

UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA DE INGENIERÍA COMERCIAL



**Elección de un sistema ERP para Multitiendas  
Javer Hermanos y Compañía Limitada**

MEMORIA PARA OPTAR AL GRADO DE LICENCIADO EN CIENCIAS EN LA  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y AL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

**Profesor Guía: SRTA. INGRID KAREN NIEMANN VIZCARRA**

**ESTEBAN FREIRE ALVAREZ**

Viña del Mar, 2013

## **DEDICATORIA**

Esta memoria de titulación está dedicada a mis padres, Ernestina y Pedro, quienes siempre me han apoyado en mis decisiones. A ti Claudia por tu compañía y la paciencia de esperarme. A Ignacio, mi hijo, que por su inocencia de niño no comprendía por qué su papá se ausentaba por irse a la Universidad. Gracias a todos por la confianza, el cariño y el amor, los quiero mucho.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradecer a mi profesora guía Karen Niemann quién durante la elaboración de esta memoria, me apoyó, guió y ayudó a conocer un proceso que siempre desee aprender.

A todos los académicos, estudiantes y personal de la Escuela de Ingeniería Comercial que de una u otra forma aportaron a mi desarrollo social y profesional.

Finalmente agradecer a Multitiendas Javer Hrnos y Cía. Ltda., que además de darme la oportunidad de realizar mi memoria en la empresa, durante nueve años me permitió adquirir las primeras herramientas en el mundo laboral.

## ÍNDICE

RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1: MARCO TEÓRICO	4
1.1    Conceptos básicos.....	4
1.2    Concepto de ERP .....	5
1.2.1    Características de los ERP .....	7
1.2.2    Limitaciones de los ERP .....	10
1.3    Elección de un ERP .....	11
1.3.1    Requisitos para implantar un ERP.....	15
1.3.2    Costos de implementación .....	16
1.4    Potenciales ERP a evaluar para la empresa.....	18
1.4.1    Descripción de Empresa Análisis Limitada.....	18
1.4.2    Descripción de Empresa Softland .....	23
CAPÍTULO 2: MARCO CONTEXTUAL	28
2.1    Reseña histórica de la empresa.....	28
2.2    Descripción de los cargos más importantes.....	30
2.3    Objetivos Estratégicos .....	31
2.4    Descripción de los procesos actuales de Multitiendas .....	31
2.5    Situación actual de infraestructura de Tecnologías de la Información .....	33
2.5.1    Análisis Limitada.....	33
2.5.2    Softland Ingeniería Limitada.....	34
2.6    Procesos críticos actuales .....	36
2.6.1    Puntos de Venta.....	36
2.6.2    Servicio Post Venta .....	37
2.6.3    Departamento de Tesorería .....	38

2.6.4	Departamento de Contabilidad .....	41
2.6.5	Departamento de Recursos Humanos .....	42
2.6.6	Departamento de Adquisiciones.....	43
2.6.7	Departamento de Crédito .....	43
2.6.8	Bodegas .....	45
CAPÍTULO 3: PROPUESTA		46
3.1	La importancia de la selección del ERP correcto.....	46
3.2	Metodología de selección .....	47
3.2.1	FASE 1: Documentar la necesidad.....	47
3.2.2	FASE 2: Búsqueda de soluciones .....	48
3.2.3	FASE 3: Selección final .....	50
3.3	Propuesta de solución de Softland Ingeniería Ltda.....	55
3.3.1	Productos ERP:.....	55
3.3.2	Modalidades de Licenciamiento .....	55
3.3.3	Estructura de Operación en la Red .....	56
3.3.4	Productos de Consultoría: .....	56
3.3.5	Servicios adicionales a la consultoría.....	59
3.3.6	Instalación de Sistemas.....	60
3.3.7	Requisitos para la Instalación.....	61
3.3.8	Requisitos para Software Línea ERP Advanced .....	61
3.3.9	Servicio de Mantenimiento de Software .....	62
CONCLUSIONES		63
BIBLIOGRAFÍA		65
ANEXOS		67

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-1: Cómo trabajan los sistemas de negocios.....	7
Figura 1-2: Estructura Básica de un Sistema ERP.....	9
Figura 1-3: Módulos de Análisis Chile.....	23
Figura 1-4: Integración de Módulos Softland .....	27
Figura 2-1: Diagrama del proceso de prestación de servicios .....	33
Figura 2-2: Módulo Back Office Tienda .....	40
Figura 3-1: Alternativas escogidas con encargado de informática, dentro de las opciones al alcance de Javer Hermanos y Compañía Limitada. ....	50
Figura 3-2: Estaciones de trabajo con ERP conectados a un Servidor de base de datos.....	60

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 2-1: Ventas por año.....	30
----------------------------------	----

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N°1: Modelo de entrevista utilizado con los encargados de área para determinar su relación con los módulos actuales .....	67
Anexo N°2: Módulo Punto de Venta .....	68
1. Manejo de Vales de Venta .....	68
2. Manejo de Boletas.....	69
3. Manejo de Facturas.....	70
Anexo N° 3: Módulo Punto de Venta - Stock en línea .....	71
Anexo N° 4: Módulo Punto de Venta - Formas de pago.....	72
Anexo N° 5: Módulo Punto de Venta - Control y arqueo de Cajas.....	73
Anexo N° 6: Módulo Punto de Venta - Sistema de Crédito con tasas de interés propias .....	74
Anexo N° 7: Módulo Punto de Venta - Ficha con Datos de Cliente .....	75
Anexo N° 8: Módulo Punto de Venta - Ficha con Datos de los Productos.....	76
Anexo N° 9: Módulo Cotizaciones y Notas de Venta - Cotizaciones .....	77
Anexo N° 10: Módulo de Cotizaciones y Notas de Ventas .....	78
1. Listas de Precios.....	78
2. Ofertas y Promociones.....	79
Anexo N° 11: Módulo Cotizaciones y Notas de Ventas - Captura y seguimiento de Notas de Venta .....	80
Anexo N° 12: Módulo Cotizaciones y Notas de Ventas - Estadísticas de Control y Gestión de Vendedores .....	81
Anexo N° 13: Módulo Órdenes de Compra - Cotizaciones a Proveedores.....	82
Anexo N° 14: Módulo Órdenes de Compra - Órdenes de Compra .....	83
Anexo N° 15: Módulo Órdenes de Compra - Estadísticas de Compra .....	84

## RESUMEN

La creciente competencia entre empresas del retail ha impulsado la llegada de los grandes compañías líderes del mercado nacional a la comuna de San Antonio, generando considerablemente un crecimiento de la oferta en productos de consumo masivo.

Éste aumento de la competencia ha demostrado que ya no es suficiente sólo con atender a los clientes de manera oportuna y eficiente, sino que además es necesario contar con sistemas de apoyo que permitan mantener a toda la empresa integrada de manera tal que sea capaz de gestionar sus procesos con información actualizada y asequible para todas las áreas que la conforman en forma inmediata.

Este trabajo de titulación tiene dos objetivos principales:

- Demostrar la importancia de contar con un sistema de planificación de recursos empresariales (Enterprise Resource Planning, ERP de sus siglas en inglés) que mantenga a toda la empresa interconectada
- Que actúe como guía al momento de elegir un sistema que sea capaz cumplir con los requerimientos de una empresa; en este caso en particular, la empresa Multitiendas Javer Hermanos y Compañía Limitada.

## **ABSTRACT**

The increased competition among retail companies has led to the arrival of big companies, leaders of the national market, to the county of San Antonio causing a steady growth in the supply of mass consumer products.

This increased competition has demonstrated that providing customers with quality service is not enough; it is also necessary to count on a support system which allows the company to implement an integrated management so it is capable of running its operations employing updated and accessible information immediately available to every area of the company.

This investigation aims at two main objectives. To demonstrate the importance of implementing an enterprise resource planning (ERP):

- To maintain the company's operations linked.
- To provide guidelines when choosing a support system which meets the requirements of a company; particularly the company Multitiendas Javer Hermanos y Compañía Limitada.

## INTRODUCCIÓN

Para que una empresa de menor tamaño pueda mantenerse vigente ante la gran competencia que existe en el rubro del retail, debe incorporar tecnologías de la información que le permita contar con un nivel de gestión administrativo que le ayuden a mejorar los procesos que llevan a la empresa de manera integrada. Generalmente estos sistemas están compuestos por módulos que permiten traspasar la información desde un área a otra sin la manipulación ni duplicidad de los datos.

Javer Hermanos y Compañía Limitada es una empresa que posee la infraestructura necesaria para llegar a implantar un software que mejore los procesos, y así, poder entregar información de calidad; exacta, oportuna, condensada y por sobre todo, útil. En la actualidad esta empresa opera, en forma parcial, con dos ERP los cuales no poseen interfaces para la comunicación de datos entre sí. Es por esto que se hace vital para su funcionamiento elegir el sistema que mejor cumpla con los requisitos que establecen los procedimientos que se efectúan en la tienda. Para ello no habrá que fijarse en temas netamente económicos, sino que también en que sea capaz de contar con servicio técnico y de mantenimiento, que sea funcional, que sea robusto y que cuenta con las salidas necesarias.

En el primer capítulo se presentarán definiciones, características y los pasos de un proceso de selección de un sistema ERP junto con la presentación de las

empresas proveedoras de tecnologías de la información de Multitiendas Javer Hnos. y Cía. Ltda, y que participarán en la elección definitiva de una de ellas.

En el capítulo número dos se describirá a la empresa Javer Hermanos y Compañía Limitada y se dará a conocer los procesos actuales que se realizan en la empresa, y cuáles de ellos son los procesos que utilizan algún módulo ERP dentro de sus funciones.

En el tercer y último capítulo se dará a conocer la elección de la empresa proveedora de soluciones tecnológicas ideal para la multitienda, que cumpla con los requisitos que se necesitan para el correcto funcionamiento de la organización, junto con los requerimientos para una posible implantación, los costos de adquisición de licencias, el mantenimiento y las capacitaciones que sean necesarias.

### **Planteamiento del problema a investigar**

Multitiendas Javer Hnos. y Cía. Ltda. es una empresa local que durante 90 años ha ido creciendo y se ha posicionado en la mente de la gente de San Antonio que busca productos de calidad, una amplia gama artículos, un sistema de crédito con tasas de interés bajas, una buena atención al público, pero que además le ofrezcan un servicio rápido, ágil, fluido y con información en línea actualizada. Es por esto que surge la necesidad de mantener todas las áreas de la tienda conectadas para dar satisfacción a los clientes con un servicio de calidad en la pre

y post venta, otorgando todas las alternativas que ofrecen los mayores competidores del rubro a nivel nacional.

### **Objetivo General**

Evaluar en Javer Hrnos. y Cía. Ltda, los dos ERP que existen implantados actualmente en forma parcial, provistos por las empresas: Softland y Análisis Chile, y proponer elegir uno de las dos para una completa integración.

### **Objetivos Específicos**

- Identificar las áreas críticas cuyos procesos requieren automatización.
- Estudiar los módulos ERP de las empresas Softland y Análisis para sugerir una elección por la que dé mayor cumplimiento a los requerimientos de la Multitienda.
- Elaborar una propuesta para la adquisición de los módulos requeridos del ERP escogido, entregando todas las condiciones que sean necesarias para efectuar este proceso.

### **Descripción de la metodología de la investigación**

Según el planteamiento del problema, esta investigación es de tipo:

Analítica - Sintética, ya que se enfoca en analizar los requerimientos de la empresa con el propósito de establecer una guía para la selección más adecuada entre los ERP parcialmente implantados, previo análisis para escoger los módulos que cumplan con los requerimientos de Javer Hermanos y Compañía Limitada.

## CAPÍTULO 1: MARCO TEÓRICO

El objetivo de este primer capítulo es entregar una conceptualización sobre las tecnologías de la información, definiendo las funciones y características de cómo trabajan los sistemas ERP dentro de las organizaciones, desde el comienzo con la selección de él o los módulos ideales para una empresa, hasta dar algunas señales de cómo es el proceso de la puesta en marcha. Junto con ello, se darán a conocer las dos empresas proveedoras de soluciones tecnológicas que trabajan actualmente con Multitiendas Javer Hermanos y Compañía Limitada.

### 1.1 Conceptos básicos

En la actualidad para que una empresa del retail sea altamente competitiva dentro de todos los participantes del mercado, debe incorporar tecnologías de la información que le permitan contar con un nivel de gestión administrativo acorde a la actualidad.

Para ello, las empresas deben poseer Sistemas de Información, entendiendo como tal a *“un conjunto de componentes interrelacionados que recolectan (o recuperan), procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar los procesos de toma de decisiones y de control de una organización”*<sup>1</sup>, el que le permitirá tener un mejor flujo y registro de información necesaria entre las partes participantes de la gestión, para poder realizar sus funciones de acuerdo a los objetivos planteados.

---

<sup>1</sup> LAUNDON, Kenneth, et al. Sistemas de Información Gerencial. Pearson Educación, Decimo Segunda Edición. México 2012. P.15

Dentro de este contexto, las Tecnologías de la Información (TI) toman gran relevancia, entendiéndose como tal a *“todos los hardware y software que necesita una empresa para poder cumplir con sus objetivos de negocios”*<sup>2</sup>, las que ayudarán en gran medida a los gerentes y al personal, en general de las empresas, a tomar mejores decisiones, apoyados durante los procesos de planificación, organización, coordinación y control de los procesos de las organizaciones.

Las Tecnologías de la Información ofrecen nuevas herramientas que le permitirán a la empresa ser más precisos y veloces durante la toma de decisiones, ya que recolectan, almacenan y comunican la información a las personas pertinentes, pudiendo responder con mayor rapidez a los cambios del entorno de los negocios. Para lograr tal integración de procesos es que existen sistemas de software administrativos conocidos como Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales (ERP)<sup>3</sup>.

## **1.2 Concepto de ERP**

Los Sistemas de Recursos Empresariales permiten integrar procesos de: manufactura y producción, finanzas y contabilidad, ventas y marketing y, recursos humanos en un solo sistema de software, permitiendo que la información se

---

<sup>2</sup> Ibid.

<sup>3</sup> Siglas en inglés de Enterprise Resource Planning

encuentre almacenada en una base de datos común centralizada, donde puede ser utilizada por muchos participantes de la organización.

Una de las principales características de los ERP y que hace diferenciarse de otro software empresarial, es que sus sistemas se pueden integrar a través de módulos que comparten la base de datos. Esto le permitirá al ERP poder adaptarse a los requerimientos particulares de la empresa, independientes del tamaño y cantidad de usuarios que participan en ella.

La base de datos es una recolección de información organizada para dar servicio a todas las partes integrantes de la empresa donde se procesen datos para ser puestos a disposición y, dar soporte a las actividades empresariales internas de una organización, mediante el almacenamiento y la administración de estos, lo que permitirá extraer los datos que se necesitan sin tener que crear archivos por separados en programas de computadores.

**Figura 1-1: Cómo trabajan los sistemas de negocios**



Fuente: LAUNDON, Kenneth, et al. Sistemas de Información Gerencial. Pearson Educación, Décimo Segunda Edición. México 2012. Figura 9-1. P338

### 1.2.1 Características de los ERP

Las características fundamentales que distinguen a un sistema ERP de un software es que debe ser un sistema:

- **Integral:** Le permite a la empresa poder comunicarse y compartir información estructurada, tanto de sus departamentos como de sus las

funciones que se desempeñan en ella, abarcando muchos de los procesos de negocio que utilizan las empresas actualmente.

- **Flexible:** Un ERP puede responder a las diversas transformaciones que ocurren dentro de la empresa. La tecnología cliente/servidor<sup>4</sup> le permite a un ERP operar sobre las diferentes bases de datos abiertas, ya que existe la posibilidad de que la misma información migre desde un área hacia otra durante el proceso de gestión.
  - Debido a la amplia gama de industrias que hay dentro de un mercado, como las finanzas, el retail, la prestación de servicios, la manufactura entre otros, un buen sistema tendrá las características y herramientas necesarias para desarrollarse en cualquier sector, pudiendo adecuarse a las necesidades e infraestructura.
  
- **Modular:** Los sistemas ERP al estar divididos en módulos, permite obtener ventajas económicas ya que se pueden instalar solamente los requerimientos específicos de la empresa. Esto se puede lograr gracias a que un ERP es de arquitectura abierta, es decir, puede usar un módulo libre e independiente entre sí sin afectar a los restantes, pero a su vez se encuentran comunicados unos con otros.

---

<sup>4</sup> Computadora optimizada de manera específica para proveer software y otros recursos a otras computadoras a través de una red.

- **Adaptable:** Para lograr la particularidad que necesita cada empresa, se debe configurar, o parametrizar<sup>5</sup> los procesos según las necesidades de cada una de ellas.
- **Que entregue Conectividad:** El sistema no se debe confinar solamente al espacio físico de la empresa, sino poder conectarse con otras entidades pertenecientes a la organización.

**Figura 1-2: Estructura Básica de un Sistema ERP**



Fuente: ColominaCliment E., *Sistemas de información en la empresa, versión 2.0, Octubre 2001*

<sup>5</sup> Es el valor añadido fundamental que se debe hacer con cualquier ERP para adaptarlo a las necesidades concretas de cada empresa.

### 1.2.2 Limitaciones de los ERP

A pesar de las virtudes que caracterizan a los sistemas ERP, la implementación de estos software puede llevar algunos inconvenientes. Algunos de estos problemas se pueden generar por la falta de capacitación del personal (o lo difícil que pueda ser operar el ERP por los usuarios); la falta de una decisión corporativa adecuada que impida, por ejemplo, adquirir los módulos necesarios para integrar la información a la base de datos; el tiempo y la complejidad de realizar una implantación afectando la eficiencia, durante ese periodo, de las operaciones de la empresa; y la falta de actualización del software según las últimas versiones del mercado.

En algunos casos, la eficacia del funcionamiento de un ERP puede verse perjudicada cuando surge un problema por la inconsistencia de datos. Un ejemplo de ello es cuando se actualiza un dato en un lugar de la empresa, pero el mismo dato que se encuentra duplicado en otro lugar, no es actualizado. Esto puede provocar la aparición de información errada, la omisión de datos relevantes para el proceso productivo.

Otra desventaja que se puede presentar es que para implementar un ERP se necesita realizar una importante inversión para su adquisición, como de la infraestructura de tecnología de la información TI<sup>6</sup>.

---

<sup>6</sup> Corresponde al hardware de computadora, software, datos, tecnología de almacenamiento y redes que proporcionan una cartera de recursos de TI compartidos para la organización.

### 1.3 Elección de un ERP

La elección del mejor ERP para la organización es una de las decisiones de mayor importancia a la que se pueda enfrentar una empresa. Para ello es necesario seguir algunos consejos generales, que son aplicables a la mayoría de las empresas.

- *Hacer participar a las personas que sean necesarias:* La elección de un software no debe delegarse a un solo departamento o gerente, sino que se debe hacer participar a grupos de personas:
  - Usuarios del Sistema
  - Administradores del sistema
  - Gerentes
  - Personal de Informática
  - Clientes
  - Proveedores

En el caso de los clientes, estos pueden participar de manera indirecta a través de sus compras, de las cuales la empresa podrá obtener hábitos de consumos, su comportamiento de pago, entre otros datos, los que le permitirán a la empresa establecer un perfil del cliente.

Con los proveedores se pueden establecer relaciones para mantener una cadena de suministro, quiebres de stock, movilización de inventario, portal on-line, etc.

- *Definir las necesidades de información:* Se deben comprender las capacidades y las debilidades del tratamiento de la información que posee la empresa para poder tomar una decisión. Mientras mejor se conozcan las necesidades que se busca que el software resuelva, mejor será la decisión que se tome.
  
- *Se puede escoger un consultor:* Es posible que la empresa cuente con personal interno necesario para la implantación exitosa de un nuevo ERP. Sin embargo, es probable que no se disponga de los recursos de personal y/o de tiempo, con los conocimientos y experiencia necesarios para dedicarse a analizar, comprar, instalar y mantener tal sistema.
  
- *Evaluar el desempeño de la aplicación y de la empresa:* La organización debe tomarse el tiempo necesario para estudiar las opciones que se ofrezcan en el mercado. Para ello se deben considerar algunos elementos fundamentales:
  - Escalabilidad como producto<sup>7</sup>
  - Tiempo requerido para la instalación
  - Facilidad de uso

---

<sup>7</sup> Se refiere la posibilidad de ampliar el software al momento que la empresa crece y requiera mayores prestaciones.

- Sus capacidades, entendiendo como tal, las herramientas para organizar, administrar y acceder a la información en la base de datos.
  - Costos de adquisición y mantención.
- *Elección de un proveedor de software:* Es importante tener claro que no sólo se selecciona un ERP, sino que también se está eligiendo a una compañía. Los siguientes factores sirven de ayuda para elegir un proveedor de software:
    - Una gran base instalada: si la compañía escogida cuenta con una gran base de usuarios instalados, es un indicador de que la empresa es estable y trabaja de forma amigable con sus clientes.
    - Actualizaciones frecuentes.
    - La compañía fabricante del software, considerando su grado de permanencia y participación dentro del mercado.
    - Servicio post venta; mantenciones y soporte técnico.

Para seleccionar un software ERP se debe tener en consideración al menos algunos de los siguientes puntos:

- Que existan en el mercado otras empresas del mismo rubro que utilicen el mismo ERP que estamos evaluando.
- Que esté desarrollado sobre tecnología estándar de mercado.

- La funcionalidad del software esté garantizada para que se adapte a los requerimientos de la empresa ahora y posteriormente.
- Sea compatible con otros sistemas y herramientas informáticas como Microsoft Office, CRM<sup>8</sup>, casillas de correo, etc.

Las mediciones y la información completan la documentación, para tomar una decisión sobre qué empresa es la adecuada según los requerimientos de la compañía. Como uno de los principales puntos a considerar son el tiempo que demorará la empresa proveedora en el procesamiento de los datos internos de la organización o el tiempo transcurrido que demoraría desde el principio hasta el final del proceso. De igual manera, un punto importante pero no determinante, es el precio en que se deberá incurrir para el proceso de implantación. A continuación se presenta un listado de características principales que la empresa proveedora debe tener:

- Conocimiento del rubro de la empresa.
- Entienda y sea capaz de atender los requerimientos de información de la empresa.
- Que haga aportes durante el proceso de implantación.
- Que ofrezca un servicio de mantención, soporte en terreno o remoto (vía teléfono o web), entre otros.

---

<sup>8</sup> Los CRM (Administración de relaciones con el cliente) utiliza los sistemas de información para coordinar todos los procesos de negocios que rodean a las interacciones de la empresa con sus clientes.

### 1.3.1 Requisitos para implantar un ERP

La implantación consiste en identificar los requisitos del software que necesita la empresa. Para ello la organización debe revisar los objetivos planteados o su plan de negocios, y si no cuenta con uno de ellos, se deben trazar los parámetros que alineen su estrategia.

Un sistema de software ERP interfiere en los procesos administrativos y culturales, afectando los modos de trabajo, las costumbres, conocimientos y los grados de desarrollo que tengan las personas con un software en particular, lo que necesariamente hará revisar las estrategias de acción. Por ejemplo: “*ser la empresa líder de San Antonio en atención de sus clientes*” es una estrategia, pero la empresa ¿cuenta realmente con una base de datos que le permita obtener perfiles de sus clientes? o, ¿se pueden obtener hábitos de consumo las personas que ingresan a la tienda? Para ello habrá que identificar lo que realmente la empresa necesita controlar y qué información necesita para realizar ese control, ya que automatizar un proceso desorganizado hará que el caos aumente.

Una vez instalado el sistema, éste permitirá controlar toda la empresa, ya que cada dato será registrado y procesado por el ERP, distribuyendo la información en tiempo real<sup>9</sup> o en-línea<sup>10</sup> a toda la empresa. Es necesario trabajar en la planeación del proyecto de implantación según las expectativas de cambio de la organización,

---

<sup>9</sup> Es aquél capaz de procesar una “muestra” de señal antes de que ingrese al sistema.

<sup>10</sup> Es un sistema que permite realizar una tarea en particular

por lo tanto se debe tener un proyecto bien controlado con un sistema de comunicación interno eficiente.

Para llevar a cabo una implementación exitosa es necesario capacitar al personal de la empresa en el uso de este tipo de software, contar con el compromiso de la administración con el proyecto y de los usuarios que participarán en él.

Una vez que se llegue a implantar el ERP en la empresa, se deberá realizar un monitoreo y seguimiento para verificar su funcionamiento y para evaluar los resultados técnicos y económicos de esta nueva herramienta.

### **1.3.2 Costos de implementación**

Los costos derivados de un proceso de implantación incluyen los procesos de instalación y de mantenimiento, siendo el primero uno de los grandes motivos por los cuales las empresas pueden declinar realizar esta operación. Uno de los costos más elevados es la adquisición del propio producto, el que incluye la licencia del ERP, el paquete de software que se desea adquirir, el sistema operativo y la base de datos. Además existen otros más comunes, que pueden ser los siguientes:

- **Hardware<sup>11</sup> e infraestructuras:** Se refiere a los elementos como los servidores de almacenamiento, plataformas de redes, plataformas de

---

<sup>11</sup> Conjunto de los componentes que integran la parte material de una computadora.

internet, procesadores, dispositivos de seguridad, PC, impresoras, telecomunicaciones, etc.

- **Capacitación:** Los trabajadores deben aprender todos los términos relacionados con el nuevo software, ya que un ERP automatiza los procesos que son realizados por personas y si estos no se encuentran bien entrenados y no cuentan con las habilidades necesarias para su manejo, la organización se podría ver afectada.
- **Prueba de integración:** Prueba la conexión entre el ERP y otras aplicaciones de software con los que ya tenga la empresa, los que tienen que ser aplicados de manera particular.
- **Conversión de datos:** Migraciones de datos, como los registros de clientes, ya que muchos de estos datos se encuentran corruptos<sup>12</sup> o no estandarizados al efectuar su transferencia.
- **Sustitución o permanencia del personal especializado:** Luego de la implementación del ERP, se debe mantener al staff dentro de la empresa, ya que fueron ellos quienes trabajaron con el ERP y conocen su funcionamiento, y son el personal capacitado en él.
- **Rechazo al cambio:** Existe la posibilidad de que el personal no consiga habituarse a las nuevas operaciones del ERP, lo que genera que no cambien sus métodos tradicionales de trabajo.

---

<sup>12</sup> La corrupción de datos se refiere a los errores en los datos informáticos que se producen durante su transmisión, recuperación o la introducción de cambios no deseados a los datos originales.

## **1.4 Potenciales ERP a evaluar para la empresa**

En Chile existen diversas empresas proveedoras de software ERP ya sean de nivel internacional como nacional, las que se dedican a crear soluciones específicas para las distintas necesidades del mercado.

La compañía alemana SAP A.G, conocida por su principal producto SAP R/3, es una de las empresas líderes del mercado nacional, al igual que las internacionales: J.D. Edwards, PeopleSoftInc, Oracle Corporationy Softland, entre otras.

La empresa nacional Análisis Chile junto a Softland serán presentadas en este trabajo de titulación, dado que la multitienda en estudio, Javer Hermanos y Compañía Limitada, adquirió módulos de ambos proveedores, lo que provoca una no integración que obstaculiza ejecutar los procesos de manera centralizada.

### **1.4.1 Descripción de Empresa de soluciones tecnológicas: Análisis Limitada**

La empresa Análisis Limitada fue fundada el año 1998 con el propósito de ofrecer soluciones tecnológicas de excelencia a las empresas del retail. Su objetivo es proveer al mercado de un sistema esbelto<sup>13</sup> para competir y enfrentar los desafíos

---

<sup>13</sup> Sistemas de operaciones que maximizan el valor agregado por cada una de las actividades de una compañía, mediante la reducción de los recursos innecesarios y la supresión de los retrasos en las operaciones.

de su entorno actual y futuro basado en procesos modernos, eficientes y en actualización permanente, según las mejores prácticas de la industria.

La empresa se divide en tres áreas específicas:

- Soluciones de computación móvil (Wireless).
- Desarrollo de tecnologías de e-business.
- Software para el mercado retail.

De esta manera, la empresa Análisis Chile define como su misión *“proveer al mercado de una base robusta para competir y enfrentar los desafíos de su entorno actual y futuro basado en procesos modernos, eficientes y en actualización permanente, según las mejores prácticas de la industria.”*<sup>14</sup>.

La siguiente información ha sido extraída desde la propia página web de la empresa Análisis Limitada.

### **Módulos de Easy Store**

Un software ofrecido por esta empresa es EasyStore, que corresponde a una suite de productos integrados para enfrentar la problemática de administrar y dirigir compañías de retail con múltiples locales, principalmente en los procesos comerciales de misión crítica.

---

<sup>14</sup> RETAIL PLUS: Distribuidor Mayorista de POS S.A. [en línea]. Directorio Retail Plus 2012: 30-31, 2012 <[http://www.visualarte.cl/soluciones/Directorio\\_Soluciones\\_Retail\\_Plus\\_2013.pdf](http://www.visualarte.cl/soluciones/Directorio_Soluciones_Retail_Plus_2013.pdf)> [consulta: 31 de mayo de 2013]

**EasyStore POS Enterprise:** Aplicación que contempla el proceso de Atención al Cliente en la cual se puede adaptar a distintas modalidades de negocio tales como kioskos, boutique, multitiendas, supermercados, etc.

- Integrado a Impresoras Fiscales, papel continuo pre-timbrado, facturas, boletas, guías pre-impresas y pre-venta.
- Múltiples medios de pago: Efectivo, Moneda alternativa, cheque, tarjetas bancarias, de crédito, comerciales, notas de crédito, convenios, donaciones.
- Tarjetas de regalo (GifCard), precios diferenciados, escala de descuentos por grupo de productos.
- Integración de Sistemas de Créditos ES<sup>15</sup> u otro para aceptación del medio de pago.
- Administración de promociones y descuentos.
- Integración con sistemas de administración de inventario y precios de ES Back Office Tienda y Back Office Central.
- Opción de integración con sistemas de terceros H2H<sup>16</sup>, transbank y para validación de documentos de pago, como Equifax.
- Opción de administración centralizada de la red de puntos de venta de la cadena.
- Fidelización de clientes a través de un sistema de acumulación de puntaje o emisión de cupones de descuento.

---

<sup>15</sup> EasyStore (Software ERP de Análisis Chile)

<sup>16</sup> Integración Host to Host que permita conexión con proveedores externos

**EasyStore Back Office Tienda:** Es el módulo que permite Administrar los procesos de la tienda.

- Apertura y Cierre de día, y cambios de turnos.
- Emisión de Nota de Crédito.
- Auditoría de distribución de datos a Sistema Central.
- Registro de depósitos bancarios.
- Control de documentos, correlatividad y anulaciones.
- Reportes para Cuadraturas de Caja.

**EasyStore Back Office Central:** este módulo permite al usuario administrar y coordinar, en forma centralizada, la gestión en los distintos puntos de venta de la cadena de tiendas.

- Distribución de productos y precios a las diferentes tiendas.
- Visualización de ventas en línea (por hora, local, vendedor, ranking, etc.).
- Administración de parámetros de tiendas.
- Control de apertura, cierre y cuadratura de tiendas.
- Creación y administración de convenios y promociones.
- Administración de folios.
- Configuración de la jerarquía de la compañía.
- Monitoreo de las tiendas.
- Plataforma de comunicación e integración con otros ERP.

- Permite un desempeño en países como Chile, Colombia, Bolivia, República Dominicana.

#### **EasyStore Back Office Crédito:**

- Sistema de crédito para grandes tiendas.
- Capacidad de manejar grandes volúmenes de clientes (titulares y adicionales).
- Administración multiproducto de crédito.
- Cobranza interna, cobranza externa.
- Emisión de estados de cuenta.
- Opción de integración con sistemas contables.

#### **EasyStore Back Office Inventario**

- Sistema de administración de inventario.
- Administración de talla y color.
- Reposición manual y automática
- Administración de mercadería desde la planificación de compra, sus costos, precios, almacenamiento, reposición, distribución y venta.

**Figura 1-3: Módulos de Análisis Chile**



Fuente: Elaboración propia

#### **1.4.2 Descripción de Empresa de soluciones tecnológicas Softland**

Softland pertenece al holding tecnológico Grupo Softland y es una de las empresas pioneras en el desarrollo de soluciones de gestión administrativa, con una experiencia de 30 años en el mercado. Cuenta con además con productos y servicios asociados, como capacitaciones, mantenciones y actualizaciones de sus software, amparados bajo una política de calidad bajo las normas internacionales ISO 9001:2008 y la nacional NCH 2728.

**Misión:** *“En Softland trabajan para ofrecer productos y servicios de software de gestión a las empresas latinoamericanas, sin importar su tamaño o rubro, ayudando a que sus negocios sean más eficientes, competitivos y rentables, generando valor para los empleados, accionistas y la sociedad”.*

**Visión:** *“Ser la compañía líder de habla hispana en proveer soluciones y servicios para la gestión de negocios en Latinoamérica”.*

En Latinoamérica, Softland tiene presencia en 19 países: Chile, Argentina, Perú, Colombia, Panamá, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, México y República Dominicana, entre otros.

Para efectos de elaboración de este trabajo de titulación y considerando la cantidad de usuarios que tendrán acceso a información en la empresa y su giro de multitienda, es que se presentarán los módulos correspondientes al software de gestión Softland ERP, de los cuales Javer Hrnos. y Cía. Ltda. ya cuenta con algunos de ellos como: Recursos Humanos, Proveedores y Tesorería, Inventario y Facturación, Clientes y Cobranzas, y Contabilidad y Presupuesto.

### **Módulos de Softland ERP**

A continuación, se explica resumidamente alguna de las funciones principales con los que cuentan los módulos más destacados según su área de trabajo.

#### **1.4.2.1      *Área de Finanzas***

**Contabilidad y Presupuestos:** Se basa en una estructura de Áreas de Negocios y Centro de Costos. Permite obtener la información necesaria para un eficaz control y manejo de la contabilidad y del presupuesto de la empresa.

**Clientes y Cobranzas:** Permite llevar la gestión de los clientes y el control de las cuentas por cobrar, efectuar cobranzas y obtener una serie de reportes con el fin de lograr una adecuada administración de los deudores.

**Proveedores y Tesorería:** Permite controlar las cuentas por pagar, emitir cheques a proveedores, proyectar flujos de vencimientos, y lo necesario para la administración de los acreedores.

#### **1.4.2.2      *Áreas Comerciales***

**Inventario y Facturación:** Es posible llevar un control de las entradas y salidas de mercadería desde y hacia las distintas bodegas de la empresa, manejar niveles de inventario y entregar la información para su administración.

**Puntos de Ventas:** Permite efectuar las ventas cada uno de los puntos de venta, con las funciones acordes a la atención de clientes, ya sea en la casa matriz o en las sucursales a lo largo de Chile. Además permite trabajar en-línea o de forma remota, efectuando posteriormente la consolidación.

**Cotizaciones y Notas de Ventas:** Con este ERP se podrá llevar el control de todas las cotizaciones y notas de ventas de la empresa, así como, un seguimiento de los Ejecutivos de Venta, en relación a su productividad y efectividad, según las

cotizaciones, notas de venta y ventas efectuadas. También permite controlar el cumplimiento de los compromisos en las ventas, dar respuesta a los requerimientos de los clientes, llevando un control sobre el stock, la sobreventa de productos o atrasos en los despachos de los productos.

**Órdenes de Compra:** Se podrá efectuar un seguimiento de las compras realizadas por parte de la empresa, obtener reportes históricos como cantidad de productos comprados por volumen y por proveedor, precios históricos, condiciones de la compra, fechas de pago, etc. Esto permitirá llevar una mejor negociación antes de emitir una nueva orden de compra.

#### **1.4.2.3      *Área de Operaciones***

**Producción:** Permite planificar los requerimientos de materias primas y maquinarias para cumplir con la producción estipulada, y llevar un control de los insumos, costos de producción, horas hombre, tiempo involucrado en la elaboración de un producto y las desviaciones que se puedan generar respecto a lo presupuestado.

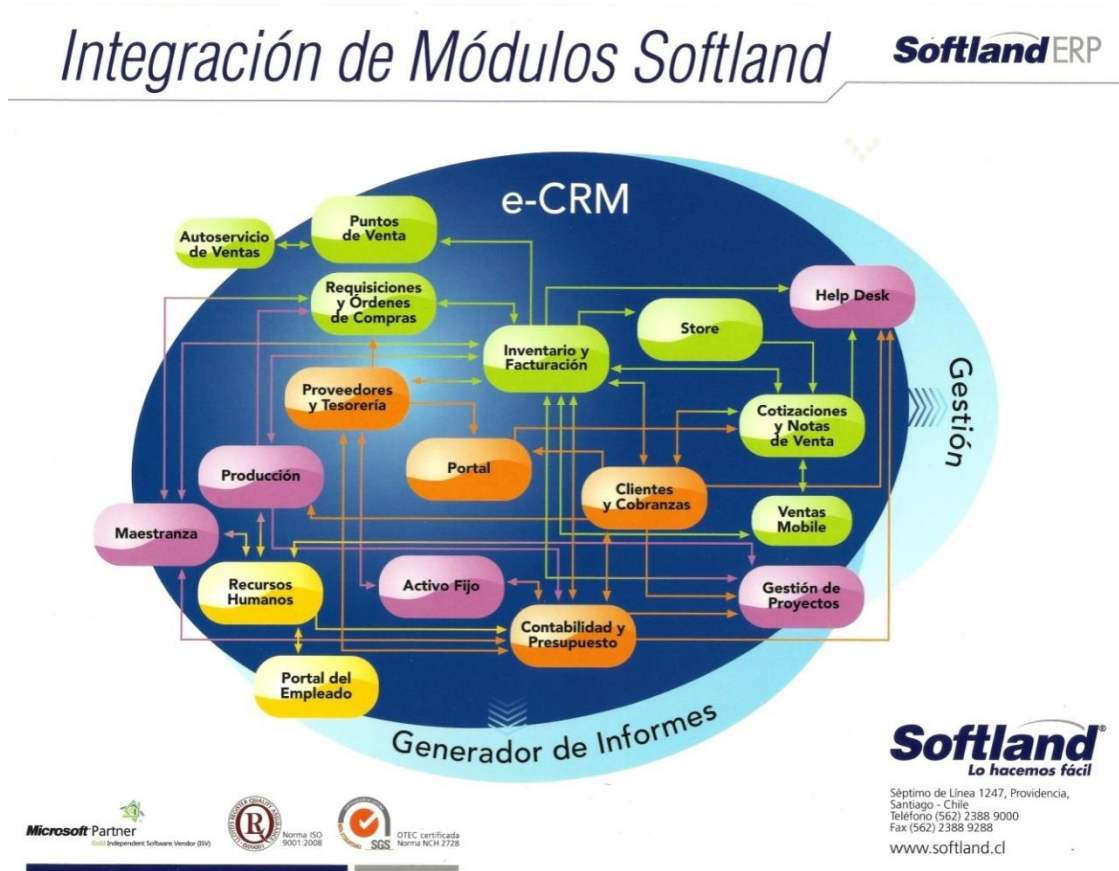
#### **1.4.2.4      *Área de Gestión de Negocios***

**Generador de Informes:** Es un software que permite apoyar las necesidades de información que requieren las empresas. Esta actividad está desarrollada para usuarios finales a los que les permitirá diseñar sus reportes con la información organizada de acuerdo a lo requerido.

### 1.4.2.5 Área de Recursos Humanos

**Software de Recursos Humanos:** Está orientado al manejo y administración del personal, tanto en lo relativo al pago de remuneraciones y leyes sociales, como al control de préstamos, vacaciones y control de asistencia. Además, este programa permite realizar un trabajo en-línea con las sucursales o descentralizada con consolidación posterior.

Figura 1-4: Integración de Módulos Softland



Fuente: Grupo Softland

## **CAPÍTULO 2: MARCO CONTEXTUAL**

El objetivo de este capítulo es realizar una presentación de la empresa, con una pequeña reseña histórica, distinguiendo quienes son sus integrantes, sus cargos y las labores que realiza cada uno. Además, se detallarán los procesos principales que se realizan a través de las tecnologías de la información con que cuenta la tienda en la actualidad.

### **2.1 Reseña histórica de la empresa**

Multitiendas Javer Hermanos y Compañía Limitada surge en 1928 como un modesto almacén de novedades localizado en Avenida Centenario #105, comuna de San Antonio, misma ubicación que ocupa en la actualidad. Dos años más tarde, en 1930, se establece como una empresa Comercializadora de Telas, alcanzando un renombre en 1970, año en que deciden expandirse ocupando una mayor infraestructura para comenzar a comercializar una mayor gama de productos. Corría el año 1990 y ya añadían a su rubro la comercialización de artículos de Menaje y Electrónica, convirtiéndose en una de las principales Multitiendas de la zona. El año 2000, se establecen como una Multitienda, integrando la comercialización de: Vestuario, Zapatería, Computación, Deporte, Óptica, Juguetería, Joyería, Ropa Escolar, Departamento de Novios, Perfumería y Relojería.

La propiedad de la empresa está conformada por una familia reconocida de San Antonio, donde destacan: Cesar Javer Manzur, quien es el gerente general de la

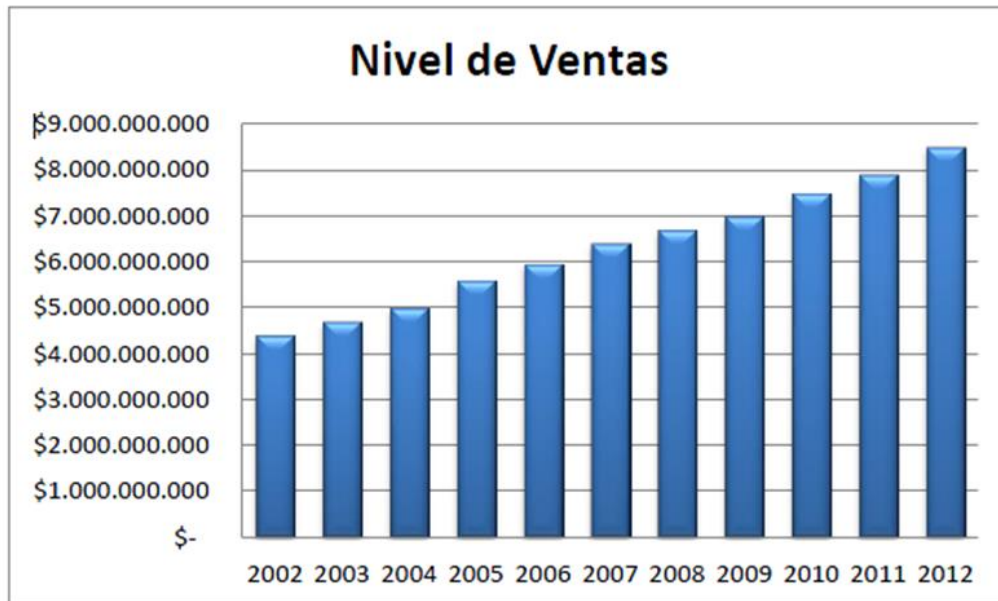
tienda; y su hermano Enrique Javier Manzur el cual no tiene presencia física en la tienda.

Dentro de Javier Hnos. y Cía. Ltda. existe un gran número de inversiones realizadas en empresas relacionadas que desempeñan labores dentro del mismo recinto, las llegan a formar uno de los holding más importantes de la zona. Estas empresas son: Transportes ECJ Ltda., Inversiones Credisan Ltda., Servicios de Recursos Humanos MIVE Ltda., Agrícola Sta. Emilia Ltda., Confecciones IKESA Ltda. e Inmobiliaria BEIT JALA Ltda.

En relación a sus ventas, la multitienda ha tenido un aumento constante en su nivel de ventas año a año. Durante el año 2012 estas estuvieron cerca a los \$8.500.000.000 teniendo un crecimiento de un 7,5% con respecto al año 2011.

Este aumento se debe al constante crecimiento que ha tenido la tienda durante los últimos años, obteniendo un desarrollo promedio de un 7,6% en su nivel de ventas en los últimos 10 años. Con esto la tienda a podido ampliar sus dependencias lo cual le ha permitido ampliar su sala de ventas y alcanzar una mayor participación de mercado gracias al aumento de productos disponibles.

**Gráfico 2-1: Ventas por año**



Fuente: Javier Hermanos y Compañía Limitada

## 2.2 Descripción de los cargos más importantes.

- **Gerencia General:** Define todas las decisiones de la empresa, ya que todo proceso es verificado y aprobado por él. También es quien define las tareas para cada área de la tienda.
- **Jefe de Tienda:** Está encargado de planificar el sistema de ventas de cada sección de la tienda, como Dama, Varón, Calzado, Juguetería, etc. Además está a cargo de bodegas de la tienda, preocupándose específicamente de la logística y las reposiciones para que los productos estén disponibles en sala de ventas, además de la mantención y orden dentro de ella.

- **Jefe de Operaciones:** Sus funciones se enfocan en controlar el área de bodegas, en la planificación de la seguridad de la tienda, en la coordinación del personal de aseo y mantención, y del sistema de transporte tanto en la pre y post venta.

### **2.3 Objetivos Estratégicos**

Dentro de la empresa Javier Hermanos y Compañía Limitada no existe un plan estratégico que permita alinear los objetivos a largo plazo ni seguir una estrategia definida que sirva de guía para dirigir la organización.

### **2.4 Descripción de los procesos actuales de Javier Hermanos y Compañía Limitada.**

- **Recepción y reposición de productos:** Se reciben los productos que la empresa compra a sus proveedores, los cuales son almacenados y distribuidos dentro de las bodegas que posee la tienda. Luego de ingresados y etiquetados, son puestos a la venta en las distintas secciones de la tienda y su reposición según corresponda.
- **Venta de productos:** Este proceso lo realizan los vendedores de cada sección, quienes sólo se preocupan de mantener el orden y principalmente en atender, guiar, y acompañar en todo momento a los clientes que se

acerquen a la tienda. Si un cliente decide realizar una compra, se le entrega una nota de venta, la cual debe presentar en caja donde es atendido por otra persona, para llevar a cabo el pago ya sea en efectivo, crédito propio de la tienda, tarjetas de débito y tarjetas de crédito (como VISA, MasterCard, ABCDin, Presto). Luego, el cliente pasa al sector de empaque y post venta donde puede hacer retiro del producto.

- **Servicio Post Venta:** Este servicio está a disposición sólo si el cliente necesita un despacho desde la tienda a su domicilio, un cambio de producto, o si presenta alguna falla y requiera hacer uso de la garantía. Para realizar esto, el cliente debe acercarse a uno de los empaques de la tienda, explicando el motivo de cambio o falla donde será evaluado por el encargado del empaque. Dependiendo de la garantía del fabricante, el producto puede ser enviado a control de calidad, proceso que demora entre 12 y 15 días hábiles en obtener una respuesta; en este caso se le entrega al cliente un recibo por la mercadería especificando sus datos personales y los del producto. Si se aprueba el cambio de inmediato, se procede a ingresar los datos del cliente, entregándole un ticket de cambio equivalente al monto del producto, el cual le permite realizar una nueva compra por el mismo valor de la anteriormente realizada. Así, con este ticket, el cliente vuelve a realizar el mismo proceso que en la venta de productos.

**Figura 2-1: Diagrama del proceso de prestación de servicios**



Fuente: Elaboración Propia

## **2.5 Situación actual de infraestructura de Tecnologías de la Información**

En la actualidad Multitiendas Javer Hermanos y Compañía Limitada trabaja con dos empresas proveedoras de software ERP, Análisis y Softland, las que para su funcionamiento, cada una tiene sus propios requisitos de infraestructura tecnológica. A continuación se detalla cuáles son los que tiene la empresa para que ambos se encuentren operativos.

### **2.5.1 Análisis Limitada**

El sistema está compuesto por una base de datos Oracle que opera en cuatro servidores, de los cuales a tres se les denomina “Servidor Central” y al restante “Servidor Tienda”.

**Servidor Tienda:** Windows Server 2003, R2, Service Pack 2, StandarEdition.

- Ram: 4 gb
- Discos Duros: 3 unidades de 250 gb cada uno
- RAID 5

**Servidor Central:** Windows Server 2008, R2, Service Pack 1, StandarEdition.

- Ram: 8gb
- Disco Duro: 460 gb
- RAID 5

### **2.5.2 Softland Ingeniería Limitada**

Los módulos utilizan la base de datos SQL perteneciente a Microsoft y hacen uso de un servidor modelo PowerEdge R200 marca Dell, cuyas características son:

- Procesador: Intel (R) Xeon (R) CPU X3320 con 2.50 GHz
- Ram: 3 gb
- Discos Duros: (C:) 48.8 gb y (D:) 100 gb
- Sistema operativo: Windows Server 2003 Service Pack 2 StándarEdition

Distribuidos al interior del recinto hay dispuestos puntos de red<sup>17</sup> que permiten conectarse con la base de datos. En sala de ventas hay 30 puntos, 30 en las distintas oficinas y 3 en bodegas.

---

<sup>17</sup> Proceso de enlazar dos o más computadoras para compartir datos o recursos, como una impresora.

En lo referido al software ERP, en la actualidad la tienda cuenta con los cinco módulos de la suite Easy Store de la empresa Análisis Chile para los administrar los procesos relativos la gestión de ventas de la tienda. Estos módulos son: Easy Store POS Enterprise, Back Office Central, Back Office Tienda, Back Office Crédito, Back Office Inventario, siendo este último el único del cual se tiene la licencia pero no se ha implantado para su utilización.

También para realizar las operaciones de gestión administrativa y contable, se han adquirido una serie de módulos de Recursos Humanos, Proveedores y Tesorería, Inventario y Facturación, Clientes y Cobranzas, Contabilidad y Presupuesto, todos pertenecientes a la empresa Softland.

Además de todos estos módulos, la empresa cuenta con una serie de opciones (ventanas) de acceso al sistema y a su base de datos, realizadas por el Sr. Gonzalo García, Ingeniero Informático, quien por encargo de la tienda diseñó estos puntos denominados "PR" para poder acceder a la información de manera rápida, adaptada para los requerimientos del año 2004 y que se han mantenido a disposición de los usuarios hasta la actualidad, siendo utilizados con gran frecuencia.

## **2.6 Procesos críticos actuales**

A continuación se realizará una descripción de los procesos críticos que se realizan en Multitiendas Javer Hermanos y Compañía Limitada y que están relacionados con el uso de algún sistema de información.

### **2.6.1 Puntos de Venta**

Es el de mayor uso, ya que son todos los vendedores quienes lo utilizan, es el “Punto de Venta”, que está instalado en 15 computadores distribuidos por todo el recinto, en el cual se puede generar una Nota de Venta, consultar el número de stock disponible y obtener una mini cartola con el estado de cuenta de cada cliente. Para su uso se debe ingresar un código de vendedor para realizar estas transacciones que identifica de manera individual al usuario.

Otra ventana a disposición de los vendedores es el “Pr Consultas” en el cual se puede acceder a la base de datos de los productos disponibles para la venta en la tienda, ya sea los que se encuentren dentro del stock disponible, como los que están descontinuados y ya no existan dentro del inventario. Para acceder a él se debe ingresar una cuenta de usuario que sólo permite entrar la ventana “productos”, donde se abre un submenú en el cual se puede escribir el SKU<sup>18</sup> único para cada producto. Si no se dispone de este número, se puede hacer digitar la marca del producto, el tipo de producto, el proveedor o cualquier descripción que se tenga; que nos despliegue un listado que contenga ésa

---

<sup>18</sup> Stock-KeepingUnit: Un artículo o producto individual que tiene un código de identificación y se mantiene en inventario en alguna parte de la cadena de valor. *ibíd.*

palabra. Al encontrar el producto que se desea podremos consultar el stock, ordenado según la bodega o recinto físico donde esté almacenado. Este módulo se encuentra disponible en los quince puntos de acceso para los vendedores distribuidos por toda la sala de venta, cada uno conectado a una impresora que permite generar la nota de venta con la que el cliente se dispondrá a cancelar el o los productos que desea.

### **2.6.2 Servicio Post Venta**

Para el área de post venta, se utilizan tres interfaz de acceso a la base de datos creadas por el Sr. Gonzalo García<sup>19</sup>, las que se dividen en:

- **Cambios o Devoluciones:** Permite generar vales de cambio cuando un cliente desea hacer la devolución de un producto o necesite hacer uso de la garantía en caso de falla. Su acceso es mediante una clave de usuario que genera un menú donde se pueden ingresar los datos del cliente como nombres, apellidos, RUT, dirección, un detalle de los productos que adquirió el cliente y la persona que lo atendió. En él se obtienen dos ticket de devolución de mercadería, uno para el cliente que lo puede utilizar para hacer una nueva compra y el otro para la gestión interna de la tienda.

---

<sup>19</sup> Ingeniero Informático, el cual prestó servicios externos a la tienda para cumplir con los requerimientos particulares que se necesitaban.

- **Despacho:** Este módulo permite administrar la gestión de los productos que presentaron fallas en su uso y que se envían hacia el proveedor para que haga la mantención respectiva de acuerdo a su garantía. En él se puede obtener información del producto una vez que ha sido ingresado por el personal de la tienda a través de su SKU, diferenciándolo por el proveedor y por el estado que se encuentra, es decir, si recién ingresó a la tienda debido a la devolución de un cliente, si fue entregado al proveedor para su revisión, o si ya fue devuelto nuevamente a la tienda reparado o reemplazado por uno nuevo, y quién fue el cliente que hizo uso de la garantía legal.
- **PR Consultas:** Al igual que los vendedores se puede acceder a él según los usuarios y su uso principal es para revisar el estado de los inventarios de la tienda según los productos que se deseen consultar.

### **2.6.3 Departamento de Tesorería**

Como punto de partida está la utilización del módulo Easy Store POS Enterprise cuya principal función es la utilización de las cajas, permitiendo recibir el pago de los productos, generar boletas y facturas, conexión con Orsan para la verificación de los cheques además de admitir el pago mediante tarjetas de débito y crédito de transbank, y el de pago en cuotas con el sistema de crédito propio de la

Multitienda, cuyo requisito para funcionar es estar integrado con el módulo Back Office Crédito para tener acceso a la base de datos de clientes propia de la tienda.

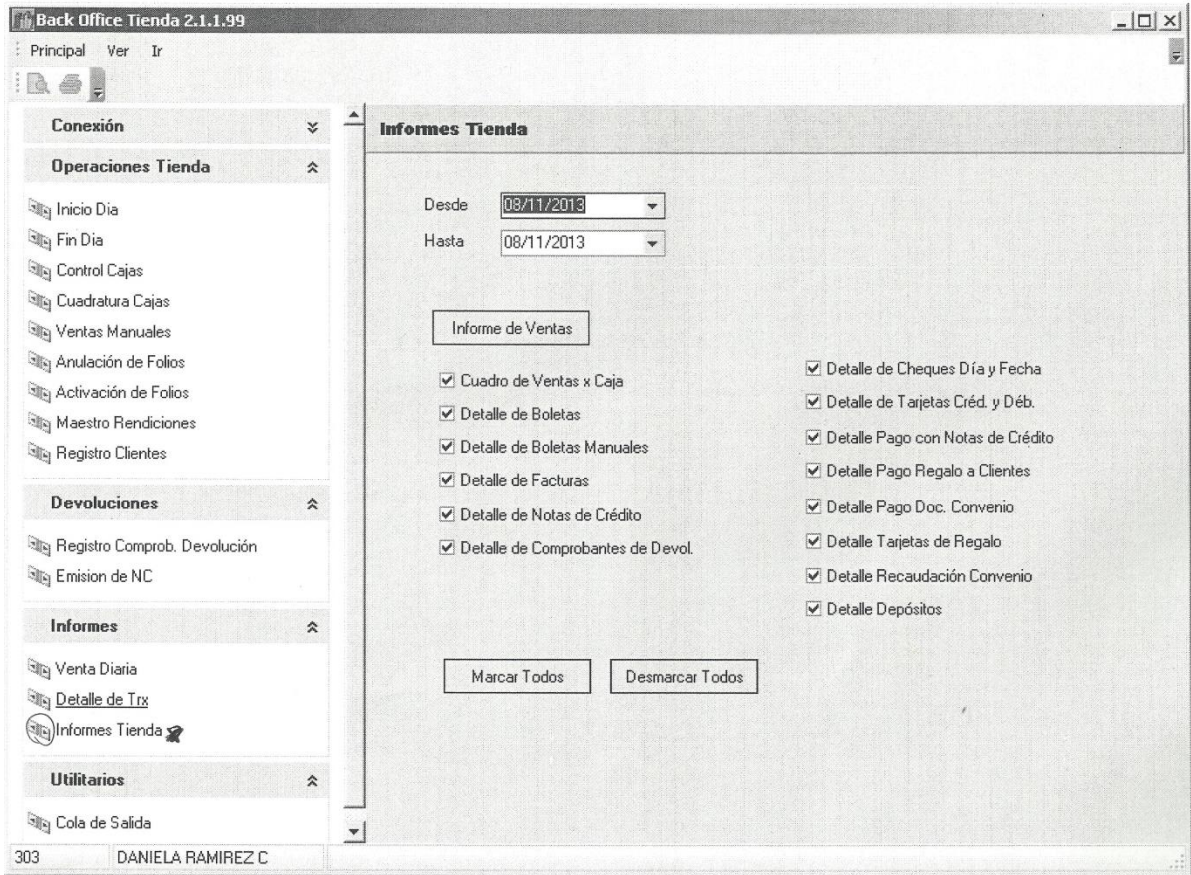
Una vez que ocurre el cierre en cada una de las siete cajas (más tres de contingencia), se emiten los informes de cierre de turno X y Z para las cuadraturas de cada una de ellas y se cruzan los datos con planillas manuales. Para la revisión de estas planillas, se utiliza el módulo Back Office Tienda, donde se cuadran los informes Z y las planillas con los informes obtenidos mediante el módulo. Si el resultado del cruce de información es positivo y se encuentran cuadrados, se procede a ingresar estos datos a una hoja de MS Excel<sup>20</sup>. Una vez que ha sido revisada esta nueva planilla, se envía al departamento de Contabilidad para que estos datos sean ingresados de manera manual al ERP Softland Contabilidad y Presupuesto. Este traspaso de datos mediante Excel se debe a que los software de las empresas Análisis y Softland no son compatibles entre sí, ni permiten su interactividad.

Para generar informes diarios sobre las ventas que ha realizado la tienda en un determinado periodo de tiempo, también se utiliza el módulo Back Office Tienda, dentro del cual se puede consultar por una venta en particular, el contenido de una boleta, el contenido de una factura, las notas de crédito que se han emitido en ciertas cantidades de tiempo, las devoluciones de producto.

---

<sup>20</sup> Microsoft Excel, hoja de cálculos pertenecientes a la suite de Microsoft Office

Figura 2-2: Módulo Back Office Tienda



Fuente: Multitiendas Javier Hermanos y Cía. Ltda.

Otra actividad que se realiza en el departamento de Tesorería es la gestión bancaria, donde se lleva el control y análisis de cada una de las cuentas que posee la tienda. Para ello se utiliza el módulo de Softland “Contabilidad y Presupuesto”. Allí se emiten las cartolas del banco, se trabajan las cuentas bancarias, se hacen los movimientos de cuentas y se realiza la conciliación bancaria.

#### **2.6.4 Departamento de Contabilidad**

En este Departamento se llevan a cabo tres funciones principales las cuales consisten en la revisión, captura y control de la información de las cajas en el módulo de Softland “Contabilidad y Presupuesto”.

Otra función que se realiza en este módulo es el ingreso al sistema de todas las facturas emitidas en la tienda generada por la venta de un producto. Esta tarea se realiza de forma manual, ya que el sistema de cajas no está conectado con el módulo de Softland, por lo tanto, cuando se emiten estas facturas al momento del pago, se ingresa el RUT del cliente, y la pantalla arroja sus datos de forma automática, pero estos datos no son compartidos con el módulo, por lo tanto, para generar mayores análisis y llevar un control de los asientos contables, se deben integrar manualmente a la base de datos cada vez que se emite una nueva factura.

Acá también se trabaja con el módulo de “Proveedores y Tesorería” el que les permite visualizar los datos de cada proveedor con el que mantiene contacto la tienda. De esta manera, permite tener la información de contacto, como la ubicación física, el representante, RUT, cuenta corriente, pero además de datos como la última compra realizada, cual fue el medio de pago, en qué periodo se les realizó un pedido y cómo fue su comportamiento como proveedor. Esto le permite a la tienda generar los pagos correspondientes a cada uno de ellos, ya sea por transferencia bancaria o la impresión de documentos e ir actualizando el comportamiento de pagos según lo pactado.

### **2.6.5 Departamento de Recursos Humanos**

En este departamento se utiliza el módulo Softland “Recursos Humanos” que le permite a la tienda gestionar todo el sistema de remuneraciones del personal, pudiendo estar en línea con las cuentas bancarias y generar los pagos mensuales a través del ERP. Además permite generar de manera automática las liquidaciones de sueldo según los pagos que le corresponda a cada uno de las personas según su horario, permisos, licencias, etc.

Este sistema está conectado a un reloj de control biométrico para marcar la asistencia, pudiendo llevar un control y generar informes de quiénes fueron a trabajar un día en particular, cuánto tiempo estuvieron trabajando, permitiendo discriminar entre el sistema de turnos de cada uno junto con las horas al cierre del turno. También se pueden ingresar las licencias médicas las que de inmediato se cuadran con el horario que le corresponde al trabajador durante el periodo de reposo médico.

Cuando se realiza el proceso de sueldo, se prepara en una hoja de MS Excel los anticipos de sueldo, los premios, los seguros para cada uno de los trabajadores. Una vez obtenido el total a pagar, se ingresa ese valor al módulo de Softland para generar los pagos. En el caso de la comisión de venta de los vendedores, en el Departamento de Informática se obtiene un informe de ventas por vendedor, en el módulo “PR Consultas”, obteniendo desde allí el monto de la cantidad de productos vendidos.

### **2.6.6 Departamento de Adquisiciones**

Para realizar el proceso de adquisiciones se utilizan tres módulos distintos de diferentes empresas. Al momento de saber cuál fue el comportamiento de las ventas de una sección en particular o en conjunto de la tienda, con todos los productos que la compongan, se utiliza “PR Ventas” (realizado por el Sr. Gonzalo García), donde se realiza un análisis semana a semana de las ventas de la tienda durante ese periodo.

Si el encargado de las adquisiciones desea determinar la cantidad de ventas de un producto en particular en un determinado periodo de tiempo y cuál fue su comportamiento, utiliza “PR Consultas”. En él también se pueden obtener informes de los proveedores, el stock por bodegas, el análisis de una marca determina o la recepción de las mercaderías.

Finalmente, está a disposición de este Departamento el módulo “Back Office Central” de Análisis Chile para poder respaldar las ventas de productos y hacerles seguimiento, como por ejemplo, saber quiénes o qué cliente lo compró, cual fue el medio de pago, si la venta se registró con boleta o factura, entre otros.

### **2.6.7 Departamento de Crédito**

El módulo principal que permite conectar con la base de datos de clientes que utilizan como medio de pago el crédito propio de la tienda es “Back Office Crédito” de la empresa Análisis Chile. En él, a través de una opción llamada “pantalla

única” se pueden ingresar, ver y/o modificar los datos de un cliente, a través de su Rut, nombres, apellidos, los datos una persona adicional asociada a la cuenta, sus direcciones, datos laborales y los datos de apertura y movimiento de las cuentas. En la opción de “crédito” se pueden obtener sus datos comerciales con la tienda, el registro de sus compras, cantidad de cuotas de pago, la fecha de cierre, la(s) fecha(s) de pago. Existe también una opción llamada “Log Cambios” donde se muestra un detalle de los movimientos que registró la cuenta por el usuario, pudiendo agregar, el personal de crédito, comentarios adicionales que estime conveniente.

Existe además una viñeta principal llamada “Detalle Financiero”, que muestra distintas opciones con los movimientos de la cuenta personal del cliente: los estados de cuenta, los abonos, los cargos, los números de cuotas que lleva hasta la fecha, la identificación de la caja en la cual realizó la compra. Si el cliente se encuentra moroso, la pantalla arroja los datos en color rojo para indicar que cayó en cesación de pagos.

Al final de ciertos periodos de tiempos, se generan informes que permiten hacer un cierre de dicho ciclo, lo que automáticamente bloquea las cuentas en deuda, obteniendo un listado de los clientes morosos que ingresaron a cartera vencida.

### **2.6.8 Bodegas**

En ambas bodegas se utiliza el módulo de “PR Consultas”, que al igual de sala de ventas, se usa para consultar el stock, la cantidad de productos disponibles, dónde se encuentran y desde cuándo están a la venta. Además cada vez que un asistente de bodega hace reposiciones o traslada un producto desde la bodega a sala de venta, debe generar un “traspaso” a través de una clave, única para cada operario de la bodega, registrando, así, quién hizo el movimiento e imprimiéndolo desde el computador disponible para realizar los registros en el lugar que estén.

## **CAPÍTULO 3: PROPUESTA PARA LA ELECCIÓN DE UN SISTEMA ERP**

En la actualidad, Javer Hermanos y Compañía Limitada, hace un traspaso de información desde un área a otro de manera inadecuada, ya que los procesos se hacen de forma particular en cada una de estas secciones y no de manera integrada. Es por esto que al no tener un procesamiento de datos de manera común, ni la existencia de una conexión automatizada al momento de compartir estos datos, se pueden tomar malas decisiones apoyadas en errores que pueden pasar inadvertidos (como la duplicidad de datos, la inconsistencia y/u omisión de información) generando retrasos, aumento de costos por rectificar un mal procedimiento, etc.

A continuación se realizará a modo de propuesta la selección de un software ERP idóneo para los procesos que realiza la tienda en la actualidad y de esta manera mantener integrados los procesos administrativos con los comerciales.

### **3.1 La importancia de la selección del ERP correcto**

La implantación de un software ERP, independiente del tipo o marca proveedora que sea, es una decisión de gran relevancia en una empresa, ya que no es un procedimiento que se lleve a cabo con gran frecuencia debido a que genera un gran impacto en los procesos que se llevan a cabo dentro de la organización obligando a cambios culturales, y principalmente, a que se debe realizar una alta inversión en términos económicos. A continuación se utilizará como referencia una

metodología para seleccionar de la mejor manera posible un ERP (Chiesa, 2004) o los módulos necesarios para Multitiendas Javer Hermanos y Compañía Limitada.

### **3.2 Metodología de selección**

Como en toda metodología, se realizó una revisión de los procesos actuales que lleva a cabo la tienda (desarrollado en el capítulo anterior) y qué áreas estarán involucradas en cada una de ellas durante el proceso de selección. Para el caso de la empresa objeto de estudio, las áreas involucradas de manera directa son: Ventas, Post Venta, Adquisiciones, Tesorería y el Departamento de Crédito; y de manera indirecta: Contabilidad, Seguridad y Recursos Humanos.

#### **3.2.1 FASE 1: Documentar la necesidad**

En esta etapa lo que se busca es determinar cuáles serán los aspectos esenciales a los que deberá dar cumplimiento el sistema ERP de acuerdo a los procesos que se realizan actualmente para buscar dentro de los proveedores el que sea capaz de responder a estos requerimientos (definidos en el capítulo anterior, punto 2.6).

Además se determinará quienes serán parte del equipo y/o quienes se vean involucrados con la definición de las funciones, mismo asunto mencionado en la teoría del Capítulo 1, punto 1.3. Para ello se realizó una reunión con cada uno de los encargados de las distintas áreas que se verán afectadas, junto con una entrevista (Anexo N°1), para definir sus criterios.

- VENTAS, POST-VENTA Y BODEGAS: Rossana Catalán
- TESORERÍA: Daniela Ramírez
- CONTABILIDAD: Elba Ramírez
- RECURSOS HUMANOS: Fabiola Díaz
- ADQUISICIONES: Carlos Abarca
- CRÉDITO: Nicolás de la Cerda
- INFORMÁTICA: Felipe Valenzuela

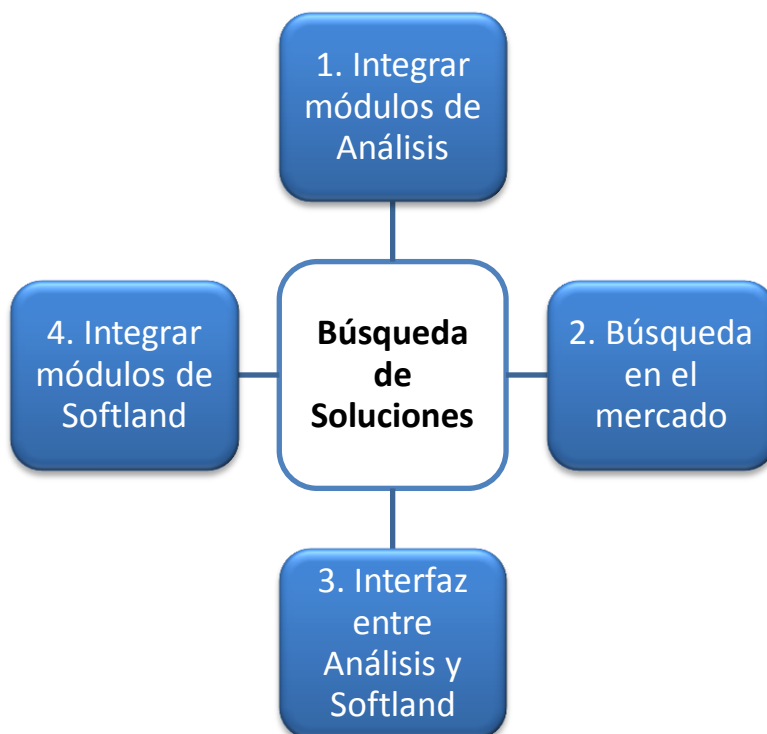
Una vez terminada la entrevista y analizada la encuesta, es que se determinaron cuáles son los procesos realizados en su área, ya sea por ellos o por los trabajadores del sector. Serán estos encargados quienes canalicen la información relativa de los nuevos sistemas al personal que participa dentro de su área y apoyar durante el proceso de implantación cuando corresponda.

### **3.2.2 FASE 2: Búsqueda de soluciones**

De acuerdo a la situación de Multitiendas Javer Hermanos y Compañía Limitada y a la descripción realizada en el Capítulo 2, se logró identificar dos motivos principales por los que la empresa no funciona de la manera más idónea a nivel de software ERP: los altos montos que implica invertir en Sistemas de Información y a que el Gerente General no tiene conciencia sobre los beneficios de usar la tecnología ni los sistemas de gestión empresariales. Para ayudar a mejorar los procesos en las condiciones recién planteadas, es que junto al encargado de informática, se llegó a la conclusión de que existían cuatro alternativas para dar solución y escoger un sistema definitivo, estas son (en orden de preferencia):

1. Optar por integrar ambas áreas administrativas y comerciales con módulos de Softland Ingeniería Limitada.
2. Crear una interfaz que permita la conexión entre las actuales empresas proveedoras de TI, Análisis del área comercial y Softland del área administrativo.
3. Buscar en el mercado una nueva empresa que ofrezca cubrir las necesidades de todas las áreas de la empresa y dar cumplimiento a sus requerimientos.
4. Optar por integrar ambas áreas administrativas y comerciales con módulos de Análisis Limitada.

**Figura 3-1: Alternativas escogidas con encargado de informática, dentro de las opciones al alcance de Javier Hermanos y Compañía Limitada.**



Fuente: Elaboración propia

### **3.2.3 FASE 3: Selección final**

De acuerdo a las alternativas anteriormente planteadas, es que se obtuvieron las siguientes consideraciones:

- La primera opción ha sido descartada porque la empresa Análisis no cuenta con otros módulos a disposición que puedan satisfacer los requerimientos para el área administrativa-financiera de Javier Hermanos y Compañía Limitada.

- La segunda opción de buscar en el mercado una nueva empresa proveedora de software es viable pero quedó descartada porque significaría realizar una gran inversión que el Gerente no está dispuesto a realizar, ya que implica comprar nuevos módulos y/o contratar nuevas licencias que cubran todas las áreas de la empresa, generando un nuevo plan de trabajo para realizar inducciones, capacitaciones para aprender a utilizar un nuevo sistema, sensibilizar al personal que lo utilizará para disminuir un posible rechazo al cambio. Otro punto importante es la necesidad de tener que programar una migración de datos<sup>21</sup> (si así fuese necesario) desde una base de datos a otra. Al momento de instalar un nuevo producto se deberá armar nuevos ambientes de trabajo, según lo disponga el proveedor del ERP, que involucrará al personal técnico de la empresa y los usuarios recurrentes. Además comprenderá estimar fechas de duración para este trabajo y contar con la posibilidad de adquirir nuevos equipos y algún proveedor nuevo de hardware.
- La alternativa número tres de crear una interfaz entre las dos empresas, quedó en dicha posición ya que existía la posibilidad de hacerlo, pero era más bien lejana ya que la empresa Análisis no mostró el interés necesario para elaborar dicha propuesta y tampoco quiso compartir sus códigos fuente<sup>22</sup> para ser elaborado por otro proveedor. La empresa Softland estaba dispuesta a realizar este trabajo de manera independiente debido a que sí

---

<sup>21</sup> Traspaso de información desde una base de datos a otra.

<sup>22</sup> Es el texto que contiene las instrucciones del programa, escritas en lenguaje de programación. Se trata de texto legible que se puede copiar, modificar e imprimir.

contaba con la experiencia en otras organizaciones, pero no se les solicitó la cotización por el servicio hasta el momento de evaluar la primera opción ante el equipo administrativo y el Gerente de Javer Hermanos y Compañía Limitada.

Es por estos motivos que a continuación, de acuerdo a la alternativa número cuatro, se presentarán las indicaciones necesarias para evaluar los módulos de Softland: Puntos de Venta, Cotizaciones y Notas de Ventas, y Órdenes de Compra; para realizar posteriormente una integración completa a los módulos ya instalados de Proveedores y Tesorería, Clientes y Cobranza, Contabilidad y Presupuesto, Recursos Humanos e Inventario y Facturación.

#### **3.2.3.1 Visita a Softland Ingeniería Limitada**

Se organizó una visita a la empresa Softland, ubicada en Séptimo de Línea N°1247, Providencia, Santiago de Chile, para hacer las consultas pertinentes al caso y desarrollar algunos cuestionarios preparados según el área que en el que se quieren implantar, con aspectos particulares de cada una, como de aspectos generales.

#### **3.2.3.2 Demostración de los módulos**

La intención de la visita busca presenciar algunas demostraciones de los módulos que estarán destinados a las áreas involucradas. De esta manera se desea lograr un mayor acercamiento a funciones más específicas que pueda ofrecer cada uno de ellos.

- **Puntos de Venta:**
  - **Manejo de Vales/Boletas/Facturas (Anexo N°2)**
  - Precios Mayoristas, Ofertas y Promociones
  - Facturación normal y Electrónica
  - Control de anticipos recibidos y entrega de trabajos efectuados
  - Traspasos entre puntos de venta
  - **Stock en línea (Anexo N°3)**
  - **Diversas formas de pago (Anexo N°4)**
  - **Control y arqueo de Cajas (Anexo N°5)**
  - Manejo de impresoras fiscales
  - **Sistema de crédito con tasas de interés propias (Anexo N°6)**
  - **Ficha con datos del cliente (Anexo N°7)**
  - **Ficha con datos del producto (Anexo N°8)**
  
- **Cotizaciones y Notas de Venta**
  - **Cotizaciones tipo (Anexo N°9)**
  - Niveles de descuento
  - **Listas de Precios, Ofertas y Promociones (Anexo N°10)**
  - Seguimiento de Cotizaciones
  - Estadísticas de pérdidas
  - Notas de Venta automáticas
  - **Capturas y seguimiento de Notas de Venta (Anexo N°11)**

- Conexión con Inventario y Facturación
- **Estadísticas de Control y Gestión de vendedores (Anexo N°12)**
- Control de Compromisos v/s Stock
  
- **Órdenes de Compra**
  - Convenios de Precios y Descuentos con proveedores
  - Seguimiento de Requisiciones<sup>23</sup> por Centro de Costos
  - **Cotizaciones a Proveedores (Anexo N°13)**
  - **Órdenes de compra (Anexo N°14)**
  - Conexión con sistema de Inventario y Facturación
  - **Estadísticas de compras (Anexo N°15)**

Los puntos destacados con letra negrita son procesos críticos para el buen funcionamiento de la tienda y que son relevantes al momento de realizar una posible implantación.

### **3.2.3.3 Decisión Final**

Finalmente, establecidos y notificados los requerimientos, se le solicita a la empresa que haga su presentación del Proyecto de Solución para Javer Hermanos y Compañía Limitada, especificando los productos y servicios asociados a Softland.

---

<sup>23</sup> Recuento y embargo que suele ocurrir en un lapso de tiempo

### 3.3 Propuesta de solución de Softland Ingeniería Ltda.

A continuación se hará la presentación de la propuesta de Softland para el proyecto planteado por Javier Hermanos y Compañía Limitada. En él se detallan los costos de licencias, requisitos, costos de consultoría, entre otros.

#### 3.3.1 Productos ERP:

Productos ERP Advance	Usuarios	Unidades	Precio Unitario	Total Afecto
Cotizaciones y Notas de Ventas	5	1	\$ 883.000	\$ 883.000
Órdenes de Compra	5	1	\$ 883.000	\$ 883.000
Punto de Venta	5	1	\$ 883.000	\$ 883.000
<b>TOTAL NETO</b>				<b>\$ 2.649.000</b>

#### Notas del producto:

- Softland trabaja con una base de datos llama SQL Server, desarrollada por Microsoft, que está sujeta al pago de licenciamiento según el número de estaciones de trabajo que se necesiten.
- La licencia ERP Advance tiene un tope de 30 usuarios concurrentes, pudiendo crecer hasta un tope definitivo de 90 usuarios concurrentes.

#### 3.3.2 Modalidades de Licenciamiento

**Compra:** Adquisición de licencias en plazos ilimitados.

**S-Cloud:** Arriendo de Software vía internet.

**Arriendo:** Licencias en las propias dependencias del cliente.

### 3.3.3 Estructura de Operación en la Red

Los sistemas Softland ERP se instalan en una red local, con protocolo TCP/IP y sistemas operativos Microsoft. Los principales componentes de la red de instalación de los sistemas son:

- Aplicaciones ERP
- Licencias de Producto
- Base de Datos

Las licencias de producto y base de datos pueden ir a un mismo servidor. Las aplicaciones ERP se instalan en cada una de las estaciones de trabajo o en el servidor de Terminal Server cuando se requiere trabajar de forma remota. La siguiente estructura gráfica ilustra el escenario de instalación que se utilizaría en la Multitienda:

### 3.3.4 Productos de Consultoría:

<b>Servicios de Consultoría</b>			
<b>ERP Implementaciones y Asesorías</b>		<b>Horas</b>	<b>Precio Unitario</b>
Implementación Básica	Órdenes de Compra	8	\$ 324.540
Implementación Básica	Punto de Venta	-	\$ 643.000
Implementación Estándar	Cotizaciones y Notas de Venta	12	\$ 584.659
<b>TOTAL SERVICIOS DE CONSULTORIA</b>			<b>\$ 1.552.199</b>

**Notas del servicio:**

- El proyecto se iniciará en el día y horario a convenir, sujeto a confirmación de las partes y la disponibilidad del cierre efectivo y pago. Cada sesión tendrá una duración de cuatro horas y los horarios son los siguientes
  - o 09:00 a 13:00 horas.
  - o 14:30 a 18:30 horas.
- Si se requieren horarios especiales deberán ser evaluados con anterioridad, con el objetivo de ajustarlos a la cotización del proyecto. Estos tendrán un recargo del 50% adicional.
- Horarios especiales:
  - o Nocturno: desde 10:30 a 21:30 horas
  - o Sábado: desde 09:30 horas.
- Como la empresa está ubicada en la comuna de San Antonio, se deberá considerar un recargo adicional al total del valor, el que contemplará los gastos de traslado, estadía y alimentación del consultor.
- Los montos asociados a cursos e implementaciones pueden ser descontados vía franquicia Sence.

El servicio de Consultoría o “Puesta en Marcha”, estará orientado a los sistemas ERP, y esta actividad se realiza en la empresa bajo la dirección de un asesor del área de Formación y Consultoría de Softland y con la participación activa del personal administrativo de Javer Hermanos y Compañía Limitada. que hará uso de las herramientas, en forma directa o indirecta.

Este servicio comienza con la coordinación de una reunión inicial que le permite al consultor establecer las políticas y enfoque de cada proyecto acorde a los requerimientos y objetivos propuestos por Multitiendas Javer. Luego se inicia la fase del desarrollo de actividades, quedando un registro escrito y electrónico de cada una de ellas en una “guía de terreno”, que permite controlar el estado de avance, desviación requerimientos y seguimiento de la implementación.

Las modalidades de este servicio son:

- **Implementación Básica:** Es un servicio orientado a lograr la explotación de los procesos básicos de los sistemas ERP, con el fin de entregar a Javer Hermanos y Compañía Limitada la formación y herramientas necesarias para hacer uso de la aplicación en su potencial básico de operación. Además considera entre 8 y 16 horas de consultor por cada módulo del ERP.
- **Implementación Estándar:** Es un servicio en el cual se analiza en conjunto con el cliente todas las opciones que ofrecen los módulos adquiridos del ERP, enfatizando aquellos aspectos que para la empresa son más relevantes. De la misma manera se analizan algunos procesos administrativos, sugiriendo modificaciones a ellos de acuerdo al uso óptimo de la aplicación. Este servicio considera entre 12 y 24 horas de consultor por módulo en función del módulo ERP.

- **Implementación Premium:** El servicio de Implementación Premium considera lo ofertado en el servicio de implementación estándar, y adicionalmente se destina una cantidad importante de horas en el conocimiento de la base de datos del ERP, con el objeto de entrenar a los usuarios para su propia generación de reportes a través de la interrogación de la base de datos en forma paramétrica con el uso de plantillas Excel. Esto último amplía el potencial del software, abriendo al usuario mayores posibilidades de análisis de la información, para el logro de sus objetivos de gestión. El servicio considera entre 16 y 32 horas de consultor por módulo en función del módulo del ERP.

### **3.3.5 Servicios adicionales a la consultoría**

**Asesorías:** Si fuese necesario se pueden contratar asesorías al Departamento de Consultoría, las que se ofrecen por horas acordadas con ambas partes en fecha y hora de visita del consultor. El tiempo mínimo de cada asesoría es de 4 horas y su costo es de 2 UF la hora más IVA.

**Inducción:** Este proceso tiene una duración entre 4 a 8 horas, considerando el mismo costo de las asesorías de 2 UF, y su objetivo es analizar aquellas funciones en particular de un ERP que se puedan aplicar dentro de la empresa antes de realizar la implementación.

### 3.3.6 Instalación de Sistemas

Debido a que Javer Hermanos y Compañía Limitada. se encuentra fuera de la Región Metropolitana, la instalación de los sistemas nuevos se realizará de manera remota, ya que tampoco existen consultores ni representantes de la empresa en la zona, e incluye hasta cinco estaciones clientes que estén en la misma ubicación y en una misma sesión.

Si la empresa necesitase una instalación adicional para estaciones que están en una misma ubicación física, tendría los siguientes costos adicionales:

- Si son instalados en la misma sesión inicial, el valor es de 4 UF por cada cinco estaciones
- Si son instalados en otra sesión especial, el valor es de 4,5 UF por cada cinco estaciones.

**Figura 3-2: Estaciones de trabajo con ERP conectados a un Servidor de base de datos.**



Fuente: Softland Ingeniería Limitada

### 3.3.7 Requisitos para la Instalación

Los módulos Softland ERP son compatibles únicamente con sistemas operativos Microsoft y pueden ser ejecutados sobre procesadores de 32 ó 64 bits.

Para el caso de la multitiendas, no será necesaria la adquisición de licencias de Terminal Server<sup>24</sup> ya que la tienda no cuenta con sucursales en otras ciudades, por lo tanto, no requiere mantenerse conectada de manera remota a otros sistemas ERP.

### 3.3.8 Requisitos para Software Línea ERP Advanced

	<b>Sistema Operativo</b>	<b>SQL</b>
<b>Base de Datos</b>	Windows 2008 Sp2. Estándar o Enterprise	2012
	Windows 2012. Estándar o Enterprise	

	<b>Sistema Operativo</b>	<b>Office (Excel, Word y Access)</b>
<b>Estación de Trabajo</b>	XP Sp3	2003/2007/ 2010/2013
	Vista Business o Ultimate SP2	
	Windows 7 Professional o Enterprise	
	Windows 8 Professional o Enterprise	

---

<sup>24</sup> Es una característica de los sistemas operativos Microsoft Windows Server 2003 que les ofrece a los equipos una red de acceso a los servidores Terminal Server y conseguir un único punto de instalación que permita que varios usuarios tengan acceso al escritorio para ejecutar programas, guardar archivos y usar recursos de red, todo desde una ubicación remota, como si dichos recursos estuvieran instalados en el mismo equipo. [En Línea] [13 de enero de 2014] Disponible en <[http://technet.microsoft.com/es-es/library/cc737856\(v=ws.10\).aspx](http://technet.microsoft.com/es-es/library/cc737856(v=ws.10).aspx)>

### **3.3.9 Servicio de Mantenimiento de Software**

Al contratar un módulo de ERP Softland, la empresa podrá conseguir por medio de dos alternativas obtener un soporte en caso de necesitarla:

**Soporte Telefónico:** Es la línea preferente para apoyar a la tienda, vía teléfono, para consultar sobre la funcionalidad de un sistema administrativo y temas relacionados con su uso. La central telefónica dispone de un software llamado IVR, el que administra el flujo de entrada para optimizar la atención garantizando una devolución de los llamados en caso de estar ocupados los analistas del sistema.

**Soporte Vía Web:** Es una herramienta orientada a dar una atención al cliente para efectuar operaciones en línea como:

- Generar requerimientos.
- Ver el estado de requerimientos anteriores y su historial.
- Agendar una visita en terreno de los analistas.
- Ver las últimas versiones disponibles y bajar actualizaciones (Service Pack).
- Acceder a una base de conocimientos con documentos para ayudar a explicar los diversos procesos en la utilización de los sistemas.

## CONCLUSIONES

De acuerdo a los objetivos planteados en un comienzo, se realizó un estudio sobre los procedimientos que se han desarrollado durante doce años en Multitiendas Javer Hermanos y Cía. Ltda. Según los resultados obtenidos es que se ha podido detectar que en muchos de ellos existía una alta manipulación de la información, pudiendo generar una duplicidad de datos, utilización de muchas horas/hombres en ingresar los mismos en un sistema y otro, con la posibilidad de cometer error, demorando, así, la toma de decisiones en momentos claves de la empresa.

Es por esto que es de suma importancia elegir un sistema ERP que mejor se adapte a las necesidades que requiere la empresa ya que no sólo involucra una gran inversión económica, sino también el tiempo que se usaría en la implementación por parte del personal y los riesgos que se corren al momento de migrar los datos de una base de datos a otra. También se debe considerar en la elección de un sistema, la duración a la que pueda estar ligada a la empresa, es decir, que éste no quede obsoleto en el corto plazo, y que tampoco sea tan complejo y, por tanto, sea usado en un porcentaje mínimo de su capacidad.

Uno de los resultados que tendrá la multitienda con la elección y posible implantación del ERP correcto, es la de tener acceso a la información de manera confiable, precisa y oportuna, logrando optimizar el funcionamiento de la empresa alcanzando incluso la posibilidad de compartir la información entre todas las áreas de la tienda, algo totalmente imprescindible y que en la actualidad no ocurre. De esta manera uno de los grandes beneficios será la capacidad de integrar diversas

áreas de la empresa para llevar un mejor control sobre cada una de ellas, todo gracias a la existencia de una base de datos centralizada.

Actualmente se tienen todas las condiciones necesarias para llevar adelante el proyecto de escoger el sistema y poder integrarlo. La Multitirnda cumple con los requisitos de base de datos, servidores, puntos de red, es decir, posee la infraestructura de tecnología de la información requerida. Adicionalmente, se cuenta con el apoyo de la gran mayoría de los trabajadores de la tienda, como encargados de área y usuarios de software, lo que implica que haya una resistencia mínima al cambio, ya que todos han logrado interiorizar que seguir funcionando con los procesos actuales es insostenible, y que estos sí se pueden llevar de mejor manera.

Una vez realizada la propuesta de elección, quedará por desarrollar a futuro un plan de trabajo para llevar a cabo la implantación de los módulos escogidos, en conjunto con la empresa proveedora de ERP. El plan consistirá en estimar las fechas de realización del trabajo, las necesidades de nuevos equipos, la instalación del software, capacitaciones al personal, entre otros.

Finalmente el objetivo principal de este trabajo de titulación, es sensibilizar acerca de la importancia de mantener a la empresa interconectada a través de un sistema ERP y servir de ayuda para el Gerente General de Javer Hermanos y Compañía Limitada en la difícil decisión de elegir un Sistema de Planificación Empresarial.

## BIBLIOGRAFÍA

1. AbastSolutions S.A. [en línea]<[http://oracle.abast.es/oracle\\_erp.shtml](http://oracle.abast.es/oracle_erp.shtml)> [consulta: 28 de Mayo de 2013].
2. ALEGSA. [en línea] <<http://www.alegsa.com.ar/Dic/upgrade.php>> [consulta: 04 de Junio de 2013].
3. ANDREAU, Rafael; RICART Joan y VALOR Josep. Estrategias y Sistemas de Información. 2ª ed. España: McGraw-Hill, 1996. 199 p.
4. BENVENUTO Vera, Ángelo. Implementación de Sistemas ERP, su impacto en la gestión de la empresa e integración con otras TIC. [en línea], *CAPIV REVIEW* Vol. 4 2006. ISSN 0718-4662 [consulta: 01 de noviembre de 2013]
5. CEPAL, Comisión Económica para América Latina y el Caribe. Capítulo II: La Industria de hardware para tecnologías de la información y de las comunicaciones: Inversiones y estrategias empresariales para América Latina. *La inversión extranjera en América Latina y el Caribe*, 87-116, 2007.
6. Cómo seleccionar un ERP [en línea], España, Tectura Corporation, 2007. [consulta: 31 de agosto de 2013].
7. CHIESA, Florencia. Metodología para la selección de sistemas ERP [en línea]. *Reportes Técnicos en Ingeniería de Software*, Vol. 6 (1): 17-37, 2004. <<http://www.ucla.edu.ve/dac/departamentos/informatica-II/metodologia-para-seleccion-de-sistemas-erp.PDF>> [consulta: 01 de Noviembre de 2013].
8. Empresa Análisis Chile. Análisis Ltda. [en línea], <<http://www.analisischile.cl>> [consulta: 01 de Junio de 2013].

9. Empresa Softland. Softland Chile. [en línea], <<http://www.softland.cl>> [consulta: 03 de Junio de 2013].
10. ESPINOZA Pino, Ramón. Análisis y Evaluación para la Implementación de un sistema ERP, Caso InvertecFoods S.A. (MBA. Magister en Gestión Empresarial. Valparaíso; Universidad Técnica Federico Santa María, Departamento de Industrias, MBA Internacional, 2004, 108 h.
11. KRAJEWSKI, Lee; RITZMAN, Larry y MALHOTRA, Manoj. Administración de Operaciones. 8ª ed. México: Pearson Educación, 2008. 752p.
12. LAUNDON, Kenneth y LAUNDON, Jane. Sistemas de Información Gerencial. 12ª ed. México: Pearson Educación, 2012. 640p.
13. OS Soluciones S.A, Cómo elegir un ERP. Grupo OMNIA. [en línea] <[http://www.omniamex.com/descargas/como\\_elegir\\_un\\_erp.pdf](http://www.omniamex.com/descargas/como_elegir_un_erp.pdf)> [Consultado: 02 de septiembre de 2013]

## ANEXOS

### **Anexo N°1: Modelo de entrevista utilizado con los encargados de área para determinar su relación con los módulos actuales**

1. ¿Qué sistemas ERP tiene a disposición para realizar sus labores?
2. ¿Qué funciones utiliza a diario en ellos?
3. ¿Cuántas personas que trabajen con usted tienen acceso al sistema?
4. ¿Cuáles son los procesos críticos que realiza en sus funciones?
5. ¿Sabe para qué sirve cada opción que muestra el sistema? ¿Están todas disponibles, o su cuenta de usuario no le permite acceder a ellas?
6. ¿Puede importar o exportar datos externos al ERP, como planillas Excel?
7. ¿Está Ud conforme con el tiempo de respuesta del sistema?
8. ¿Utiliza la función de “informes” para obtener resultados de gestión o rendimientos de su área y la empresa?
9. Cuando tiene algún problema con el sistema, ¿A quién recurre?
10. ¿Ha recibido capacitaciones de su uso en el último tiempo? ¿Cuándo?
11. Cuando llega un trabajador nuevo, ¿Quién le realiza la inducción al sistema?
12. ¿Considera que se le debe hacer alguna mejora al actual sistema que ocupa?
13. ¿Qué función necesita usted que realice el sistema que en la actualidad no la hace y que podrían mejorar sus labores?

## Anexo N°2: Módulo Punto de Venta

### 1. Manejo de Vales de Venta

Punto de Venta y Sucursales - Empresa: DEMO - Usuario: SOFTLAND

Empresa Ventas Bodegas Cajas Procesos Consultas Informes Bases Seguridad

Emisión Vales de Venta - (Consulta)

N° Vale: 1 Fecha: 02/02/2010

Bodega: 2 LOCAL EL CAÑAMO

Vendedor: 0001 JOSE PAREDES

C. de Costo: [ ]

Lista Precio: [ ]

Vale para Factura

Vale para Boleta

Cliete: [ ]

Lista de Precios Mayorista/Minorista

Descripción 1: [ ]

Descripción 2: [ ]

Línea	Código Producto	U. Med.	Cantidad	Precio Unitario	SubTotal (\$)	Descuento (\$)	Total (\$)	Detalle del Producto
1	MPBC3	DOC.	150	679	101,806		101,806	BOTON CAMISA GR
2	MPBC1	DOC.	50	273	13,665		13,665	BOTON CAMISA BUI
3	MPBC2	DOC.	150	571	85,619		85,619	BOTON CAMISA AZI
4	MPBC0	DOC.	58	179	10,353		10,353	BOTON CAMISA BLZ

BOTON CAMISA GRIS Total Precio Bruto Total Final \$ 211,443 Descuentos

Recursos Humanos  
Recursos Humanos Sucursal  
Portal del Empleado  
MIGRADORES  
Migradores

Soluciones de Gestión Softland Le hacemos fácil

EMPRESA SOFTLAND DEMO DEMO softland





## Anexo N° 3: Módulo Puntos de Ventas

### Stock en línea

Punto de Venta y Sucursales - Empresa: DEMO - Usuario: SOFTLAND

Empresa Ventas Bodegas Cajas Procesos Consultas Informes Bases Seguridad

Consulta de Stock

Fecha Consulta: 31/03/2010

Producto: CAHOT CAMISAS HOMBRE MGA. CORTA

Bodega: 1 BODEGA PRINCIPAL

**Stocks**

Unidad de Medida para consultar el Stock: C.U.

Disponible en Bodega:	430 (C.U.)	En reserva:	8 (C.U.)
En consignación:	5 (C.U.)	En transitoria:	41 (C.U.)

Precio de Venta | Costos del Producto | Compromisos Por Llegar | Compromisos Por Despachar

Lista Base (Ficha)  Lista Precio Particular

Precio de Venta Neto : \$ 8.560

Precio de Venta c/impuestos : \$ 10.100

Transforma Precio en \$

En Bodegas | Sustitutos | Complemento | Partidas | Talla - Color | Salir

Recursos Humanos  
Recursos Humanos Sucursal  
Portal del Empleado  
MIGRADORES  
Migradores

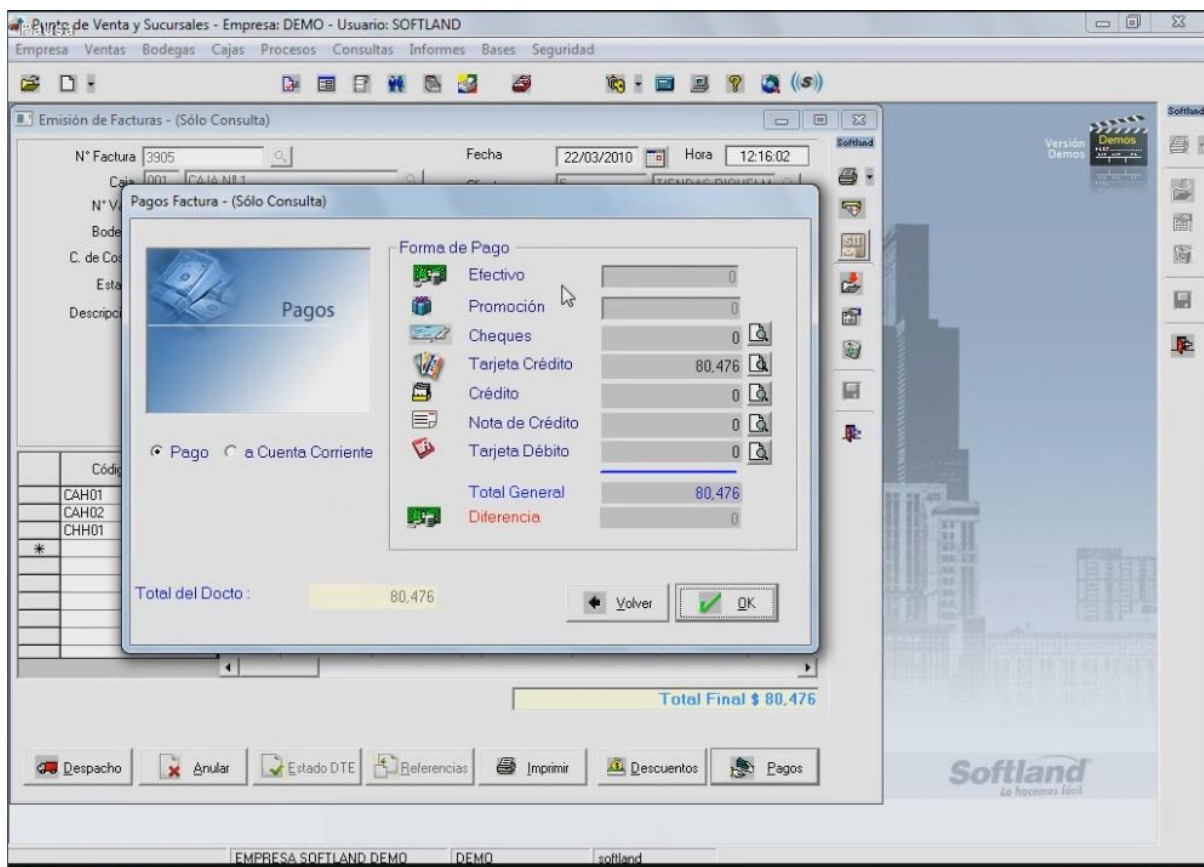
Soluciones de Gestión

Softland  
Le hacemos fácil

EMPRESA SOFTLAND DEMO DEMO softland

## Anexo N° 4: Módulo Puntos de Ventas

### Formas de pago



## Anexo N° 5: Módulo Puntos de Ventas - Control y arqueo de Cajas

Punto de Venta y Sucursales - Empresa: DEMO - Usuario: SOFTLAND

Empresa Ventas Bodegas Cajas Procesos Consultas Informes Bases Seguridad

Arqueo de Caja

Criterio: [Solo Pendientes de Rendir] Cajero: [softland - Usuario Principal]

Caja	Fecha Apertura	Hora Apertura	Fecha Cierre	Hora Cierre	Estado
CAJA N° 1	03/02/2010	8:12:09	03/02/2010	21:00:00	Cerrada
CAJA N° 1	18/11/2010	14:26:05	18/11/2010	14:37:37	Cerrada
CAJA TIENDA	18/03/2010				

Buscando datos para el arqueo

Saldos

Datos Apertura

Caja: 005 CAJA TIENDA

Fecha: 18/03/2010 Hora: 9:00:08 Cajero: softland

Fecha Cierre: 18/03/2010 Hora Cierre: 14:47:11 Monto Inicial: 150,000

Saldos | Comentarios | Resumen Ventas

	Ventas	Aportes	Retiros	Saldo Sistema	Saldo Físico	Diferencia
Efectivo	95,890	0	0	245,390	0	245,390
Cheques	136,000	0	0	136,000	0	136,000
Tarjetas	250,000	0	0	250,000	0	250,000
N. Crédito	0	0	0	0	0	0
T. Débito	0	0	0	0	0	0
Saldos	481,890	0	0	631,390	0	631,390

Entrar Salir

Soluciones de Gestión **Softland** Lo hacemos fácil

EMPRESA: SOFTLAND DEMO DEMO softland

EMPRESA SOFTLAND DEMO  
DEMOSTRACION  
TM DE LINEA 1247  
PROVIDENCIA  
SANTIAGO  
10.100.100-4

Página: 1  
Fecha: 18/11/2010

### INFORME ARQUEO DE CAJA

Resumen

Caja	: 005 [ CAJA TIENDA ]	
Fecha Apertura	: 18/03/2010	Hora Apertura : 09:00:08
Fecha Cierre	: 18/11/2010	Hora Cierre : 05:31:06
Cajero	: softland	
Monto Inicial	: 150,000 [Efectivo]	

Denominación	Ventas	Aportes	Retiros	Saldo Sistema	Saldo Físico	Diferencia
Efectivo	630,974	0	0	780,974	0	780,974
Cheques	136,000	0	0	136,000	0	136,000
Tarjeta de Crédito	250,000	0	0	250,000	0	250,000
Nota de Crédito	0	0	0	0	0	0
Tarjeta Débito	0	0	0	0	0	0
<b>Saldos</b>	<b>1,016,974</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1,166,974</b>	<b>0</b>	<b>1,166,974</b>
A Crédito	0					
A Cla. Cte.	0					
Promoción	0					
<b>Total Ventas</b>	<b>1,016,974</b>					

Comentario:

## Anexo N° 6: Módulo Puntos de Ventas

### Sistema de Crédito con tasas de interés propias

The screenshot displays the 'Punto de Venta y Sucursales' interface for 'Empresa: DEMO - Usuario: SOFTLAND'. A modal window titled 'Boleta - (Modifica)' is open, showing a 'Pago a Crédito en Cuotas' screen. The modal contains a table with the following data:

Crédito en Cuotas				
N° Cuota	Fecha Vencido	% Recargo	Monto	
1	28/04/2010	4.00	26,260	
2	28/05/2010	4.00	26,260	
3	27/06/2010	4.00	26,260	
4	27/07/2010	4.00	26,260	

Below the table, the 'Monto en cuotas' field is empty. The 'Total del Docto' is 105.040. A 'Volver' button is located at the bottom right of the modal. The background interface shows a 'Total Final \$ 101.000' and a toolbar with buttons for 'Anular', 'Estado DTE', 'Referencias', 'Imprimir', 'Descuentos', and 'Pagos'. The Softland logo and tagline 'Lo hacemos fácil' are visible in the bottom right corner.

## Anexo N° 7: Módulo Puntos de Ventas

### Ficha con Datos de Cliente

Punto de Venta y Sucursales - Empresa: DEMO - Usuario: SOFTLAND

Empresa Ventas Bodegas Cajas Procesos Consultas Informes Bases Seguridad

Ficha de Auxiliares

Estado Cuenta Ventas Compras Cotizaciones Notas de venta

Datos Básicos Contactos Condiciones de Venta Despacho Cobranza Impuestos Pagos DTEs Notas

Código: 1 Bloqueado  Activo  Si  No InfodatosPLUS

R.U.T.: 32.453.536-5

Razon Social: COMERCIALIZADORA LAYSE S.A.

Nombre:

Giro: 002 COMERCIALIZADORA

País: 001 CHILE Provincia:

Región: Metropolitana Ciudad: 006 SANTIAGO

Comuna: 001 LAS CONDES MapCity

Dirección: Apoquindo 3456 Número:

Departamento: Código Postal: Apartado Postal: Softland Portal

Telefonos: 3242556 Extensión: Fax: 6593969

Cod. Área: Cod. Área:

E-Mail:

WEB Site:

Clasificación

- Cliente
- Proveedor
- Empleado
- Socio
- Distribuidor
- Otro

Softland Portal

Classif. de Negocio

Atributos del Auxiliar

Op. de Impresión Ficha

- Actual
- Todos

Recursos Humanos Sucursal

Portal del Empleado

MIGRADORES

Migradores

Soluciones de Gestión

Softland La hacemos fácil

EMPRESA SOFTLAND DEMO DEMO softland

## Anexo N° 8: Módulo Puntos de Ventas

### Ficha con Datos de los Productos

Punto de Venta y Sucursales - Empresa: DEMO - Usuario: SOFTLAND

Empresa Ventas Bodegas Cajas Procesos Consultas Informes Bases Seguridad

**Ficha de Productos (Consulta)**

Stock Ventas Compras

Código Producto: CAH01 Cód. Rápido (CTRL+): Cód. de Barra EAN13: 1111111111116

Descripción 1: CAMISAS HOMBRE MGA. CORTA

Descripción 2:

1 111111 111116

Características | Ubicaciones | Niveles de Stock | Sustitutos | Complementarios | Contabilizaciones | KIT | Atributos

Unidad de Medida Base: C.U. CADA UNA

Peso / Unidad: 0.00 Kgs. Maneja Dimensión: 0.00 (Ancho)

Tra. U. de Medida de Venta: Equivalencia: 0.00

2da. U. de Medida de Venta: Equivalencia: 0.00

U. de Medida Sugerida en los documentos: U.M. Base

Grupo: CA CAMISAS

Sub Grupo: CAH CAMISAS HOMBRE

Categoría Comis.: C.U.

Moneda de Venta: 01 Peso Chileno

Maneja Impuestos:  ...

Precios

Unidad de Medida	Precio Neto	Precio c/Impuestos
C.U.	8,560	10,100

Ficha Técnica ...

Inventariable

Número de Serie

KIT

Talla - Color

Maneja Talla  Maneja Color

Partida

Maneja Pieza

Maneja Vencimiento

Tallas y Colores Copiar a... Atributos del Producto

EMPRESA SOFTLAND DEMO DEMO softland

## Anexo N° 9: Módulo Cotizaciones y Notas de Venta

### Cotizaciones

Cotizaciones y notas de venta - Empresa: DEMO - Usuario: SOFTLAND

Empresa Cotizaciones Notas de venta Consultas Informes Bases Tablas Procesos Seguridad

24/11/2010

Cotizaciones (Modifica)

General Datos del Cliente Dctos. Asociados

N° 1152 Fecha 08/03/2010 Cliente 4 BOUTIQUE REYNALD

Traer Cotización Tipo Grabar Cotización Tipo

Estado Pendiente O. Compra Vendedor 0001 JOSE PAREDES

Contacto FRANCISCO DELANO

Entrega 08/03/2010 Moneda 01 Peso Chileno

Lista Precio Equiv. Usada

Linea	Código Producto	U. de Medida	Cantidad	Precio Unitario Moneda Venta	Equivalencia	Precio Unitario(\$)	SubTotal (\$)
1	MP101	KG.	15.	2.500.	1.	2.500	37.500
2	MP102	KG.	10.	3.500.	1.	3.500	35.000
*							

LANA ALGODON NACIONAL - COLOR CRUDO

Ingrese los Atributos de los Productos en los Movimientos resaltados

Despacho Stock Totales

RRHH

- Recursos Humanos
- Recursos Humanos Sucursal
- Portal del Empleado

MIGRADORES

- Migradores

Soluciones de Gestión

Softland La hacemos fácil

EMPRESA SOFTLAND DEMO DEMO SOFTLAND

# Anexo N° 10: Módulo de Cotizaciones y Notas de Ventas

## 1. Listas de Precios

Cotizaciones y notas de venta - Empresa: DEMDCLI - Usuario: SOFTLAND

Empresa Cotizaciones Notas de venta Consultas Informes Bases Tablas Procesos Seguridad

16/01/2014

Lista de Precios Adicionales(Nuevo)

Búsqueda

Deseo ver todos los registros.

Deseo ver sólo los registros...

Que comience con...  Que contenga a ...

Código	(A->Z)	Descripción
▶ 01		5% DE DESCUENTO
02		7 % RECARGO
03		LIQUIDACIÓN DE TEMPORADA
04		DESCUENTO x BOLETA TOUCH

Siguiete

Seleccionar

Opciones

Volver

Siguiete

Servicio Técnico

**GESTIÓN DE NEGOCIOS**

Gestión

Generador de Informes

**RRHH**

Recursos Humanos

Recursos Humanos Sucursal

Portal del Empleado

**MIGRADORES**

Migradores

Soluciones de Gestión

Softland  
Lo hacemos fácil

## 2. Ofertas y Promociones

Punto de Venta y Sucursales - Empresa: GALERIA - Usuario: SOFTLAND

Empresa Ventas Bodegas Cajas Procesos Consultas Informes Bases Seguridad

Promociones / Ofertas (Consulta)

Búsqueda

Busca

Promoción  Deseo ver todos los registros.  Deseo ver sólo los registros...

Vigencia Desde: 11/02/04 Hasta: 11/02/04

Que comience con...  Que contenga a ...

Buscar Ahora

Código (A-Z)	Descripción
1	Promoción 10 % Dscto Acc01 10-02-00
2	Promoción 15 % Dscto Acc02 11-02-00 (sólo Facturas)
3	Promoción 15 % Dscto Acc01 12-02-00 (sólo Boletas)
4	Promoción 2 Acc02 x 10 Acc01 13-02-04
5	VENTA ESPECIAL PRIMAVERA
6	VENTA ESPECIAL PANTALONES CASIMIR
7	LIQUIDACION 2 X 1

Seleccionar Opciones Volver

Aplicar Cambios

Cotizaciones  Notas de Venta  Facturas en línea  Boletas

Pedir confirmación al momento de la venta (Cotización, Nota de Venta, Factura en línea y/o Boleta)

Agregar Modificar Eliminar Guardar Salir

Recursos Humanos Recursos Humanos Sucursal Portal del Empleado MIGRADORES Migradores

Soluciones de Gestión Softland Le hacemos fácil

EMPRESA SOFTLAND DEMO GALERIA SOFTLAND

## Anexo N° 11: Módulo Cotizaciones y Notas de Ventas

### Captura y seguimiento de Notas de Venta

Cotizaciones y notas de venta - Empresa: DEMO - Usuario: SOFTLAND

Empresa Cotizaciones Notas de venta Consultas Informes Bases Tablas Procesos Seguridad

25/11/2010

Notas de Venta (Nuevo)

General Datos del Cliente Datos Asociados Documentos de Venta

N° Autom Fecha 25/11/2010 Cliente 4 BOUTIQUE REYNALD

Estado Pendiente Cotización 1152

Motivo Aprob.  Despachada  Facturada  Reservada

D. Compra Vendedor 0001 JOSE PAREDES

Entrega 25/11/2010 Contacto FRANCISCO DELANO

Moneda 01 Peso Chileno

Lista Precio

Descripción Equiv. Usada

Línea	Código Producto	U. de Medida	Cantidad Vendida	Precio Unitario Moneda Venta	Equivalencia	Precio Unitario(\$)	SubTotal (\$)	T.
1	IMP101	KG.	15	2,500	1.	2,500	37,500	
2	IMP102	KG.	10	3,500	1.	3,500	35,000	
*								

LANA ALGODON NACIONAL - COLOR CRUDO Ingrese los Datos de las Partidas, Piezas, Talla y/o Color en los Movimientos resaltados

Generar Guía de Reserva  Despacho Estado Cuenta Stock  Solicitar Aprobación Totales

Recursos Humanos  
Recursos Humanos Sucursal  
Portal del Empleado

MIGRADORES  
Migradores

Soluciones de Gestión

Softland  
Le hacemos fácil

EMPRESA SOFTLAND DEMO DEMO softland

## Anexo N° 12: Módulo Cotizaciones y Notas de Ventas

### Estadísticas de Control y Gestión de Vendedores

Punto de Venta y Sucursales - Empresa: DEMO - Usuario: SOFTLAND

Empresa Ventas Bodegas Cajas Procesos Consultas Informes Bases Seguridad

Consulta de Ventas por Vendedor

Rango de Fechas:

Desde: 01/01/2010

Hasta: 31/03/2010

Vend.	Nombre	Neto S/Dcto. \$	Dcto. %	Total Neto \$	N° Doctos
00	SIN VENDEDOR	139,958	0.00	139,958	3
0001	JOSE PAREDES	4,902,238	20.083	4,882,155	26
0002	YASMIN GATICA	3,991,984	35.744	3,956,240	26
0003	PEDRO CRUZ	1,298,812	0.00	1,298,812	12
0004	LILIAN MUÑOZ	699,141	8.719	690,422	7
0005	CARMEN SOLIS	1,397,354	0.00	1,397,354	2
01	JORGE SALINAS	404,950	0.00	404,950	3
02	MARIA ELIZA DIT	165,371	0.00	165,371	3

Totales : \$12,999,806 \$64,546 .5% \$12,935,262

Detalles del cálculo Productos Clientes Documento Gráfico Volver

Gestión de Proyectos

**GESTIÓN DE NEGOCIOS**

Gestión

Generador de Informes

RRHH

Recursos Humanos

Recursos Humanos Sucursal

Portal del Empleado

**MIGRADORES**

Migradores

Soluciones de Gestión

Softland La hacemos fácil

EMPRESA SOFTLAND DEMO DEMO SOFTLAND

# Anexo N° 13: Módulo Órdenes de Compra

## Cotizaciones a Proveedores

Ordenes de Compra - Empresa: DEMOCLI - Usuario: SOFTLAND

Empresa Requisiciones Ordenes de Compra Recepciones Tablas Consultas Informes Procesos Bases Seguridad

**Cotizaciones Directas**

Seleccione los Productos y Cantidades a Cotizar

Producto	Descripción	U.Medida	Cantidad	(+)
ACD01	DISCO DURO EXTERNO	C.U.	1.	
ACM01	MONITOR UNIVERSAL	C.U.	1.	
ACC01	COMPUTADOR TIPO 11	C.U.	1.	
ACC02	COMPUTADOR CREATION	C.U.	1.	
*				

Esta opción permite la emisión de Cotizaciones Directas dirigidas a Proveedores en base a una Orden de Compra Tipo o por Producto

QC-Tipo < Atrás Siguiente >

Store

**OPERACIONES**

- Producción
- Activo Fijo
- Help Desk
- Gestión de Proyectos
- Servicio Técnico

**GESTIÓN DE NEGOCIOS**

- Gestión
- Generador de Informes

**RRHH**

- Recursos Humanos
- Recursos Humanos Sucursal
- Portal del Empleado

**MIGRADORES**

- Migradores

Soluciones de Gestión

Softland Lo hacemos fácil

OW201401162685 - Microsoft Excel

Archivos Vista preliminar

Imprimir Configuración página Zoom

Página siguiente Página anterior Mostrar márgenes Cerrar vista preliminar

Nombre EMPRESA SOFTLAND DEMO Fecha Solicitud 16/01/2014  
 Ciudad SANTIAGO  
 RUT 10.100.100-8  
 Teléfono 3869000  
 Fax 2367136  
 PaísEmpre CHILE

**Cotizaciones Directas**

Nombre COMERCIALIZADORA DE PRODUCTOS NACIONALE RUT 98.964.789-5  
 Dirección AVDA. PROVIDENCIA  
 Ciudad Comuna PROVIDENCIA  
 Telefono 689745 Fax

Estimado Sr.

Ruego a Ud Cotizar los productos que se encuentran detallados en esta Cotización Directa.

Producto	U. Med	Descripción	Cantidad	P. Unit	Descuento	Valor Total
ACD01	C.U.	DISCO DURO EXTERNO	1			
ACM01	C.U.	MONITOR UNIVERSAL	1			
ACC01	C.U.	COMPUTADOR TIPO 11	1			
ACC02	C.U.	COMPUTADOR CREATION	1			

# Anexo N° 14: Módulo Órdenes de Compra

## Órdenes de Compra

Ordenes de Compra - Empresa: DEMO - Usuario: SOFTLAND

Empresa Requisiciones Ordenes de Compra Recepciones Tablas Consultas Informes Procesos Bases Seguridad

Ordenes de Compra Directas (Consulta)

Orden de Compra | Datos Generales | Doctos. Asociados

Nº de Orden: 117 | Tipo OC Tipo: Infodotaplus | Fecha Orden: 24/11/2009 | DC Tipo: [ ]

Proveedor: 104 | COMERCIALIZADORA DE PRO | Entrega Final: 30/11/2009

Condición de Pago: 003 | CHEQUE 30, 60 DIAS | Estado: Aprobada

Moneda: 01 | Peso Chileno | Etapa: Sin Recepción

N.Vta./Cotiz: 0

Línea	Código Producto	U. de Medida	Cantidad	(+)	Precio Unitario (\$)	SubTotal (\$)	Desc	Total Descto (\$)	Total
1	PAH01	C.U.	20		10.400	208.000			208.000
2	PAH02	C.U.	20		10.500	210.000			210.000
3	PAM01	C.U.	20		13.200	264.000			264.000
4	PAM02	C.U.	20		9.800	196.000			196.000
*									

Usar Convenio de Precios del Proveedor

PANTALON HOMBRE COTELE

Stock | Historia Proveedor | Historia Producto | Totales

KRHH

- Recursos Humanos
- Recursos Humanos Sucursal
- Portal del Empleado

MIGRADORES

- Migradores

Soluciones de Gestión

Softland  
Lo hacemos Fácil

EMPRESA SOFTLAND DEMO | DEMO | SOFTLAND

## Anexo N° 15: Módulo Órdenes de Compra - Estadísticas de Compra

Ordenes de Compra - Empresa: DEMO - Usuario: SOFTLAND

Empresa Requisiciones Ordenes de Compra Recepciones Tablas Consultas Informes Procesos Bases Seguridad

Ordenes de Compra Directas (Agrega)

Orden de Compra Datos Generales Doc. Asociados

Nº de Orden Autom Traer OC Tipo InfodatosPLUS Fecha Orden 22/11/2010 OC-Tipo

Proveedor 100 COMERCIALIZADORA PRAT Y Entrega Final 22/11/2010

Condición de Pago Estado Pendiente

Moneda 01

**Detalle Historia**

Producto: CAH01 - CAMISAS HOMBRE MGA. CORTA

Muestra Datos en:  Moneda Orden de Compra  Moneda Base

Nº Orden	Fecha	Estado	Proveedor	Cantidad	Precio Unitario	Des
153	08/01/2010	Pendiente	FABRICA DE CONFECCIONES LA	20	\$ 6200	
150	03/01/2010	Pendiente	COMERCIALIZADORA PRAT Y C	50	\$ 6120	
136	10/12/2009	Aprobada	COMERCIALIZADORA PRAT Y C	40	\$ 5400	
137	10/12/2009	Nula	COMERCIALIZADORA PRAT Y C	40	\$ 5500	
138	10/12/2009	Aprobada	FABRICA DE CONFECCIONES LA	20	\$ 5400	
133	05/12/2009	Aprobada	SOCIEDAD LAS DUNAS S.A.	30	\$ 5400	
131	03/12/2009	Nula	FABRICA DE CONFECCIONES LA	20	\$ 5400	
121	27/11/2009	Pendiente	DISTRIBUIDORA LA AMERICANA	60	\$ 5000	
120	26/11/2009	Aprobada	COMERCIALIZADORA DE PRODL	25	\$ 5600	

Compras Salir

EMPRESA SOFTLAND DEMO DEMO SOFTLAND

EMPRESA SOFTLAND DEMO  
DEMOSTRACION  
7ª DE LINEA 1247  
PROVIDENCIA  
SANTIAGO  
10.100.100-8

Fecha: 22/11/2010  
Página: 1

**Histórico Ordenes de Compra por Producto**  
Valores en Moneda de Origen  
Estado: Todos los estados Etapa: Todas las etapas

(\*) Se dió por Respaldado  
(\*\*) Orden de Compra Nula

La última Orden de Compra emitida para cada producto

Fecha Emisión	Nº Orden	Proveedor	Cantidad Solicitada	Cantidad Recibida	Precio Unitario	Total W Devueltas	Area de Negocio	Centro de Costo	Valor Final
<b>Producto: CAH01 CANISAS HOMBRE MGA. CORTA CADA UNA</b>									
08/01/2010	153	FABRICA DE CONFECC	20	0	6.200,00	0		\$	124,000
<b>Total</b>			20	0					124,000
<b>Producto: CAH02 CANISAS HOMBRE MGA. LARGA CADA UNA</b>									
08/01/2010	153	FABRICA DE CONFECC	20	0	9.500,00	0		\$	190,000
<b>Total</b>			20	0					190,000
<b>Producto: CAH01 CANISAS MUJER MGA. CORTA CADA UNA</b>									
08/01/2010	153	FABRICA DE CONFECC	20	0	11.400,00	0		\$	228,000
<b>Total</b>			20	0					228,000
<b>Producto: CAH02 CANISAS MUJER MGA. LARGA CADA UNA</b>									
08/01/2010	153	FABRICA DE CONFECC	20	0	14.800,00	0		\$	296,000
<b>Total</b>			20	0					296,000