

**UNIVERSIDAD APEC**



**ESCUELA DE GRADUADOS**

Monografía para optar por el título de:  
**MAESTRIA EN GERENCIA Y PRODUCTIVIDAD**

**Implementación de un sistema integrado de gestión  
empresarial en SID Franquicias**

**Sustentante:**

**Hansel Orlando Torres Lantigua 2002-0408**

**Asesor(a):**

**SENCIÓN RAQUEL ZOROB AVILA**

SANTO DOMINGO, D. N.

**Agosto, 2012**

## RESUMEN

Hoy en día las empresas dependen mucho de los recursos de la tecnología de información (TI) y el correcto uso de los sistemas de gestión y sus procesos hacen que las instituciones puedan desarrollar una ventaja competitiva sostenible, lo que al final aumenta la productividad e incrementa la rentabilidad. Esta monografía tiene el objetivo principal de elaborar un plan de implementación, iniciando con las informaciones generales y la realidad de la empresa, especificando los datos de la división SID franquicias, así como también definir los conceptos básicos y describir los distintos sistemas de información gerenciales, presentado los mapas de procesos que estén acorde a la realidad. Este levantamiento de información permitirá sugerir un sistema integrado de gestión empresarial específico junto a otros elementos que integran todo el ambiente propuesto, indicando los parámetros tomados en cuenta, sus ventajas y costos asociados. Adicionalmente se proponen los activos a utilizar, el equipo de proyecto y un programa para implementación del sistema, acompañado de un plan de entrenamiento para los usuarios y miembros del departamento de TI que servirán como soporte para el SIG empresarial.

# INDICE

RESUMEN .....	ii
INDICE .....	iii
LISTA DE TABLAS .....	v
LISTA DE FIGURAS .....	vi
INTRODUCCIÓN .....	1
<b>CAPITULO I: ASPECTOS BASICOS SOBRE LOS SISTEMAS DE GESTION</b>	
<b>1. Conceptualización de los aspectos básicos sobre los sistemas de gestión .....</b>	
<b>2</b>	
1.1 Sistemas .....	2
1.2 Los Sistemas de información .....	3
1.3 Los sistemas de información empresariales .....	4
1.4 Los SIG empresarial .....	6
1.5 Importancia de los sistemas integrados de gestión empresariales .....	10
<b>CAPITULO II.- INFORMACIONES GENERALES Y SITUACION ACTUAL DE LA EMPRESA</b>	
2.1. Reseña histórica de la compañía .....	12
2.2. Dirección Ejecutiva.....	13
2.3. Oferta de productos .....	14
2.4. Misión, visión y valores .....	15
2.5. Organigrama general de la empresa.....	16
2.6. Situación actual del sistema de gestión empresarial en SID Franquicias .....	17
2.6.1 Levantamiento técnico, infraestructura física, Centro de cómputos, Computadoras y terminales, Programas utilizados .....	17
2.6.2. Levantamiento de procesos.....	21
2.6.3. Resultado de las Entrevistas .....	22
<b>CAPITULO III.- PROPUESTA DEL SIG EMPRESARIAL</b>	
3.1. Propuesta de SIG empresarial .....	26

3.2. Factores críticos de éxito .....	26
3.3. Análisis de las ventajas y desventajas de la propuesta .....	27
3.3.1 Ventajas.....	27
3.3.2 Desventajas.....	28
3.4 Propuesta de las Herramientas y Consultores sobre SBO, IBOLT y Consultoría.....	29
3.4.1 Sobre SBO .....	30
3.4.2 Sobre IBOLT.....	32
3.4.3 Consultoría .....	32
3.5 Equipo de proyecto .....	33
3.6 Declaración de alcance.....	34
3.7 Presupuesto de la inversión .....	49
3.8. Cronograma de actividades .....	49
3.9 Mapas de procesos de las áreas abarcadas .....	50
3.9.1 Compras .....	50
3.9.2 Finanzas y Gestión de Bancos .....	55
3.9.3 Inventario.....	64
3.9.4 Producción.....	71
3.9.5 Socios de Negocios .....	74
3.9.6 Integración/Interfaces .....	80
3.10. Plan de capacitación para los usuarios.....	86
 CONCLUSIONES .....	 86
BIBLIOGRAFÍA .....	87
GLOSARIO .....	89
ANEXOS:	
PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN.	
ENTREVISTA.	

## LISTA DE TABLAS

TABLA 1: DIRECCIÓN EJECUTIVA DE LA EMPRESA.....	13
TABLA 2: DIRECCIÓN EJECUTIVA SID FRANQUICIAS .....	13
TABLA 3: LISTADO DE SUCURSALES DE PIZZA HUT.....	17
TABLA 4: ACTIVOS TECNOLÓGICOS ADQUIRIDOS POR MERCASID.....	19
TABLA 5: DESCRIPCIÓN DE SBO.....	31
TABLA 6: EQUIPO DE PROYECTO PROPUESTO.....	33
TABLA 7: PRESUPUESTO .....	49
TABLA 8: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	50
TABLA 9: PARAMETRIZACIONES GENERALES COMPRAS 1 .....	53
TABLA 10: PARAMETRIZACIONES GENERALES COMPRAS 2 .....	53
TABLA 11: FORMATOS DE IMPRESIÓN COMPRAS.....	55
TABLA 12: PARAMETRIZACIONES GENERALES FINANZAS Y BANCOS .....	61
TABLA 13: FORMATOS DE IMPRESIÓN FINANZAS Y BANCOS .....	63
TABLA 14: PARAMETRIZACIONES GENERALES INVENTARIO .....	67
TABLA 15: UNIDAD DE MEDIDAS PROPUESTAS, LONGITUD Y ANCHO .....	68
TABLA 16: UNIDAD DE MEDIDAS PROPUESTAS, DE PESO.....	68
TABLA 17: FORMATOS DE IMPRESIÓN INVENTARIO.....	70
TABLA 18: PARAMETRIZACIONES GENERALES PRODUCCIÓN .....	73
TABLA 19: FORMATOS DE IMPRESION PRODUCCIÓN .....	74
TABLA 20: FORMATOS DE IMPRESIÓN SOCIOS DE NEGOCIOS.....	76
TABLA 21: FORMATOS DE IMPRESIÓN VENTAS.....	80
TABLA 22: DEFINICIÓN DE INTERFACES/DESARROLLOS.....	81
TABLA 23: PLAN DE CAPACITACIÓN.....	85

# LISTA DE FIGURAS

ILUSTRACIÓN 1: CICLO DE VIDA DE UN SISTEMA INFORMÁTICO .....	3
ILUSTRACIÓN 2: ELEMENTOS DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN .....	4
ILUSTRACIÓN 3: EVOLUCIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN EMPRESARIALES EVOLUCIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN EMPRESARIALES.....	5
ILUSTRACIÓN 4: LOS SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN (ERP).....	9
ILUSTRACIÓN 5: PRODUCTOS OFERTADOS POR PIZZA HUT.....	15
ILUSTRACIÓN 6: ORGANIGRAMA GENERAL MERCASID TOMADO DE LA PÁGINA WEB: LOS ARCHIVOS INTERNOS DE MERCASID. ....	16
ILUSTRACIÓN 7: PROCESO DE COMPRA .....	54
ILUSTRACIÓN 8: PROCESO FINANZAS Y BANCOS .....	62
ILUSTRACIÓN 9: PROCESO INVENTARIO AUTORÍA PROPIA .....	69
ILUSTRACIÓN 10: PROCESO SOCIOS NEGOCIOS AUTORÍA PROPIA .....	75
ILUSTRACIÓN 11: PROCESO DE VENTAS .....	79
ILUSTRACIÓN 12: PROCESO DE INTERFACES: AUTORÍA PROPIA.....	81

# INTRODUCCION

El desarrollo de la tecnología de información (TI) ha cambiado de forma drástica todos los aspectos de la vida y el ámbito empresarial es quizás uno de los más afectados por estos cambios.

Desde la inclusión del software en las empresas en la década de los 60 la TI se ha encargado de desarrollar herramientas que resuelvan los problemas empresariales de dirección, gerencia y operaciones. Con el paso del tiempo estas herramientas han evolucionado y mejorado tomando en cuenta la necesidades empresariales convirtiéndose en poderosos sistemas de gestión que automatizan procesos, ahorran tiempo a los departamentos y proveen información valiosa para la toma de decisiones de manera oportuna.

En la gestión empresarial actual, se hace vital el tener un sistema de gestión que ayude a las empresas a enfrentarse a los retos que propone la industria y que en vez de invertir recursos, tiempo y esfuerzo en tareas manuales que no agregan valor, se puedan dedicar a lo que es verdaderamente importante: ser más eficiente cada día y lograr una ventaja competitiva sostenible.

Mercasid adquirió la totalidad de las operaciones de Pizza Hut, creando así una división enfocada en el manejo de las franquicias del grupo. No obstante, el éxito obtenido por esta cadena, sus procesos quedaron desactualizados, convirtiéndose en un problema para la gerencia la forma y el tiempo invertido en la gestión de los procedimientos administrativos.

Este estudio trata de demostrar la importancia y ventajas de un sistema integrado de gestión empresarial, proponiendo un plan de implementación para la división de SID franquicias, que automatice y mejore los procesos y de esta forma se puedan alcanzar los objetivos planteados como empresa.

# CAPITULO I: ASPECTOS BASICOS SOBRE LOS SISTEMAS DE GESTION

## 1. Conceptualización de los aspectos básicos sobre los sistemas de gestión

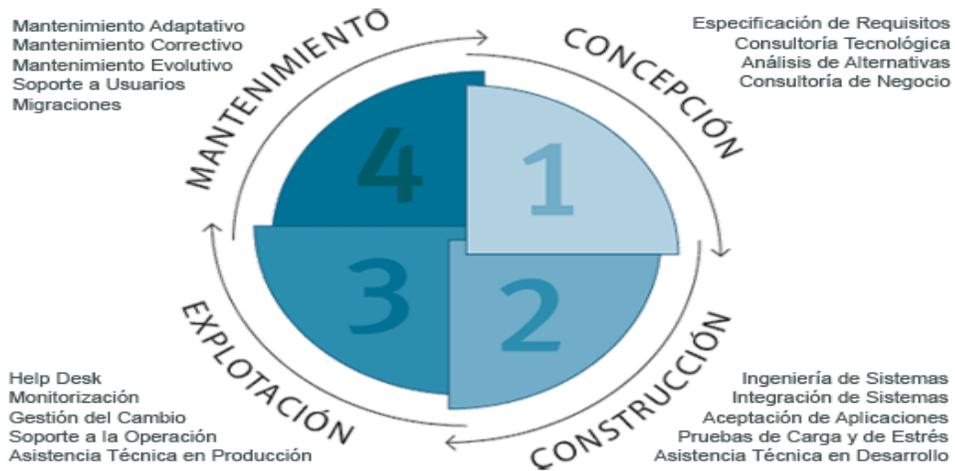
La conceptualización de los aspectos básicos de los sistemas de gestión empresariales se detalla a continuación:

### 1.1 Sistemas

Es un objeto compuesto cuyos componentes se relacionan con al menos algún otro componente; puede ser material o conceptual. Todos los sistemas tienen composición, estructura y entorno, pero sólo los sistemas materiales tienen mecanismo, y sólo algunos sistemas materiales tienen figura o forma. (Bunge, 1999)

Un **sistema informático** como todo sistema, es el conjunto de partes interrelacionadas, hardware, software y de recurso humano que permite almacenar y procesar información. El hardware incluye computadoras o cualquier tipo de dispositivo electrónico inteligente, que consisten en procesadores, memoria y sistemas de almacenamiento externo. El software incluye al sistema operativo, firmware y aplicaciones, siendo especialmente importante los sistemas de gestión de bases de datos. Por último el soporte humano incluye al personal técnico que crean y mantienen el sistema (analistas, programadores, operarios, etc.) y a los usuarios que lo utilizan. (O'Brien, 2003)

Los sistemas informáticos pasan por diferentes fases en su ciclo de vida, desde la captura de requisitos hasta el mantenimiento:



**Ilustración 1: Ciclo de vida de un sistema informático**

Tomado del libro: Los sistemas de información en la empresa, Alberto Gómez Gómez, Nicolás de Abajo Martínez, Universidad de Oviedo

## 1.2 Los Sistemas de información

Son un conjunto de elementos orientados al tratamiento y administración de datos e información, organizados y listos para su uso posterior, generados para cubrir una necesidad u objetivo. Dichos elementos formarán parte de alguna de las siguientes categorías: (Ciborra, 2002)

- Personas
- Datos
- Actividades o técnicas de trabajo
- Recursos materiales en general (generalmente recursos informáticos y de comunicación, aunque no necesariamente).

Todos estos elementos interactúan para procesar los datos (incluidos los procesos manuales y automáticos) y dan lugar a información más elaborada, que se distribuye de la manera más adecuada posible en una determinada organización, en función de sus objetivos.

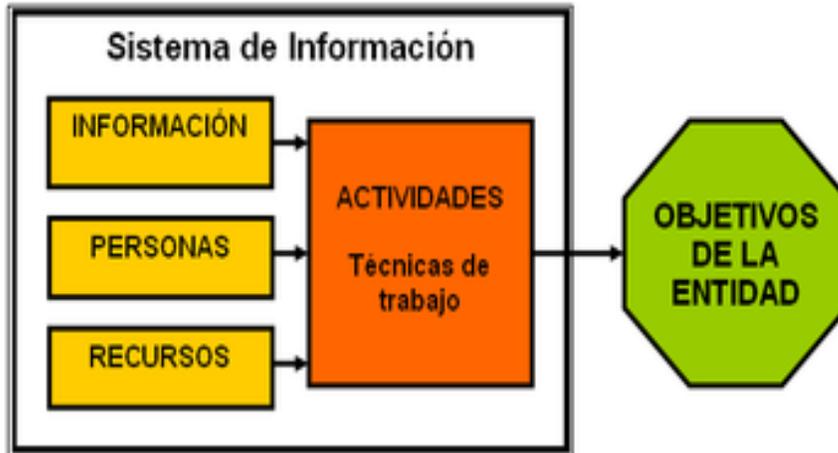


Ilustración 2: Elementos de un sistema de información

Tomado de libro: Dirección y gestión de los sistemas de información en la empresa, una visión integrada. Carmen de Pablos Heredero, Universidad Rey Juan Carlos

### 1.3 Los sistemas de información empresariales

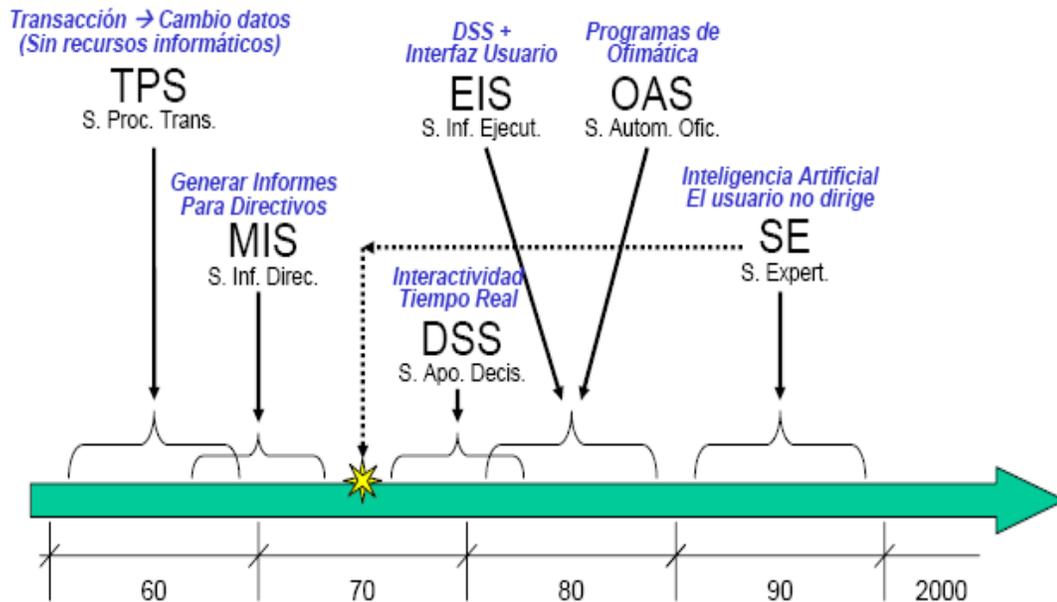
Uno de los usos más comunes de los sistemas de informaciones es en las empresas, ya que desde el 1960 con la introducción de las computadoras en los negocios empezaron a programarse soluciones para resolver diversos problemas y de ahí nacen los sistemas de apoyo a toma de decisiones o más propiamente llamados sistemas de información empresariales. Según la función a la que vayan destinados o el tipo de usuario final, los sistemas de información empresariales pueden clasificarse en:

- **Sistema de procesamiento de transacciones (TPS).**- Gestiona la información referente a las transacciones producidas en una empresa u organización, también se le conoce como sistema de información operativa.
- **Sistemas de información gerencial (MIS).**- Orientados a solucionar problemas empresariales en general.
- **Sistemas de soporte a decisiones (DSS).**- Herramienta para realizar el análisis de las diferentes variables de negocio con la finalidad de apoyar el proceso de toma de decisiones.

- **Sistemas de información ejecutiva (EIS).**- Herramienta orientada a usuarios de nivel gerencial, que permite monitorizar el estado de las variables de un área o unidad de la empresa a partir de información interna y externa a la misma.

Una categoría adicional es la de los **sistemas de información estratégicos** que puede ser considerado como el uso de la tecnología de la información para respaldar o dar forma a la estrategia competitiva de la organización, a su plan para incrementar o mantener la ventaja competitiva o bien para reducir la ventaja de sus competidores.

Estos sistemas de información no surgieron simultáneamente en el mercado; los primeros en aparecer fueron los TPS, en la década de los 60, sin embargo, con el tiempo, otros sistemas de información comenzaron a evolucionar. Los primeros proporcionan información a los siguientes a medida que aumenta la escala organizacional.



**Ilustración 3: Evolución de los sistemas de información empresariales** Evolución de los sistemas de información empresariales.

Tomado del libro: Los sistemas de información en la empresa, Alberto Gómez Gómez, Nicolás de Abajo Martínez, Universidad de Oviedo

Existe una segunda clasificación de los sistemas de información empresariales, según su función:

- **Sistemas de automatización de oficinas (OAS).**- Aplicaciones destinadas a ayudar al trabajo diario del administrativo de una empresa u organización.
- **Sistema Planificación de Recursos (ERP).**- Integran la información y los procesos de una organización en un solo sistema.
- **Sistema experto (SE).**- Emulan el comportamiento de un experto en un dominio concreto de una área de negocio.

## 1.4 Los SIG empresarial

**Los sistemas integrados de gestión** o de Planificación de Recursos Empresariales (**ERP** por sus siglas en inglés, *Enterprise Resource Planning*) son sistemas de información gerenciales que integran y manejan muchos de los procesos de negocios asociados con las operaciones de producción y de los aspectos de distribución de una compañía en la producción de bienes o servicios.

Los sistemas SIG empresariales, típicamente manejan la producción, logística, distribución, inventario, envíos, facturas y contabilidad de la compañía de forma modular. Sin embargo, la planificación de recursos empresariales puede intervenir en el control de muchas actividades de negocios como ventas, entregas, pagos, producción, administración de inventarios, calidad de administración y la administración de recursos humanos. Son comúnmente llamado: BackOffice (tras tienda) ya que indican que el cliente y el público en general no están directamente involucrado.

Los objetivos principales de los SIG empresariales son:

- Optimización de los procesos empresariales.

- Acceso a la información.
- Posibilidad de compartir información entre todos los componentes de la organización.
- Eliminación de datos y operaciones innecesarias.

El propósito fundamental de un SIG empresarial es otorgar apoyo a los clientes del negocio, tiempos rápidos de respuesta a sus problemas, así como un eficiente manejo de información que permita la toma oportuna de decisiones y disminución de los costos totales de operación.

Las características que distinguen a un SIG de cualquier otro software empresarial, es que son integrales, modulares y configurables:

- **Integrales:** Permiten los diferentes procesos de la organización entendiendo que todos los departamentos de la empresa se relacionan entre sí, es decir que el resultado de un proceso es el insumo o punto de partida del siguiente.
- **Modulares:** Los SIG empresariales entienden que una empresa es un conjunto de departamentos que se encuentran interrelacionados por la información que comparten y que se genera a partir de sus procesos. Una ventaja de los SIG empresariales, tanto económica como técnica es que la funcionalidad se encuentra dividida en módulos, los cuales pueden instalarse de acuerdo con los requerimientos del cliente. Ejemplo: ventas, materiales, finanzas, control de almacén, recursos humanos, etc.
- **Configurables:** Los SIG empresariales pueden ser configurados mediante desarrollos en el código del software. Por ejemplo, para controlar inventarios, es posible que una empresa necesite manejar la partición de lotes pero otra empresa no. Los SIG empresariales más avanzados suelen incorporar herramientas de programación de cuarta generación para el desarrollo rápido de nuevos procesos.

Otras características destacables de los SIG empresariales son:

- Base de datos centralizada.
- Los componentes del SIG interactúan entre sí consolidando las operaciones.
- En un sistema SIG los datos se capturan y deben ser consistentes, completos y comunes.
- Las empresas que lo implanten suelen tener que modificar algunos de sus procesos para alinearlos con los del SIG. Este proceso se conoce como reingeniería de procesos.

Aunque los SIG empresariales pueden poseer menús modulares configurables según los roles de cada usuario (perfil), es un todo. Es decir, es un único programa con acceso a un solo repositorio de datos centralizados y es aquí donde se diferencia de una “suite de gestión” que no es más que un conjunto de programas, que aunque se relacionan, tienen distintos accesos a diferentes bases de datos.

La tendencia actual es ofrecer aplicaciones especializadas para determinadas empresas, es lo que esto se denomina versiones o aplicaciones sectoriales especialmente indicadas o preparadas para determinadas procesos de negocios de un sector específico.



**Ilustración 4: Los sistemas integrados de gestión (ERP)**

Tomado del libro: Los sistemas de información en la empresa  
 Alberto Gómez Gómez, Nicolás de Abajo Martínez, Universidad de Oviedo

Los SIG empresarial más usados a nivel mundial son:

- **SAP:** El nombre de SAP proviene de: Sistemas, Aplicaciones y Productos en Procesamiento de datos. EL nombre SAP es el mismo tiempo el nombre de una empresa y el de un sistema informático. Este sistema comprende muchos módulos completamente integrados, que abarca prácticamente todos los aspectos de la administración empresarial. Cada módulo realiza una función diferente, pero está diseñado para trabajar con otros módulos. (SAP)
- **Oracle:** Es una de las mayores compañías de software del mundo. Sus productos van desde bases de datos hasta sistemas de gestión. Cuenta además, con herramientas propias de desarrollo para realizar potentes aplicaciones, como Oracle Designer, Oracle JDeveloper y Oracle Developer Suite. Hoy Oracle es el estándar de oro para la tecnología de base de datos y aplicaciones en las empresas en todo el mundo. La compañía es el proveedor líder mundial de software de gestión de

información y la segunda mayor compañía de software independiente. (Oracle)

- **Microsoft Dynamics:** es una línea de soluciones familiares y adaptables de planificación de recursos empresariales (ERP) y gestión de relaciones con los clientes (CRM) diseñadas para funcionar de forma parecida a las aplicaciones de Microsoft que resultan conocidas, lo que facilita su adopción y reduce los riesgos inherentes a la implementación de una nueva solución. Estas soluciones automatizan y racionalizan los procesos financieros, de inteligencia de negocio y de la cadena de suministro, de tal forma que le ayudan a impulsar el éxito de la empresa. (Microsoft)

## **1.5 Importancia de los sistemas integrados de gestión empresariales**

Cada organización tiene interrelaciones con una serie de actores que inciden profundamente en su desempeño: clientes, organismos regulatorios, entorno, trabajadores, sociedad, entre otros. El manejo eficaz de las relaciones y de los factores que influyen en estas relaciones es decisivo para el mejoramiento de su competitividad o permanencia en el mercado.

La implementación de sistemas integrados de gestión contribuye a la identificación de estos factores y su administración eficaz permitiendo a la organización enfocarse en el logro de sus objetivos de forma sistémica.

Las ventajas de contar con un SIG empresarial son:

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

- Reducción de tiempos y de los costes de los procesos.
- Aumento de la producción, a través de una mejor gestión de la misma.
- Incremento en las ventas y satisfacción del cliente debido a mejor tiempo de respuesta.
- Se implementa un modelo de negocio funcional, rentable y ajustado a las necesidades de la empresa
- Vienen integradas las mejores prácticas y recomendaciones para todos los procesos de la empresa.

## **CAPITULO II INFORMACIONES GENERALES Y SITUACION ACTUAL DE LA EMPRESA**

### **2.1. Reseña histórica de la compañía**

La Sociedad Industrial Dominicana, C. por A. (SID), fue fundada en la ciudad de Santo Domingo República Dominicana, el 1 de Julio de 1937 por Jesús Armenteros Seis dedos y José María Bonetti Burgos, como una empresa que se dedicaría a la elaboración de aceites vegetales comestibles.

A través de los años, La Manicera, como se le conoció popularmente, fue ampliando la gama de productos ofertados al consumidor dominicano, introduciendo al mercado diferentes variedades de aceites, margarinas y jabones de lavar.

El 1ro. De junio de 1971 firma un Acuerdo de Asesoría Técnica y Distribución (Royalty Agreement) con la empresa Unilever Export Limited, y en la década de los años 80 se inicia el desarrollo de proyectos agroindustriales de palmas aceiteras, flores tropicales y cítricos.

En el campo comercial, en los años 90, SID se convierte en distribuidor para la República Dominicana de marcas de las reconocidas empresas Kellogg's, Kimberly Clark, Hershey's, Eridania-Behim Say (Koipe), Haagen Dazs, General Mills, Novartis, entre otras. En el 1999 se fusiona con otro gran productor dominicano de alimentos, Mercalia, S. A., naciendo así MercaSID, S. A.

En el 2011 Mercasid adquiere la totalidad de las operaciones Narex, S. A., quienes representan a la cadena de pizzas Pizza Hut en el país, una de las marcas líderes en los Estados Unidos, naciendo así la división **SID franquicias**.

Más tarde en el año 2012 traen a Chilis al país, sitio enfocado en comida mexico-texana, cuyas sucursales se encuentran tanto en Santiago como en Santo Domingo. Con estas aperturas se consolida la división de SID franquicias,

que representa dichos restaurantes, las tiendas de Pizza Hut y los helados Haagen Dazs.

## 2.2. Dirección Ejecutiva

Mercasid está conformado por un Consejo de Directores, el cual se divide de la siguiente manera:

Persona	Cargo
José Miguel Bonetti Guerra	Presidente
Roberto Bonetti Guerra	Primer Vicepresidente
Mario Cabrera Morín	Segundo Vicepresidente
Enrique Armenteros Rius	Tesorero
José Vitienes Colubi	Secretario
José Manuel Armenteros Rius	Director
Jaime Bonetti Brea	Director
Ernesto Vitienes Colubi	Suplente
Luis Ml. Bonetti Veras	Suplente
Miguel Guerra	Suplente

**Tabla 1: Dirección ejecutiva de la empresa**

La división de SID franquicias, de manera ejecutiva está conformada de la siguiente manera:

Persona	Cargo
Ricardo Bonetti	Vice presidente División
Etienne Sánchez	Directo Gral. División
José Rosa	Gte. Financiero División
Ariel Sánchez	Gte. Operaciones Pizza Hut
Luis Betances	Gte. Operaciones Chilis
Ruth González	Gte. Operaciones Haagen Dazs
Ana Cordero	Gte. Negocios División
Jean Mitchell	Gte. Mercadeo Pizza Hut
Francisco Martínez	Gte. de innovación productos Chilis y Pizza Hut
Lisette Map	Coordinadora de mercadeo División

**Tabla 2: Dirección ejecutiva SID Franquicias**

### 2.3. Oferta de productos

Mercasid ofrece una gran variedad de productos e insumos que están divididos en cinco grandes ramas: Consumidor, Cuidado Personal, Foodservice, industrias y franquicias. En cada una de estas categorías, la empresa es líder en producción y ventas de productos ocupando el 70% del mercado dominicano e incursionando en la exportación de productos e insumos a varios países del Caribe.

En el caso de la división de franquicias y específicamente Pizza Hut, la oferta de productos se basa en pizzas al estilo norteamericano, con más queso y una masa más gruesa que una pizza al estilo italiano. Dentro de los estilos de pan se ofrece también una masa fina (pan pizza), una masa con los bordes rellenos de queso, o distintas modalidades que sólo salen cada cierto tiempo.

La marca suele probar muchos productos con frecuencia y los que menos ventas tienen dejan de fabricarse, como la versión de la calzone o una variante de la pizza al estilo de Chicago. Además ofrecen otras comidas como pan de ajo, alitas de pollo, dedos de mozzarella o lasaña. Desde 2008, los restaurantes en venden también pasta italiana.

Sus pizzas vienen en cuatro tipos de masas estándar:

- **Clásica:** Es el estilo tradicional, masa ligera y sabrosa cubierta con los ingredientes favoritos.
- **Pan Pizza:** La especialidad de la casa, una masa suave y esponjosa pero dorada y crujiente por dentro.
- **Borde Relleno:** Masa fina y ligera con el borde relleno de delicioso queso fundido.
- **Cheese Bites:** Bordes en forma de pops rellenos de queso.



**Ilustración 5: Productos ofertados por Pizza Hut**

Tomado de la página web: [www.pizzahut.com.do](http://www.pizzahut.com.do)

## 2.4. Misión, visión y valores

**Misión:** Ser la organización dominicana líder en la innovación, producción y mercadeo de productos de consumo masivo para satisfacer y superar las expectativas de los consumidores, a base de excelencia en calidad y servicio, con responsabilidad frente a nuestros accionistas, nuestros recursos humanos, la sociedad, los clientes y el medio ambiente.

**Visión:** Ser la compañía número UNO de productos de consumo del Caribe, con marcas y productos relevantes que fortalezcan nuestro liderazgo y aseguren sólidas posiciones en cada uno de los mercados en los cuales competimos.

**Valores:** Los valores que nos identifican como empresa, cultivamos y vivimos cada día, son los siguientes:

- Proteger
- Servir
- Crecer
- Compartir

## **2.5. Organigrama general de la empresa**

## 2.6. Situación actual

### 2.6.1. Levantamiento técnico

La empresa se encuentra ubicada en el centro de Santo Domingo con 21 sucursales en la capital y en las principales ciudades del país. Las instalaciones físicas están de acuerdo con lo requerido por las reglas generales de seguridad y las leyes del país. Los edificios fueron remodelados totalmente hace 5 años y se mantiene un riguroso plan de mantenimiento y revisión de toda la infraestructura, previniendo así posibles grietas, filtraciones, cortocircuitos y cualquier otro incidente que pueda provocar daño considerables a los activos de la empresa.

Las 21 sucursales están distribuidas de la siguiente forma:

Código	Sucursal
1	UNICENTRO
2	NACO DELCO
3	BELLA VISTA
4	EL CONDE
5	PLAZA CENTRAL
6	PLAYA DORADA
7	ZONA ROSA
8	GAZCUE
9	CALLE DEL SOL
10	VENEZUELA
12	NUNEZ DE CACERES
13	CARREFOUR
14	MALL INTERNACIONAL
15	SOL PONIENTE
16	ACROPOLIS
17	SAN FRANCISCO
18	MEGACENTRO
19	INDEPENDENCIA
22	NACO RESTAURANTE
23	SAN ISIDRO
35	PLAY QUISQUEYA

Tabla 3: Listado de sucursales de Pizza Hut

**Centro de cómputos:**

El centro de cómputos tiene la sede principal, en un segundo piso dentro de uno de los edificios remodelados. Consta de 3 esquemas para el Sistema SAP y 15 servidores distintos para aplicaciones desarrolladas en Visual Basic.NET.

Existen dos tipos de redes para estos servidores, una pública y la otra privada, la segunda se usa para comunicarse con los demás servidores del ambiente a través de fibra óptica, mientras que la primera se utiliza para conectarse con el resto de la empresa.

Para SID franquicias existe un servidor HP con sistema operativo Windows 2000 server con 4 GB de Memoria RAM, 200 GB en disco duro y un procesador Pentium 4 a 2 GB. El mismo fue adquirido en la transacción donde pasaron todos los activos desde Narex, S. A. hacia Mercasid. Es el único servidor el cual sirve tanto para los módulos como también para repositorios de documentos. Aunque el mismo se encuentra en buenas condiciones técnicas, está casi saturado por la cantidad de archivos que se almacenan allí.

## Computadoras y terminales:

SID franquicias posee los siguientes activos tecnológicos:

Cantidad	Descripción	Marca	Modelo	Configuración
30	Computadora	DELL	Optiplex 520	Windows XP Procesador: Intel 2GB Memoria: 2 GB RAM Disco duro: 150 GB
21	Puntos de venta	Radiant	MX-2545	Windows Embbeded Procesador: Intel 1 GB Memoria: 750 MB RAM Disco duro: 2 GB
4	Impresoras multifuncional	HP	Laserjet 720	Impresora láser a color que contiene scanner, fax y fotocopidora
50	Impresoras Fiscales	Epson	MT450	Impresoras térmicas utilizadas para emitir documentos fiscales.
30	Switches/modem	Green Packet	XD-500	Equipos de conexión y transmisión de data para las sucursales.
1	Impresora de impacto	Epson	LX-300	Impresora de impacto utilizada para emitir cheques.

**Tabla 4: Activos tecnológicos adquiridos por Mercasid**

SID franquicias como división, se maneja de forma distinta que Mercasid, por lo que utiliza sus propias herramientas tecnológicas para realizar sus labores diarias.

Todas las PC tienen Windows XP service pack 2, con sus licencias al día y contienen office 2007, con los programas:

- Microsoft Word
- Microsoft Excel
- Microsoft Word
- Microsoft Outlook
- Microsoft PowerPoint
- Microsoft Project
- Microsoft InfoPath

SID franquicias posee un módulo financiero llamado “Finanzas+” desarrollado a la medida por un programador, el mismo utiliza una base de datos SQL 2000 que está alojada en el servidor. Esta persona brinda servicios de outsourcing para la empresa bajo el nombre comercial RB Systems. El módulo provee los principales informes y estados financieros, sin embargo no presenta los reportes fiscales necesarios para la DGII, los cuales hay que realizarlos de forma manual con las programas de office.

En las sucursales se utiliza el sistema “PDV” como punto de venta hacia los clientes, este también fue realizado por RB System y es un programa desarrollado en Visual FoxPro y sus bases de datos están en archivos DBF. PDV transmite cada hora todos los datos de la venta y consumos de inventario desde los restaurantes hasta el repositorio central en el servidor.

PDV tiene un pequeño módulo de administración central, alojado en servidor que aparte de recibir las datos de las tiendas muestra informes de ventas globales, inventario consumido y promociones realizadas.

Este módulo también sirve para:

- Mantenimiento de productos
- Mantenimiento de empleados
- Cambios de precios
- Mantenimiento de medios de pagos
- Crear clientes a crédito
- Configurar promociones y descuentos
- Crear recetas o lista de materiales

PDV no está conectado con Finanzas+ por lo que este último debe ser alimentado de forma manual por el personal de contabilidad a partir de los reportes que emite el punto de venta.

## 2.6.2. Levantamiento de procesos

Según nuestras investigaciones, fue posible constatar los siguientes procesos a nivel macro que realiza SID franquicias:

- **Finanzas:** Apoyados en la herramienta Finanzas+ la empresa registra manualmente todos los asientos contables y genera los informes y estados necesarios. Este proceso se toma un tiempo considerable ya que hay que digitar todos los registros de ventas (resumidos por su sucursal), compras, pagos de nómina y a proveedores afectando las distintas cuentas contables del catálogo.
- **Pagos a Proveedores:** Luego de realizar los registros de compras, de forma manual se realizan los pagos a través de la emisión de cheques desde un formato predeterminado en Word y las transferencias bancarias se hacen por internet banking.
- **Ventas:** Este proceso es manejado casi en su totalidad por las tiendas a través del punto de venta. En ocasiones se presentan clientes eventuales (otras empresas) que compran insumos; estas ventas se manejan de forma manual a través de un formato predeterminado de factura de Excel.
- **Cuentas por cobrar:** Los clientes a crédito son creados en el punto de venta y este mantiene un historial sencillo de las compras de los mismos. No existen reportes de antigüedad de saldos, sino que solo hay un informe que indica los clientes que están en mora. Cuando se recibe el pago de unos de estos clientes, se registra tanto en el punto de venta como en Finanzas+. Los estados de cuenta se manejan en Excel.
- **Compras:** Las compras se manejan a través de documentos manuales en formatos de Excel. Las cotizaciones se guardan en el servidor para futuras consultas en una carpeta dedicada para tales fines. Se maneja un sencillo histórico de precios en Excel, el cual es alimentado cada vez que se realiza una adquisición.

- **Inventarios:** La gestión de almacenes e inventarios se maneja a totalmente a través de Excel. Estas hojas son alimentadas por los reportes que provee el programa central PDV. Estos archivos se almacenen en el servidor en una carpeta destinada para estos fines. Cuando se crea un material, se le asigna un correlativo según el listado actual y se crean en el PDV central para que sea distribuido a las sucursales.
- **Producción:** La gestión de la producción se maneja a través de listas de materiales o recetas las cuales son creadas en PDV central. El costo de los materiales y la planificación de las compras son manejadas en Excel.
- **Clientes:** Los clientes son manejados por el PDV y si son empresas que compran ocasionalmente deben crearse y administrarse tanto en el punto de venta como en Finanzas+.
- **Recursos Humanos:** La gestión de los colaboradores es realizada a través de documentos físicos y archivo de office, tanto en Word como Excel. Cada vez que entra una persona a la empresa, se le asigna un número secuencial según el listado que se maneja en Excel y se crea en Finanzas+.
- **Fiscalización:** Los reportes fiscales representan uno de los grandes inconvenientes para la división, ya que estos son muy delicados y son realizados por las herramientas que provee la DGII que funcionan sobre Excel. Se han probado algunas herramientas alternativas pero no han sido efectivas.

Cabe destacar que en el pasado se trató de implementar otros módulos adicionales (inventario, producción, compras y pagos) desarrollados por el RB Systems pero estos fueron descartados por no llenar los requisitos.

### **2.6.3. Resultado de las Entrevistas**

Para fines ver el sentimiento y pensar de la gerencia se realizan dos entrevistas, al Gerente General de la división y al Gerente Financiero. Debido a su

poco tiempo disponible, las preguntas fueron pocas pero concisas de forma tal que no presentaran un panorama general sobre la visión de la alta dirección sobre este tema.

Estos fueron los resultados:

**Pregunta 1: ¿Cómo usted ve a SID franquicias a nivel de sistemas y procesos?**

Ambos coincidieron en que a pesar del éxito obtenido en las ventas, Pizza Hut se había concentrado en eficientizar los restaurantes y puntos de ventas que son los que están de cara al cliente pero que su rápido crecimiento les impidió tomarse el tiempo para optimizar sus procedimientos y han llegado a un punto donde necesitan un cambio efectivo lo más rápido posible.

**Pregunta 2: ¿Qué opina sobre los SIG empresariales?**

El gerente financiero entiende que estos son de vital importancia para la gestión de las empresas, ya que en los tiempos de hoy en día ninguna empresa organizada puede subsistir sin ellos.

En cuanto al gerente general, este comento que aunque no es un tema de vida o muerte para las empresas, es un herramienta que ayuda muchísimo a las instituciones y que con el mismo es posible una mejor toma de decisiones, ya que proveen las informaciones necesarias para lograr los objetivos planteados.

**Pregunta 3: ¿Considera oportuno un SIG empresarial para la división SID franquicias?**

En esta pregunta ambos fueron muy concretos y coincidieron en que el volumen de información ya es inmanejable de forma manual, además de que la proyección de aperturas de nuevas sucursales les empuja a buscar una solución más eficiente para sus procesos administrativos.

Además enfatizaron que con la adquisición por parte de Mercasid de las operaciones de Pizza Hut, tendrían disponible recursos económicos, humanos y de infraestructura así como también el conocimiento y la experiencia necesaria para la implementación de un SIG empresarial.

**Pregunta 4: ¿Cómo ayudaría un SIG empresarial a SID franquicias?**

El gerente financiero fue muy específico al comentar que un SIG empresarial aportaría las informaciones y reportes necesarios para una gestión adecuada de los recursos de la división y que los procesos serían más eficientes.

Mientras que el gerente general tuvo una visión más amplia indicando que la herramienta no solo automatizaría los procesos si no que daría la información necesaria para que cada área pueda gerenciar mejor sus operaciones, además recalcó que se eliminaría el peligro existente de la pérdida de información valiosa.

**Pregunta 5: ¿Han probado antes otras soluciones, que pasó con las mismas?**

Ambos indicaron que si probaron otras soluciones pero la informalidad en los proyectos, las deficiencias de las herramientas así como la falta de experiencia de la empresa consultora hicieron fracasar los proyectos. Adicionalmente comentaron que siempre han contado con el suplidor del punto de venta pero esta empresa se especializa en este tipo de sistemas y no en aplicaciones integradas por lo que el producto final no fue satisfactorio.

**Pregunta 6: ¿Crees usted que habría resistencia de los usuarios en una reingeniería de procesos?**

El gerente financiero fue muy optimista indicando que no debe haber ningún tipo de resistencia al cambio ya que su área sería una de las más beneficiadas con una implementación de este tipo de sistemas, porque prácticamente eliminaría los procesos manuales que se utilizan actualmente.

Mientras el gerente general fue un poco más cauto en este aspecto e indicó que es probable que ciertas personas fuera del área financiera presenten algún tipo de resistencia por ser empleados de muchos años en la empresa y que están acostumbrados a una manera de proceder específica y en otras ocasiones se han vistos algunos conflictos cuando se trata de hacer reingeniería de procesos.

En resumen, con estas entrevistas se identifica que la gerencia está interesada en la implementación de un SIG empresarial, que conocen sus ventajas y beneficios y que aunque ya lo han intentado sin tener éxito, no ha perdido la fe en poder hacerlo de forma adecuada.

Además se pudo constatar que están conscientes que el momento es el ideal para llevar a cabo este proyecto, porque cuentan con el apoyo económico, logístico y la experiencia de Mercasid para realizar este tipo de implementaciones que en muchos casos se encuentran con un frente de resistencia y causan muchos estragos por los cambios de procesos.

Estas entrevistas sirvieron como base para asumir que la alta gerencia dará todo el apoyo necesario para llevar a cabo esta propuesta de implementación.

# CAPITULO III PROPUESTA DEL SIG EMPRESARIAL

## 3.1. Propuesta del SIG empresarial

La propuesta que se presenta consiste en Implantar un sistema de planificación y gestión de negocios, que le permita a SID Franquicias [Pizza Hut] controlar de manera eficiente sus procesos operativos, administrativos y financieros a través de una herramienta tecnológica, permitiendo alcanzar sus metas de crecimiento proyectadas, la ejecución planificada de las ventas y a su vez brinde a los niveles directivos y gerenciales, información clave para la toma de decisiones

## 3.2. Factores críticos de éxito

Es importante destacar los factores críticos de éxito, que no son más que los puntos clave que pueden hacer que el proyecto fracase o tenga un feliz término, los cuales fueron tomados en cuenta para elaborar la propuesta:

- **Planificación realista:** Se tomó en cuenta la realidad técnica, social y económica de SID franquicias.
- **Compromiso de la dirección:** En todo proyecto es vital que la alta dirección asuma el compromiso con el proyecto y más cuando se trata de realizar reingeniería de procesos, por lo que se espera que esta propuesta sea totalmente respaldada por la gerencia.
- **Definición de alcance:** Es de suma importancia tener claro que abarca y que no afecta el proyecto, es por eso que se presenta una declaración de alcance que debe ser entendida y firmada por el equipo de proyecto y la alta gerencia.
- **Gestión del Cambio:** Como una línea paralela al proyecto, se debe considerar los factores del cambio. En toda implementación lo más crítico son las

personas, de ahí la importancia de la empresa tener un programa para apoyar los cambios en la organización y reducir la resistencia del personal.

- **Formación y soporte a los usuarios:** Luego de implementar el SIG empresarial se propone realizar un buen programa de entrenamientos a los usuarios, así como también al personal que dará el soporte técnico. Además de realizar la documentación del SIG y su configuración así como manuales técnicos, de procedimientos y de usuario.
- **Equipo experimentado:** Es de suma importancia que el equipo de proyecto posea experiencia en implementaciones y la empresa consultora elegida cuente con buenas referencias, por tanto esta propuesta hace referencias a tres empresas consultoras que cumplen con estos requisitos.

### **3.3. Análisis de las ventajas y desventajas de la propuesta**

La implementación de un SIG empresarial en SID franquicias trae consigo una serie de beneficios que resulta importante mencionar y destacar, a fin de evaluar la viabilidad de la misma desde varios puntos de vista, estos son los que podemos destacar:

#### **3.3.1 Ventajas:**

- **Mejorar la eficacia del resultado final:** Porque centraliza e integra todos los datos empresariales –de ventas, inventario, compras, operaciones y finanzas– en un único sistema, eliminando así entradas de datos redundantes, procesos manuales, errores y costes.
- **Enfoque e la productividad de la empresa:** Porque optimiza operaciones de principio a fin ahorrando tiempo, de manera que es posible centrarse en hacer que el negocio sea más rentable.

- **Tomar decisiones más inteligentes y más rápidas:** Porque reúne la información de la empresa en una única fuente de datos, de manera que se puede desglosar la información completa y actualizada inmediatamente, y se puede reaccionar rápidamente a las necesidades del cliente y tener más poder para la toma de decisiones.
- **Mejores prácticas integradas:** Porque al implementar un SIG empresarial se adquieren todas las experiencias previas de otras instalaciones y un modelo de negocio probado en empresas de perfil internacional.
- **Obtener una rápida rentabilidad:** Porque se pondrá en marcha y estará funcionando con una sola aplicación dentro de pocos meses. La experiencia de usuario intuitiva y su facilidad de uso minimizan su la formación del personal y reduce los costos de soporte post implementación.
- **Dar soporte a las necesidades en constante cambio:** Porque con las herramientas de personalización de fácil utilización y otras soluciones complementarias proporcionadas, los SIG empresariales pueden adaptarse y ampliarse de forma flexible para cumplir con las necesidades específicas SID Franquicias.

### **3.3.2 Desventajas:**

- **Resistencia al cambio:** Todo cambio trae consigo una serie de obstáculos en los usuarios, ya que los mismos se pueden resistir a la nuevas maneras de hacer las cosas y más aún cuando hay reingeniería de procesos, porque muchas personas sienten miedo de lo que puede venir y no logran ver las ventajas del proyecto.

- **Errores en la implementación:** Como todo proyecto es posible que se cometan errores al momento de la implementación, es por eso que se necesita contar con un equipo altamente capacitado y que pueda reaccionar de forma eficiente ante cualquier eventualidad que se presente.

### 3.4 Propuesta de las Herramientas y Consultores

Para la implementación en SID franquicias, hemos elegido a SAP Bussines One (SBO) como herramienta ideal. Además para la integración del punto de venta con SBO sugerimos un intermediario llamado Ibolt que sirve como enlace entre los distintos sistemas sin necesidad de códigos de programación. Las características tomadas en cuenta fueron las siguientes:

- **Funcionalidad:** Los módulos que ofrece el sistema para dar soporte a las necesidades de las distintas áreas funcionales de la empresa:
  - Finanzas
  - Gestión de Bancos
  - Oportunidades de Ventas CRM
  - Ventas y cuentas por cobrar
  - Compras y cuentas por pagar
  - Inventario y Almacén
  - Planificación de compras
  - Producción y manufactura
  - Socios de negocios
  - Recursos Humanos
- **Criterios técnicos:** Las plataformas técnicas soportadas por SBO, base de datos utilizadas, lenguajes de programación incorporados, herramientas de desarrollo, facilidad de comunicación con otros sistemas y aplicaciones, soporte a los estándares de las tecnologías Internet:

- Sistema Operativo: Windows server 2007 y superior
  - Base de Datos: SQL 2005 y superior.
  - Lenguaje de programación: Java y SQL para reportes
  - Interpretación de estándar XML.
  - Integración con Excel, Word, Outlook y PDF.
  - Integración con Crystal Reports.
- **Criterios económicos:** Los costos de licencias, el proceso de implantación y de los servicios de consultoría asociados, así como de las posteriores revisiones y actualizaciones. SBO es considerada una de las mejores herramientas con la relación costo-calidad para PYMES.
  - **Criterios organizativos:** La evaluación del impacto y de los cambios en los procesos y en SID franquicias. En el caso de Mercasid utiliza SAP y muchos de los servicios corporativos como son compras y planificación los provee este personal por lo que el cambio para la ideología SBO no será traumático.
  - **Facilidad de uso:** SBO es considerado uno de los ERP para PYMES con más facilidad para los usuarios, debido a la sencillez pero correcta gestión de procesos en su modelo de negocio.
  - **Proveedores:** En el país ya hay más de 10 empresas que dan el servicio de consultoría y soporte para SBO.
  - **Instalaciones previas:** Con la cantidad de instalaciones SAP en las grandes empresas, la incursión de SBO no se hizo esperar y al momento hay más de 20 instalaciones en distintas PYMES locales y 500 a nivel mundial.

### 3.4.1 Sobre SBO

En América Latina y Caribe iniciaron sus operaciones en 1994 con el objetivo de ofrecer a sus clientes eficiencia y flexibilidad a través de aplicaciones

enfocadas en el crecimiento rentable del negocio. Con más de 12,000 clientes y un ecosistema de 450 socios de negocios en la región, permite a las empresas de todos los tamaños y de cualquier sector de industria ser más competitivas y rentables, hacer más eficientes sus procesos, potenciar el resultado de sus negocios y reducir costos a través de la innovación tecnológica.

Recurriendo a sus 35 años de experiencia en el desarrollo de software para la gestión empresarial, SAP ha creado SAP Business One desde cero, únicamente para satisfacer las necesidades cambiantes específicas del sector de pequeñas empresa.

La aplicación SAP Business One integra toda la empresa en los aspectos de finanzas, ventas, relaciones con el cliente, comercio electrónico, inventario y operaciones. Gracias al amplio ecosistema de partners de SAP puede ampliar la funcionalidad básica del software con más de 550 soluciones adicionales para satisfacer las necesidades empresariales y sectoriales específicas.

SAP Business One es lo más adecuado para pequeñas empresas que han dejado atrás soluciones destinadas exclusivamente a la contabilidad y buscan optimizar las operaciones empresariales con una solución integrada y en las instalaciones. (SAP)

<b>Ítem</b>	<b>SBO</b>
Qué es	Una única solución integrada para gestionar toda la empresa
Adecuada para	Pequeñas empresas que han dejado atrás sus soluciones destinadas exclusivamente a contabilidad
Nº de empleados	Hasta 100
Sector	Se utiliza principalmente en venta al por mayor, venta al por menor, servicios profesionales y fabricación ligera
Funcionalidad clave	Funcionalidad de gestión empresarial básica y más de 550 soluciones complementarias, muchas de ellas sectoriales
Despliegue	En las instalaciones
Implementación	De 8 a 16 semanas
Cómo comprar	Licencias clásicas

**Tabla 5: Descripción de SBO**

### **3.4.1 Sobre IBOLT**

Es una suite de integración de negocios, que sin necesidad de escritura de código, permite personalizar y racionalizar los procesos de negocios en forma rápida y sencilla, posibilitando la integración de diversas aplicaciones, plataformas y bases de datos. Como resultado se obtiene una verdadera aplicación integrada (EAI), basada en arquitectura orientada a servicios (SOA) e infraestructura de gerenciamiento de procesos de negocios (BPM). La solución radica en poder crear un ambiente de negocios integrado, con procesos automatizados, que permitan consolidar los datos y los sistemas dispersos, de una forma rápida y sencilla. Abarca un amplio rango de productos, pero además dispone de ediciones especiales diseñadas para extender las posibilidades de algunos de los más comunes sistemas ERP y CRM como lo es SBO.

### **3.4.2 Consultoría**

Las políticas de SID franquicias indican que se debe proponer al menos 3 empresas consultoras para cada proyecto y partir de la propuesta de estos concursante se elegirá la ganadora.

Para el proyecto se proponen las siguientes consultoras:

- **Telesystems soluciones**

Empresa consultora dedicada a proveer soluciones SAP Business One & Starter Package para satisfacer las necesidades de las pymes Venezolanas. Tenemos aliados comerciales en Colombia, Perú, Estados Unidos, España, México y República Dominicana.

**Contacto:** <http://www.telsystems.com.ve/>

- **Celeritech**

Es una empresa con alcance en América Latina y Europa , especializada en integrar soluciones tecnológicas empresariales, a la medida de las necesidades de

nuestros clientes, que brindan valor agregado, innovación y rentabilidad para sus negocios.

**Contacto:** <http://www.celeritechsolutions.com>

- **Informatika 01**

Empresa que desde el 2001 se ha dedicado a proveer soluciones administrativas, integrales e innovadoras en el área de la informática para pequeñas, medianas y grandes empresas. Estamos conformados por un equipo de consultores en diferentes áreas con el fin de mejorar la eficiencia y rentabilidad de nuestros clientes.

Se desarrolla e implementa soluciones puntuales que generan valor y resultados tangibles para a nuestros clientes.

**Contacto:** <http://informatika01.com>

### 3.5 Equipo de proyecto

Para la implementación de SBO como SIG empresarial, se sugiere el siguiente equipo:

<b>Rol</b>	<b>Nombre</b>
Gte. de Proyecto TI	Andrea Gutiérrez
Líder de Proyecto TI	Wagner Thomas
Líder Consultores	A definir
Ing. De Proyecto	Hugo Martínez
Gte. Financiero	José Rosa
Gte. de Auditoria	David Peralta
Gte. Almacenes e Inventario	Nora Aquino
Gte. de Compras	Roberto Fernández
Gte. Mercadeo	Jean Mitchell
Gte. de Operaciones	Ariel Sánchez
Gte. Innovación	Francisco Martínez
Gte. General	Ettienne Sánchez

**Tabla 6: Equipo de proyecto propuesto**

### 3.6 Declaración de alcance

La declaración de alcance proporciona la definición general del proyecto y será el documento que proporcionará la información para el armado del plan de trabajo y por transitividad las funcionalidades y actividades a desarrollar en el proyecto. Esta declaración se convertirá en un acta a firmar por el equipo de proyecto y la alta gerencia.

- **Meta del Proyecto**

Implantar un sistema de planificación y gestión de negocios, que le permita a **SID Franquicias [Pizza Hut]** a controlar de manera eficiente sus procesos operativos, administrativos y financieros a través de SAP Business One, permitiendo alcanzar sus metas de crecimiento proyectadas, la ejecución planificada de las ventas y a su vez brinde a los niveles directivos y gerenciales, información clave para la toma de decisiones.

- **Descripción Solución/Servicio**

Se ha establecido según la información recopilada, que se considerarán los procesos actuales y los procesos que el sistema permite soportar, basados en las mejores prácticas que incluye SBO.

- **Requerimiento del Proyecto**

**A. Generales**

**Sociedades:**

SID Franquicias (Pizza Hut)

**Licencias:**

Licencias SAP Business One Profesionales: (10)

Licencias SAP Business One Financieras: (10)

**Infraestructura:**

3 Servidor HP i18, 16 GB RAM, 4 Procesadores Intel core duo para:

-SBO productivo

-SBO desarrollo

-IBOLT

**Sistemas operativos:**

Windows server 2007 para los servidores

Windows XP o superior para las terminales

**B. Procesos****Finanzas:**

Administración financiera integrada con otras funciones claves del negocio, tales como compras, ventas, inventarios, lo que lo ayuda a optimizar y racionalizar los procesos financieros. Adicionalmente, podrá realizar las siguientes transacciones:

- Manejo del Plan de Cuentas Contables, información detalladas de las cuentas de mayor, edición, control y mantenimiento de las cuentas.
- Generación de asientos de diario y ajustes.
- Anulación de Transacciones.
- Reverso de transacciones.
- Creación de plantillas de contabilización, contabilizaciones recurrentes.
- Administración de presupuestos a nivel del plan de cuentas contable.
- Contabilidad de costos. Centro de costo y normas de reparto. Asignación de Normas de Reparto para cuentas de ingreso, Gastos o Costos.
- Gestión de Proyectos, mediante la asignación de códigos de proyecto previamente definidos, en todas las operaciones y en todo el catálogo de cuentas contables.

- Reconciliación interna (Socios de Negocio y Cuentas Contables)
- Administración de los tipos de cambio monetario (tasas de conversión monetaria)
- Manejo de diferencias de tipo de cambio.
- Manejo de diferencias de conversión.

#### **Bancos:**

Administración y registro de operaciones en cuentas bancarias tales como: comisiones bancarias, cargos, abonos y transferencias, por medio de las siguientes operaciones:

- Registro de pagos recibidos de clientes.
- Registro de pagos a proveedores.
- Manejo de Depósitos
- Reconciliaciones externas (extracto bancario). Cargando manualmente el estado de cuenta bancario en el sistema.
- Asistente para la creación de Pagos Automáticos.

#### **Oportunidades de Venta (CRM):**

El Modelo de Gerencia de la Relación con el Cliente (CRM, del inglés: Customer Relationship Management) permite realizar el seguimiento y análisis de las oportunidades pendientes. Según el progreso de las actividades tales como reuniones, negociaciones y otros procedimientos que se llevan a cabo en el módulo de ventas. A través de esta funcionalidad se podrán soportar los siguientes procesos:

- Generación de expedientes de cada oportunidad de venta.
- Control del proceso de venta desde el primer contacto hasta el cierre del acuerdo comercial.

- Manejo de información detallada de la oportunidad de venta, incluyendo el potencial, la fecha límite, los competidores, y las actividades desarrolladas en el procesos de venta.
- Sistema de reportes que permiten analizar oportunidades de venta por fuente, territorio y familia de productos.
- Sistema de control de pronósticos por mes o trimestre.

Esta funcionalidad soporta a la Gerencia General y a la Gerencia de Ventas en los procesos de mercadeo, personalizando el rol del vendedor al asumir la venta como un proceso, el cual debe ser gestionado y controlado para lograr objetivos planteados en las metas del negocio.

### **Ventas y Cuentas por Cobrar:**

En el proceso de ventas los vendedores podrán elaborar cotizaciones u ofertas comerciales, se estima recibir de estos pedidos u órdenes de venta, las cuales serán registradas en el sistema, logrando así el proceso efectivo de la venta, como también el despacho de productos. Toda la información proveniente del área de ventas, formará parte integral de los pronósticos de facturación y de los “Backorders” asociados a cada línea de producto.

En esta área, las funcionalidades del sistema, permiten el manejo de los ingresos y cobros de la organización a través de las siguientes transacciones:

- Creación de cotizaciones.
- Creación de pedidos de clientes.
- Creación de notas de entrega.
- Creación de devoluciones (antes de la facturación).
- Creación de facturas.
- Creación de reclamos por pagos vencidos.
- Creación de pagos de facturas.
- Creación de notas de crédito.
- Creación de notas de débito.

- Informe de últimos precios (últimos precios de venta de un artículo, para un socio de negocios específico o para todos los socios de negocios)

### **Fiscalización:**

SBO contempla la posibilidad de satisfacer todos los requerimientos de Ley, basados en las normas que rigen al sector.

Entre otras operaciones fiscales incluidas, se pueden destacar:

- Administración de la(s) tasa(s) para el cálculo del ITBIS (Impuesto a las Transferencias de Bienes Industrializados y Servicios).
- Generación y administración del Número de Control para cada documento fiscal.
- Retenciones de ITBIS.
- Ingreso y administración de la tabla de tasas para el cálculo de las Retenciones de Impuesto sobre la Renta.
- Retenciones de Impuesto sobre la Renta.
- Reportes generados en la Fiscalización:
- Trazabilidad del Número de Control de los Documentos Fiscales.
- Comprobante de Retención de Impuesto sobre la Renta.
- Comprobante de Retención de Impuesto sobre la Renta por Operación.
- Comprobante Anual de Retención de Impuesto sobre la Renta por Proveedor.
- Relación Anual de Retenciones de Impuesto sobre la Renta (para Dirección General de Impuestos Internos - DGII).
- Comprobante de Retención de ITBIS al Proveedor.
- Listado de Comprobantes de Retención de ITBIS generados e impresos.
- Listado de Comprobantes de Retención de ITBIS anulados.
- Libro de Compras.

- Libro de Ventas.
- Archivo texto para la declaración del ITBIS (para la DGII)

### **Compras y Cuentas por Pagar:**

Esta funcionalidad del sistema, permite a SID Franquicias manejar las compras requeridas y cumplir con los objetivos planteados, así como controlar y responder a los compromisos con los proveedores, en todo el ciclo denominado “De la Compra al Pago”. Todo lo anterior por medio de las siguientes transacciones:

- Creación de Órdenes de Compra
- Recepción de Mercancía en el almacén con el documento de entrada de mercancía, a partir de una Orden de Compra
- Devoluciones sobre una compra.
- Informe de últimos precios (últimos precios de compra, para un socio de negocios específico o para todos los socios de negocio)
- Costos adicionales incurridos en la compra: como fletes, almacenaje, seguros, etc.
- Manejo de Costos de Importación (La función de Costos de Importación permite que las sociedades que importan mercancías calculen sus costos de importación asignando los importes de aduanas, transporte y seguro, impuestos y otros costos de importación al precio original de los artículos importados)

### **Inventario y Almacén:**

Las funciones de inventario permiten a los usuarios administrar la información maestra de los artículos, obtener valores actualizados de cantidades y costos para un mismo almacén o para varios almacenes, a través de la integración con otros procesos como ventas y compras. Adicionalmente, se pueden analizar y controlar al mismo tiempo los aspectos financieros asociados a cualquier transacción que involucre los inventarios.

Todo esto a través de:

- Manejo del Dato Maestro del Artículo.
- Gestión de Números de serie y Números de lote.
- Gestión de Artículos alternativos.
- Manejo de catálogo de artículos para Socios de Negocio (clientes / proveedores).
- Operaciones de stock, tales como: Entradas de mercancía, Salidas de mercancía, transferencias entre almacenes y Conteos de inventarios.
- Revalorizaciones de inventario (métodos: Modificación de precio, Modificación del valor del stock)
- Manejo de Listas de Precio.
- Definición de artículos por lista de materiales (Bill of Material).
- Manejo de distintos métodos de valoración del inventario por artículo. Los métodos soportados actualmente son costo estándar, promedio ponderado y FIFO.

### **Asistente para la Planificación de Compras – MRP:**

La funcionalidad MRP (del inglés: *Material Requirement Planing*), es un asistente para administrar y planificar el material requerido para el inventario. Este proceso permite que los usuarios definan escenarios de planificación en cinco pasos simples; basados en los siguientes criterios:

- Niveles de stock (máximos y mínimos)
- Órdenes de Producción ingresadas
- Órdenes de Compra colocadas
- Órdenes de Venta recibidas (“backorder”)
- Tiempo de entrega del proveedor
- Previsiones de Ventas.

Además permite pronosticar demanda futura, basada en planificaciones de ventas.

### **Producción – Manufactura:**

Gestiona los requisitos de materiales para producción, a través del “asistente MRP”. Esta herramienta ayuda a planificar cinco pasos simples a los planificadores de producción a los compradores, a planificar y administrar los artículos para la producción o las compras según una variedad de criterios.

En el área de producción, se pueden gestionar las recetas o listas de materiales, los costos asociados a la producción, mano de obra, materia prima como también los costos indirectos, hasta el control de almacenaje para la materia prima, los productos en proceso y los productos terminados, logrando integrar todos los procesos productivos con los procesos financieros de la Empresa.

### **Socios de Negocio (Clientes, Proveedores y Prospectos):**

Registro y administración de información de los Socios de Negocio (clientes, proveedores y clientes potenciales), así como la posibilidad de programar actividades con ellos. La información de los socios de negocio, habitualmente incluye:

- Detalles de la empresa, direcciones y números de teléfono
- Personas de contacto del Socio de Negocio, incluidos números de teléfono y direcciones de correo electrónico
- Detalles de logística
- Información fiscal
- Información de cuenta
- Detalles de condiciones de pago
- Grupos de Socios de Negocio y Propiedades

Estos datos maestros constituyen la base de todos los documentos de compra y venta, y de las actividades que realizará la empresa con los Socios de Negocio.

## **Servicios**

La funcionalidad de administración del servicio, permitirá al equipo de servicio y soporte al cliente, brindar soporte para las operaciones de servicio, administrar las garantías y contratos de servicio, gestionar las llamadas relativas a un servicio y llevar un seguimiento de todas las actividades que impliquen una interacción con el cliente, a través de las siguientes operaciones:

- Registro de llamadas de servicio.
- Manejo de los equipos asociados al cliente, a través de la tarjeta del equipo.
- Gestión del contrato de servicio.
- Mantenimiento de la base de datos de soluciones.

## **Recursos Humanos**

La funcionalidad de RRHH, a través de la ficha *<Dato Maestro del Empleado>*, soporta la gestión del personal de la empresa, administrando para cada empleado, información como edad, estado civil, cédula de identidad, pasaporte, números de teléfono, domicilio, registros de trabajos anteriores, cargo, tabla de ausentismo, entre algunos.

**c) Desarrollos/Interfaces.**

**Esquema de Integración SBO - PDV**

- a. Las Interfaces Propuestas son Cinco (5):
- Creación y Modificación de Artículos desde SBO al PDV SBO → PDV
  - Ventas Consolidadas por Familia PDV → SBO
  - Ventas a Crédito PDV → SBO
  - Pagos PDV → SBO
  - Solicitud de Reaprovisionamiento PDV → SBO
- b. La integración se hará vía formato XML entre el POS y SBO, a través de un intermediario iBOLT, según los escenarios identificados y definidos en la propuesta, en el Alcance Funcional.
- c. El personal experto en el PDV será responsable de las siguientes actividades:
- Interfaces: exportación e importación de archivos XML.
  - Programas que soporten la depuración de los datos, es decir, la exportación de la información y recarga de la misma, una vez que haya sido depurada por el equipo designado.
  - Programación de pantallas adicionales que pudiesen ser requeridas en el PDV

**d) Formatos de impresión**

Se estableció un máximo de **10** (diez) tipos de formatos de impresión, los cuales llevarán la identificación fiscal de la razón social, a excepción de los formatos de cheques que llevaran la información necesaria de ley:

- a. Cotización.
- b. Orden de Venta o Pedido.

- c. Nota de Entrega.
- d. Factura de Venta.
- e. Nota de Crédito.
- f. Nota de Débito.
- g. Orden de Compra a Proveedores.
- h. 3 (tres) Formatos de Cheques para pago.

**e) Reportes adicionales al estándar SBO**

No se contempla en el alcance de este proyecto la adecuación o desarrollo de reportes específicos.

**f) Objetivos del proyecto**

Los principales objetivos del proyecto de SID Franquicias (Pizza Hut) son:

- a. Unificar los procesos de negocio.
- b. Integrar los procesos Logísticos a las Finanzas de la Empresa.
- c. Lograr una Gestión eficiente del inventario.
- d. Mejorar los Procesos de Reaprovisionamiento de sus restaurantes.
- e. Establecer controles en la Gestión Presupuestaria.
- f. Contar con Información que soporte el Proceso de Toma de Decisiones, con la rentabilidad por Canal y por tienda.
- g. Soportar las metas de crecimiento proyectadas.

**Entregables**

El proyecto está dividido en 5 fases, las cuales se detalla a continuación:

**Fase 1:**

- Validación del alcance
- Agenda de levantamientos
- Acta de validación técnica (FASE 2)
- Constancia de entrega de software (FASE 2)
- Constancia de instalación de software (FASE 2)
- Constancia de instalación de tutoriales (FASE 2)
- Plan detallado Fase 2
- Presentación de Kick Off
- Documento de cierre de fase 1

**Fase 2:**

- Definiciones de los procesos del negocio
- Constancia entrega Plantillas de Data Maestra
- Plan detallado Fase 3
- Documento de cierre de Fase 2

**Fase 3:**

- Validación Documento de pruebas
- Plan de entrenamiento para usuarios y administrador de TI
- Guía de configuración
- Plan detallado Fase 4
- Documento de cierre de Fase 3

**Fase 4:**

- Constancia de carga de Saldos iniciales
- Constancias de los Entrenamiento
- Acta de validación para entrada en productivo
- Documento de cierre de Fase 4

**Fase 5:**

- Documento de cierre de Fase 5

**g) Fuera de Alcance:**

El alcance del proyecto no incluye las siguientes consideraciones generales:

- SBO no emite de manera estándar guías de despacho. La misma, podría estimarse en base al esfuerzo en días hombre que requiera para su desarrollo.
- La conciliación de saldos del Sistema Actual, en cuanto a cuentas contables de los balances, con los stocks y partidas abiertas existentes.
- Cualquier reporte no contenido en los reportes estándares del alcance definido o modificaciones a los reportes existentes por modificaciones al sistema estándar.
- El desarrollo de nuevas interfaces o reportes no especificados en la presente propuesta.
- Cada Interface adicional o diferente a las contenidas en la propuesta deberá ser cotizada por separado.
- Carga de la información histórica.
- Cálculos para la declaración fiscal de impuestos.
- Las modificaciones o ampliaciones que surjan como resultado de la etapa de análisis, serán incluidas siempre y cuando no requieran desarrollos a nivel de

programación, es decir, puedan ser manejadas agregando campos o tablas de usuario, o búsquedas formateadas.

- Los servicios de upgrade por nueva versión lanzada por SAP no forman parte de la propuesta. Son servicios adicionales que deben ser acordados.

El proyecto de implementación de SBO en SID franquicias no incluye las siguientes consideraciones por funcionalidad:

### **Contabilidad y Finanzas:**

- Estados Financieros ajustados por inflación.
- El control automatizado de los Activos Fijos.

### **Ventas:**

- No se manejan guías de despacho.
- El Análisis de vencimiento o antigüedad de saldo sólo se muestra por socio de negocio.

### **Compras:**

- No maneja proveedores Alternativos
- Histórico de Compras por Artículo por proveedor

### **Premisas**

Se deberá validar el área de Infraestructura del cliente considerando los *Requerimientos de Equipos para la implementación del SIG empresarial* y adicionalmente el cumplimiento de los siguientes aspectos:

- Garantizar capacidad y rendimiento del servidor.
- Preparar estaciones de trabajo.
- Revisar y certificar la red de infraestructura interna.
- Establecer estrategia de comunicación remota.
- Evaluar ancho de banda requerido.

- Definir proyecto de protección - Firewall – Antivirus.
  - Revisar líneas (RED) de impresión y configuraciones de impresión
- 
- Entregar la información correspondiente a los datos maestros (clientes, proveedores, artículos, plan de cuentas) en tiempo y forma; esta información deberá ser revisada, depurada y corregida por el cliente antes de ser entregada.
  - Garantizar que la información correspondiente a los saldos iniciales debe estar completamente balanceada al momento de ser cargada.
  - Cumplimiento de todas las actividades acordadas en el plan detallado de trabajo.
  - El líder de proyecto deberá firmar los entregables de cada etapa antes de iniciar la etapa siguiente.

**Restricciones:**

Factores que el equipo del proyecto no tiene autoridad para cambiar y si no son planificados y escalados a tiempo, podrían impactar severamente el éxito del proyecto:

- Perisología de acceso a servidores.

**Riesgos:**

Factores que pueden tener un impacto negativo sobre el proyecto:

- Falta de disposición y compromiso del equipo de proyecto en el cumplimiento de las asignaciones.

- Retraso en la entrega de información.
- Infraestructura no acorde a los requerimientos necesarios para la implantación de SBO.

### 3.7 Presupuesto de la inversión

Para la realización solo se tomó el costo de la herramienta y la infraestructura requerida, ya que los gastos de consultoría y viáticos dependerán de la empresa elegida por SID franquicias para tales fines. Los valores están expresados en dólares americanos USD a una tasa actual del 39.6:

Presupuesto			
Art.	Descripción	Precio	Total
3	Servidor HP, 16 GB RAM 4 Proc Intel core duo	2,000.00	6,000.00
1	Software SBO	5,000.00	5,000.00
20	Licencias SBO	1,000.00	20,000.00
3	Windows Server 2007	1,500.00	4,500.00
1	Software IBOLT	800.00	800.00
10	Formatos de impresión	700.00	7,000.00
		Subtotal	43,300
		Retenciones 0%	-
		Total USD	43,300

Tabla 7: Presupuesto

### 3.8 Cronograma de actividades

En base a las 5 fases definidas, este es el calendario de eventos claves del proyecto:

	Año 2012																	
	Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre	
	Sem1	Sem2	Sem3	Sem4	Sem1	Sem2	Sem3	Sem4	Sem1	Sem2	Sem3	Sem4	Sem1	Sem2	Sem3	Sem4	Sem1	Sem2
Preparación (Fase 1)	■																	
Mapas de procesos (Fase 2)	■	■	■	■	■													
Realización (Fase 3)						■	■	■	■	■								
Preparación Final (Fase 4)											■	■	■	■				
Corrida en vivo (fase 5)																■	■	■
Cierre del proyecto																		■

**Tabla 8: Cronograma de Actividades**

### 3.9 Mapas de procesos de las áreas abarcadas

A continuación detallaremos los mapas de procesos propuestos para cada proceso abarcado:

#### 3.9.1. Compras

SAP Business One permitirá controlar completamente el proceso de compras, desde las negociaciones con proveedores, ordenes de compras, recepción de mercancía de los artículos, hasta el procesamiento de las facturas recibidas.

#### Compras nacionales

1. En Pizza Hut, el encargado de la tienda enviará las solicitudes de compras al departamento de compras de Pizza Hut, en las oficinas administrativas de SID Franquicias. Una vez realizada la escogencia del proveedor, procederán a registrar la orden de compra en el sistema, haciendo referencia al almacén correspondiente a la tienda a la que se le está haciendo la compra, ya que cada tienda tendrá configurado su respectivo almacén en SAP Business One.

2. La orden de compra no registra ninguna transacción contable, sin embargo, sí se podrán visualizar por diferentes vías las cantidades solicitadas para un determinado artículo, en la gestión de stocks en la columna <solicitado>.
3. Una vez registrada la orden de compra, se le enviará al proveedor vía fax, email o teléfono.
4. El proveedor despachará la mercancía directamente en la tienda que corresponda, por su parte, el responsable de la tienda hará el registro de la Entrada de Mercancía tomando como base la Orden de Compra que se encuentra registrada en el sistema, con esta acción se actualizan las cantidades y los costos de los artículos en el inventario y se registra la primera transacción contable del proceso de Compras.
5. En caso de existir diferencias entre la entrega física y la Orden de Compra, el usuario deberá indicar los valores correctos en el documento Entrada de Mercancía, a través del Terminal que se encontrará dispuesto en la tienda para este fin.
6. Finalmente, el departamento de Compras de Mercasid tendrá la responsabilidad de ajustar la factura final del proveedor, solicitando una Nota de Crédito o una Nota de Débito según sea el caso.
7. Las facturas de compra son enviadas a las oficinas de Mercasid, una vez recibida la factura, se procederá con su registro en el sistema siempre y cuando tenga una orden de compra asociada. El registro de la factura de compra, contabiliza en la cuenta asociada correspondiente al proveedor y cierra el documento de Entrada de Mercancía.
8. Adicionalmente al proceso de compras para artículos, existen las solicitudes de compras de Servicios para cada sucursal, las cuales son gestionadas por el Gerente de Mantenimiento.

9. Estos servicios son programados, sin embargo, si hubiese la necesidad de un servicio no programado, el encargado debe enviarse la solicitud vía correo electrónico y son autorizadas por el Gerente de Operaciones y en algunos casos por el Gerente de Finanzas.

10. Una vez aprobado el servicio, se registra la orden de compra al proveedor, quien deberá enviar su factura a las oficinas de Mercasid para la gestión final del pago.

### **Compras internacionales**

El proceso de compras internacionales puede ser atendido por el estándar de SBO, desde el registro de la orden de compra al proveedor extranjero, el seguimiento del embarque, el registro de la entrada de mercancía, la imputación de los costos, hasta el registro de los pasivos adquiridos tanto por la compra de la mercancía, como de los gastos asociados a la importación.

1. Se deberá Crear una orden de Compra al proveedor extranjero como lo haría para un proveedor local. Se deberá seleccionar la moneda con la que se desee crear el documento. Este documento no será opcional para las operaciones de Pizza Hut, y permite actualizar la cantidad de stock solicitado de los artículos encargados.

2. Se deberá crear una factura reserva de proveedor basada en la orden de compra. Se creará la factura como lo haría para un proveedor local, con toda la información al momento recibida.

3. Costos de Importación, se creará este documento en SAP basado en la Factura de Reserva, el documento de costos de importación se designa para actualizar el costo de los artículos y es necesario calcular la valoración de stock. La ganancia bruta o cualquier otro cálculo asociado al inventario.

4. Entrada de Mercancía, Se deberá de crear en SAP Business One un documento de entra de Mercancía igual que la Factura de proveedor del extranjero. Este documento registra el incremento del inventario actualizando el stock disponible, SAP Business One utiliza la entrada de mercancía como referencia base para del proceso de costos de importación, se deberá de especificar los precios y las cantidades de artículo correctamente.

**Parametrizaciones Generales:**

<b>COSTOS DE IMPORTACIÓN</b>		<input checked="" type="checkbox"/> <b>APLICA</b> <input type="checkbox"/> <b>NO APLICA</b>
<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>CUENTA DE IMPUTACIÓN (Código/Nombre)</b>
01	Flete Marítimo	XXXX Ordenes en Transito
02	Aranceles Aduanales	XXXX Ordenes en Transito
03	Agente Aduanal	XXXX Ordenes en Transito
04	Transporte Interno	XXXX Ordenes en Transito

**Tabla 9: Parametrizaciones generales Compras 1**

<b>TIPOS DE COMPRAS</b>	
Artículos	Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
Servicios	Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>

**Tabla 10: Parametrizaciones generales Compras 2**

## Diseño del proceso:

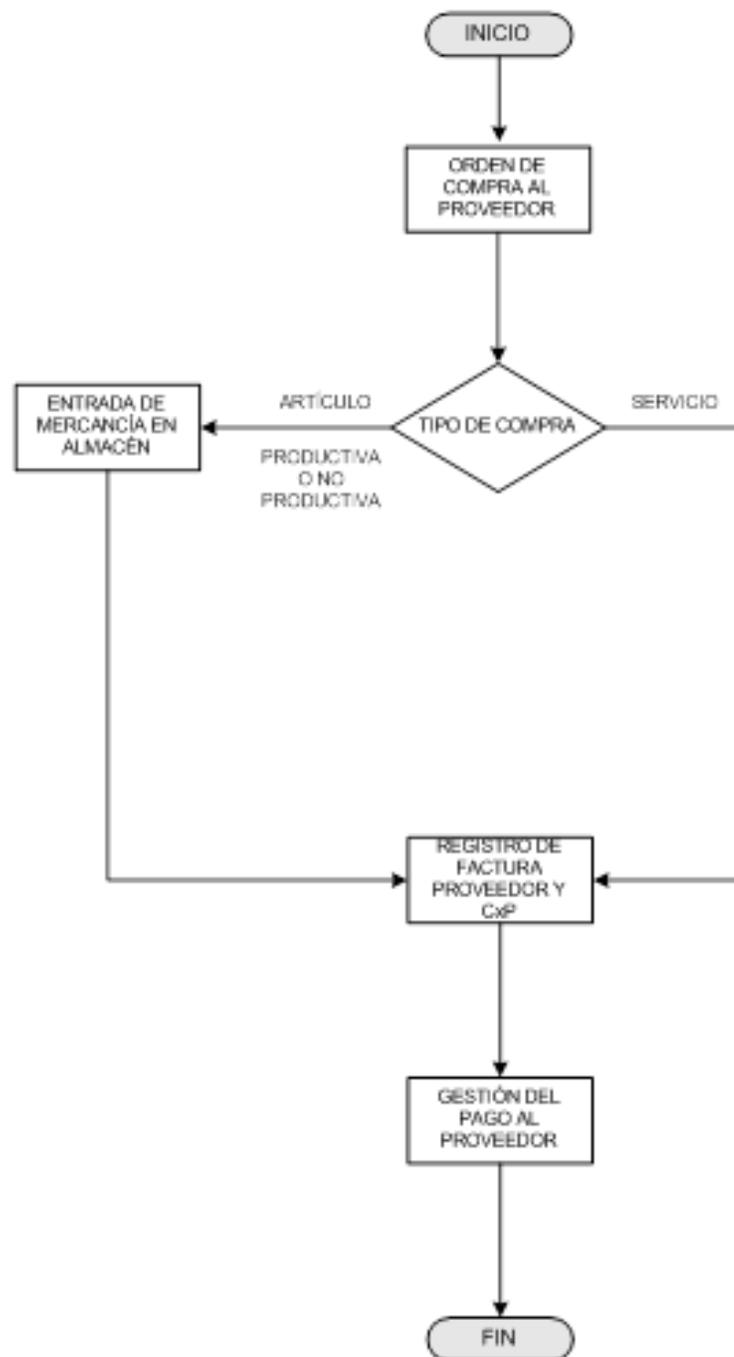


Ilustración 7: Proceso de Compra

Autoría propia

## Formatos de impresión

REPORTES		
Reportes estándar SBO / descripción	Estándar / Desarrollo	Requerimiento Legal
Análisis de compras	Estándar	NO
Lista de Partidas Abiertas	Estándar	NO
Antigüedad de saldos de proveedores	Estándar	NO
FORMATOS DE IMPRESIÓN		
Orden de Compra		
Cheque para el pago (1)		

Tabla 11: Formatos de impresión Compras

### 3.9.2 Finanzas y Gestión de Bancos

#### Ingresos

1. Los ingresos se registrarán en el Punto de Ventas del restaurante (POS), donde se acumulara la información en su Base de Datos.
2. Estos movimientos diarios serán enviados a SAP Business One a través de una Interface entre POS – iBOLT – SAP Business One.
3. Esta información de ventas llegará a SAP Business One Consolidada (para las ventas de contado) y por Tipo de Producto, y detalladas para las ventas a crédito.

#### Gastos

Registro de facturas proveedores

1. El área de Cuentas por pagar recibe las facturas de compra tanto de productos como de servicios de cada una de las tiendas.
2. El área de Cuentas por Pagar digitará las facturas de proveedores en SAP Business One de acuerdo al número de referencia de la Orden de Compra.

### **Gastos Controlables**

Se denominan “Gastos Controlables” a todos los gastos para los que el Gerente General puede hacer seguimiento del consumo, o que no están “directamente” relacionados con la operación. Entre los gastos controlables tenemos los siguientes:

- ENERGÍA ELÉCTRICA
- AGUA, BASURA Y LIMPIEZA LOCAL
- COMBUSTIBLE P/COCINA (GAS PROPANO)
- TELÉFONO, CABLES Y FAX
- BLANCOS, VAJILLAS Y UTENCILIOS
- MATERIALES Y QUÍMICOS DE LIMPIEZA
- UNIFORMES DEL PERSONAL
- MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DIVERSOS
- MANTENIMIENTO SISTEMAS PUNTOS DE VENTAS
- MANTENIMIENTO DE EDIFICIOS
- ALQUILERES DE EQUIPOS
- SERVICIOS DE VIGILANCIA
- MANTENIMIENTO MOTORES DELIVERY
- FALTANTES DE EFECTIVOS EN CAJAS
- GASTOS DE DIETA Y VIAJES
- ATENCIONES Y REPRESENTACIONES

- MANTENIMIENTO DE PLANTAS DE EMERGENCIAS
- OTROS GASTOS CONTROLABLES
- MANTENIMIENTO VEHÍCULOS DIVERSOS
- COMBUSTIBLE DE PLANTAS DE EMERGENCIAS
- MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE REFRIGERACIÓN
- MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE COCINA

## **Gestión Bancaria**

### **Pagos Recibos**

1. Se registrarán en esta opción todos los pagos provenientes de los clientes a crédito.
2. Los medios de pago podrán ser, Efectivo, Tarjeta de Crédito, Cheque y Transferencia Bancaria.
3. Con la opción de registro de Cheques de SAP Business One, se podrá registrar información de los cheques que la empresa recibió.
4. Los detalles de los cheques se grabarán en la ventana Medios de Pago durante la creación del documento recibido y se actualiza cuando se deposita el cheque.
5. El registro de los cheques reflejará el estatus actual de cada cheque recibido, lo que significa que será posible averiguar en todo momento cuándo y dónde se depositó.
6. Con la función de Gestión de Tarjetas de Crédito, se podrá almacenar información sobre todos los documentos de tarjeta registrados en la ventana Medios de Pago al crear un documento de cobro. Al depositarse un documento de tarjeta, se actualizará esa información.
7. La función de Tarjeta de crédito de SAP Business One reflejará el estatus de cada documento de tarjeta.

## **Pagos Efectuados**

1. Este procedimiento se utiliza para registrar cualquier pago que realice la empresa.
2. Los medios de pago podrán ser, Efectivo, Cheque, Transferencia Bancaria y Tarjeta de Crédito.
3. Si el medio de pago es un cheque, se creará el cheque correspondiente, que puede visualizarse e imprimirse desde la ventana de *Cheques para Pago*.
4. Si el pago efectuado se basa en una o más facturas específicas que se han pagado completamente, se aplicará el siguiente criterio:
  - Se reconciliarán automáticamente las operaciones de las facturas pagadas y la operación del pago efectuado
  - Los campos *Importe vencido* y *Pago/Abono* de las facturas pagadas se actualizan y el estatus de las facturas pasa a ser Cerrado.
  - Si el pago efectuado se ha efectuado para un proveedor de moneda extranjera, se creará una operación para diferencias de tipo de cambio.
5. La ventana de *Cheques para el pago*, se utilizará para definir detalles de los cheques que necesita pagar.
6. En algunos de los campos del cheque se visualizan valores propuestos, como son: Código y Nombre del Socio de Negocio, Monto a Pagar, Documentos a Pagar, entre otros.
7. Para cheques creados por esta opción (*Cheques para el pago*), se deberá especificar el código del Socio de Negocio y los valores de monto para el cheque.
8. Para los cheques creados a través de un documento de *Pago Efectuado*, el Código del Socio de Negocios, Descripción del Socio de Negocios/Cuenta de Mayor, no podrán modificarse.

## **Reconciliación Bancaria**

1. La función de SAP Business One para reconciliación bancaria permitirá realizar reconciliaciones para cuentas de mayor y socios de negocios, de manera manual, automática o semi-automática. Para poder realizar la reconciliación, el extracto bancario debe cargarse manualmente en el sistema.

2. También será posible imprimir las operaciones reconciliadas.

## **Activos Fijos**

Como necesidad principal Pizza Hut requiere controlar en el sistema, los activos fijos que posea, y los que vaya adquiriendo. Desean contar con la siguiente información:

- Precio de Compra
- Localización en cada Sucursal
- Cantidad por tipo de Activo
- Registros Contables
- Complements
- Como parte de las políticas de Pizza Hut, existen órdenes especiales las cuales se llamarán “COMPS” (Complements) y estarán divididas de la siguiente manera:
  - **Complemente Ejecutivo:** hace referencia a los consumos realizados por Ejecutivos del Grupo, donde ni él, ni sus acompañantes cancelan los consumos realizados en el restaurant. Este complement, debe ser aprobado por el Gerente de la Tienda y debe estar identificado en el POS como “Complement Ejecutivo”.
  - **Complement Cortesía:** aplica cuando el Gerente de la Tienda, autoriza al cajero no cobrar el consumo realizado por un cliente. Puede ser por ítem o por el total de la factura.

- **Complement Gerente:** Este Complement es un beneficio de los Gerentes del Restaurante y se le otorgará un descuento del 100% sobre el valor de su consumo en el Restaurante.
- Cada uno de estos complements, serán registrados en el POS como facturas de venta a un precio de un centavo. Por el contrario, en SAP Business One, estas órdenes especiales no serán registradas como facturas, sino como Salidas de Inventario, con lo que por un lado la transacción en el POS debe indicar el tipo de COMP, y por otro la interfaz debe discriminar las facturas que viajarán a SBO.

### **Fiscalización:**

Dentro del alcance de esta implantación, se cubrirá los requerimientos fiscales para el área de Compras, ya que las relacionadas con el área de Ventas, serán cubiertas por el PDV.

El alcance previsto para las compras, comprende lo siguiente:

- Reporte de NCF en compras – 606
- Reporte de retención de ITBIS
- Reporte de retención de ISR
- Manejo y generación automática de NCF para gastos menores.
- Manejo y generación automática de NCF para proveedores informales.

Con esta fiscalización el usuario tendrá la posibilidad de digitar manualmente y/o generar los NCF correspondientes a la gestión de las compras y como resultado de este *input* obtener los reportes fiscales de lugar.

**Parametrizaciones Generales:**

<b>General</b>	
Nombre de la Sociedad	<b>SID Franquicias</b>
Dirección	<b>Principal</b>
Calle / Apartado correo	<b>Máximo Gómez con Pedro Livio Cedeño</b>
Cuadra	<b>N/A</b>
Ciudad	<b>Santo Domingo</b>
Código postal	<b>N/A</b>
Municipio	<b>N/A</b>
Estado	<b>Santo Domingo</b>
País	<b>República Dominicana</b>
Dirección Internet	<a href="http://www.pizzahut.com.do">http://www.pizzahut.com.do</a>
Cabecera de impresión	<b>Pizza Hut</b>
Director General	
Teléfono 1 / Teléfono 2	<b>809-334-2631</b>
Fax	<b>809-620-9901</b>
Correo electrónico	<a href="mailto:info@pizzahut.com.do">info@pizzahut.com.do</a>
<b>Datos de Contabilidad</b>	
Dirección de hacienda	DGII
RNC	101555815
Contribuyente especial	Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>

**Tabla 12: Parametrizaciones generales Finanzas y Bancos**

## Diseño del proceso

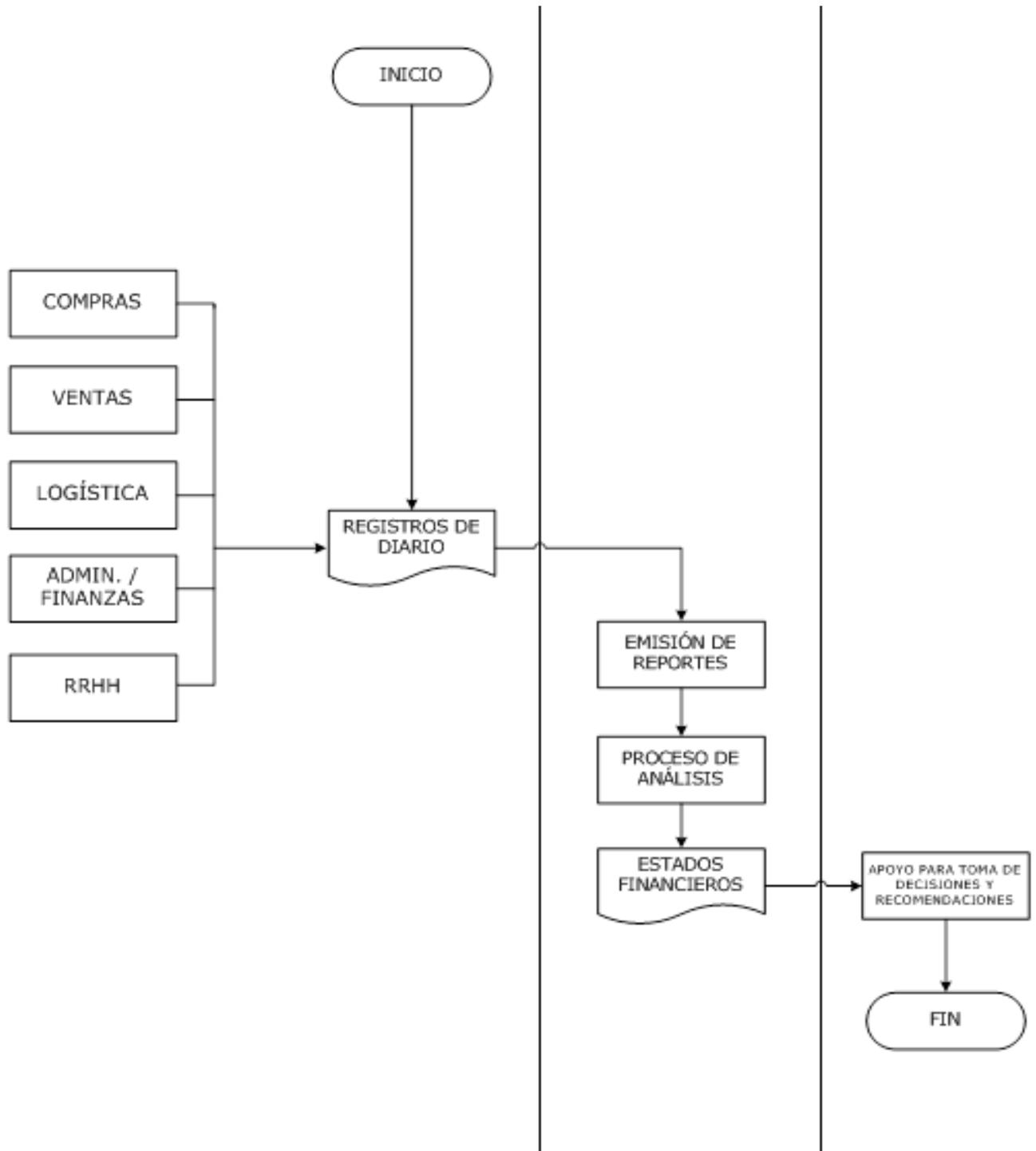


Ilustración 8: Proceso Finanzas y Bancos

Autoría propia

## Formatos de Impresión

<b>REPORTES</b>	
<b>Reportes estándar SBO / descripción</b>	<b>Requerimiento Legal</b>
Balance General	SI
Balance de Comprobación	SI
Estado de Ganancias y Pérdidas	SI
Estado de Ganancias y Pérdidas por Centro de Costo y/o Proyecto	NO
Flujo de caja	NO
Cuentas de Mayor y Socios de Negocio (clientes y/o proveedores)	NO
Libro Mayor (registros contables por cuentas o S/N)	NO
Informe diario de operaciones (por transacción en SBO)	NO
Informe de transacción por proyecto	NO
Diario de documentos	NO
<b>REPORTES FISCALIZACION</b>	<b>Requerimiento Legal</b>
Reporte de NCF en compras – 606	SI
Reporte de retención de ITBIS	SI
Reporte de retención de ISR	SI
<b>FORMATOS DE IMPRESIÓN</b>	
Cheques Banco Popular Dominicano	

Tabla 13: Formatos de impresión Finanzas y Bancos

### 3.9.3 Inventario

La gestión del inventario en MERCASID / Pizza Hut, se realizará bajo el sistema de Inventario Permanente o Continuo. Este sistema permite tener un control más eficaz sobre todos los artículos, ya que con el Inventario periódico solo se pueden hacer seguimientos y verificaciones al final de un periodo cuando se hacen los conteos físicos, lo cual permite o facilita posibles fraudes. El método de valoración del inventario a utilizar, será el Promedio Ponderado.

En SAP Business One, los artículos pueden ser categorizados, como artículos de Inventario, de Compra o de Venta. Para el modelo de negocio de Pizza Hut, tendremos los siguientes:

- **Productos Terminados para la venta**, como por ejemplo los Pizza, Ensaladas, Postres, entre otros o la combinación de ellos COMBOS. Estos serán artículos de Inventario y de Venta.
- **Productos Semi-terminados**; Serán aquellos que en el proceso de Producción dentro del comisariato como unidad de Costo, tendrán la función de ser parte de las recetas principales para la elaboración de los Productos Terminados. La definición de estos será artículos de Inventario y de Venta.
- **Materias Primas, Empaques y Suministros (Material de Oficina)**. Estos por el contrario serán artículos de Inventario y de Compra.
- **Producto Terminado Adquirido**, a diferencia del Producto Terminado anterior, éstos se refieren a productos que se compran listos para la venta, como por ejemplo algunos postres, cervezas (no pasan por proceso de elaboración). Estos son artículos de Inventario, de Compra y de Venta.

El catálogo de todos los artículos terminados necesarios para las operaciones de Pizza Hut, será suministrado por el cliente, y el mismo deberá existir tanto en SBO, como en el POS. Para el aprovisionamiento de las tiendas,

se estará utilizando la aplicación PDV con las modificaciones que se detallan en el mapa de procesos Interfaces, dichas modificaciones contendrán:

1. La aplicación PDV tendrá un opción de actualización de los ITEMS para su mantenimiento, para que el usuario baje la información en formato Excel y realice el mantenimiento correspondiente.
2. En la transacción de requisición de la aplicación PDV, el responsable del almacén, una vez que verifique los ITEMS a enviar a las tiendas confirmará su envío físico. La interface realizará la transferencia entre los almacenes en SAP Business One.
3. Una vez recibida en tienda (almacén en SAP), los Ítems enviados por concepto de Transferencia se indicará en la aplicación PDV las cantidades recibidas, en caso de haber diferencias entre lo enviado y recibido el responsable del almacén podrá indicar el motivo de la diferencia, avería, perdida, etc. Una vez confirmada la diferencia la interface generará la salida de la mercancía a la cuenta contable correspondiente.
4. En el caso de haber devoluciones en la tienda por error en el ITEM o por cantidades, las operaciones de inventario se realizaran directamente en SAP Business One por el encargado del Almacén.
5. En el caso de las entradas de mercancía sin Orden de Compras que generan las tiendas, la interface realizará la entrada de mercancía automáticamente en SAP Business One. Para este evento es muy importante que el almacén principal reciba la documentación de soporte para fines de auditoría.
6. Las entradas de mercancía con Orden de Compra se registran directamente en SAP Business One, esto evento lo realizará el encargado del almacén principal con la información que se le envíe de las tiendas vía FAX.

7. Todos los días a diferentes horas del día se enviará los inventarios teóricos en tienda según SAP Business One, para que la aplicación PDV las tiendas tengan disponible las informaciones.

Podrán realizar los Conteos de Inventario, a través del sistema, imprimiendo formatos para el conteo de la mercancía en cada uno de los almacenes y luego registrar los resultados del conteo físico en el sistema. De esta manera, podrán ajustar las posibles diferencias de manera rápida y eficiente.

La lista de precios que manejará Pizza Hut será una sola a nivel de ventas, y será el PDV el responsable de su mantenimiento. En SAP Business One no se almacenará ninguna lista de precio, la interfaz de factura tomará el precio de venta que indique el POS, y ese será el precio con el que se registrará la venta en el sistema.

El POS actual de Pizza Hut administrara de los precios, las ofertas, los descuentos y los precios especiales, quedan fuera del alcance de SAP Business One.

Habrà una transferencia de Inventario del Almacén principal al Almacén del Comisariato, una vez procesados los productos el Almacén del comisariato hará una transferencia al Almacén principal de productos terminados para ser enviados a las tiendas según requerimiento.

## Parametrizaciones Generales

ALMACENES	
Código (8 caracteres)	Nombre (100 caracteres)
01	UNICENTRO
02	NACO DELCO
03	BELLA VISTA
04	EL CONDE
05	PLAZA CENTRAL
06	PLAYA DORADA
07	ZONA ROSA
08	GAZCUE
09	CALLE DEL SOL
10	VENEZUELA
12	NUNEZ DE CACERES
13	CARREFOUR
14	MALL INTERNACIONAL
15	SOL PONIENTE
16	ACROPOLIS
17	SAN FRANCISCO
18	MEGACENTRO
19	INDEPENDENCIA
22	NACO RESTAURANTE
23	SAN ISIDRO
35	PLAY
98	COMISARIATO
100	ALMACEN PRINCIPAL

Tabla 14: Parametrizaciones generales Inventario

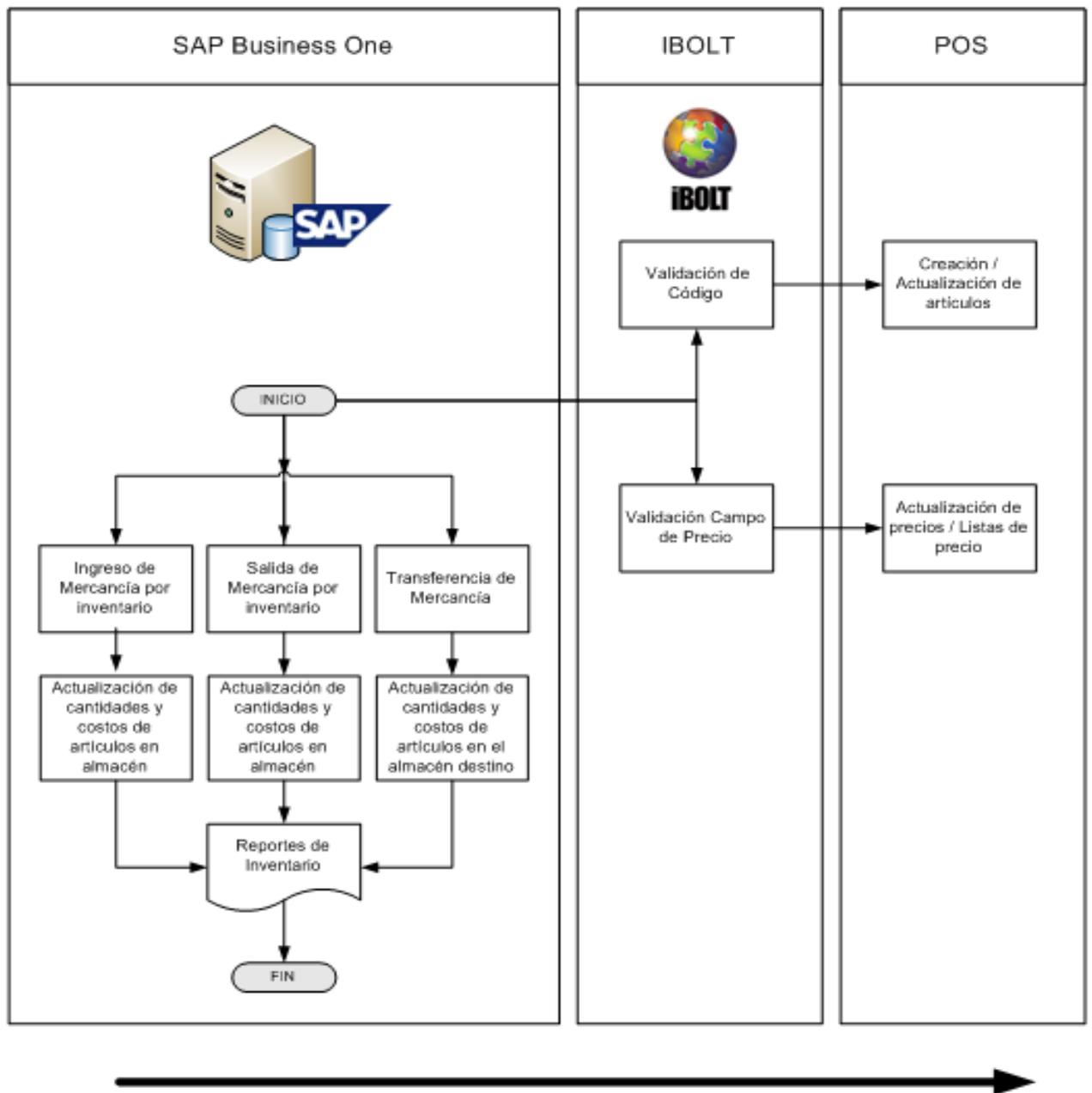
<b>UNIDAD DE MEDIDA LONGITUD Y ANCHO – DEFINICIONES</b>		
<b>Código</b>	<b>Nombre de la unidad</b>	<b>Longitud (mm)</b>
Mm	Milímetro	1
Cm	Centímetros	10
Dm	Decímetro	100
M	Metro	1000

**Tabla 15: Unidad de medidas propuestas, longitud y ancho**

<b>UNIDAD DE MEDIDA DE PESO – DEFINICIONES</b>		
<b>Código</b>	<b>Nombre de la unidad</b>	<b>Longitud (mg)</b>
Mg	Miligramo	1
Gr	Gramo	1000
Kg	Kilogramo	1000000
Oz	Onza	
Lb	Libra	
Tn	Tonelada	

**Tabla 16: Unidad de medidas propuestas, de peso**

## Diseño del proceso



**Ilustración 9: Proceso inventario**  
Autoría propia

## Formatos de impresión

<b>REPORTES</b>		
<b>Reportes estándar SBO / descripción</b>	<b>Estándar Desarrollo</b>	<b>/ Requerimiento Legal</b>
Lista de artículos	Estándar	NO
Informe de últimos precios	Estándar	NO
Artículos inactivos	Estándar	NO
Lista de registros contables de inventario	Estándar	NO
Status de stock	Estándar	NO
Informe de stock en almacén	Estándar	NO
Informe de auditoría de stocks	Estándar	NO
Informe de valoración de stocks	Estándar	NO
Informe de operaciones números de serie	Estándar	NO
Informe de operaciones números de lote	Estándar	NO
Libro de inventario	Estándar	NO

**Tabla 17: Formatos de impresión Inventario**

### **3.9.4 Producción**

En Pizza Hut el proceso de Producción se define como la combinación de ciertos ingredientes (ítems), que atendiendo a una receta (lista de materiales), conforman un producto terminado (Plato para la venta).

Dicho de otra manera, en la Lista de Materiales de un producto terminado, se especificarán los diferentes componentes que constituyen el producto y las cantidades correspondientes de componentes.

Así como en el POS, en SAP Business One, también estarán registrados tanto los ingredientes o componentes de la lista de materiales, como la lista de materiales en sí.

El proceso de creación de las recetas depende de varios departamentos y se rigen a los estándares de la franquicia. Una vez aprobada una receta, deberá crearse manualmente tanto en el POS como en SBO de manera manual.

Las ventas serán gestionadas primeramente en el POS de Pizza HUT, y al final del día a través de una interfaz de factura de venta y otra interfaz diseñada para convertir las facturas en entregas, se actualizarán las operaciones en SAP Business One.

Para el caso de los artículos pertenecientes al Grupo de Artículo: Productos terminados, el POS registrará en cada factura, el artículo completo (no sus ingredientes), mientras que en SBO se descargarán del inventario los ingredientes.

En SBO, se utilizará una lista de materiales denominada “modelo” cuyas características principales son las siguientes:

- La lista de materiales modelo son grupos de artículos individuales dentro de un set con un precio específico.
- Los componentes son artículos que se pueden vender individualmente.
- La lista de materiales modelo representan un producto acabado que se monta en la etapa de ventas.
- En la lista de materiales modelo, el producto acabado no se gestiona como un artículo de stock sino como un artículo de venta. Los componentes pueden ser artículos de venta y artículos en stock a la vez.

## **Comisariato**

Para el manejo del Comisariato en Pizza Hut, se necesitara manejar una lista de Materiales de Producción, que a diferencia que Las lista de Materiales Modelo que se utilizara para los productos que se venden en el POS, se necesitará una orden de producción para el cálculo de los costos de transformación.

En la definición de los ARTICULOS del Almacén de Comisariato se le agregará un dato para identificar que los productos se producirán en el sistema con una Orden de Fabricación.

### **1. Lista de Materiales (Producción)**

La lista de producción representa un producto acabado constituido por diferentes componentes de stock, en el proceso de producción puede convertir los componente (ingredientes) en el producto terminado. Los ingredientes de la lista de materiales de producción son artículos de inventario y tienen su propio precio.

## 2. Orden de Fabricación Estándar

Se deberá crear una Orden de Fabricación de este tipo basada en una lista de Materiales de Producción, se utilizará para crear una producción normal, se podrá modificar los ingredientes en la etapa de producción en caso de que se deba de sustituir un producto por otro. Cuando se abre una nueva orden de producción estándar, todos los ingredientes se rellenan automáticamente.

## 3. Artículos para Producción

En esta opción se deberá transferir los artículos a utilizar de acuerdo con la receta y sus cantidades contenida en la Orden de Producción.

## 4. Recibo de producción

Una vez terminado el proceso de producción se deberá reportar la cantidad producida para determinar los costos y cantidades reales al inventario de Producto Terminado.

## 5. Cierre de la Orden de Fabricación

Una vez verificada la producción y devuelto los componentes no necesitados será necesario cerrar la orden, en el caso de producirse una desviación, el sistema las contabiliza cuando se cierra la orden de fabricación.

### Parametrizaciones Generales

Clases de listas de materiales.	
Producción (Comisariato)	<input checked="" type="checkbox"/>
Modelo (POS)	<input checked="" type="checkbox"/>

Tabla 18: Parametrizaciones generales producción

## Formatos de impresión

REPORTES		
Reportes estándar SBO / descripción	Estándar Desarrollo	Requerimiento Legal
Informe lista de materiales	Estándar	NO
Lista de Partidas Abiertas	Estándar	NO

Tabla 19: Formatos de impresión producción

### 3.9.5 Socios de Negocios

El módulo Socios de negocios gestiona toda la información relevante para las relaciones con los clientes, proveedores y clientes potenciales, además de gestionar las reconciliaciones internas para los interlocutores comerciales.

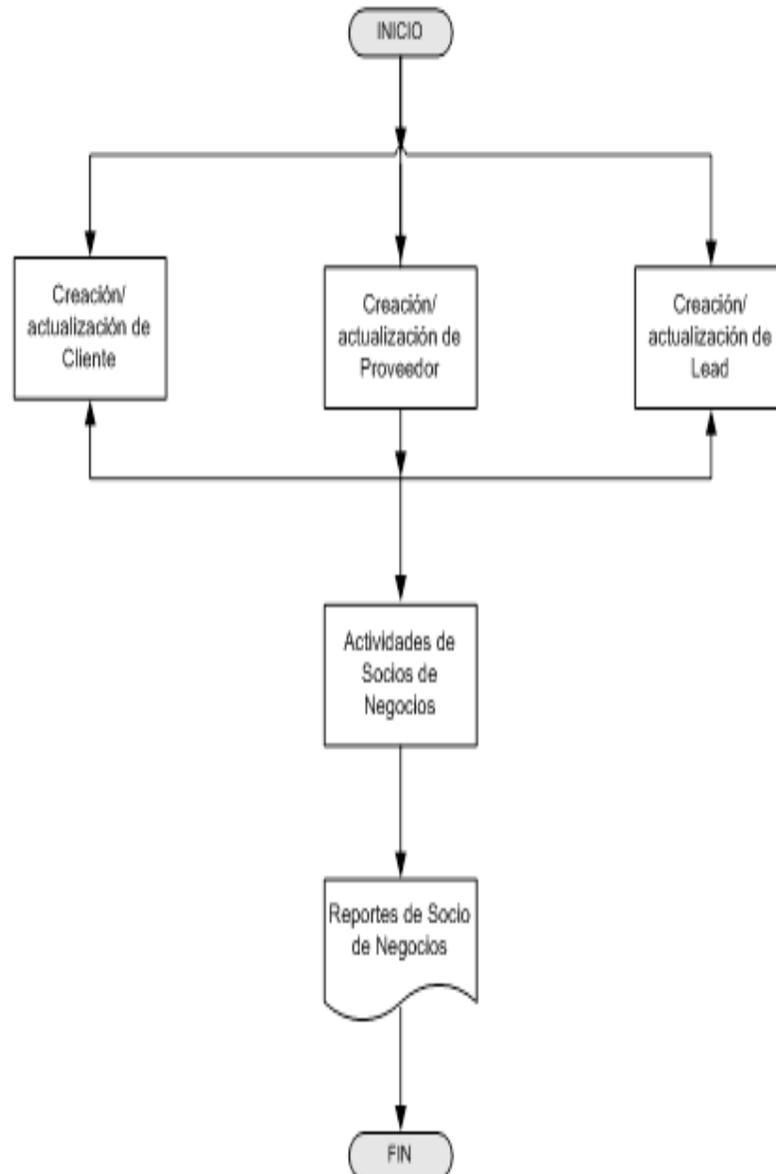
SAP Business One distingue entre los socios de negocio y las cuentas de mayor. Los socios de negocio (SN) son todos los clientes de la empresa, proveedores y clientes potenciales. Realiza la conexión entre los SN y las cuentas de mayor a través de cuentas asociadas definidas durante la inicialización del sistema, que pueden variar de un socio de negocio a otro. Todas las operaciones de compras y ventas se contabilizan en la cuenta asociada apropiada. De esta forma se accede al saldo global, de clientes y de proveedores de una cuenta de mayor. Además, se puede acceder al saldo de un cliente o proveedor específico.

En los Datos maestros de cada socio de negocios, puede registrar y actualizar información de los interlocutores comerciales, así como programar actividades con ellos.

La información que por lo general allí se registra incluye: detalles de la empresa junto con direcciones y números de teléfono, Personas de contacto del interlocutor comercial, incluidos números de teléfono y direcciones de correo electrónico, Detalles de logística, Información fiscal, Información de la cuenta o el saldo, Detalles de condiciones de pago, entre otros.

Estos datos maestros constituyen la base de todos los documentos de compra y venta, y de las actividades con interlocutores comerciales. También se pueden utilizar los datos para analizar las relaciones con los interlocutores comerciales en detalle.

### Diseño del proceso



**Ilustración 10: Proceso Socios Negocios**  
Autoría propia

## Formatos de impresión

REPORTES		
Reportes estándar SBO / descripción	Estándar / Desarrollo	Requerimiento Legal
Mis Actividades	Estándar	NO
Resumen de contactos	Estándar	NO
Clientes inactivos	Estándar	NO
Historial de Reclamaciones		

Tabla 20: Formatos de impresión Socios de Negocios

### Ventas

#### Proceso de Ventas PDV / SBO

1. Todas las transacciones de ventas se realizarán a través del POS, por tal motivo solo se recibirá en SAP Business One la información de Ventas Consolidadas (por artículo) para las transacciones de contado, y ventas detalladas, para las transacciones a crédito.
2. Estas facturas del POS tendrán un comprobante fiscal (NCF), y serán emitidas al cliente de acuerdo con su estatus fiscal:
  - Crédito Fiscal (Para empresas)
  - Consumidor Final (Para las personas Físicas)
  - Comprobante Gubernamental instituciones del gobierno)
  - Régimen especial (Diplomáticos, zonas francas y clientes exentos de ITBIS)
3. A efectos de SAP Business One se utilizará la Factura de Reserva, donde primero se contabiliza el Ingreso, y luego se contabiliza la Entrega de Mercancía en base a la factura.

4. No se tiene previsto la elaboración de Nota de Crédito en SAP Business One

5. Existirán órdenes especiales las cuales se llamarán “**COMPS**” (**Complements**) y estarán divididos de la siguiente manera.

- **COMPLEMENT EJECUTIVO:** hace referencia a los consumos realizados por Ejecutivos del Grupo, donde ni él, ni sus acompañantes cancelan los consumos realizados en el restaurant. Este complement, debe ser aprobado por el Gerente de la Tienda y debe estar identificado en el POS como “Complement Ejecutivo”.

A efectos del POS se registrará una factura de venta a un precio de un centavo (RD\$ 0.01) con su respectivo NCF para el diario de OFERTAS (REGALOS) y su registro contable para el cálculo del ITBIS sobre el Costo. A efectos de SBO, este complement se registrará como una salida de inventario, debitando la cuenta contable de gastos denominada GASTOS DE RELACIONES PÚBLICAS e indicando su correspondiente Centro de Costos. En Pizza Hut se utilizará este registro para la salida de inventario, lo realizará el encargado de la tienda.

- **COMPLEMENT CORTESÍA:** Se aplica cuando el Gerente de la Tienda, autoriza al cajero no cobrar el consumo realizado por un cliente. Puede ser por ítem o por el total de la factura. Se manejará del mismo modo que el COMPLEMENT EJECUTIVO, a un precio de un centavo (RD\$ 0.01) con su respectivo NCF para el diario de OFERTAS (REGALOS) y su registro contable para el cálculo del ITBIS sobre el Costo.

La cuenta contable de contrapartida para el inventario en el registro de la salida, se realizará en la cuenta de gastos denominada GASTOS DE CORTESIA indicando su Centro de Costos.

- **COMPLEMENT GERENTE:** Este Complement es un beneficio de los Gerentes del Restaurante y se le otorgará un descuento del 100% sobre el valor de su consumo en el Restaurante. De Igual manera este consumo será registrado en el POS a un valor de un centavo (RD\$ 0.01) con su respectivo NCF para el diario de OFERTAS (REGALOS) y su registro contable para el cálculo del ITBIS sobre el Costo. Esta factura igual que los dos complements anteriores, no será registrada en SBO como factura, sino como salida de mercancía, cargando la cuenta de gastos operacionales denominada DIETAS.

- **COMPLEMENT MERCADEO:** Se aplica cuando exista una relación de Intercambio Publicitario entre Pizza Hut y la empresa de Publicidad, Se aplicará el mismo criterio de los demás Complementets. Se manejará del mismo modo que el COMPLEMENT EJECUTIVO, a un precio de un centavo (RD\$ 0.01) con su respectivo NCF para el diario de OFERTAS (REGALOS) y su registro contable para el cálculo del ITBIS sobre el Costo. La cuenta contable de contrapartida para el inventario en el registro de la salida, se realizará en la cuenta de gastos denominada Gastos de PUBLICIDAD INSTITUCIONAL indicando su Centro de Costos.

En vista de que los Cuatro tipos de transacciones descritos anteriormente (Complement Ejecutivo, Cortesía, Gerente y Mercadeo) sólo deberán registrarse en el POS como factura, la interfaz de factura deberá discriminar el tipo de transacción, de modo de garantizar que los mismos no sean registrados en SBO, como factura.

## Diseño del proceso

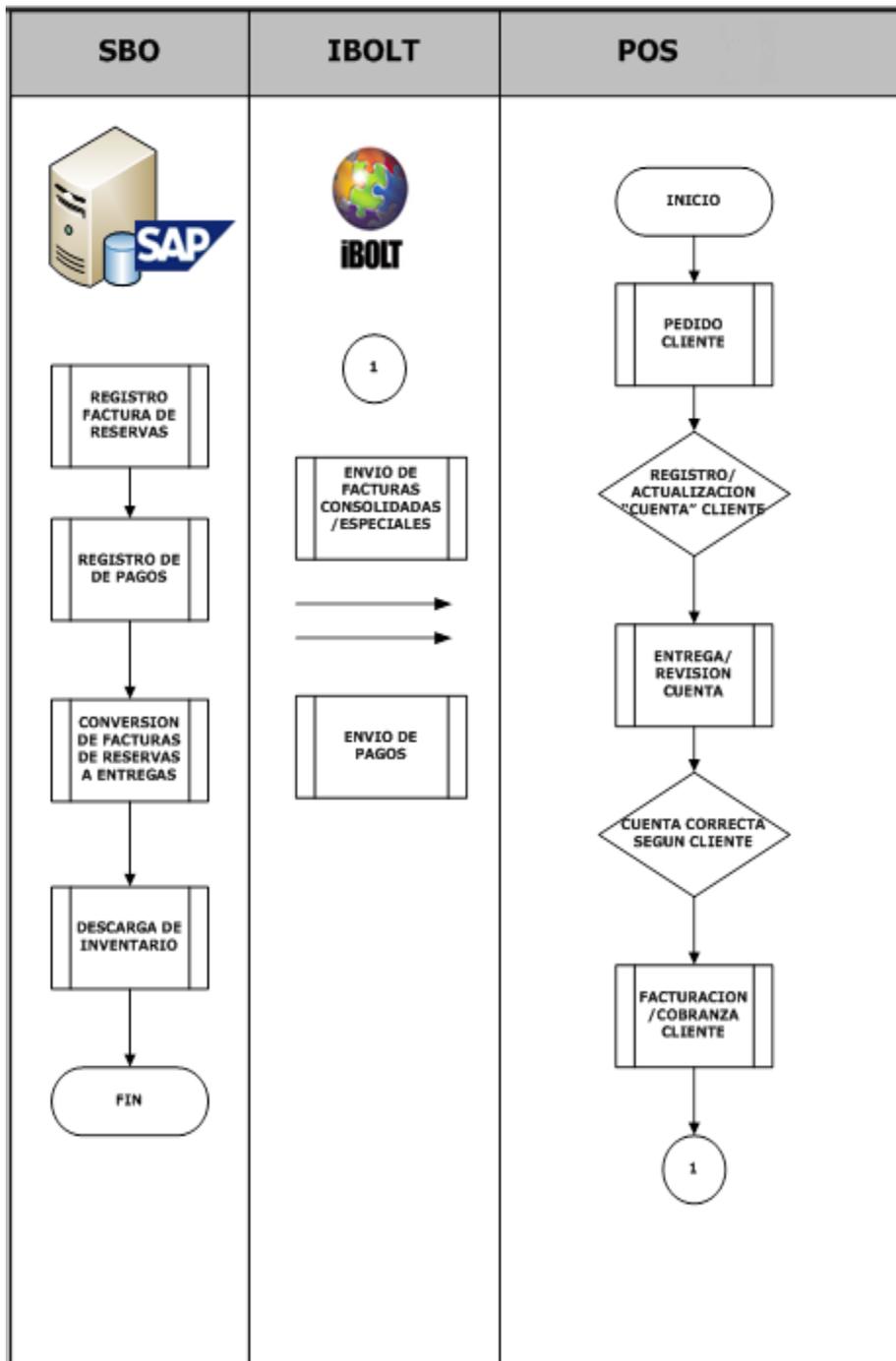


Ilustración 11: Proceso de Ventas

Autoría propia

## Formatos de impresión

REPORTES		
Reportes estándar SBO / descripción	Estándar Desarrollo	/ Requerimiento Legal
Análisis de ventas	Estándar	NO
Lista de Partidas Abiertas	Estándar	NO
Antigüedad de saldos de clientes	Estándar	NO

Tabla 21: Formatos de impresión Ventas

### 3.9.6 Integración/Interfaces

Para integrar los sistemas contaremos las siguientes interfaces:

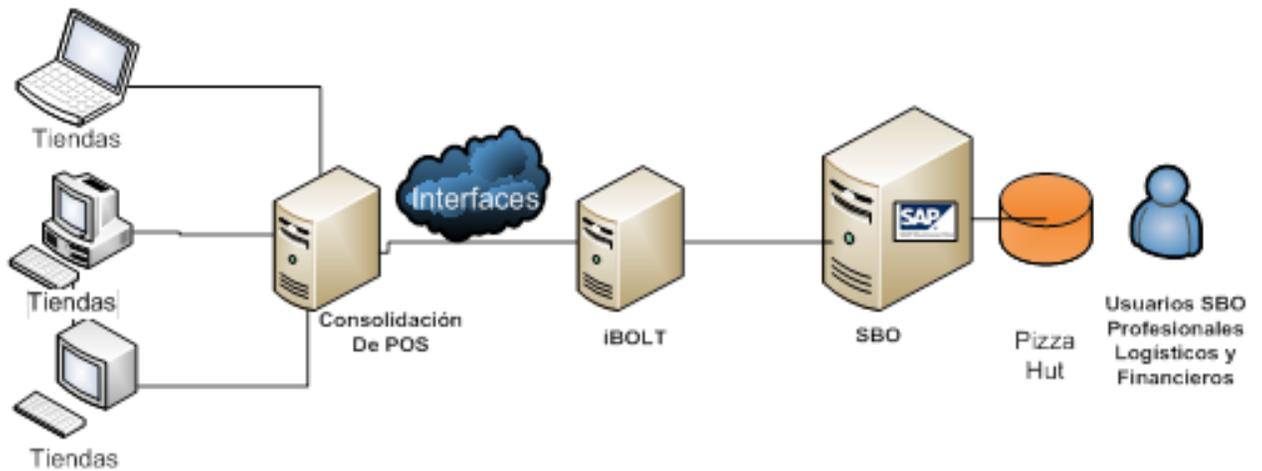
INTERFACES		
Nombre	Acción	Dirección
<b>Ventas</b>		
1	Facturas de Venta. Tipo Reserva <input checked="" type="checkbox"/> Add <input type="checkbox"/> Update <input type="checkbox"/> Delete <input type="checkbox"/> Cancel	Import Pos → SB1
2 / 3	Entrega / COMPS <input checked="" type="checkbox"/> Add <input type="checkbox"/> Update <input type="checkbox"/> Delete <input type="checkbox"/> Cancel	Interno / Import SB1 / Pos → SB1
<b>Bancos</b>		
4	Pagos Recibidos <input checked="" type="checkbox"/> Add <input type="checkbox"/> Update <input type="checkbox"/> Delete <input type="checkbox"/> Cancel	Import Pos → SB1
<b>Inventario</b>		
5	Salidas de Inventario ** Gestión desechos, otros <input checked="" type="checkbox"/> Add <input type="checkbox"/> Update <input type="checkbox"/> Delete <input type="checkbox"/> Cancel	Import Pos → SB1
6	Entradas de Mercancía	Import Pos → SB1

	<input checked="" type="checkbox"/> Add <input type="checkbox"/> Update <input type="checkbox"/> Delete <input type="checkbox"/> Cancel		
7	<i>Transferencia de Mercancía **Salida de inventario</i>	<i>Import</i>	Pos → SB1
	<input checked="" type="checkbox"/> Add <input type="checkbox"/> Update <input type="checkbox"/> Delete <input type="checkbox"/> Cancel		
8	<i>Conteo de Inventario en Tienda</i>	<i>Export</i>	SB1 → Pos
	<input checked="" type="checkbox"/> Add <input type="checkbox"/> Update <input type="checkbox"/> Delete <input type="checkbox"/> Cancel		

**Tabla 22: Definición de interfaces/desarrollos**

Se ha dispuesto una arquitectura en donde cada tienda accesa el sistema PDV con el que se opera en la actualidad, tomando en cuenta que este tiene una administración de bases de datos centralizada en las oficinas de Narex S.A, este se interconectara con el sistema SAP Business One a través del intermediario iBolt en conjunto con un diseño de una serie de interfaces.

### Diseño del proceso



**Ilustración 12: Proceso de Interfaces:**  
Autoría propia

## **Factura de Venta**

### ***Ventas de Contado***

Todas las ventas que realizarán los restaurantes serán elaboradas en el POS Web. Dichas ventas serán enviadas a SAP Business One de forma Consolidada (por grupo de artículos), todos los días después del cierre de operaciones.

SAP Business One utilizará la Factura de Reserva, donde se contabilizará el Ingreso, y luego se contabiliza la Entrega de Mercancía en base a la factura. Se necesita este procedimiento ya que PDV no realiza ninguna gestión de inventario en este nuevo proceso, y pudiera ocurrir que se quisiera registrar una venta y que en SBO no existiera suficiente inventario en el almacén correspondiente, así se cargaría la factura a través de la Interfaz. Para asegurar una adecuada facturación, sin saltos ni inconsistencias este procedimiento es el más adecuado.

Una vez que estén registradas en SBO las facturas de reserva, se procederá a través de esta interfaz “Convertir” estas facturas en entregas, con esto MERCASID pudiese realizar los ajustes de inventario necesarios para que las entregas se realicen de forma adecuada, y de este modo la facturación no se afecte.

Es en el momento en que se conviertan las facturas de reserva a entregas, cuando se actualizarán los niveles de stock en los inventarios, según las ventas realizadas.

En el caso de que durante el día se pudieran cambiar los precios de venta del menú, ya sea por una promoción o autorización del Gerente, el precio de venta que se registre en la factura del POS será el mismo precio que tomará la interface para llevarlo a SAP Business One en el campo de precio.

## **Ventas a Crédito**

Estas ventas se realizarán en el PDV, donde estarán creados los clientes con esta condición. Estos clientes serán registrados también en la opción de Socios de Negocios de SAP Business One, donde se detallarán los datos generales más relevantes como son; Código de Cliente, Descripción de Cliente, Registro Nacional de Contribuyentes (RNC), Persona de Contacto, Teléfonos, Condiciones de Pago y Medios de Pago.

Estas ventas llevarán a SAP Business One el detalle de la factura, Código del Cliente, Nombre del Cliente, el NCF (Número de Comprobante Fiscal), Condición de Pago, Códigos de Artículos, Descripción de Artículos, precio de venta, descuentos e impuestos.

## **Entregas**

Toda Factura de Reserva que haya subido al sistema debe ser reflejada a qué nivel de descarga de inventario, dicha interfaz se ejecutará a final del día para reflejar los niveles de inventario reales en base a las descargas por concepto de Ventas. A final del día el POS estará enviando los archivos xml o la data correspondientes a Entregas por concepto de Cortesía, estas entregas afectarán contablemente y únicamente al costo del producto por lo que se utilizan estas entregas de monto 0 para reflejar el gasto.

## **Pagos**

Todos los documentos de pago que se realizarán en el POS Web, serán enviados todos los días después del cierre de operaciones del restaurante. Estos documentos de pago corresponderán a cada documento de venta. Los documentos de pago permitidos serán, Pagos en Efectivo y Pagos con Tarjeta de Crédito.

La interface deberá traer del documento de pago de POS los siguientes Campos:

### **Pago en Efectivo**

- Fecha del documento
- Tipo de Documento
- Total Efectivo
- ID Factura
- Moneda del Documento
- Pago Aplicado

### **Pago Tarjeta de Crédito**

- Fecha del documento
- Tipo de Documento
- Total Pago
- ID Factura
- Moneda del Documento
- Pago Aplicado
- Número de Confirmación
- Tipo de Tarjeta de Crédito

### **Salidas**

Esta interface servirá para descargar del inventario los productos que el cliente rechazo por algún concepto como:

- Insatisfecho por el producto
- No es lo que ordenó

La autorización de este COMP (Complement), será validado por el Gerente del Restaurante, y se le notificará al personal de POS que no lo incluya en la facturación.

### 3.10. Plan de capacitación para los usuarios

Con el fin de entrenar tanto a los usuarios finales como al área de IT, se proponen el siguiente plan de entrenamiento a fin de que sean cubierta todas las dudas sobre el proyecto de implantación de SBO en SID franquicias:

Plan de Capacitación			
Taller	Contenidos	Participantes	Duración (Horas)
Conocimientos Generales	Informaciones Generales sobre las herramientas	Todo el equipo	3
Modulo Compras	Detallar el módulo de compras	Compras/ Auditores/ IT	12
Modulo Ventas	Detallar el módulo de Ventas	Mercadeo/ Auditores/ operaciones/ IT	14
Modulo Inventario	Detallar el módulo de inventario	Logística/ auditores/ IT	10
Modulo Bancos	Detallar el módulo de Bancos	Finanzas/Auditoria/IT	8
Modulo Finanzas	Detallar el modulo financiero	Finanzas/Auditoria/IT	20
Activos Fijos	Detallar el módulo de Activos Fijos	Finanzas/Auditoria/IT	6
Fiscalización	Mostrar todo lo concerniente a la fiscalización	Finanzas/Auditoria/IT	4
Producción	Mostrar el manejo de la producción en SBO	Logística/ auditores/ IT	10
Socios de Negocios	Entrenar sobre los socios de negocios	Finanzas/Auditoria/IT	15
IBOLT	Mostrar configuración y mantenimiento de la herramientas	IT	20
Aspectos Técnicos SBO	Entrenar sobre el mantenimiento técnico de BD y sistema SBO	IT	25
Configuración Interfaces	Detallar la configuración de las interfaces desarrolladas	IT	20
Aspectos Técnicos Generales y documentación	Explicar la documentación y aspectos generales sobre el proyecto	IT	12

Tabla 23: Plan de capacitación

## CONCLUSION

En este trabajo abarca las diferentes vertientes de un plan de implementación de un sistema integrado de gestión (SIG) empresarial, exponiendo las razones y las ventajas del mismo. Se espera que con la elaboración de este proyecto estén cubiertos todos los aspectos a tomar en cuenta para una implementación de este tipo. Es importante enfatizar la necesidad de tener un SIG empresarial, recordando sus beneficios de ahorro de tiempo, automatización de procesos, implementación de las mejores prácticas y la oportunidad de tener a tiempo informaciones relevantes para la toma de decisiones. Se espera que este trabajo a partir de las investigaciones realizadas, el levantamiento hecho, la propuesta presentada y los mapas de procesos planteados pueda servir como marco de referencia a las personas interesadas a decidir la implementación de un SIG empresarial en SID franquicias, que ayude a la gerencia a disminuir las tareas manuales y que esta se enfoque en aumentar la productividad y rentabilidad de la empresa.

## BIBLIOGRAFÍA

Alter, S. (2005). *The Work System Method: Connecting People, Processes, and IT for Business Results*. CA: System Press,.

Angell, I., & Smithson, S. (1991). *Information Systems Management: Opportunities and Risks*.

Bunge, M. (1999). Diccionario de filosofía. In M. Bunge, *Diccionario de filosofía* (p. 196). Mexico: Siglo XXI.

Ciborra. (2002). *Labyrinths of Information*. Oxford: Oxford University Press.

ERP. (n.d.). *ERP.com*. Retrieved from ERP.com: [ww.erp.com](http://www.erp.com)

garreta, J. s., & manero, O. c. (n.d.). *Ingeniería de proyectos informáticos: actividades y procedimientos*. Universitat Jaume I.

Gomez, A. G., & Martinez, N. d. (n.d.). *Los sistemas de información en la empresa*. Universidad de Oviedo.

Herederó, C. d. (n.d.). *Dirección y gestión de los sistemas de información en la empresa, una visión integrada*. Universidad Rey Juan Carlos.

Herederó, C. d. (n.d.). *Organización y transformación de los sistemas de información en la empresa*. Universidad Rey Juan Carlos.

Hut, P. (n.d.). *Pizza Hut*. Retrieved from Pizza Hut: [www.PizzaHut.com.do](http://www.PizzaHut.com.do)

Kroenke, D. M. (2008). *Experiencing MIS*. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.

Laudon, J., & Laudon, K. (2006). *Sistemas de información gerencial-Administración de la empresa digital*. Pearson Educación.

Magicsour. (n.d.). <http://www.magicsur.com>. Retrieved from <http://www.magicsur.com>: <http://www.magicsur.com.uy/productos-integ-negocios.htm>

Mercasid. (n.d.). *Mercasid S.A*. Retrieved from Mercasid S.A.: [www.mercasid.com.do](http://www.mercasid.com.do)

Microsoft. (n.d.). *Dynamics*. Retrieved from Microsoft: <http://www.microsoft.com/dynamics>

O'Brien, J. A. (2003). *Introduction to information systems: essentials for the e-business enterprise*. Boston, MA: McGraw-Hill.

Oracle. (n.d.). Retrieved from [www.oracle.com](http://www.oracle.com)

P., B.-D. (2009). *Business Information Systems*. Basingstoke: Palgrave.

SAP. (n.d.). Retrieved from [www.sap.com](http://www.sap.com)

SAP. (n.d.). *SAP*. Retrieved from SAP:  
[http://www.sap.com/spain/sme/solutions/pdf/Folleto\\_Soluciones.pdf](http://www.sap.com/spain/sme/solutions/pdf/Folleto_Soluciones.pdf)

SAP. (n.d.). *SAP.com/spain*. Retrieved from SAP.com/spain:  
[http://www.sap.com/spain/sme/solutions/pdf/Folleto\\_Soluciones.pdf](http://www.sap.com/spain/sme/solutions/pdf/Folleto_Soluciones.pdf)

## GLOSARIO

**Hardware:** Corresponde a todas las partes tangibles de un sistema informático; sus componentes son: eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos. Son cables, gabinetes o cajas, periféricos de todo tipo y cualquier otro elemento físico involucrado.

**Software:** Es el equipamiento lógico o soporte lógico de un sistema informático, comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas.

**Firmware:** Es un bloque de instrucciones de máquina para propósitos específicos, grabado en una memoria de tipo de solo lectura, que establece la lógica de más bajo nivel que controla los circuitos electrónicos de un dispositivo de cualquier tipo. Está fuertemente integrado con la electrónica del dispositivo siendo el software que tiene directa interacción con el hardware: es el encargado de controlarlo para ejecutar correctamente las instrucciones externas.

**BackOffice:** es la parte de las empresas donde se realizan las tareas destinadas a gestionar la propia empresa y con las cuales el cliente no necesita contacto directo. Por ejemplo: el departamento de informática y comunicaciones que hace que funcionen los ordenadores, redes y teléfonos, el departamento de recursos humanos, el de contabilidad, etc.

**Reingeniería de procesos:** La concepción fundamental y el rediseño radical de los procesos de negocios para lograr mejoras dramáticas en medidas de desempeño tales como en costos, calidad, servicio y rapidez.

**Visual Basic.NET:** Es un lenguaje de programación orientado a objetos que se puede considerar una evolución de Visual Basic implementada sobre el framework .NET

**SQL:** El lenguaje de consulta estructurado o SQL (por sus siglas en inglés structured query language) es un lenguaje declarativo de acceso a bases de datos relacionales que permite especificar diversos tipos de operaciones en estas.

**Outsourcing:** La subcontratación o tercerización (del inglés outsourcing) es el proceso económico en el cual una empresa mueve o destina los recursos orientados a cumplir ciertas tareas hacia una empresa externa por medio de un contrato. Esto se da especialmente en el caso de la subcontratación de empresas especializadas.

**Visual FoxPro:** es un lenguaje de programación procedural, orientado a objetos que posee un Sistema Gestor de Bases de datos o Database Management System (DBMS) y Sistema administrador de bases de datos relacionales, producido por Microsoft.

**DBF:** Fue el primer Sistema de gestión de base de datos usado ampliamente para microcomputadoras, publicado por Ashton-Tate para CP/M, y más tarde para Apple II, Apple Macintosh, UNIX, VMS, e IBM PC bajo DOS donde con su legendaria versión III Plus se convirtió en uno de los títulos de software más vendidos durante un buen número de años.

**JAVA:** es un lenguaje de programación de alto nivel orientado a objetos, desarrollado por James Gosling en 1995. El lenguaje en sí mismo toma mucha de su sintaxis de C, Cobol y Visual Basic, pero tiene un modelo de objetos más simple y elimina herramientas de bajo nivel, que suelen inducir a muchos errores, como la manipulación directa de punteros o memoria.

**XML:** Siglas en inglés de *eXtensible Markup Language* ('lenguaje de marcas extensible'), es un lenguaje de marcas desarrollado por el World Wide Web Consortium (W3C). Deriva del lenguaje SGML y permite definir la gramática de lenguajes específicos (de la misma manera que HTML es a su vez un lenguaje definido por SGML) para estructurar documentos grandes.

A diferencia de otros lenguajes XML da soporte a bases de datos, siendo útil cuando varias aplicaciones se deben comunicar entre sí o integrar información.

**PDF:** (sigla del inglés portable document format, formato de documento portátil) es un formato de almacenamiento de documentos, de. Este formato es de tipo compuesto (imagen vectorial, mapa de bits y texto). Fue inicialmente desarrollado por la empresa Adobe Systems, oficialmente lanzado como un estándar abierto el 1 de julio de 2008 y publicado por la Organización Internacional de Estandarización como ISO 32000-1.

**Crystal Reports:** Es una aplicación de inteligencia empresarial utilizada para diseñar y generar informes desde una amplia gama de fuentes de datos (bases de datos).

**CRM:** Sistemas informáticos de apoyo a la gestión de las relaciones con los clientes, a la venta y al marketing. Con este significado CRM se refiere al sistema que administra un data warehouse (almacén de datos) con la información de la gestión de ventas y de los clientes de la empresa.

**MRP:** es un Sistema de Planificación y Administración, usualmente asociada con un software basado en la planeación de la producción y el sistema de control de inventarios usado para los procesos de manufactura gerencial.

**Firewall:** es una parte de un sistema o una red que está diseñada para bloquear el acceso no autorizado, permitiendo al mismo tiempo comunicaciones autorizadas. Se trata de un dispositivo o conjunto de dispositivos configurados para permitir, limitar, cifrar, descifrar, el tráfico entre los diferentes ámbitos sobre la base de un conjunto de normas y otros criterios

**POS:** El espacio físico donde se ofrecen bienes económicos (servicios o mercancías) para su venta al público.

# **ANEXOS**

# **PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN**

**UNIVERSIDAD APEC**



**ESCUELA DE GRADUADOS**

**Propuesta de Implementación de un sistema integrado de gestión  
empresarial en SID Franquicias**

**Sustentante:**

**Hansel Orlando Torres Lantigua 2002-0408**

Anteproyecto de la monografía para optar por el título de:  
**MAESTRIA EN GERENCIA Y PRODUCTIVIDAD**

**Asesor(a):**

**SENCION RAQUEL ZOROB AVILA**

**DISTRITO NACIONAL, REPUBLICA DOMINICANA.  
Agosto, 2012**

## INDICE

- 1.0 SELECCIÓN Y DEFINICIÓN DEL TEMA
  
- 2.0 PLANTEAMIENTO Y SISTEMATIZACION DEL PROBLEMA
  - 2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA
  - 2.2 SISTEMATIZACION DEL PROBLEMA
  
- 3.0 OBJETIVOS DEL PROYECTO
  - 3.1 OBJETIVO GENERAL
  - 3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS
  
- 4.0 JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION
  - 4.1 JUSTIFICACION TEORICA
  - 4.2 JUSTIFICACION METODOLOGICA
  - 4.3 JUSTIFICA PRACTICA
  
- 5.0 MARCO DE REFERENCIA
  - 5.1 MARCO TEORICO
  - 5.2 MARCO CONCEPTUAL
  - 5.3 MARCO ESPACIAL
  - 5.4 MARCO TEMPORAL
  
- 6.0 ASPECTOS METODOLOGICOS
  - 6.1 ESTUDIOS
  - 6.2 METODOS
  
- 7.0 TABLA DE CONTENIDO
  
- 8.0 BIOGRAFIA PRELIMINAR
  
- 9.0 CRONOGRAMA DE ACCTIVIDADES

## **1.0 SELECCIÓN DEL TÍTULO Y DEFINICIÓN DEL TEMA**

### **Título: “Propuesta de Implementación de un sistema integrado de gestión empresarial SID Franquicias”**

Lograr un crecimiento rentable y sostenible supone una aspiración y un reto para cualquier empresa. Dentro de estas economías de velocidad en la que nos desenvolvemos las instituciones suelen adoptar distintas estrategias como ventaja diferenciadora, lo cual debe redundar siempre en un incremento de la rentabilidad empresarial.

Para afrontar de forma adecuada estas estrategias las empresas deben concentrar cada vez más sus recursos en las áreas de mayor impacto aprovechando al máximo sus fortalezas y potenciando el uso “inteligente” de la información.

La gestión de costes, la protección de los márgenes, el control del flujo de caja y capital así como la adquisición y retención de los mejores clientes son elementos esenciales para que una empresa pueda sobrevivir prosperar en los distintos ciclos económicos.

La tecnología es una herramienta eficaz y vital para la mejora de resultados y la optimización del uso de los activos, es por eso que contar con un sistema integrado de gestión empresarial ofrece la oportunidad de automatizar los procesos, reducir las tareas manuales, integrar los datos y proveer un rápido acceso a la información, lo que da como resultado un crecimiento considerable en la productividad.

## **2.0 PLANTEAMIENTO Y SISTEMATIZACION DEL PROBLEMA**

### **2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Las franquicias regularmente concentran sus mayores esfuerzos en modernizar y ser efectivo en cada una de sus tiendas, sin embargo no siempre emplean el mismo empeño en tener un orden en depurar los procesos de su matriz. Esta situación se agrava más cuando el número de sucursales va aumentando y se nota que el negocio crece más rápido de lo que se puede gestionar.

SID franquicias es una división del Grupo SID, que se dedica a la representación local de la franquicia Pizza Hut. Esta cuenta con 25 sucursales a nivel nacional y basa sus operaciones en un punto de venta y un módulo contable desarrollado a la medida. Las demás operaciones como gestión de clientes corporativos, control de materiales e inventario y el manejo de los suplidores están soportadas por el paquete de software de escritorio Microsoft Office, específicamente en los programas Word y Excel, lo cual dificulta todas las tareas, incluyendo las de respaldo de la data y la fiabilidad de la información.

Estos procesos prácticamente manuales dificultan una gestión eficiente y enfocada a resultados, pues se invierte la mayor parte del tiempo en tareas operativas y en solucionar los problemas del día a día, impidiendo concentrar los esfuerzos en acciones que realmente tengan un impacto positivo en la productividad de la empresa.

Desde que SID franquicias adquirió las operaciones locales de las tiendas de Pizza Hut, se ha interesado en aplicar los procesos administrativos que esta tiene como corporación pero adaptado al tipo de negocio y la estructura organizacional de SID Franquicia: un PYME de restaurantes.

La implementación de un sistema integrado de gestión (SIG) empresarial es un paso de importante envergadura para una organización ya que se revisan todos los procesos con el fin de optimizarlos y automatizarlos, se cambian los

paradigmas y se concientiza de que este software es una herramienta de gestión esencial para ayudar a la organización a recortar costes, mejorar el rendimiento y facilitar el aumento de ingresos, especialmente en épocas de incertidumbre.

Por estas razones realizaremos una propuesta de un SIG empresarial que reduzca las tareas operativas, conecte las diferentes áreas y permita a los ejecutivos dedicar su tiempo a mejorar las condiciones del negocio; aportando información adecuada y oportuna, para de esta forma se pueda desarrollar una ventaja competitiva sostenible.

## **2.2 SISTEMATIZACION DEL PROBLEMA**

¿Cuál es la situación actual de SID franquicias a nivel de infraestructura y de procesos de negocios?

¿Cuál es la herramienta tecnológica más adecuada para SID franquicias y porque?

¿Cuál es el plan de trabajo del proyecto?

¿Cuál será el presupuesto y los equipos necesarios para la implementación?

¿Cuáles serán los mapas de los procesos automatizados?

¿Cómo se puede capacitar en la herramienta?

### **3.0 OBJETIVOS DEL PROYECTO**

#### **3.1 OBJETIVO GENERAL**

La implementación de un SIG empresarial que provea a la organización de procesos automatizados, conecte a las diferentes áreas en un núcleo centralizado de información con un excelente tiempo de respuesta y disminuya a su máxima expresión las tareas manuales, siendo responsables con las leyes y regulaciones del sector durante segundo semestre del año 2012.

#### **3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Realizar un levantamiento de información sobre la infraestructura y los procesos de negocios.
- Elaborar la declaración del alcance del proyecto.
- Proponer una herramienta específica como SIG empresarial.
- Presentar el plan de trabajo, presupuesto y los equipos necesarios.
- Desarrollar los mapas de procesos para cada área del negocio a cubrir.
- Sugerir un plan de capacitación para los usuarios

### **4.0 JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION**

#### **4.1 JUSTIFICACION TEORICA**

Automatizar los procesos de negocios no solo mejora los resultados de los mismos sino que también reduce las tareas manuales y los tiempos en las labores cotidianas, lo que permitirá una mejor gerencia de la empresa en general. Tener un solo repositorio de información permite la integración de las distintas áreas del negocio por lo que estas poseerán una comunicación fluida evitando la duplicidad de la data.

## **4.2 JUSTIFICACION METODOLOGICA**

La implementación de un SIG empresarial no significa solo “digitalizar los procesos” y eliminar la duplicidad de información, sino también hacer una evaluación de los mismos e implica una reingeniería en la forma de hacer las cosas. Al implementar un SIG empresarial se adoptan las mejores prácticas desarrolladas y probadas a nivel mundial y se nutre las experiencias de otras empresas así como también se añade un modelo de negocio funcional lo que coloca a la empresa a la vanguardia de los tiempos.

## **4.3 JUSTIFICACION PRACTICA**

La correcta aplicación de este proyecto permitirá a la empresa ahorrar tiempo, costos y optimizar sus labores, obteniendo informaciones confiables y oportunas con el fin desarrollar estrategias que aumenten la productividad y creen una ventaja competitiva que sea percibida por los clientes como valor agregado en cada uno de los productos.

## **5.0 MARCO DE REFERENCIA**

### **5.1 MARCO CONCEPTUAL**

En gran parte de las pequeñas y medianas empresas existe una necesidad urgente de la incorporación a proyectos de Sistemas integrado de gestión (SIG) empresarial, como síntomas o pruebas de ello tenemos por ejemplo la falta de estrategias de crecimiento (culpando en gran parte a la tendencia cultural de las organizaciones), una inadecuada utilización de las tecnologías y conocimientos, propiciando pérdidas de recursos, debilidad financiera y deficiencias en toda la organización, así como inconvenientes en el cumplimiento de las responsabilidades fiscales.

Gran número de empresas carece de ventajas para tener una mayor accesibilidad a las tecnologías, y desarrollar un SIG empresarial, debido a varias razones como:

costos elevados, carencia de recursos, falta de acceso a la información, etc.; además estas empresas tienen que responder al mercado en forma rápida y creativa siendo difícil aplicar y mantener un sistema que ayude y brinde apoyo a la toma de decisiones para poder competir y crecer en su ramo. En un ambiente de evolución tecnológica, el reto es lograr que la mayoría de los usuarios aprovechen las opciones disponibles para producir eficiencia e innovación en su trabajo cotidiano.

Por ello las Tecnologías de Información forman un factor determinante para dar lugar al crecimiento a cualquier empresa, ya que ayudan a tener un control eficaz en la organización y proveen la información necesaria para la toma de decisiones de forma oportuna antes de que se presenten importantes desviaciones respecto a los objetivos planificados.

También dan la disponibilidad de segregar la información relevante de la innecesaria para no desbordar a los gerentes con datos adicionales.

## 5.2 MARCO TEORICO

**Sistemas de Información:** Un sistema de información (SI) es un conjunto de elementos orientados al tratamiento y administración de datos e información, organizados y listos para su uso posterior, generados para cubrir una necesidad u objetivo.

**Sistemas de información gerencial:** son el resultado de interacción colaborativa entre personas, tecnologías y procedimientos -colectivamente llamados sistemas de información- orientados a solucionar problemas empresariales.

**Servidor:** Es una computadora que, formando parte de una red, provee servicios a otras computadoras denominadas clientes.

**Sistema de Punto de Venta (POS):** Hace referencia al dispositivo y tecnologías que ayudan en las tareas de gestión de un establecimiento comercial de venta al público. Estos locales pueden contar con sistemas informáticos especializados que ayudan en las tareas de gestión del punto de venta mediante una interfaz accesible para los vendedores que se denomina terminal o sistema de punto de venta.

**Mapa de procesos:** es una herramienta que presenta el principio y fin tanto a nivel macro de la empresa como a nivel micro de cada uno de los procesos.

**ERP:** son Sistemas de Información Gerenciales que integran y manejan muchos de los negocios asociados con las operaciones de producción y de los aspectos de distribución de una compañía en la producción de bienes o servicios

### **5.3 MARCO TEMPORAL**

El Levantamiento y la propuesta serán elaboradas en el intervalo Mayo-Agosto del 2012, mientras que la implementación se plantea hacer en el segundo semestre del mismo año.

### **5.4 MARCO ESPACIAL**

Este proyecto está delimitado por la extensión de terreno físico que comprenden las oficinas administrativas de SID Franquicias, geográficamente ubicada en la Máximo Gómez esquina Pedro Livio Cedeño, Numero 54, Santo Domingo, República Dominicana.

## **6.0 ASPECTOS METODOLOGICOS**

### **6.1 ESTUDIO**

Según los objetivos tratados el tipo de estudio utilizado es el **Explicativo** ya que tomaremos todos los documentos e informaciones recopiladas con el fin de sustentar el plan propuesto.

### **6.2 METODOS**

El método a utilizar en nuestra investigación será el inductivo ya que evaluaremos la situación actual para poder presentar una propuesta acorde a las necesidades del negocio.

**Procedimientos:** A partir de las fuentes de información: Documentos, bitácoras, observación, pretendemos analizar el caso presentado y probar las hipótesis generadas en ambientes controlados con el objetivo de proponer un plan de implementación del SIG empresarial.

## **7.0 TABLA DE CONTENIDO**

RESUMEN

LISTA DE TABLAS

LISTA DE FIGURAS

INTRODUCCION

Aspectos básicos sobre los sistemas de gestión

1.1 Sistemas

1.2 Los Sistemas de información

1.3 Los sistemas de información empresariales

1.4 Los SIG empresarial

1.5 Importancia de los sistemas integrados de gestión empresariales

- 2.1. Reseña histórica de la compañía
- 2.2. Dirección Ejecutiva
- 2.3. Oferta de productos
- 2.4. Misión, visión y valores
- 2.5. Organigrama General de la empresa
- 2.6. Situación actual
  - 2.6.1. Levantamiento técnico
    - Infraestructura física
    - Centro de cómputos
    - Computadoras y terminales
    - Programas utilizados
  - 2.6.2. Levantamiento de procesos
- 3.1. Propuesta de SIG empresarial
- 3.2. Factores críticos de éxito
- 3.3. Análisis de las ventajas y desventajas de la propuesta
  - 3.3.1 Ventajas
  - 3.3.2 Desventajas
- 3.4 Propuesta de las Herramientas y Consultores
  - 3.4.1 Sobre SBO
  - 3.4.2 Sobre IBOLT
  - 3.4.3 Consultoría
- 3.5 Equipo de proyecto
- 3.6 Declaración de alcance
- 3.7 Presupuesto de la inversión
- 3.8. Cronograma de actividades
- 3.9. Mapas de procesos de las áreas abarcadas
  - 3.9.1. Compras
  - 3.9.2. Finanzas y Gestión de Bancos
  - 3.9.3. Inventario
  - 3.9.4. Producción
  - 3.9.5 Socios de Negocios

3.9.6 Ventas

3.9.7 Integración/Interfaces

3.10. Plan de capacitación para los usuarios

CONCLUSION

GLOSARIO

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN

ENTREVISTA

## 8.0 BIOGRAFIA PRELIMINAR

Alter, S. (2005). *The Work System Method: Connecting People, Processes, and IT for Business Results*. CA: System Press,.

Angell, I., & Smithson, S. (1991). *Information Systems Management: Opportunities and Risks*.

Bunge, M. (1999). Diccionario de filosofía. In M. Bunge, *Diccionario de filosofía* (p. 196). Mexico: Siglo XXI.

Ciborra. (2002). *Labyrinths of Information*. Oxford: Oxford University Press.

ERP. (n.d.). *ERP.com*. Retrieved from ERP.com: [www.erp.com](http://www.erp.com)

garreta, J. s., & manero, O. c. (n.d.). *Ingeniería de proyectos informáticos: actividades y procedimientos*. Universitat Jaume I.

Gomez, A. G., & Martinez, N. d. (n.d.). *Los sistemas de información en la empresa*. Universidad de Oviedo.

Herederó, C. d. (n.d.). *Dirección y gestión de los sistemas de información en la empresa, una visión integrada*. Universidad Rey Juan Carlos.

Herederó, C. d. (n.d.). *Organización y transformación de los sistemas de información en la empresa*. Universidad Rey Juan Carlos.

Hut, P. (n.d.). *Pizza Hut*. Retrieved from Pizza Hut: [www.PizzaHut.com.do](http://www.PizzaHut.com.do)

Kroenke, D. M. (2008). *Experiencing MIS*. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.

Laudon, J., & Laudon, K. (2006). *Sistemas de información gerencial-Administración de la empresa digital*. Pearson Educación.

Magicsour. (n.d.). <http://www.magicsur.com>. Retrieved from <http://www.magicsur.com>: <http://www.magicsur.com.uy/productos-integ-negocios.htm>

Mercasid. (n.d.). *Mercasid S.A*. Retrieved from Mercasid S.A.: [www.mercasid.com.do](http://www.mercasid.com.do)

Microsoft. (n.d.). *Dynamics*. Retrieved from Microsoft: <http://www.microsoft.com/dynamics>

O'Brien, J. A. (2003). *Introduction to information systems: essentials for the e-business enterprise*. Boston, MA: McGraw-Hill.

Oracle. (n.d.). Retrieved from [www.oracle.com](http://www.oracle.com)

P., B.-D. (2009). *Business Information Systems*. Basingstoke: Palgrave.

SAP. (n.d.). Retrieved from [www.sap.com](http://www.sap.com)

SAP. (n.d.). *SAP*. Retrieved from SAP:  
[http://www.sap.com/spain/sme/solutions/pdf/Folleto\\_Soluciones.pdf](http://www.sap.com/spain/sme/solutions/pdf/Folleto_Soluciones.pdf)

SAP. (n.d.). *SAP.com/spain*. Retrieved from [SAP.com/spain](http://www.sap.com/spain):  
[http://www.sap.com/spain/sme/solutions/pdf/Folleto\\_Soluciones.pdf](http://www.sap.com/spain/sme/solutions/pdf/Folleto_Soluciones.pdf)

## 9.0 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

	Año 2012															
	Mayo				Junio				Julio				Agosto			
	Sem1	Sem2	Sem3	Sem4	Sem1	Sem2	Sem3	Sem4	Sem1	Sem2	Sem3	Sem4	Sem1	Sem2	Sem3	Sem4
Selección del tema	■															
Investigación del tema	■	■	■	■	■	■										
Recolección de información	■	■	■	■	■	■										
Entrega ante proyecto						■										
Corrección Anteproyecto						■	■	■								
Recolección de información Cap. I		■	■	■	■	■	■	■								
Consultas Bibliográficas	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■					
Entrega Capítulo I							■									
Corrección Cap. I y Recopilación de Información Cap. II							■	■	■							
Elaboración de encuestas y entrevistas							■	■								
Tabulación de los datos								■								
Levantamiento de la situación actual.		■	■	■	■	■	■	■	■							
Entrega Capítulo II									■							
Corrección Cap. II y Recopilación de Información Cap. III									■	■	■					
Elaboración proyecto						■	■	■	■	■	■					
Elaboración Mapas de procesos						■	■	■	■	■	■					
Elaboración de plan de capacitación									■	■	■					
Entrega Capítulo III											■					
Entrega Conclusiones y Recomendaciones											■					
Corrección Cap. III											■	■				
Corrección Conclusiones y recomendaciones											■	■				
Entrega trabajo impreso para fines de revisión												■				
Corrección trabajo completo												■	■			
Enviar trabajo corregido													■			
Entrega Final														■		



Fechas de trabajo



Fechas importantes (hitos)

## ENTREVISTA

**Esta fue la entrevista realizada al gerente financiero y al gerente general de SID franquicias:**

- ¿Cómo usted ve a SID franquicias a nivel de sistemas y proceso?
- ¿Qué opina sobre los SIG empresariales?
- ¿Considera oportuno un SIG empresarial para la división SID franquicias?
- ¿Cómo ayudaría un SIG empresarial a SID franquicias?
- ¿Han probado antes otras soluciones, que paso?
- ¿Crees usted que habría resistencia de los usuarios en una reingeniería de procesos?