERICANA AGENCIAS AÉREAS Y MARÍTIMAS S.A. (SAAM)

SAAM es una Empresa multinacional chilena naviera, que opera varios puertos en Chile y Uruguay, además opera en puertos de Estados Unidos, Colombia, Perú, Brasil, Ecuador y México. Inicia sus operaciones como Sudamericana Agencia Aéreas y Marítimas S.A.C. el 15 de noviembre de 1961 en Valparaíso. Dedicándose a los servicios de agenciamiento de naves, estiba, remolcadores y equipos portuarios.

Hoy en día es una empresa de servicios orientada a exportadores e importadores, entregando soluciones logísticas integrales a los requerimientos que los clientes necesitan. Para ello, cuentan con servicios de: Transporte, almacenaje en bodegas propias,

consolidaciones y desconsolidaciones de carga en contenedores marítimos, servicios a contenedores refrigerados y muchas alternativas más.

La misión de SAAM es *“Ser una Empresa de Agenciamiento Aéreo-Marítimo-Portuario que actúe como socio de negocios con sus clientes, proporcionándoles un servicio integral”*

De acuerdo a esta declaración, SAAM se enfoca a brindar un servicio de alta calidad, esperando obtener una adecuada retribución para sus accionistas y permitiendo una equitativa retribución y desarrollo profesional a sus trabajadores.

Mientras tanto, la Visión de SAAM es *“Mantener su posición de liderazgo en el mercado con una organización centrada en el cliente y con una alta eficiencia interna”*.

Sus pilares para desarrollar y consolidar su liderazgo se basan en las personas, la tecnología de información, la organización y el capital. Son los primeros en el Agenciamiento aéreo - marítimo - portuario, con servicio en toda Latinoamérica y el Caribe.

Servicios prestados por SAAM.

➤ Servicio a Naves

- Agenciamiento Marítimo
- Remolcadores
- Deposito y Maestranza
- Terminales y Operaciones

➤ Servicio a la Carga

- Almacenaje y Transporte
- Terminal Frigorífico
- Almacén Extra portuario
- Agente Embarcador
- Graneles y Cargas Masivas



COMPAÑÍA SUDAMERICANA DE VAPORES (CSAV)

CSAV, una de las compañías navieras más antiguas del mundo, fue fundada en 1872. En el comienzo, las actividades de la compañía consistían exclusivamente en servicios de cabotaje, pero rápidamente se extendieron a lo largo de la costa Oeste de Sudamérica hasta el Canal de Panamá, antes que este se abriera al tráfico regular.

CSAV tiene como filosofía alcanzar un nivel superior de calidad de servicio para sus clientes, proveyendo de medidas oportunas y eficientes para asistirlos en el mejoramiento de sus operaciones extranjeras de comercio, ofreciéndoles todas sus instalaciones, tecnología y servicios, y asegurándoles un transporte confiable a sus productos

hacia y desde las áreas principales del mundo. Es por ello que hasta la fecha CSAV ha crecido a un ritmo sostenido, adoptando las nuevas tecnologías en el transporte, comprando naves cada vez más modernas y de mayor capacidad para un mejor servicio.

Actualmente (julio 2010) CSAV es la naviera número 7 en el ranking de navieras portacontenedores más grandes y tiene el 3.8% del mercado.

Servicios entregados por CSAV

- Graneles
- Vehículos
- Contenedores
- Carga Refrigerada.



Participación accionaria entre las empresas¹

Entre las empresas antes mencionadas (CSAV, SAAM y AGUNSA) tienen participación accionaria entre si, con lo que se podría decir que están coligadas.

CSAV tiene el 99.9% de las acciones de SAAM y el 26 % de AGUNSA

SAAM cuenta con el 24,71% de participación en AGUNSA

AGUNSA en cambio no cuenta con participación accionaria en las empresas anteriores.

¹ Fuente: http://www.estrategia.cl/detalle_noticia.php?cod=31715



AGENCIAS UNIVERSALES S.A (AGUNSA)

Historia

Desde 1960 AGUNSA en su rol fundamental de representar a compañías de transporte y otorgar servicios en terminales, amplió su quehacer dejando de ser solo una agencia naviera chilena, su actividad original y principal, para integrarse a toda la gama de servicios que contiene la cadena de transporte multimodal, sus diversas actividades en torno a la carga y su distribución; con alcance a todo tipo de medios de transporte, a la variedad de cargas que se transfieren en el comercio internacional y sus correspondientes embalajes, participando como gestor, administrador y operador en diversos terminales, atendiendo los exigentes requerimientos de los principales productos de exportación e importación y abordando pasajeros transportados por los clientes en el ámbito del turismo de cruceros y del transporte aéreo.

Con oficinas en Chile, Perú, Ecuador, Colombia, Argentina, Paraguay, Venezuela, EE.UU.-Miami, Jamaica y México, Agunsa es hoy en día una empresa que se consolida internacionalmente apoyando y creciendo de la mano de sus clientes.

Para el comercio internacional y doméstico, la carga transportándose es el tesoro de un visionario exportador o arriesgado importador, producto de esfuerzos y desarrollos de largo alcance.

Por ello, AGUNSA, que actúa como intermediario en uno o todos los eslabones de la cadena de servicios al transporte multimodal, ha desarrollado su conocimiento y

experticia para constituir a la carga en una joya que recibe, adapta, transforma, transfiere, custodia, almacena, consolida, transporta, distribuye y finalmente entrega.

El posicionamiento de AGUNSA en la industria de servicios al transporte, cargas y terminales, le permite desarrollar su capacidad para explotar y operar medios de producción. Así, Grúas de Puerto, Servicios de Mano de Obra, Centros de Almacenaje y Reparación de Contenedores, Lanchas y Remolcadores son incorporados también en su oferta de servicios.

Directorio



Presidente: *José Manuel Urenda Salamanca, Abogado*

Vicepresidente: *Franco Montalbetti Moltedo, Ingeniero Comercial*

Directores: *Beltrán Urenda Salamanca, Abogado (3)*

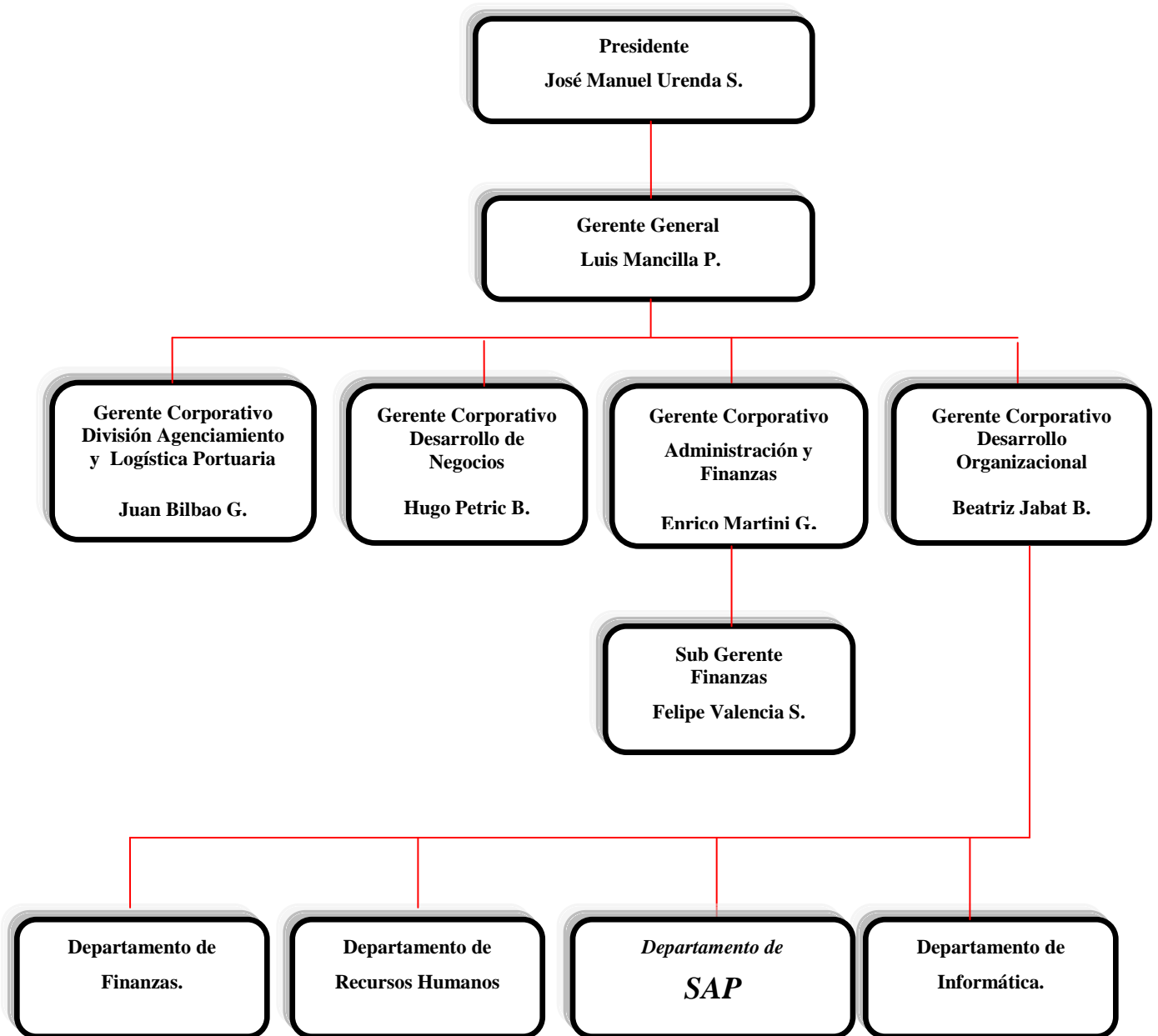
Gonzalo Amenábar Vives, Licenciado en Química (4)

Francisco Gardeweg O. (5)

Mikel Uriarte Plazaola

Antonio Jabat Alonso (7)

Organigrama de la Empresa y Ejecutivos Superiores.



La misión de AGUNSA es "*Potenciar y expandir la red de prestación de servicios a cargas, pasajeros, medios de transporte y terminales, con una oferta efectiva que agrega valor a clientes, proveedores, empleados y accionistas.*"

Para cumplir esta misión, la empresa a través de los años ha invertido importantes recursos financieros en embarcaciones, maquinaria, sistemas computacionales y equipos especializados. Ello, para permitir una adecuada atención a naves y clientes, así como un eficiente manejo de la carga en los puertos. Hoy, AGUNSA cuenta con la más moderna e importante flota de lanchas del país, grúas móviles para la transferencia de carga general, grúas portacontenedores, cargadores frontales para el manejo de carga a granel, cintas transportadoras, grúas horquilla y utilería diversa.

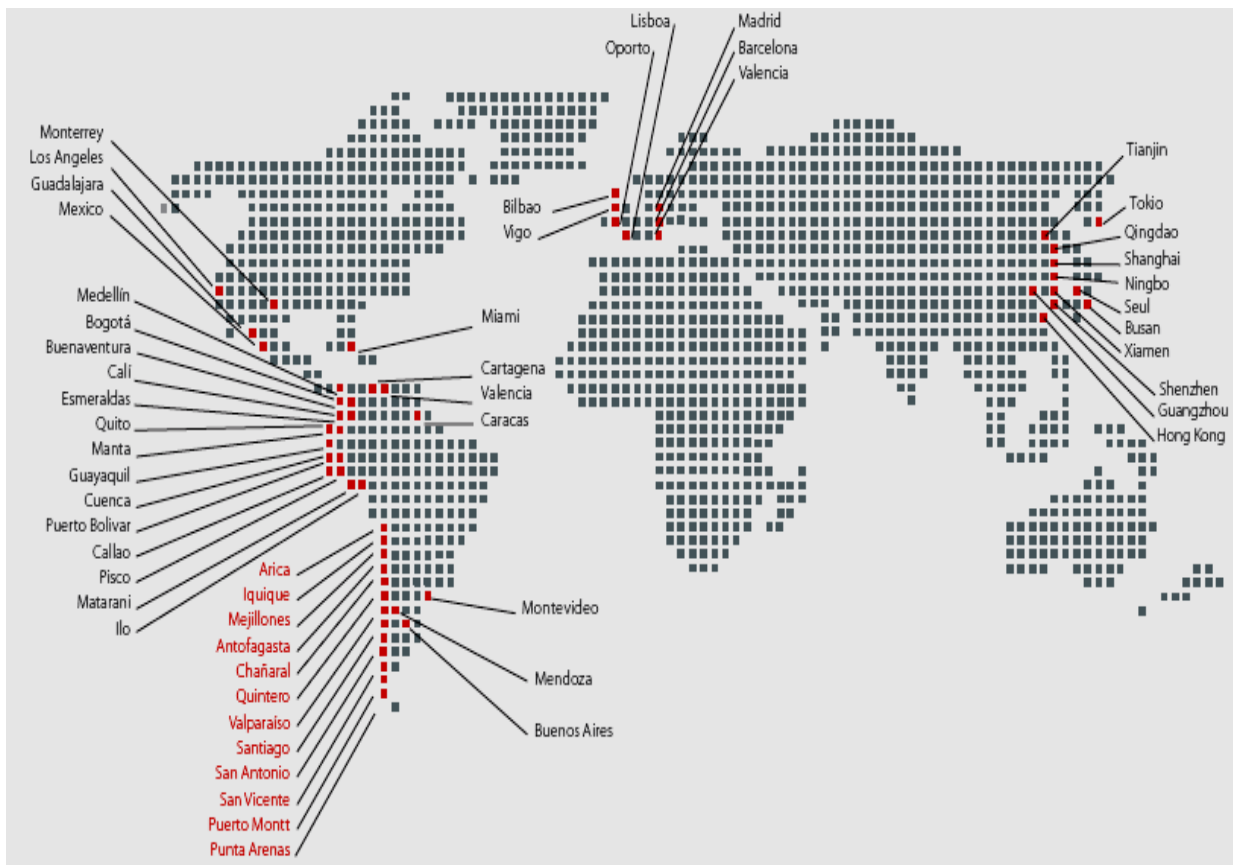
❖ **Filiales y Servicios básicos entregados por AGUNSA**

AGUNSA es una compañía que ha sido capaz de atender las diversas necesidades de sus clientes de una forma eficaz y eficientemente, logrando de esta manera la fidelidad de estos y un prestigio que la ubica dentro de una de las empresas portuarias más grandes e importantes de nuestro país.

El posicionamiento de AGUNSA en la industria de servicios de transporte, cargas y descarga y terminales, le permite desarrollar su capacidad de operar medios de producción como lo son Las Grúas de Puerto, Servicios de Mano de Obra, Centros de Almacenaje y Reparación de Contenedores, Lanchas y Remolca-

dores en donde estos son incorporados también en su oferta de servicios, entregando de esta forma un valor agregado en cada uno de ellos.

Gracias a todos los servicios otorgados, esta empresa continúa consolidándose en las áreas de transporte marítimo, terrestre y aéreo, tanto en el ámbito nacional como internacional, sumando a la fecha una red de 61 oficinas en 15 países de América, Europa y Asia.



Filiales Nacionales



Arica



Iquique



Antofagasta



Chañaral



Quintero



Valparaiso/Casa Matriz



San Antonio



Santiago



Lampa



San Vicente



Puerto Montt



Punta Arenas



Personal en el Extranjero

Para interiorizarnos aún más en el tema con respecto a los servicios entregados propiamente por AGUNSA nos encontramos con los siguientes:

✓ **Agenciamiento Aéreo**



La experiencia que distingue al equipo aéreo de AGUNSA Representaciones, permite a las compañías aéreas acceder a altos porcentajes de participación en el mercado, cada vez que se implementa un nuevo servicio aéreo.

El servicio de agenciamiento aéreo contempla desde la planificación, comercialización e introducción de nuevos productos creados por las líneas aéreas para sus usuarios, hasta la atención de aeronaves, su abastecimiento.

Servicios:

- Call center.
- Administración financiera:
 - Devolución de boletos
 - Pago a proveedores
 - Transferencias de dineros

- Marketing.
- Counter de ventas y atención a público.
- Ejecutivos de ventas para agencias de viajes y corporaciones.
- Asesorías en aspectos legales.

✓ **Agenciamiento Marítimo**



Desde su fundación en 1960, AGUNSA ha otorgado a la industria naviera mundial sus servicios de Agenciamiento Marítimo. Las compañías del rubro han confiado a AGUNSA los distintos servicios para que de esta manera se logre la satisfacción de sus necesidades de representación, salvaguardando sus intereses operacionales, legales y financieros.

Décadas de experiencia, nuevas tecnologías y un grupo de profesionales con formación en las diferentes disciplinas del transporte, comercio exterior y negocios, se conjugan en AGUNSA para ofrecer soluciones efectivas a las necesidades actuales y futuras de la industria naviera.

Dentro del Agenciamiento Marítimo nos encontramos con los siguientes servicios:

✓ **Agenciamiento General**



AGUNSA ha sido una empresa líder en soluciones efectivas de servicios a los intercambios comerciales, experiencia que le ha permitido ofrecer a sus representados un profundo conocimiento del mercado de movimientos de cargas y una importante red de contactos en todas las industrias que participan del comercio exterior. Confianza, agilidad, eficiencia, eficacia, solvencia económica, constante innovación tecnológica y un grupo humano orientado a satisfacer y custodiar las necesidades de los clientes, son algunos de los atributos más destacados de los servicios de agente general que entrega AGUNSA.

Servicios de AGUNSA para armadores:

- Representación comercial, con alcance nacional.
- Venta de fletes y reservas de espacio.
- Equipo humano y plataforma tecnológica en atención a clientes.

- Estudios y análisis de comportamiento de los mercados de cargas.
- Administración de inventario de contenedores.
- Emisión de documentación de embarque.
- Servicios financieros asociados a fletes, demoras y daño de contenedores.

✓ **Agenciamiento Portuario**



A través de sus servicios de Agenciamiento Portuario, AGUNSA contrae el compromiso de actuar por cuenta de compañías navieras, orientando y asesorando a los Armadores y Capitanes, de modo de optimizar las operaciones de sus naves en los puertos donde recalán.

Así, para AGUNSA es fundamental la entrega eficaz de información, asegurar a sus clientes un detallado control de los costos y de la utilización de sus naves, para lo que realiza una planificación previa a las operaciones en puerto, en pos de lograr sinergia entre todos los entes involucrados en cada actividad, del constante seguimiento y reporte de las faenas ejecutadas y una ágil capacidad de reacción ante cualquier cambio que se presente.

Gracias a la amplia trayectoria de AGUNSA en atención de naves en puerto, hoy, la compañía puede ofrecer a la industria naviera mundial especializaciones en atención de :

- Naves porta-contenedores y en servicios regulares.
- Naves de transporte de graneles secos.
- Cruceros.
- Naves de transporte de vehículos.
- Naves pesqueras.

✓ **Asistencia de Navegación**



AGUNSA asesora a Armadores y Capitanes para optar por las rutas más efectivas de navegación por los Estrechos o Aguas de difícil navegación. El objetivo primordial es contribuir con la seguridad de la vida humana en el mar, de las naves, de sus cargas y de la protección del medio ambiente.

Una unidad especializada de AGUNSA ejecuta una adecuada planificación de embarque y desembarque de Prácticos, evitando tiempos de detención, asegu-

rando a los Armadores una navegación eficaz aún en las condiciones más adversas.

Dentro del Agenciamiento Marítimo nos podemos dar cuenta de la amplia gama de servicio que son prestados por AGUNSA a las distintas empresas navieras que lo requieran, entregando así un nivel altísimo y óptimo de eficiencia en cada uno de ellos.

✓ Transporte



AGUNSA provee una amplia gama de servicios de transporte para las cargas nacionales, de importación y exportación, que entre otros son los siguientes:

- Transporte especializado para cargas sobredimensionadas.
- Contenedores secos y refrigerados.
- Transporte de materiales peligrosos.
- Transporte de graneles sólidos y líquidos.
- Transporte Vía Ferrocarril.

El servicio de AGUNSA Transporte es entregado en óptima calidad y a un precio muy ajustado, lo que contribuye a sus clientes en la competitividad de sus productos y garantizando su puesta en destino en el menor tiempo posible.

Para alcanzar estos objetivos, AGUNSA Transporte cuenta con el compromiso y confianza de importantes empresas del sector del transporte de carga, permitiéndole disponer en todo momento de una variada flota de equipos, optimizando recursos, minimizando recorridos en vacío, ajustando horarios, todo ello en beneficio de sus clientes.

El servicio incorpora:

- Asistencia con agencias de aduana.
- Seguimiento de embarques.
- Seguros a la carga.
- Confirmación de las entregas.
- Facturación detallada.

✓ **Logística y Distribución.**



AGUNSA Logística y Distribución es una de las mejores alternativas de la industria para atender las necesidades de empresas que buscan el outsourcing de sus procesos de abastecimiento y logística.

El éxito alcanzado por AGUNSA Logística y Distribución en estos últimos años se explica por una combinación de factores, donde destacan por una parte, la voluntad de capitalizar know-how adquirido en los negocios tradicionales de la compañía, fuertemente ligados al ámbito marítimo-portuario, factores que han permitido desarrollar una cultura de trabajo capaz de actuar en los ambientes más complejos y adversos, y por otra parte, la visión para complementar su proceso de crecimiento con la incorporación y desarrollo de una amplia plataforma tecnológica y flexible, alineada a la demanda de modernidad, la que hoy día soporta gran parte de la operación que AGUNSA Logística y Distribución realiza para cumplir con los requerimientos de una cartera de clientes heterogénea y exigente en cuanto a niveles de desempeño y estándares de calidad.

Los servicios de AGUNSA Logística y Distribución son los siguientes:

- Almacenaje
- Servicios Adicionales
- Distribución

✓ **Almacenaje**



Las cadenas de distribución ágiles y rentables dependen de la capacidad de reducir al mínimo los inventarios, movilizar rápidamente los productos desde el origen hasta el consumidor y optimizar la ubicación del lugar de su almacenamiento.

Importantes empresas de las más variadas industrias han elegido a AGUNSA para ayudarles a alcanzar estas metas. AGUNSA desarrolla los servicios de almacenaje en almacenes propios y arrendados ubicados en las principales ciudades de Chile, Ecuador, Estados Unidos y Perú. Estos almacenes cuentan con altos estándares de seguridad, vigilancia, teniendo un especial cuidado de las mercancías, utilizamos los equipos de manejo de materiales adecuados para cada tipo de producto y estamos cubiertos por seguros a la propiedad y a la carga.

❖ **AGUNSA Almacenaje ofrece los siguientes servicios:**

- Recepción de mercaderías controlando la cantidad e ingresando la información a su sistema de almacenamiento.
- Control de calidad, pesaje, volumetría y palletizado al ingreso de la mercadería.
- Almacenamiento definido computacionalmente considerando información como peso, volumen, nivel de rotación, tipo de mercancía, cliente y cuidando de quedar accesible inmediatamente para su despacho.
- Emisión de guías de despacho, facturas, listado de embarques.

✓ **Administración y Operación de Terminales**



Las necesidades de transferencia de cargas masivas de importación y exportación del comercio internacional chileno han sido la palanca de desarrollo y construcción de puertos y terminales marítimos privada y especializada.

Estos puertos han generado la demanda de una amplia gama de servicios en los terminales, entre los que se destacan:

- Administración
- Operación
- Mantención
- Gestión comercial

AGUNSA es hoy un proveedor efectivo de servicios que satisfacen las necesidades de terminales. La planificación, diseño, ejecución y gestión de estos servicios está a cargo de un calificado equipo de profesionales de variadas disciplinas.

AGUNSA mantiene contratos de servicios en los terminales de las siguientes empresas:

- Compañía Minera Doña Inés de Collahuasi, Chile
- Central Termoeléctrica Tarapacá, Chile.
- Compañía Siderúrgica Huachipato, Chile.
- Siderúrgica del Orinoco, Venezuela.
- Florida International Terminal, Florida EEUU.

AGUNSA presta servicios a los pasajeros en:

- Terminal de Pasajeros de Cruceros puerto de Valparaíso, Chile.
- Aeropuerto de Santiago (SCL), Chile.
- Aeropuerto San Andrés y Providencia, Colombia

✓ **Bunkering**



AGUNSA Bunkering, opera como corredor y abastecedor de una gran variedad de combustibles y lubricantes para todo tipo de naves en los puertos donde esta presente.

Una de sus principales ventajas en este ámbito, es que la compañía puede garantizar a todos sus clientes los mejores precios del mercado, gracias a la independencia que posee y que le permite elegir el suministrador de combustibles más eficiente, de acuerdo a las necesidades particulares de cada nave.

Adicionalmente, pone a disposición de sus clientes un profundo conocimiento de las leyes e impuestos que afectan a los combustibles, lo que permite entregar la mejor solución a los requerimientos de rancho de combustibles de las naves, contribuyendo así a un adecuado control de costos para el Armador.

✓ Concesiones



AGUNSA brinda servicios integrales en torno a cargas, pasajeros, terminales y transporte del comercio internacional.

En su accionar, AGUNSA participa directamente en las sociedades que concesionan el Terminal de Pasajeros del Puerto de Valparaíso, Chile (VTP), el Aeropuerto de Santiago de Chile (SCL) y los aeropuertos Gustavo Rojas Pinilla en la isla San Andrés, Colombia y El Embrujo en la isla Providencia, Colombia.

AGUNSA no participa directamente de las concesiones del Puerto Antofagasta Terminal Internacional (ATI) y del Terminal Puerto Arica (TPA). Empresas Navieras, su principal, participa en la concesión de estos terminales a través de integración en las sociedades que los opera. ATI con un 35% y TPA con un 25% de participación

✓ **Aeropuerto Santiago Chile**



En 1997 AGUNSA junto a otros inversionistas internacionales, conformaron la empresa privada **SCL Terminal Aéreo Santiago S.A.** para responder al llamado a licitación internacional que hizo el Ministerio de Obras Públicas del Gobierno de Chile.

Actualmente, AGUNSA participa en la sociedad con el 47,02% de la propiedad, que tiene como objeto ampliar, operar y mantener el Terminal Internacional Arturo Merino Benítez.

✓ **Terminal Cruceros Valparaíso**



En el año 2002 se constituye la sociedad VTP, Valparaíso Terminal de Pasajeros S.A., con el objeto de desarrollar y explotar las instalaciones para la atención de pasajeros de cruceros de turismo en el puerto de Valparaíso, Chile,

el primer Terminal de Pasajeros para cruceros de turismo en la costa oeste de Sudamérica.

Entre los servicios entregados por el Terminal cuenta con:

- Counters para el registro de pasajeros (check-in) y mesón de informaciones con personal bilingüe.
- Área de control aduanero y fitosanitario.
- Carros portaequipaje individuales, maleteros libre de cobro.
- Centro de comunicaciones con teléfonos e Internet.
- Estacionamientos para vehículos y buses de turismo.
- Locales comerciales para pasajeros y tripulantes con souvenir, artesanías, vino chileno, diarios, revistas y una cómoda cafetería.

✓ **Puerto de Antofagasta (ATI)**



El año 2004 Empresas Navieras, empresa matriz del Holding al que pertenece AGUNSA, ingresó a la sociedad Antofagasta Terminal Internacional (ATI), adjudicándose la concesión por 20 años del frente de atraque número dos que opera los sitios 4-5, 6 y 7 con una superficie total de 8,5 hectáreas.

Su principal objetivo es prestar servicios de estándar internacional a importadores y exportadores de la II región de Chile y a Embarcadores y Compañías Navieras de nivel mundial.

✓ **Puerto de Arica (TPA)**



El 2004 Empresas Navieras, empresa matriz del Holding al que pertenece AGUNSA, participó en una sociedad junto a los principales operadores portuarios de Chile y de Perú, para adjudicarse la concesión del Terminal Puerto Arica por 20 años.

Su principal desafío es que Arica, ciudad de la I Región de Chile, cuente con un puerto capacitado para mover todo tipo de carga y entregar a sus clientes una atención eficiente, agilizando las operaciones para transferir la mayor cantidad de carga al menor costo posible, constituyéndose en la mejor alternativa de servicio para la carga en relación a las variables precio y calidad con estándares de calidad mundial.

✓ Depósito de Contenedores



AGUNSA Contenedores, administra y opera depósitos de contenedores, otorgando servicios de almacenaje, reparaciones, mantención e inspección de contenedores.

AGUNSA Contenedores, dispone de depósitos en Chile (Arica, Iquique, Antofagasta, Placilla-Valparaíso, San Antonio, Santiago, Talcahuano y Puerto Montt), en Perú (Lima), Ecuador (Guayaquil y Manta), Colombia y EE.UU (Miami) lo que le permite ofrecer a compañías navieras y compañías de leasing una amplia cobertura a lo largo de América.

Equipo humano especializado, Inspectores, Frigoristas, organizados bajo un concepto de servicio de calidad integral para contenedores convencionales y/o refrigerados, permiten ofrecer un servicio certificado.

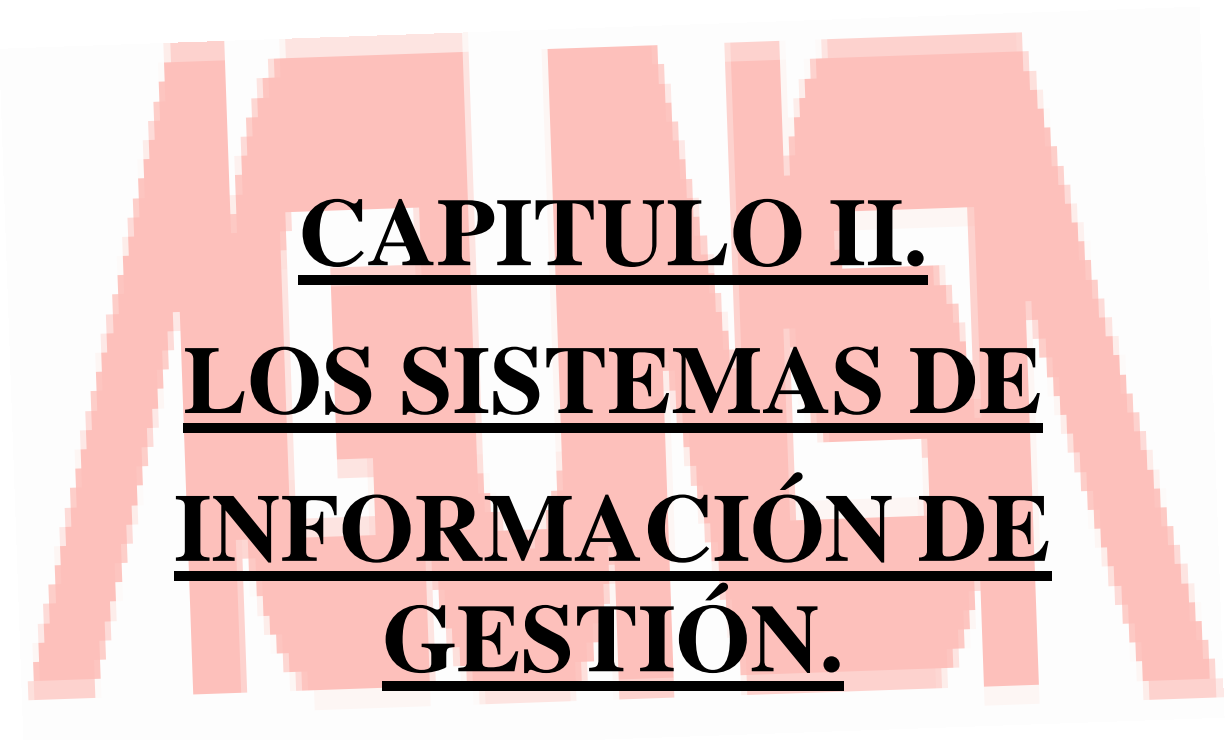
Además, AGUNSA Contenedores, ofrece para los contenedores refrigerados, generadores los cuales son arrendados, tanto en puerto como en las bodegas del cliente y brinda asistencia técnica en el lugar que se requiera.

PRINCIPALES CLIENTES

Algunos de los principales clientes que mantienen contratos de servicios vigentes con AGUNSA son:

- AGENCIAS MARITIMAS AGENTAL LTDA.
- AIR CANADA
- AMERICAN PRESIDENT LINE LTD (APL)
- ANTOFAGASTA TERMINAL INTERNACIONAL S.A.
- APL LOGISTICS CHILE S.A.
- COMPANIA SIDERURGICA HUACHIPATO S.A.
- COMPAÑIA CHILENA DE NAVEGACION INTEROCEANICA S.A. (CCNI)
- COMPAÑIA MINERA DOÑAINES DE COLLAHUASI
- COMPAÑÍA SUDAMERICANA DE VAPORES S.A.
- COMPAÑÍA TRASATLANTICA ESPAÑOLA (CTE)
- COOPERATIVA AGRIC.Y LECHERA DE LA UNION LTDA.
- CORPORACION DEL COBRE
- EMPRESA MINERA MANTOS BLANCOS
- EMPRESA NACIONAL DEL PETROLEO
- HAMBURG SUD COLUMBUS LINE CHILE
- HASBRO CHILE LTDA.
- JOHNSON'S S.A.
- KAWASAKI KISEN KAISHA
- LEXMARK INTERNATIONAL DE CHILE LTDA.

- LG ELECTRONICS
INC.CHILE LTDA.
- MANUCHAR CHILE S.A.
- NAVIERA MAGALLANES
S.A.
- NYK SUDAMERICA (CHILE)
LTDA.
- PARIS S.A.
- PHILIPS CHILENA S.A.
- PIRELLI NEUMATICOS CHI-
LE LTDA.
- SERVICES UNITED STATE
ANTARTIC PROGRAM
- REPRESENTACIONES MA-
RITIMAS KAWASAKI CHILE
LTDA.
- SERVICIOS MARITIMOS IN-
TEGRADOS S.A.
- SITRANS LTDA.
- SONY CHILE LTDA.
- SUDAMERICANA AGENCIAS
AEREAS Y MARITIMAS S.A.
- TERMINAL PACIFICO SUR
VALPARAISO S.A.
- ULTRAMAR AGENCIA MA-
RITIMA LTDA.
- UNILEVER CHILE HPC
LTDA.
- UNITED AIRLINES
- WHIRLPOOL CHILE LTDA.



CAPITULO II.
LOS SISTEMAS DE
INFORMACIÓN DE
GESTIÓN.



SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE GESTIÓN EMPRESARIAL.

Con el transcurso del tiempo toda empresa ha buscado la manera de lograr optimizar todos sus recursos y tiempos tanto en sus procesos productivos como en la entrega de sus servicios, lo que provoca que esta búsqueda sea un objetivo fundamental dentro de toda empresa.

Debido a las diversas necesidades que tienen las empresas surgen los ERP (Planeación de Recursos Empresariales), en donde éstos surgen debido a 3 aspectos:

1° El proceso de creación de los ERP surgen desde la Revolución Industrial, ya que era fundamental el manejo de inventarios de materias primas y de los mismos procesos de trabajo, de esta forma se puede llevar un catastro y un manejo de toda la empresa.

2° En la antigüedad estos sistemas eran almacenados en grandes computadoras, computadoras centrales, ésta perspectiva ha cambiado ya que hoy existe una gama bastante amplia de software que incluyen varios sistemas operativos que simplifican los procesos de toda compañía.

3° Los principales propósitos de la creación de los ERP es tener el control total de inventarios, de esta forma se pueden ordenar de manera correcta y en lugares correctos

los materiales, insumos, productos que la empresa desea fabricar o bien, planificar de mejor forma los servicios que ésta entregue.

Como ningún sistema surge de la nada si no existe una necesidad insatisfecha por la empresa se crean los ERP, donde se basaron en distintos métodos y sistemas, como los es La Administración de manufactura, usada por el sistema de Just in Time, es por este motivos que la necesidad de evolucionar en tecnología y empresarialmente dan origen a los ERP.

Con el paso del tiempo nos podemos dar cuenta de los diversos avances que existen dentro de la Tecnología de Gestión, lo que beneficia en gran medida a cada empresa a la hora de abaratar costos, siendo éste el motivo y la razón primordial que tiene cada una para cumplir con sus metas y propósitos.

Éste capítulo constará sobre las diversas características que pueden tener los distintos sistemas de gestión creados para los propósitos ya mencionados, donde cada uno de estos tiene diferentes funcionalidades, mecanismos, entre otros, pero que en el fondo todos buscan la optimización mediante la eficiencia y eficacia de cada de unos de sus procesos.

Toda buena gerencia debe estar siempre atenta con propiciar una gestión de procesos que le favorezca en la operatividad de la empresa y alcanzar las metas establecidas en pro de su misión y visión. Debe estar muy atento en todo lo concerniente a los procesos de producción, así como todo lo concerniente a una buena gestión administrativa integrada que le de paso a planificar acciones, estrategias que le favorezcan.

Los procesos de negocio deben estar correctamente gestionados, empleando los sistemas de información para la gestión. Un sistema de información para la gestión ERP se puede definir como una aplicación de gestión empresarial que integra una multiplicidad de información, consiguiendo así mejorar los procesos en distintas áreas (financiera, de producción, logística, comercial y de recursos humanos).

Justamente hoy en día la incorporación de las nuevas Tecnologías de la Información permite redefinir los procesos alcanzando grados de eficacia y eficiencia que hace unos años era imposible de lograr. Es por esto que las organizaciones que sean capaces de descubrir estas posibilidades e implantarlas correctamente, conseguirán ventajas competitivas debido a la disminución de costos y el aumento de flexibilidad frente a los requerimientos de los clientes.

❖ **Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales (ERP).**

Los sistemas de planificación de recursos empresariales, o ERP (Enterprise resource planning) son sistemas de información gerencial, que integran y manejan muchos de los negocios asociados con las operaciones de producción y de los aspectos de distribución de una compañía comprometida en la producción de bienes o servicios.

Es un sistema de gestión estructurado, creado para satisfacer la demanda de soluciones de gestión empresarial, basado en el ofrecimiento de una solución completa que permite a las empresas evaluar, implementar y gestionar más fácilmente el negocio.

Los sistemas ERP típicamente manejan la producción, logística, distribución, inventarios, envíos, facturas y contabilidad de la compañía. Sin embargo, la Planificación de Recursos Empresariales o el software ERP pueden intervenir en el control de muchas actividades de negocios, como ventas, entregas, pagos, producción, administración de inventarios, calidad de administración y la administración de recursos humanos.

Por otra parte nos encontramos que los sistemas ERP son llamados ocasionalmente back office (trastienda) ya que indican que el cliente y el público general no están directamente involucrados. Este sistema es, en contraste con el sistema de apertura de datos (front office), que crea una relación administrativa del consumidor o servicio al consumidor, un sistema que trata directamente con los clientes, o con los sistemas de negocios electrónicos tales como comercio electrónico, telecomunicaciones electrónicas y finanzas, as mismo, es un sistema que trata directamente con los proveedores, no estableciendo únicamente una relación administrativa con ellos.

Estos sistemas se caracterizan por estar compuestos por diferentes partes integradas en una única aplicación (integración de la información). Estas partes son de diferente uso, por ejemplo: producción, ventas, compras, logística, contabilidad, gestión de proyectos, inventarios y control de almacenes, pedidos, entre otros, en otras palabras podemos definir un ERP como la integración de todas estas partes. Se destaca además por su universalidad, estandarización e interfaces con otras aplicaciones. Son sistemas abiertos y en la mayoría de los casos multiplataforma.

Las soluciones ERP se caracterizan por su modularidad e integración de la información (dato único).

Los sistemas ERP surgen debido a que las tendencias comerciales actuales y futuras obligan a las empresas a ser cada vez más competitivas. Para ser competitiva es necesario que una compañía tenga optimizado e integrado sus flujos internos de información y sus relaciones comerciales externas, y así conseguir objetivos básicos como son las mejoras de la productividad, la calidad, el servicio al cliente y la reducción de costos. Las tecnologías de la información han permitido, en gran medida, la consecución de dichos objetivos. En esta área, podemos reseñar la aportación de los ERP y las ventajas del comercio electrónico o intercambio electrónico de información con asociados comerciales y clientes finales a través de proyectos EDI², proyectos basados en aplicaciones WEB y de la mensajería.

Los objetivos principales de los sistemas ERP son:

- ✓ Optimización de los procesos empresariales.
- ✓ Acceso a información confiable, precisa y oportuna.
- ✓ La posibilidad de compartir información entre todos los componentes de la organización.
- ✓ Eliminación de datos y operaciones innecesarias.
- ✓ Reducción de tiempos y de los costos de los procesos.

² EDI (Electronic Data Interchange). Es la transmisión estructurada de datos entre organizaciones por medios electrónicos. Se usa para transferir documentos electrónicos o datos de negocios de un sistema computacional a otro.

Fuente: http://es.wikipedia.org/wiki/Intercambio_electr%C3%B3nico_de_datos

Un Sistema de información realiza cuatro actividades básicas:

- Entrada
- Almacenamiento
- Procesamiento
- Salida de información.

Entrada de Información:

Es el proceso mediante el cual el Sistema de Información toma los datos que requiere para procesar la información.

Las entradas pueden ser manuales o automáticas. Las manuales son aquellas que se proporcionan en forma directa por el usuario, mientras que las automáticas son datos o información que provienen o son tomados de otros sistemas.

Almacenamiento de información:

El almacenamiento es una de las actividades o capacidades más importantes que tiene un computador, ya que a través de éste el sistema puede recordar la información guardada en la sección o proceso anterior. Esta información suele ser almacenada en estructuras de información denominadas archivos.

Procesamiento de Información:

Es la capacidad del Sistema de Información para efectuar cálculos de acuerdo con una secuencia de operaciones establecida. Estos cálculos pueden efectuarse con datos introducidos recientemente en el sistema o bien con datos que están almacenados.

Esta característica de los sistemas permite la transformación de datos fuente en información que puede ser utilizada para la toma de decisiones, lo que hace posible, entre otras cosas, tomar decisiones a partir de los datos que contiene un estado de resultados o un balance general de un año base.

Salida de Información:

La salida es la capacidad de un Sistema de Información para sacar la información procesada o bien datos de entrada al exterior. Las unidades típicas de salida son las impresoras, cintas magnéticas, la voz, los CDs, entre otros.

Actividades que realiza un Sistema de Información:

Entradas:

- Datos generales del cliente: nombre, dirección.
- Políticas de créditos: límite de créditos, plazo de pago.
- Facturas.
- Pagos.

Proceso:

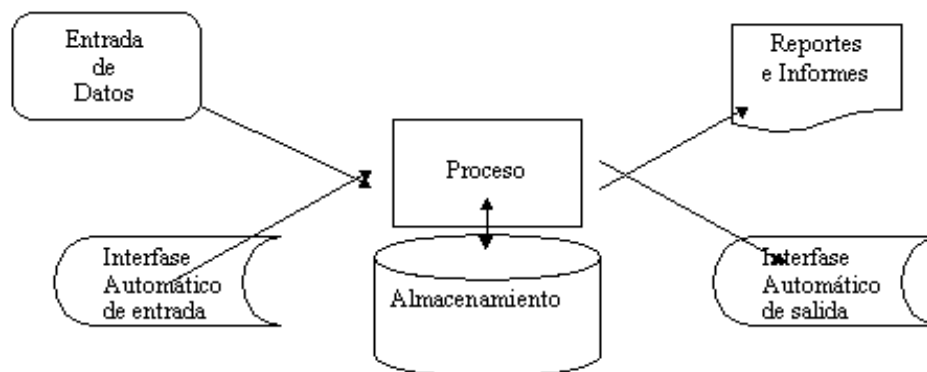
- Cálculo de antigüedad de saldos.
- Cálculo de intereses moratorios.
- Cálculo del saldo de un cliente.
- Entre otros.

Almacenamiento:

- Movimientos del mes.
- Historial de clientes.
- Facturas.

Salidas:

- Reporte de pagos.
- Estados de cuenta.
- Consultas de saldos en pantalla



➤ **Ventajas y Desventajas de los ERP:**

Ventajas

La seguridad de las computadoras esta incluida dentro del ERP, para proteger en contra de crímenes externos, tal como el espionaje industrial y crimen interno, tal como malversación. Una falsificación en el escenario de los datos puede involucrar problemas alterando el recibo de materiales y diversos procesos como por ejemplo poner veneno en los productos alimenticios, u otro sabotaje. La seguridad del ERP ayuda a prevenir el abuso.

Hay conceptos de mercadeo y ventas, los que incluyen la relación administrativa con los consumidores, back end (el trabajo interno de la compañía para satisfacer las necesidades de los consumidores) que incluye control de calidad, para asegurarse que no hay problemas no arreglados, en los productos finales; cadena de abastecimiento (interacción con los proveedores y la infraestructura). Todo esto puede ser integrado a través de la ERP.

Desventajas

Uno de los problemas mas grande que tienen las empresas con respecto a estos Sistemas de información son debido a la inversión inadecuada para la educación continua del personal relevante, incluyendo los cambios de implementación, de prueba, y una falta de políticas corporativas que afectan a cómo se obtienen los datos del ERP y como se mantienen actualizados, es por este motivo que son muchas las personas que no do-

minan en su totalidad el sistema provocando grandes pérdidas de tiempo y recursos a la hora de entregar un producto o servicio solicitado.

Tal como se mencionó anteriormente y por falta de educación con respecto a este tipo de Sistema, éstos pueden ser difíciles de usarse, lo que genera costos considerables para la empresa.

Otro factor que influye directamente en la empresa es que por ser tecnología que se está desarrollando a velocidades antes impensables resulta que es bastante costosa.

Principales Proveedores de ERP:

- SAP : 40 %
- PeopleSoft: 13 %
- Oracle: 12 %
- Otros: 35 %

Estos son los principales proveedores de Sistemas ERP, donde SAP claramente hoy en día se encuentra liderando dentro del mercado.

En síntesis, las tecnologías de información juegan un papel importante en las estrategias de negocios, ya que están cambiando la forma en que las empresas realizan sus procesos. Los sistemas de información permiten a las compañías lograr ventajas competitivas de diferentes maneras: coordinando actividades de valor en localidades que se encuentran en una amplia geografía, o también mediante la creación de nuevas interrela-

ciones entre los negocios, ampliando el alcance de las industrias. Asimismo le sirve a las empresas para soportar sus estrategias competitivas, ya sea para ir un paso delante de la competencia o reducir las ventajas que la misma pueda presentar.

El ERP es un sistema integral de gestión empresarial que está diseñado para modelar y automatizar la mayoría de procesos en la empresa (área de finanzas, comercial, logística, producción, etc.). Facilitar la planificación de todos los recursos de la empresa y antes de implementar un ERP, es importante que la empresa considere los beneficios que desea para su organización y en base a ello buscar la mejor solución en el mercado. Así también, las posibilidades y resistencias orgánicas que este nuevo desarrollo va a generar.

CAPITULO III.
SISTEMA DE
INFORMACION DE
GESTION UTILIZADO.

SISTEMA PREVIO DE GESTIÓN UTILIZADO EN AGUNSA.

SISTEMA DE GESTIÓN AS/400.

AS/400 desde sus inicios ha llevado a cabo la prestación de servicios de consultoría y análisis a empresas de diversos sectores y en las diferentes áreas de negocios. Este sistema ha sido creado para poder entregar los siguientes tipos de servicios:

- Consultoría en áreas funcionales de la gestión empresarial.
- Servicios tecnológicos.
- Análisis y programación.

Este sistema entrega servicios basados en tecnología internet y para hacer frente a los requerimientos de escenarios tecnológicos.

El sistema AS/400 fue utilizado por AGUNSA hasta la implementación del nuevo sistema de gestión, SAP (Sistemas, Aplicaciones y Productos). El sistema AS/400 es un equipo de IBM, que funciona para todo tipo de empresas y grandes departamentos, como los que conforman AGUNSA.



El significado de AS/400 es "Application System/400". Es un sistema integrado de hardware, software, base de datos y comunicaciones. El sistema brinda a través herramientas de software, la continuidad de la operación de los sistemas informáticos AS/400, permitiendo en consecuencia la continuidad de su negocio. Facilita a través de sencillas herramientas de software, la administración de los distintos entornos AS/400, múltiples entornos de desarrollo, de producción. Además permite administrar uno a n entornos o solicitudes, sin límites en la cantidad que se desee administrar, pudiendo residir los distintos entornos en un solo equipo AS/400 o en múltiples equipos AS/400, ya que maneja de uno a n direcciones ilimitadas de máquina.



```

Trabajar con trabajos activos
S103694G
26/05/09 09:38:23
% CPU: 0,0 Tiempo transcurr.: 00:00:00 Trabajos activos: 204

Teclee opciones, pulse Intro.
  2=Cambiar  3=Retener  4=Fin  5=Trabajar con  6=Liberar  7=Ver mensaje
  8=Trab archivos en spool  13=Desconectar ...

Subsistema/
Opc Trabajo Usuario Tipo % CPU Función Estado
_ DC@PGMLIB QSYS SBS 0,0 DEQW
_ QBATCH QSYS SBS 0,0 DEQW
_ QCMN QSYS SBS 0,0 DEQW
_ QCTL QSYS SBS 0,0 DEQW
_ QSYSSCD QPGMR BCH 0,0 PGM-QEZSCNEP EVTW
_ QHTTPSVR QSYS SBS 0,0 DEQW
_ DC@WEB QTMHHTTP BCH 0,0 PGM-QZHBHTTP CNDW
_ DC@WEB QTMHHTTP BCI 0,0 PGM-QZHBHJOB TIMW
_ DC@WEB QTMHHTTP BCI 0,0 PGM-QZHBHJOB TIMW

Parámetros o mandato
==>
F3=Salir F5=Renovar F7=Buscar F10=Reiniciar estadíst
F11=Ver datos transcurr F12=Cancelar F23=Más opciones F24=Más teclas

```

El sistema administra tres tipos de operaciones:

- ✓ *Solicitudes*
- ✓ *Traspasos*
- ✓ *Transferencias*
- ✓ Solicitudes.

Si el sistema necesita modificar una aplicación, genera una solicitud para pasar todas las fuentes que precise, desde el ambiente de producción hacia el ambiente de desarrollo y para pasar los requerimientos necesarios para efectuar las pruebas operativas (manejo de archivos, áreas de datos, objetos de otros programas necesarios para las

pruebas, entre otros). Estas fuentes y requerimientos solicitados son copiados y transferidos a la biblioteca del sistema para poder proceder con la gestión.

Cuando un desarrollador o analistas solicitan una fuente, este queda retenido y asignado exclusivamente a ese desarrollador hasta que la solicitud sea implementada o cancelada, lo cual impide que otro desarrollador solicite la misma fuente ya que el mismo está afectado a un proceso de cambios y puede estar siendo modificado.

Cada solicitud genera un documento interno con numeración correlativa para su posterior administración, documentación y seguimiento. En esta documentación se puede conocer en cualquier momento cuales fueron los fuentes y objetos solicitados, que usuarios intervinieron, motivo de la solicitud, fecha, hora, datos de auditoría y seguimiento de los distintos cambios de estados de la solicitud.

✓ **Traspaso.**

Una vez que el desarrollador modificó la o las fuentes solicitadas y efectuó sus pruebas operativas, solicita el traspaso de las fuentes al ambiente destino, que puede ser entre otros el ambiente de producción o al ambiente de testing, etc.

Aprobación de Traspasos

El usuario con perfil administrador de desarrollo (jefe de sistemas, jefe de análisis y programación) es el encargado de aprobar los traspasos solicitados por los desarrolladores.

Implementación de Traspasos

El usuario con perfil administrador de producción (gerente de sistemas, administrador de seguridad) es el responsable encargado de liberar y ejecutar la implementación del traspaso en el momento que se considere mas oportuno, dependiendo de la urgencia en la implementación ya sea en ambiente producción o en ambiente testing, de la performance de los equipos.

✓ **Transferencia.**

Permite transferir todo tipo de requerimientos que puedan existir en un AS/400 desde cualquier ambiente de una dirección de máquina origen a uno o n direcciones de máquina destino, independientemente del circuito de solicitud-traspaso-implementación de traspasos, siempre y cuando las versiones de los sistemas operativos AS/400 sean compatibles.

Toda transacción de transferencia y/o del circuito solicitud-traspaso-implementación de traspasos queda registrada y documentada en el sistema.

Cada transacción de solicitud, y/o de traspaso, y/o de implementación de traspaso puede ser documentada con observaciones y textos libres, donde los desarrolladores, analistas e implementadores pueden tipear una descripción de los cambios efectuados, y/o motivo del cambio, sector o usuario responsable y solicitante de los cambios.

- **Ventajas y Desventajas**

Ventajas

- Las ventajas de la arquitectura AS/400 es que es muy adaptable y pueden introducir fácilmente nuevas tecnologías.
- El AS/400 provee funciones de disponibilidad y recuperación, como por ejemplo la tecnología de almacenamiento.
- Por último el sistema de control de entornos y administración de cambios, está respaldado por el profundo conocimiento de estas plataformas que asegura el éxito en la implementación de su plan de Administración y Control de Entornos, a una relación costo/beneficio muy conveniente.

Desventajas

- El sistema no accede a todos los archivos ni aplicaciones por lo cual es no absolutamente compatible con cualquier aplicación.
- AS 400 no posee barreras de seguridad, en el caso de que se recepcionen archivos peligrosos.
- Por otra parte también nos encontramos de que son demasiado engorrosos los procedimientos para poder cumplir con lo requerido, ya que se necesita más de una persona para cumplir con la gestión (analistas, programadores, jefes de sis-

tema, jefe de análisis), lo cual genera un retraso vital en el cumplimiento de la entrega servicios solicitados.

- Escasez de aplicaciones para entregar valor a la empresa, prestigio y beneficios.
- Una de las desventajas mas importantes es que los programas y las horas de programación de estos sistemas hacen que sea mas caro que en otros similares; En parte debido al trabajo que requiere la programación y la nueva contratación de personal que tenga dominio para su posterior utilización ya que existen pocos técnicos que realmente están especializados en este sistema, obligando muchas veces a la empresa a pagar por cursos que son de un alto valor.



SAP (SISTEMAS, APLICACIONES Y PRODUCTOS).

Frente a las desventajas que tiene AS/400, AGUNSA esta incorporando el ERP SAP. Cada vez es más frecuente ver empresas grandes dedicadas a instalar SAP en sus sistemas de gestión, invirtiendo millones de dólares en el proceso y quedando casi paralizadas durante largo tiempo mientras logran que el sistema funcione dedicando todos sus grupos informáticos para ello.

Una vez finalizado el proceso de aprendizaje e instalación, la empresa queda con un avance informático importante, porque finalmente ha logrado una de todo gerente: el control total sobre los datos de gestión, la información en línea de todo lo que está ocurriendo, la foto instantánea de la realidad de la empresa, desde la productividad de cada empleado, los gastos totales en cada rubro, hasta cuanto tiempo pierden en el baño los empleados. Por ello, no cuestionan el tiempo gastado, el dinero invertido ni los costos de mantenimiento del sistema, porque finalmente han logrado materializar el sueño del control total.

SAP (Sistemas, Aplicaciones y Productos), es el segundo proveedor de software empresarial en el mundo, tras Microsoft. Como empresa, comercializa un conjunto de aplicaciones de software para soluciones integradas de negocios, entre ellas my SAP Business Suite, que provee soluciones escalables, es decir pasibles de futura modificación, con más de 1.000 procesos de negocio, que la empresa clama se encuentran entre las mejores prácticas empresariales.

SAP es una compañía alemana, pero opera en todo el mundo, con 28 sucursales afiliadas y 6 compañías asociadas, manteniendo oficinas en 40 países. La lista siguiente relaciona parcialmente los países en los que hay instalaciones SAP:

América	Europa	Área del Pacífico	África/Cercano Oriente
Chile	Austria	Australia	Israel
Brasil	Rusia	India	Turquía
Canadá	España	China	Sudáfrica
México	Francia	Japón	
EE.UU.	Alemania	Hong Kong	
Guatemala	Italia	Singapur	
Venezuela	Reino Unido		
Argentina	Holanda		
Colombia	Portugal		
Costa Rica			
Perú			

SAP comercializa todos sus productos en diferentes industrias del mundo, desde las compañías privadas hasta las gubernamentales. La siguiente lista es una muestra parcial de las industrias a las que sirve SAP:

- Materias primas, minería y agricultura
- Gas y petróleo
- Químicas
- Metalúrgicas
- Farmacéuticas
- Materiales de construcción, arcilla y vidrio
- Construcción pesada
- Servicios

- Consultorías y software
- Sanatorios y hospitales
- Textil y vestidos
- Sector Público
- Retail
- Informática

IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN SAP EN AGUNSA

Durante principios del 2008, se realizó la renovación del parque de servidores y de microcomputadores en todas las oficinas de AGUNSA, incorporando equipamiento de mejor tecnología y rendimiento en apoyo a las operaciones.

Por otra parte también se efectuó la renovación de servidores para la explotación de los sistemas en producción, para el área de Agenciamiento, por lo que dio como resultado la incorporación del Sistema de gestión SAP (Sistemas, Aplicaciones y Productos), herramienta que con sus diferentes funcionalidades apoya a los procesos en forma eficiente y efectiva, optimizando la gestión de los negocios y sus operaciones.

SAP es el líder mundial en soluciones de negocio colaborativas. SAP AG fue fundada en el año 1972, y tiene sede en Walldorf, Alemania. Con 76,100 instalaciones que prestan servicio a 12 millones de usuarios, SAP se ha convertido en el tercer proveedor independiente de software más importante del mundo.

Dentro de las funcionalidades de este sistema de gestión aplicados a los servicios entregados por AGUNSA podemos destacar las siguientes:

- a) Administración
- b) Contabilidad Financiera
- c) Ventas y Distribución
- d) Compras
- e) Socios de Negocios
- f) Transacciones Bancarias
- g) Gestión de Bodega
- h) Producción
- i) Elaboración de Informes

❖ Beneficios empresariales que se incluyen dentro de SAP:

- I. Mayor productividad
- II. Decisiones de negocio mejores y más rápidas.
- III. Control de costos
- IV. Mayores ingresos
- V. Brinda flexibilidad para realizar consultas de información histórica.

Debido los diversos beneficios mencionados anteriormente, podemos decir que éste brinda un gran apoyo en la toma de decisiones, ya que le asegura confiabilidad y seguridad total sobre la información contable y productiva de la empresa.

También brinda un panorama real y actualizado de la empresa con información totalmente actualizada.

El ERP SAP es una herramienta de gran utilidad para las empresas ya que facilita labores de auditorías tanto internas como externas.

De esta forma los resultados a la postre se ven reflejados claramente en el aumento en la productividad de la empresa, lo que por ende significa un aumento también en el nivel de ingresos, en la oportuna y en la calidad de la información que éste entrega.

Para ya entrar de lleno con este tema con respecto a esta problemática, nos encontramos con el poco conocimiento que tienen los funcionarios de diversos departamentos de la empresa con respecto al Sistema de Gestión SAP, como opera éste y los requisitos necesarios para poder optimizar la gestión de los nuevos negocios en relación a las numerosas solicitudes que llegan a diario a este departamento para proceder con lo requerido.

Existen muchas falencias a la hora de analizar cada una de estas solicitudes, esto es básicamente debido a que muchas veces envían peticiones que no corresponden a este departamento, como es el caso de que si existe disponibilidad de naves para algún transporte en particular, cosa que no depende de directamente con SAP o también resalta mayormente la mala información enviada a la hora de crear un nuevo cliente o proveedor en el sistema, simplemente muchas veces no saben de que manera y que tipo de información enviar para poder proceder a eliminar o bloquear un cliente o proveedor que tenga problemas de pago o que no figuran dentro del servicio de impuestos internos o los valores del servicio que

solicitan, junto con las fechas o el tipo de cambio, si el servicio será en dólares o moneda nacional, entre otros.

Existe un déficit de información, desde que SAP fue implementado, ya que este nuevo sistema tiene como propósito optimizar eficaz, eficientemente y rápidamente los diversos procesos de gestión, donde diariamente llegan alrededor de 200 y 300 solicitudes de nuevos negocios, clientes, proveedores, contratos de compra y venta, entre otros.

CAPITULO IV.
LABOR DESEMPEÑADA
Y
PROBLEMAS
DETECTADOS.

LABOR DESEMPEÑADA EN SAP.

A continuación se darán a conocer a nivel general algunas de las diversas funciones realizadas, donde todas aquellas operaciones son de vital importancia ya que es donde llega el cerca del 90% de solicitudes de nuevos negocios, lo que le dan a la empresa la rentabilidad y prestigio que esta posee, mientras que el otro 10% está dirigido básicamente al arrendamiento y disponibilidad de naves para un posterior transporte.

Luego de mostrar rigurosamente algunos procedimientos se mostrarán también contratos de compra y venta, donde indican el servicio que ha sido solicitado, tanto por clientes o a proveedores.

Para comenzar se analizarán datos reales de solicitudes en donde en primera instancia se verá la creación de nuevos clientes, clientes que requieren algún tipo de servicio ya sea de almacenamiento, distribución, entre otros.

Estos nuevos clientes serán ingresados en SAP para que posteriormente se les pueda crear un contrato de venta y de esta forma poder entregarle los servicios que son exigidos.

De: LUIGGI SOTELLO Enviado el: Lunes 26/01/2009
 Para: JULIO GUERRA; SEBASTIAN LEIVA; _COORDINACION_DATOS_MAESTROS
 CC:
 Asunto: RE: FVR Crear cliente

[Fvr crear cliente](#)

DIRECCION LIAMCHE 4265 VIÑA DEL MAR

Nombre o Razón Social: ATLAS EXPORTACIONES E IMPORTACIONES S A
RUT Contribuyente: 84372700-K

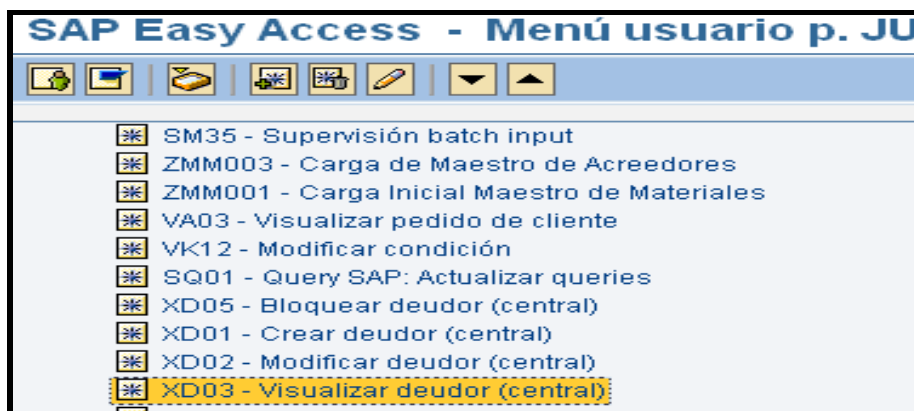
Fecha de realización de la consulta: 26-01-2009 17:08 hrs
 Contribuyente autorizado para declarar y pagar sus impuestos en moneda extranjera: NO
 Contribuyente presenta Inicio de Actividades: SI
 Fecha de Inicio de Actividades: 01-01-1993

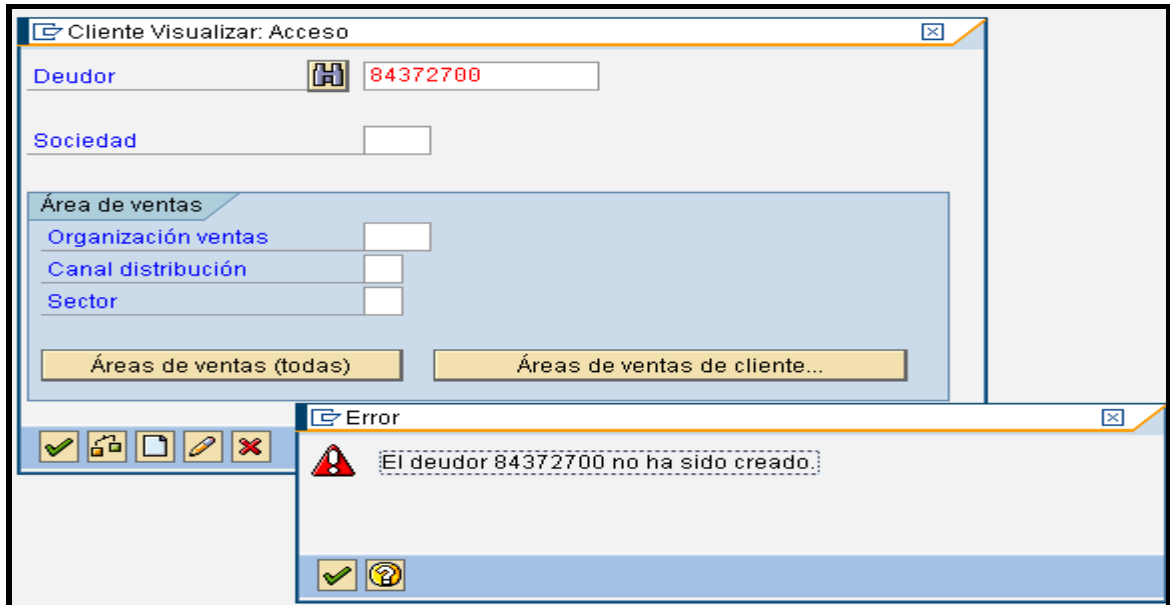
Actividades Económicas vigentes:

Actividades	Código	Categoría	Afecta IVA
OTROS CULTIVOS N.C.P.	011199	Primera	Si
MAYORISTAS DE PRODUCTOS DEL MAR (PESCADO, MARISCOS, ALGAS)	512230	Primera	Si
VENTA AL POR MAYOR DE OTROS PRODUCTOS N.C.P.	519000		

En un principio deben hacer llegar los datos del cliente nuevo a crear, como se detalla en mas arriba, Nombre, Apellidos, Rut, Dirección y Giro. Ya con eso se puede proceder a su creación.

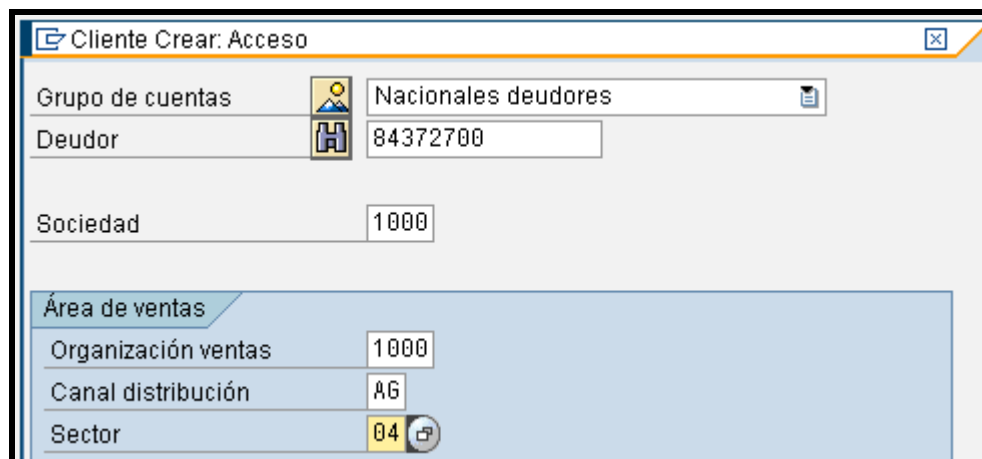
Primero que todo nos dirigimos a SAP para visualizar y ver si el cliente ya ha sido ingresado a SAP ya que si es así solamente se debe proceder a crear el contrato de venta, junto con el servicio que se pide.





Como nos damos cuenta el cliente no ha sido ingresado, por lo tanto se debe comenzar a su creación en SAP.

Se ingresa el Rut del cliente junto con el grupo de cuentas que por ser cliente nacional se completa como “nacionales deudores”, en sociedad utilizamos el dígito “1000” debido a que indica que el servicio es solicitado a AGUNSA, utilizamos “AG” (agenciamiento) como canal de distribución debido a que es por servicios de depósito y administración de contenedores.



Luego de eso comenzamos a completar los datos del cliente en SAP, de esta manera quedan los datos registrados del nuevo cliente.

Nombre	
Tratamiento	Señor
Nombre	ATLAS EXPORT E IMPORTACIONES S A
Concep.búsq.	
Concepto búsq.1/2	ATLAS EXPORT
Dirección calle	
Calle/Número	DIRECCION LIAMCHE 4265
Código postal/Pobl.	VIÑA DEL MAR
País	CL
Región	05

Luego de ingresar los datos del cliente, se procede a ingresar la forma de pago que este tendrá para con la empresa, donde por lo general esto se hace vía cheque al día, como muestra condiciones de pago, donde “0001” significa pago al día y la vía de pago es “C”, es decir, cheque.

Deudor	84372700	ATLAS EXPORT E IMPORTACIONES S A VIÑA DEL MAR	
Sociedad	1000	AGUNSA	
Gestión de cuenta			
Pagos			
Correspondencia			
Retención impuestos			
Datos de pago			
Condiciones de pago	0001	Gpo.tolerancia	
Cond.pago gastos efect.		Ind.ces.créd.	
<input checked="" type="checkbox"/> Grabar historial de pagos			
Pagos automáticos			
Vías de pago	C	Bloqueo de pago	

Posterior a esto se puede visualizar en SAP que el cliente ha sido creado e incorporado exitosamente.

Deudor 84372700					
Org.Vent.	Denominación	Can.distr.	Denominación	Sector	Denominación
1000	Org.ventas AGUNSA	AG	Agenciamiento	04	Serv. Documentales
1000	Org.ventas AGUNSA	AG	Agenciamiento	05	Adm. de Contenedores
1000	Org.ventas AGUNSA	AG	Agenciamiento	44	Depósito Contenedor

Luego de esto comienza la creación del contrato de venta para dicho cliente.

Una muestra de un contrato de venta incorporado en SAP es el siguiente:

Contrato L&D	40151201	Valor neto	3.956.950.090	CLP
Solicitante	96609410	EXPORTADORA GEOFRUT LTDA / MATILDE SALAMANCA 841 / S		
Destinat.mcia.	96609410	EXPORTADORA GEOFRUT LTDA / MATILDE SALAMANCA 841 / S		
N° ped.cliente	LOG GEOFRUT TTE CDA	Fecha de pedido		

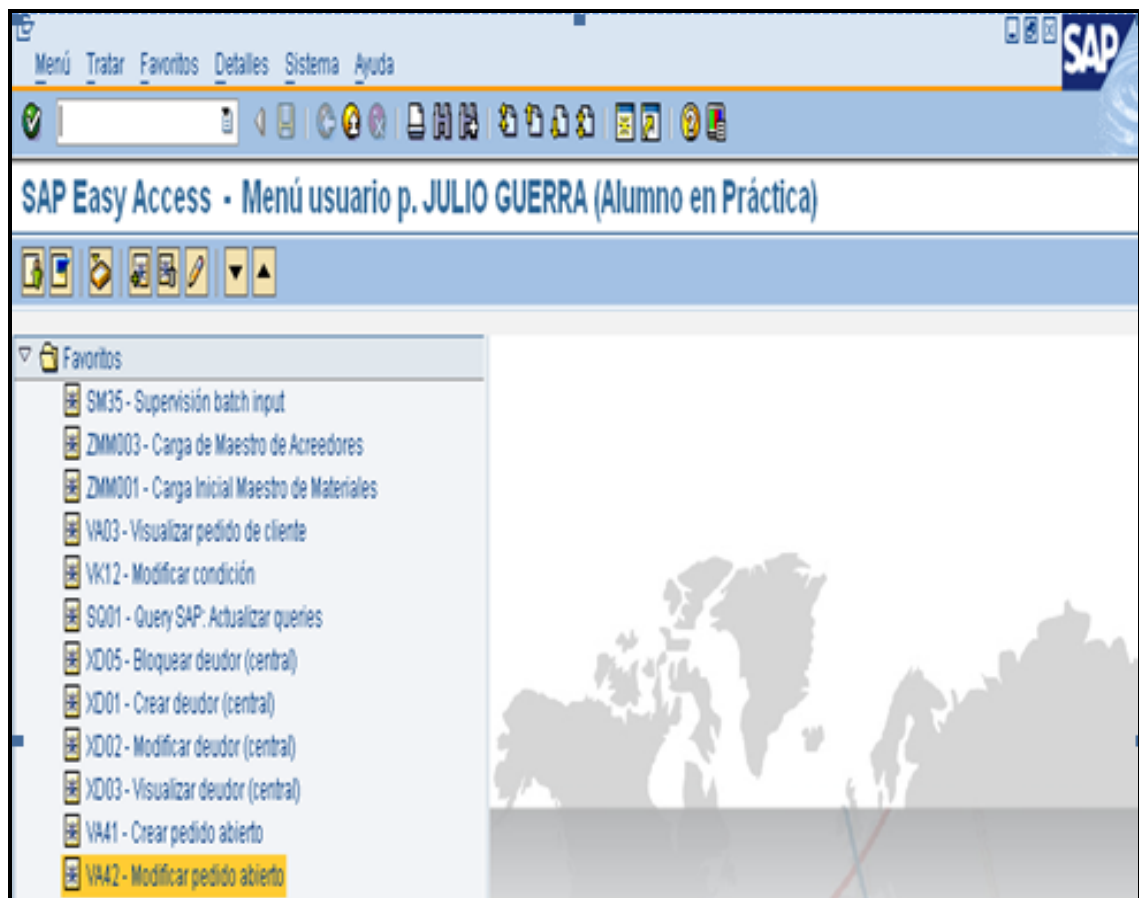
Ventas					Resumen de posiciones					Detalle posición					Solicitante					Aprovisionamiento					Expedi				
Denominación										LOG GEOFRUT TTE CDA																			
Válido de					01.12.2008					Validez a					31.12.2009														
Posiciones (todas)																													
Pos.	Material	Cantidad prevista	UM	Denominación																									
	10195904	0	999 UN	TTE EXP DIR 40 RH FCL PB VAP QRC VAP																									
	20196799		999 UN	TTE OTR SOB ADD																									
	30195832		999 UN	TTE EXP DIR 40 RH FCL PB SAI QRC SAI																									
	40197963		999 VJE	TTE EXP DIR 40 RH FCL PB SAI PLM SAI																									
	50197964		999 VJE	TTE EXP DIR 40 RH FCL PB VAP PLM VAP																									

Aquí nos damos cuenta que ya están ingresados todos los datos del cliente, el número de material, que como dije anteriormente los materiales de venta van desde el 1.900 hasta cerca del 250.000, junto con su denominación, que se refiere básicamente al servicio requerido, mostrando que es un transporte, junto con el tipo de contenedor (40

pies) y las distintas rutas (Valparaíso, San Antonio, entre otras), todo esto ingresado junto con su valor correspondiente, su fecha y cantidad de recorridos.

Luego de crear este contrato de venta en el sistema es posible proceder con la entrega del servicio solicitado.

Gracias a este sistema es posible poder corregir errores al momento de que existan variaciones en el tipo de cambio los que provoca desventajas para el exportador, o muchas veces tambien cuando ocurre de forma contraria en donde el tipo de cambio es bastante beneficioso para nuestros clientes provocando de esta manera muchas veces un alza en las cantidades requeridas en el contrato de venta en primera instancia.



De esta forma podemos ingresar nuevamente al contrato y realizar sin problemas los cambios solicitados, claro está que todo cambio en la cantidad, precios, fechas, entre otros, debe ser debidamente autorizado por el agente ya que de lo contrario no se puede efectuar dichas modificaciones al contrato.

Por otra parte nos encontramos con la incorporación de proveedores al sistema, en donde para poder proceder con su creación es necesario recibir todos los datos del mismo, ya que de esta forma se podrá revisar su estado en el servicio de impuestos internos, ya que si éste presenta algún problema, la solicitud queda automáticamente denegada hasta que dicho proveedor tenga aclarada su situación, de lo contrario se procede con la aplicación.

CONSULTAR SITUACION TRIBUTARIA DE TERCEROS

A través de esta opción, el SII proporciona información a los contribuyentes respecto de su situación tributaria, de manera que, tomen conocimiento del estado en que se encuentran y los problemas pendientes de solución. Además permite alertar a aquellos que efectúan operaciones con contribuyentes con comportamiento tributario irregular.

De acuerdo a la condición del contribuyente, la respuesta generada incluye una descripción de las situaciones que le afectan así como recomendaciones o advertencias derivadas de su posición.

Cabe destacar que la información disponible en esta consulta describe la situación del contribuyente, sólo en las causales que se indican y actualizadas a la fecha de consulta. Por lo tanto, esta información es parcial, ya que el contribuyente puede tener otras observaciones distintas a las que aparecen en esta consulta por parte del SII.

Por lo anterior, esta consulta no constituye una certificación del comportamiento tributario del contribuyente. De esta manera, si para un RUT no aparecen observaciones no significa que en una posterior auditoría no se detecten problemas.

Si el contribuyente correspondiente al RUT consultado, no está de acuerdo o desconoce la situación informada en esta consulta, deberá concurrir a la unidad del SII correspondiente a su domicilio, para aclarar o resolver su situación.

Ingrese Rut del Contribuyente a consultar: -

Nombre o Razón Social:	ESTACION DE SERVICIOS EL COLORADO LTDA		
RUT Contribuyente:	87943000-3		
Fecha de realización de la consulta: 02-02-2009 16:22 hrs			
Contribuyente autorizado para declarar y pagar sus impuestos en moneda extranjera: NO			
Contribuyente presenta Inicio de Actividades: SI			
Fecha de Inicio de Actividades: 01-01-1993			
Actividades Económicas vigentes:			
Actividades	Código	Categoría	Afecta IVA
VENTA AL POR MENOR DE COMBUSTIBLE PARA AUTOMOTORES	505000	Primera	Si
Documentos Timbrados:			
Documento	Año último timbraje		
Facturas	2008		
Boletas De Ventas Y Servicios	2009		
Rollos Maquinas Registradoras	2008		

Al no tener ningún tipo de problema en el servicio de impuestos internos los proveedores pueden ser creados sin dificultad alguna, tal cual nos muestra la creación de este nuevo proveedor en el cual posteriormente será incorporado su contrato de compra junto con los servicios solicitados por la empresa.

De: ALEJANDRO CORDERO

Enviado el: Miércoles, 04 de Febrero de 2009 12:20 PM

Para: JULIO GUERRA; _COORDINACION_DATOS_MAESTROS

Asunto: Favor crear proveedor

Rut = 8.452.302-K



Atentamente

Alejandro Cordero C

Compra Venta Contenedores

AGUNSA L&D

En este ejemplo nos damos cuenta que la solicitud viene junto a un pantallazo con los datos correspondientes del proveedor a crear en SAP, es una de las maneras que envían la información para su posterior creación.

De: JULIO GUERRA

Enviado el: miércoles, 04 de febrero de 2009 12:32

Para: ALEJANDRO CORDERO; _COORDINACION_DATOS_MAESTROS

Asunto: RE: Favor crear proveedor

Siguiente proveedor ha sido creado exitosamente e incorporado en SAP.

Acreeador	8452302	MARITZA DEL PILAR ROJAS ROA	SAN BERNARDO	
Org.compras	0CAG	Org. Compras Agunsa		
Funciones de interlocutor				
F...	Denominación	Número	Nombre	IV
DP	Dirección de pedido	8452302	MARITZA DEL PILAR ROJAS ROA	<input type="checkbox"/>
PR	Proveedor	8452302	MARITZA DEL PILAR ROJAS ROA	<input type="checkbox"/>

Saludos cordiales.

Julio Guerra



Luego de terminar con el proceso de la creación de un nuevo proveedor en el sistema, se procede con la creación del contrato de compra, en donde se detalla el tipo de servicio que se requiere junto con el monto, la fecha, la cantidad y su destino.

A partir de toda la información correspondiente de este nuevo servicio este nuevo contrato de compra quedará registrado en el sistema con una numeración, esta numeración será a partir de 5500000000 en forma correlativa donde éste podrá ser reconocido por el sistema lo que permitirá que se lleve a cabo dicha operación.

Como muestra de una nueva creación de contrato de compra se puede señalar el siguiente ejemplo:

Contrato	5500000301	Clase contrato	ZCPA	FeContrato	31.12.2008		
Proveedor	8837499	EUGENIO RODOLFO MARIN MARTINE		Moneda	CLP		
Pos. contrato marco							
	Pos.	P/I	Material	Texto breve	Ctd. prev.	U	Prc. neto
	10	U	370794	TTE BB VJE 05M3 VAP SC	100	VJE	75.000
	20	U	370794	TTE BB VJE 05M3 VAP SC	0	VJE	75.000
	30	U	370795	TTE BB VJE 14M3 SAI SCL	100	VJE	70.000
	40	U	370796	TTE BB VJE 20M3 VAP SC	100	VJE	105.000
	50	U	370797	TTE BB VJE 29M3 VAP SC	100	VJE	125.000
	60	U	371168	TTE OTR ADD	100	UN	5.000
	70	U	371201	TTE OTR LTR CLI	100	UN	40.000

Aquí se detalla la numeración del material, es decir, el servicio que se requiere el cual es un transporte desde Valparaíso a San Antonio, junto con la cantidad de viajes a realizar y el precio correspondiente junto con la forma de pago, como sale indicado en la parte superior derecha (CLP) que significa que el servicio será cancelado en moneda nacional.

PROBLEMAS DETECTADOS.

El objetivo principal de este estudio es crear conocimiento en los distintos departamentos que solicitan los servicios de SAP, de como opera realmente este Sistema de Gestión, ya que de la forma en que se esta utilizando no están aprovechando la gran herramienta que han implantado en la empresa, ni menos los tiempos de entrega.

A continuación se darán a conocer diversas muestras de solicitudes reales, enviadas mediante correo interno por Outlook, el cual cada una de estas posee diversos problemas en cuanto a la entrega de información que se necesita para poder proceder:

1. En el primer correo de muestra nos encontramos con una solicitud vía planilla Excel sobre la creación de un nuevo tramo para un contrato de compra, es decir, se necesita crear e ingresar en SAP un transporte de un contenedor OT (Open Top) 40 pies desde Valparaíso (VAP) hacia Santiago (SCL) con centro de beneficio AG54, es decir, Santiago.

Por otra parte nos encontraremos con la denominación de Material, lo que significa que es el tipo de servicio que se le solicita a la empresa, en cada contrato de compra y venta estos se aplicarán bajo una numeración, en el caso de un contratos de venta, el cual también se rigen por numeración el cual van desde 43000000 en adelante, estos materiales irán desde 195000 hasta el 200000 y si en el caso de un contrato de compra,

donde estos se registrarán desde 5500000000 hacia adelante, los materiales irán desde 350000 correlativos.

Ahora bien, en este caso la numeración de los materiales es errónea ya que se necesita incorporar materiales de compra a contratos de compra, en el cual en la planilla se indican materiales de venta para lo requerido.

Crear Tramo.

N° CONTRATO	PROVEEDOR	RUT	TARIFA	CENTRO	DENOMINACION MATERIAL	N° MATERIAL
5500000713	PINO Y VALENZUELA	76333770	\$ 70.000	AG54	TTE NAC DIR 40 OT VAP SCL	197858
5500000844	INMOB.SCHWERTER	76333729	\$ 70.000	AG54	TTE NAC DIR 40 OT VAP SCL	197858

En este caso no se puede proceder sino hasta que envíen nuevamente la solicitud pero con la correcta numeración de los materiales, ya que como muestra el ejemplo la numeración de los materiales no corresponde con el número de contrato ya que éste es un contrato de compra y la numeración de los materiales son de venta.

2. Luego de dar a conocer una muestra real de solicitudes que llegan a diario al departamento de SAP con información errónea, (el cual produce literalmente pérdidas de tiempo en la gestión) tenemos otro caso, el cual se refiere a la creación de un nuevo proveedor en SAP, donde cada solicitante debe corroborar antes de enviar el reque-

rimiento, es decir, el solicitante debe verificar previamente si el proveedor presenta o no problemas en el Servicio de Impuestos Internos, es por este motivo que en este caso el proveedor muestra ciertas irregularidades, es debido a esto que no se puede cursar la solicitud hasta que la situación del proveedor sea regularizada.

De: JULIO GUERRA	
Para: [REDACTED]_COORDINACION_DATOS_MAESTROS	
CC: [REDACTED]	
Asunto: RE: Solicitud Materiales de compra Proveedor MTS	
Nombre o Razón Social:	[REDACTED]
RUT Contribuyente:	[REDACTED]
AVISO	
Observación	: Contribuyente puede estar siendo suplantado
	El contribuyente puede estar siendo suplantado. En caso de efectuar transacciones asegúrese de operar con el contribuyente correspondiente realmente a este RUT, especialmente en el caso que este contribuyente actúe a través de terceros.
	La situación se presenta a contar del 07-01-2005
El proveedor presenta ciertas irregularidades en el servicio de impuestos internos, por confirmar si proceder a su creación en SAP. Por otra parte para su creación son necesarios los datos de dicho proveedor. Junto con los precios de los materiales.	
Buenos días.	
Atte. Julio Guerra	

3. En un tercer caso nos centramos básicamente a la mala información recepcionada en el departamento de SAP, donde el solicitante necesita que se proceda a cambiar la tarifa del material que señala, ya que no corresponde según la información que posee la persona quien envía la petición.

De: CECILIA

Enviado el: martes, 07 de abril de 2009 16:08

Para: _COORDINACION_DATOS_MAESTROS

CC: FRANCISCO; ELIANA ROJAS; JESSICA FOSSA

Asunto: Modificar tarifa JACEL.

Francisco, notar que para este cliente las tarifas figuran en \$0 y de acuerdo a los datos de facturación los valores son los siguientes:

1550037 Chaleco Geólogo \$ 4200 c/u

Crear pedido

Resumen documento activo | Retener | Visualización de impresión | Mensajes | Parametriz. personal

PEDIDO EST. AGUNSA | Proveedor: 79653750 JAIME CELUME Y COMF | Fecha doc.: 07.04.2009

S	Pos	I	P	Material	Txt.brv.	Ctd.pedido	U	T	Fe.entrega	Prc.neto	Mon.
	10	S		1550037	JALECO GEOLOGO AZUL CORPORATIVO	10	UN	T	07.04.2009		0 CLP
	20	S		6501388	LOGO AGUNSA_ LOGO CORPORATIVO	20	UN	T	07.04.2009		0 CLP

Val.propuesta | Planif.nec.adic.

Posición: [10] 1550037, CHALECO GEOLOGO AZUL COF

Datos del material | Cantidades/Pesos | Repartos | Entrega | Factura | Condiciones | Imputación | Textos

Tp.imput. | Servicios y Bier | Distribución | Imputación simple | Soc.: AGUNSA

Puesto descarga | Destinatario

Cta.mayor

Sociedad CO: C000

Centro de coste: 1052610010

De: SEBASTIAN LEIVA

Enviado el: martes, 07 de abril de 2009 16:14

Para: CECILIA MARTINEZ; _COORDINACION_DATOS_MAESTROS; IVAN FRIAS

CC: FRANCISCO VALDIVIA; ELIANA ROJAS; JESSICA FOSSA

Asunto: RE: Modificar tarifa JACEI

¿Por que mencionas clientes? Si estas efectuando una compra.

Iván favor indicar como proceder.

Atte.

SL

Este caso muestra el mal manejo de la información entregada al departamento de SAP ya que el solicitante (Cecilia) necesita cambiar una tarifa de un material de venta, en este caso es **1550037 Chaleco Geólogo \$ 4200 c/u**, pero lo erróneo es que solicita realizar ese tipo de modificación en un pedido de compra. Requerimiento totalmente negado ya que es imposible modificar un material de venta en un pedido de compra, es ilógico.

S	Pos	I	P	Material	Txt.br.	Ctd.pedido	U	T	Fe.entrega	Prc.neto	Mon
●	10	S		1550037	CHALECO GEOLOGO AZUL CORPORATIVO	10	UN	T	07.04.2009		0 CLP
●	20	S		6501388	LOGO AGUNSA _ LOGO CORPORATIVO	20	UN	T	07.04.2009		0 CLP

4. A continuación se muestra otro claro ejemplo de cómo llegan solicitudes en donde la información no está completa al 100%, ya que para poder proceder es necesario los datos detallados del cliente, contrato de venta y como lo es en este caso, datos del proveedor, Rut, nombre y el precio del material.

Crear Tramo.

N° CONTRATO	PROVEEDOR	RUT	TARIFA	CENTRO	DENOMINACION MATERIAL	N° MATERIAL
5500000402	SITRANS	?	?	AG54	TTE CDA SAI	361301

Este tipo de solicitudes son de enviadas de vuelta hasta que envíen correctamente los datos del proveedor, verificándolo en el servicio de impuestos internos, enviando su Rut y la tarifa del material de compra.

Por otra parte si bien es cierto, SAP puede ingresar al contrato de compra ya que sí envían el número del mismo, pero como tampoco especifican la tarifa del tramo requerido, es decir el transporte de un contenedor desde CDA (Santiago) hacia SAI (San Antonio) simplemente no se puede proceder con la gestión.

Éste tipo de casos son verdaderas perdidas de tiempo ya que no son errores de sistema, sino que son detalles que simplemente los usuarios no saben o simplemente creen que no es necesario enviar, como es el Rut del proveedor, para corroborar que no

tenga problemas en el servicio de impuestos internos y la tarifa propiamente tal del servicio solicitado.

5. Para continuar con otro caso de correos con información incompleta, se mostrará un ejemplo en donde el error es bastante básico, donde se procede con lo solicitado pero luego de la gestión realizada en SAP, ésta debe ser modificada ya que no cumple con lo que realmente se necesita.

Este es un caso de una creación de proveedor en SAP, pero a diferencia del caso anterior, donde no se había enviado previamente todos los datos del mismo, éste cumple una función distinta debido a que es un prestador de servicios de nuestra empresa, es decir, es un nuevo empleado que se incorpora a la empresa, estos se denominan (ZDIR). Al ser un nuevo empleado o ZDIR significa que es emisor de boleta de honorarios, es esa la diferencia entre crear un proveedor normal con un ZDIR, el cual se crean de manera distinta en el sistema.

De: SEBASTIAN LEIVA

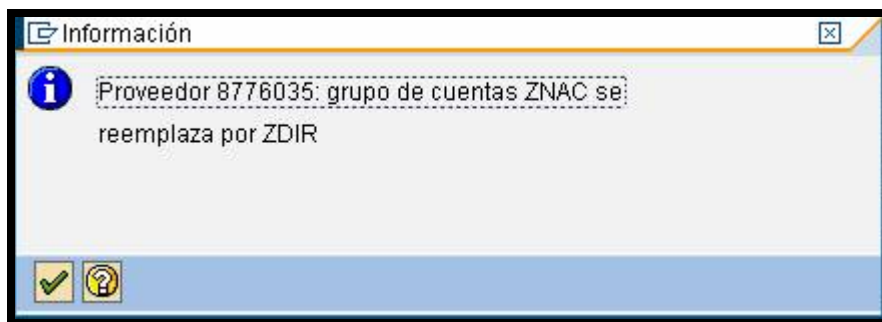
Enviado el: viernes, 30 de enero de 2009 10:55

Para: MARIO ALCALDE; CRISTIAN FLORES;
_COORDINACION_DATOS_MAESTROS

Asunto: RE: CREAR PROVEEDOR

Mario es con Retención.

Cristian proveedor modificado en sus cuentas, recuerda informar antes para evitar crear mal los proveedores.



Atte.

SL.

De: MARIO ALCALDE

Enviado el: viernes, 30 de enero de 2009 10:47

Para: CRISTIAN FLORES; _COORDINACION_DATOS_MAESTROS

Asunto: RE: CREAR PROVEEDOR

Favor informar si es con boleta de honorarios y retención.

Atentamente,

Mario Alcalde.

De: CRISTIAN FLORES

Enviado el: Viernes, 30 de Enero de 2009 10:40

Para: _COORDINACION_DATOS_MAESTROS

Asunto: CREAR PROVEEDOR

Estimados,

Favor crear siguiente proveedor.

RUT: 8776035-9

RAZON SOCIAL: JORGE RICARDO AZOCAR BARBE

GIRO: ACTIVIDADES DE FOTOGRAFIA PUBLICITARIA, SERV.

PERSONALES DE FOTOGRAFIA, SERV. DE FOTOGRAFIA EN GENERAL.

DIRECCION: VICUÑA MACKENNA 2916 PEÑAFLOR

Gracias.

Atte.

Cristian E. Flores Jiménez

AGUNSA

Santiago

.

Este tipo de casos ocurren reiteradas veces al igual que muchos otros, como el caso de problemas con contratos de venta, tarifado, materiales que son afectos o exentos de IVA, creación de nuevos clientes, entre otros, lo que produce por un lado, pérdidas importantes de tiempo y por otro, información incorrecta dentro del sistema lo que perjudica tanto a la empresa, en el caso de analizar el historial del proveedor, como al mismo empleado al momento en que la empresa tenga que facturar.

Estos son sólo algunos casos del mal manejo de información y del deficitario conocimiento por parte de los funcionarios de la empresa y con respecto a SAP, lo cual es enormemente perjudicial al momento de entregar los diversos servicios que ésta presta y también el poco cumplimiento de la misión de la firma, el cual tiene estricta relación con entregar de un servicio con valor agregado, reduciendo los tiempos de espera de los clientes y entregando una atención de calidad.

CONCLUSIÓN

Éste estudio muestra la gran importancia que tienen los ERP dentro de las empresas, sin importar la industria en la que se encuentren, éstos sistemas cada vez están siendo creados y a la vez mejorados para lograr rapidez en la obtención de información, rapidez en los procesos productivos, tener información rápida y fidedigna, entre otros rasgos importantes que entregan estos, pero sobre todo, obtener la rentabilidad necesaria, generar los ingresos necesarios por sobre los egresos, que permitan que el negocio tenga los resultados mínimos esperados.

En este estudio nos centramos en el cambio de ERP que utiliza AGUNSA ya que anteriormente se utilizaba el ERP AS/400, una herramienta en el cual se necesitaban mayores ingresos para su mantención es decir, se necesitaba mayor personal a cargo de éste sistema, los tiempos de espera también eran mayores, ya que los procedimientos tomaban mayores tiempos de análisis y respuestas, entregando información tardía y muchas veces no fidedigna, debido a estas grandes falencias del ERP AS/400, se opta por realizar un cambio, un cambio que entregará mayores beneficios de los que entregaba éste ERP, es por esto que AGUNSA, empresa de prestigio nacional como internacional incorpora el ERP SAP, donde ésta herramienta es la que logrará aumentar aún más sus ingresos y a la vez disminuir los egresos, siempre y cuando sea bien manejada por los usuarios, ya que como se dio a conocer en capítulos anteriores, muchas veces y en incontables errores, en un comienzo se enviaban solicitudes para entregas de servicios que les faltaban detalles importantes para cerrar las ventas, como por ejemplo, son los casos donde muchas veces no se señalaban las tarifas, las cantidades de los productos y servicios solicitados, direcciones de proveedores, compradores y clientes, entre otros, estos son solamente algunos de los errores que se mencionan a lo largo de este estudio, siendo finalmente que entre aproximadamente 200 y 400 solicitudes diarias surgen al menos una cantidad no inferior a 200 errores, que a la postre significan grandes pérdidas de tiempo y dinero, provocando así que los clientes opten por la competencia, quién entrega el servicio a una velocidad más rápida.

Es gracias a SAP que AGUNSA busca lograr la solución a sus problemas existente y de esta forma lograr la tan ansiada y difícil misión de idealizar a sus clientes.

Finalmente y para concluir, cabe destacar que gracias la formación profesional de excelencia recibida en la Universidad de Valparaíso no hubiese sido posible cumplir con las funciones encomendadas, donde gracias a esto pude obtener buenas evaluaciones de parte de mis supervisores de práctica.

BIBLIOGRAFÍA

- Sitio Web Empresas Navieras <http://www.empresanavieras.com/>
- Sitio Web Agunsa <http://www.agunsa.com/>
- Sitio Web Wikipedia <http://es.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Portada>
- Sitio Web Saam <http://www.saam.cl/>
- Sitio Web Csav http://www.csav.cl/index_sp.htm
- Sitio Web Ccni <http://www.ceni.cl/>
- Sitio Web Froward <http://www.froward.cl/>
- Sitio Web Google <http://www.google.cl/>
- Sitio Web SAP <http://www.sap.com/chile/index.epx>
- Sitio Web Chido
<http://www.chido.cl/comercio+exterior+industria+maritima+portuaria.html>
- Sitio Web Mundo Marítimo <http://www.mundomaritimo.cl/>
- Sitio Web Servicio Nacional de Aduanas
http://www.aduana.cl/prontus_aduana/site/edic/base/port/inicio.html
- Sitio Web Cámara de Comercio de Santiago <http://www.portalcomexccs.cl/sitio/>
- Sitio Web Wikipedia
http://es.wikipedia.org/wiki/Intercambio_electr%C3%B3nico_de_datos
- Sitio Web Diario Estrategia
http://www.estrategia.cl/detalle_noticia.php?cod=31715

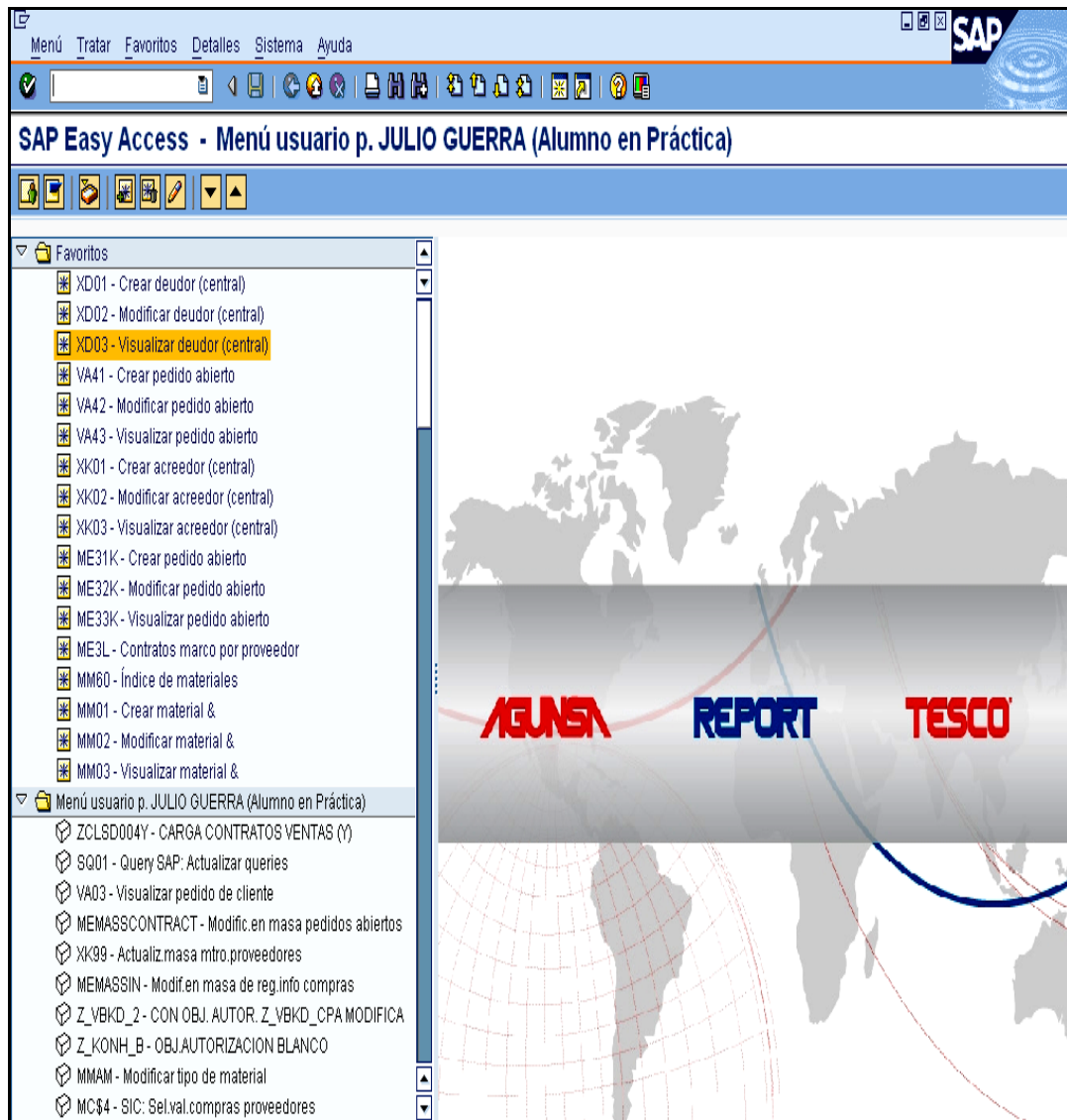
Textos

- Italo Pastene, Docente Universidad de Valparaíso, "Apuntes de Cátedra de Lenguaje Digital, Redes y Teletrabajo año 2007.

ANEXOS

A continuación se darán a conocer algunos datos extraídos de SAP:

ANEXO 1 Presentación de SAP.



Como muestra el siguiente cuadro nos podemos dar cuenta de algunos contratos de venta que fueron creados e ingresados en SAP.

Esta es otra de las funcionalidades de SAP, ya que muestra información de quienes fueron los que procedieron a crear e incorporar en SAP los contratos de venta señalados, junto con su cantidad.

N° pedido según cliente	Org...	Solic.	CDis	Se	OfV...	GVen	Creado por	CVt	Fe.PedCpas	GTr	Documento	Po
ACUERDO NYK SUDAMERICANA (CH)LTDA	1000	96602750	AG	04	01		JGUERRA	ZCAG	00.00.0000	4	40050388	00
ACUERDO ANTARPLY EXPEDITIONS PAR1	1000	33881	AG	03	91	PUQ	JGUERRA	ZCAG	00.00.0000	4	40050397	00
ACUERDO VOYAGES OF DISCOVERY PAR1	1000	31474	AG	03	91		JGUERRA	ZCAG	00.00.0000	4	40050398	00
DISPONIBLE	1000	20005	AG	03	91		JGUERRA	ZCAG	00.00.0000	4	40050403	00
ACUERDO SEA SYSTEM NATIONAL PAR	1000	20005	AG	03	91		JGUERRA	ZCAG	00.00.0000	4	40050404	00
CONTRATO K. KISEN KAISHA VARIOS ARI	1000	59003840	AG	03	01		JGUERRA	ZCAG	00.00.0000	4	40050405	00
CONTRATO REP.MAR KKK.ADM CNTR ARI	1000	83125200	AG	05	01		JGUERRA	ZCAG	00.00.0000	4	40050406	00
ACUERDO DAN COSTA	1000	20012	AG	03	91		JGUERRA	ZCAG	00.00.0000	4	40050413	00
ACUERDO CGGE INTERNATIONAL PAR	1000	30873	TM	12	91		JGUERRA	ZCTM	00.00.0000	4	40080213	00
ACUERDO VOYAGES OF DISCOVERY PAR1	1000	31474	TM	13	91		JGUERRA	ZCTM	00.00.0000	4	40080215	00
ACUERDO VOYAGES OF DISCOVERY PAR1	1000	31474	TM	12	91		JGUERRA	ZCTM	00.00.0000	4	40080216	00
ACUERDO BRITISH ANTART	1000	33779	TM	12	91		JGUERRA	ZCTM	00.00.0000	4	40080217	00
ACUERDO BRITISH ANTART	1000	33779	TM	13	91		JGUERRA	ZCTM	00.00.0000	4	40080218	00
ACUERDO BRITISH ANTART	1000	33779	TM	14	91		JGUERRA	ZCTM	00.00.0000	4	40080221	00
CONTRATO CCNI SERV CES SAI	1000	90596000	TM	12	61		JGUERRA	ZCTM	00.00.0000	4	40080222	00
ACUERDO IAN TAYLOR COQUIMBO	1000	82728500	SF	21	51	TGY	JGUERRA	ZCCL	00.00.0000	4	40130701	00
ACUERDO IAN TAYLOR GUAYACAN	1000	82728500	SF	21	51	TGY	JGUERRA	ZCCL	00.00.0000	4	40130702	00
ACUERDO ANTARPLY EXPEDITIONS PAR1	1000	33881	SF	21	91	PUQ	JGUERRA	ZCCL	00.00.0000	4	40130705	00
ACUERDO VOYAGES OF DISCOVERY PAR1	1000	31474	SF	21	91		JGUERRA	ZCCL	00.00.0000	4	40130706	00
ACUERDO VOYAGES OF DISCOVERY PAR1	1000	31474	SE	31	91		JGUERRA	ZCCL	00.00.0000	4	40130707	00
ACUERDO BRITISH ANTART	1000	33779	SF	21	91		JGUERRA	ZCCL	00.00.0000	4	40130709	00
ACUERDO SEA SYSTEM NATIONAL PAR	1000	20005	SE	31	91		JGUERRA	ZCCL	00.00.0000	4	40130711	00
BLOQUEADO	1000	32049	SF	21	21		JGUERRA	ZCCL	00.00.0000	4	40130717	00
ACUERDO A.J. BROOM Y PAR	1000	91256000	SE	31	91		JGUERRA	ZCCL	00.00.0000	4	40130718	00
ACUERDO ATLANTIC SERVICE_ARI (TAYLO	1000	77824000	SF	21	01		JGUERRA	ZCCL	00.00.0000	4	40130719	00
ACUERDO ATLANTIC ANE DE 31	1000	77824000	SF	21	24		JGUERRA	ZCCL	00.00.0000	4	40130720	00

50 Entradas encontradas

Este pantallazo muestra una clara solicitud enviada al área de Datos Maestros, quienes manejan SAP, para la creación y posteriormente incorporación de un contrato

de compra en SAP, junto con su proveedor, sus valores y fechas, de esta forma se puede hacer efectiva la compra.

De: JESSICA FOSSA
Enviado el: Lunes, 29 de Diciembre de 2008 05:16 PM
Para: _COORDINACION_DATOS_MAESTROS
CC: FRANCISCO VALDIVIA
Asunto: Solicitud Materiales de compra Proveedor MTS

Estimados,

Solicitamos crear en SAP contrato de compra **sectores 41 y 43** para el siguiente cliente:

MATERIALES Y SOLUCIONES S.A.
RUT: 96.692.790-9

Los materiales son:

SECTOR	GRUPO DE COMPRA	MATERIAL	DENOMINACION
41	A28	362495	LOG MERMAS/DIFERENCIAS DE INVENTARIO_AF
		362110	LOG MERMAS/DIFERENCIAS INVENTARIO EXENTO
43	A34	362122	DIST MERMAS/DIFERENCIAS INVENTARIO
		362123	DIST MERMAS/DIFERENCIAS INVENTARIO EXENT

La tarifa es \$1 (CLP), el monto de compra se debe fijar en \$10.000.000 (CLP).

Atentamente,
Jessica Fossa
AGUNSA L&D
(56-02) 460 23 21