



TÍTULO DEL TRABAJO DE GRADO

DESARROLLO OFIMÁTICO, UNA VENTAJA EMPRESARIAL: APLICADO AL
SECTOR HOTELERÍA

AUTOR

Edgar Armando Osses Jaimes
1.098.753.693

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER

Ciencias Sociales y Socioeconómicas

Banca E Instituciones Financieras

Bucaramanga

20-05-2019



TÍTULO DEL TRABAJO DE GRADO
DESARROLLO OFIMÁTICO, UNA VENTAJA EMPRESARIAL: APLICADO AL
SECTOR HOTELERÍA

AUTOR

Edgar Armando Osses Jaimes
1.098.753.693

Trabajo de Grado para optar al título de
Tecnólogo en Banca y Finanzas

DIRECTOR

Juan Carlos Ruiz Sarmiento

I&D Financiero

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER

Ciencias Sociales y Socioeconómicas
Banca E Instituciones Financieras
Bucaramanga
20-05-2019

Nota de Aceptación

Firma del jurado

Firma del Jurado

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO.....	6
INTRODUCCIÓN.....	7
1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	8
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	8
1.2. JUSTIFICACIÓN	9
1.3. OBJETIVOS	9
1.3.1 OBJETIVO GENERAL.....	9
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	10
2. MARCO REFERENCIAL.....	11
3. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO	12
3.1. PASOS PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO BAJO LA METODOLOGÍA DEL MARCO LÓGICO.....	12
3.1.1 MATRIZ DE INVOLUCRADOS.....	12
3.1.2 ÁRBOL DE PROBLEMAS.....	13
3.1.3 ÁRBOL DE OBJETIVOS.....	14
3.1.4 MATRIZ DE MARCO LÓGICO.....	15
3.1.5 DOCUMENTO TÉCNICO.....	16
3.1.6 HILO CONDUCTOR.....	17
4. CONCLUSIONES	20
5. RECOMENDACIONES	21
6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	22

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 <i>Matriz de Involucrados</i>	12
Tabla 2 <i>Árbol de problemas</i>	13
Tabla 3 <i>Árbol de soluciones</i>	14
Tabla 4 <i>Matriz de Marco Lógico</i>	15
Tabla 5 <i>Hilo conductor</i>	17
Tabla 6 <i>Cronograma del Trabajo de Investigación</i>	19

RESUMEN EJECUTIVO

A través de los años, el control de inventarios en las empresas, específicamente en el sector de la hotelería, ha tenido la necesidad de avanzar en el proceso de conteo, con el fin de disponer de información a tiempo real sobre el manejo y la rotación de los inventarios de materia prima, materiales y suministros existentes.

La evolución en este proceso, conlleva a la oportuna implementación y desarrollo de un programa ofimático que brinde el manejo de módulos inventarios y compras y que pueden convertirse en el apoyo ideal para la toma de decisiones; además cuenta con la oportunidad de tener control sobre las salidas de existencias a diferentes sectores del hotel, por medio de solicitudes de cada área y adquirir informe mensual sobre el conteo físico de los inventarios existentes en el almacén y los diferentes centros de costos, así como en el suministro oportuno del balance y un control de costos donde se valide el valor económico de cada área.

PALABRAS CLAVE. Ofimática, costos, inventarios, rentabilidad, utilidad.

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de grado da a conocer la importancia de la implementación y desarrollo de un sistema ofimático que proporcione la información detallada de inventarios disponibles y la representación de costos dentro de la empresa. Por lo cual, se lleva a cabo la creación de un Sistema Ofimático Empresarial, el cual brinde el conocimiento sobre los beneficios, características e instrucciones de uso de las materias primas a las empresas que implementen el sistema; con el fin de que puedan establecer comparaciones entre las diferentes productos, líneas y bodegas dentro la organización, permitiéndoles conocer el estado de sus inventarios y tomar decisiones viables que favorezcan al sector de la contabilidad, ya que esto significaría mayor rendimiento económico de las empresas.

El propósito del Sistema Ofimático Empresarial, es brindar un amplio conocimiento de los manejos de inventarios, como inventarios de materia prima y de activos fijos, que son el referente de todas las empresas que manejen un sistema.

Por último, este sistema permitirá a las organizaciones, adquirir conocimientos sobre un eficiente manejo de la información, brindando herramientas necesarias para una constante mejoría en el ámbito empresarial y profesional.

1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad, el sector de la hotelería a nivel local está pasando por una crisis financiera, debido a nuevas aperturas de hoteles, generando mayor competencia y una relación negativa entre la oferta y demanda de los mismos.

Por consiguiente, surge la necesidad de incrementar el control en los inventarios, como parte fundamental de la organización, puesto que si no se manejan eficientemente, la empresa puede disminuir cada vez más su margen de rentabilidad.

Con la adquisición de un programa ofimático, es posible obtener información integrada (con otros departamentos) y a tiempo real, sobre la existencia de inventarios y manejo de los mismos, lo cual permite llevar una planificación eficiente en los eventos a realizar, tener un almacenamiento adecuado de los bienes existentes y lograr acertadas tomas de decisiones por parte de los directivos de la empresa en conjunto con el aporte de los empleados que manipulan el programa.

¿Podrá un programa ofimático contribuir al adecuado manejo de la información y a la planeación correcta de los eventos a realizar, así como el control adecuado de los bienes existentes, que permita la toma oportuna de decisiones a nivel hotelero?

1.2. JUSTIFICACIÓN

Actualmente, debido al crecimiento económico y el aumento en la oferta en el sector de hotelería y turismo, se hace necesario el manejo de un sistema automatizado que permita un seguimiento del inventario existente a tiempo real, donde se mezcle el manejo de información por las partes operativa y administrativa, es decir, que se integre la gestión y la producción.

Con el tiempo, el manejo de insumos, ha cambiado significativamente, pues anteriormente no se seguía ninguna metodología como tal, pues se recurría al uso del kardex y el registro en tablas de Excel, resultando un posible alto margen de error que se incrementa proporcionalmente al tamaño de la empresa. Con la llegada de los software administrativos esto ha cambiado radicalmente, ya que no se trata únicamente de una base de datos donde se puede consultar la existencia de un material; éstos son programas que integran información suficiente para hacer una empresa más organizada y rentable, los inventarios son solamente una de sus funciones, resultado de un control administrativo diario¹.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Desarrollar e implementar un sistema ofimático, que permita fortalecer el proceso de control de inventarios, dando informes concretos y eficientes que lleven a mejorar la toma de decisiones dentro de la organización, para que de esta manera se refleje un mayor aprovechamiento de materias primas y rendimiento de la empresa.

¹ Anónimo. (2017,26 de Julio) El inventario, como una táctica de negocios. *Visión Digital*. Recuperado de <http://vision-digital.com.mx/2017/07/26/inventario-una-tactica-negocios/>

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Llevar un registro sistematizado en el cual sea más sencillo tanto para los operadores como para la parte gerencial de la empresa, encontrar información a tiempo real de los movimientos de los inventarios.
- Optimizar el tiempo operativo que se emplea para la toma y el control de los inventarios, y de esta manera tener más espacio para analizar los resultados.
- Elaborar métodos digitales, los cuales permitan medir la efectividad del manejo de los inventarios.
- Calificar el rendimiento del sistema ofimático como herramienta y mejoramiento en la operación de la empresa.
- Implementar el software que por rendimiento sea el acorde que cumplan con las expectativas planteadas.

2. MARCO REFERENCIAL

En la actualidad para las empresas, es cada vez más importante integrar todas sus áreas de información en un solo sistema. En el caso del sector hotelero, donde se maneja gran flujo de mercancía, los programas ofimáticos ofrecen excelentes soluciones de herramientas y servicios de gestión empresarial, entendido esto como una transformación organizacional, donde es posible el manejo y/o flujo de información de procesos entre los distintos usuarios y áreas² del hotel, donde se registre la información a tiempo real por los integrantes operativos y ésta sea aprovechada y analizada por la administración del hotel.

Las herramientas ofimáticas permiten idear, crear, manipular, transmitir y almacenar información necesaria en una oficina³.

Con la evolución de la tecnología, se dio lugar a la ofimática, la cual se planteó con el fin de automatizar procesos y tareas que antes se hacían manualmente o con herramientas que hoy se consideran rudimentarias. Básicamente, se originó para la gestión de datos, luego para el almacenamiento de información y hoy por hoy, es utilizada para el intercambio de datos apoyado a las distintas posibilidades de las redes y el internet, con el fin de que el manejo de datos sea utilizado de forma más rápida y por varios departamentos a la vez.

El desarrollo correcto del proceso ofimático aplicado a la hotelería, requiere gran apoyo de un equipo de trabajo, compuesto necesariamente por un líder de proyecto, quien debe ser alguien de alta dirección que tenga el poder de análisis y toma de decisiones; un jefe de sistemas, quien da el soporte técnico y coordina las tareas de mantenimiento; y la auditoría, que es la persona que certifica la veracidad de la información y orienta a cada área en todos los procesos.

² Según Ofima S.A.S (2017) Ofima Plus.

³ Alegs.com.ar (2016). *Definición de ofimática* – ALEGSA. Recuperado de : <http://www.alegsa.com.ar/Dic/ofimatica.php>

3. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO

3.1. Pasos para el desarrollo del proyecto bajo la Metodología del Marco lógico.

Análisis de la situación {
Matriz de Involucrados
Árbol del problema
Árbol de objetivos
Alternativas de solución
Matriz de marco lógico
Documento técnico
Hilo conductor

3.1.1 Matriz de Involucrados.

Tabla 1 *Matriz de Involucrados*

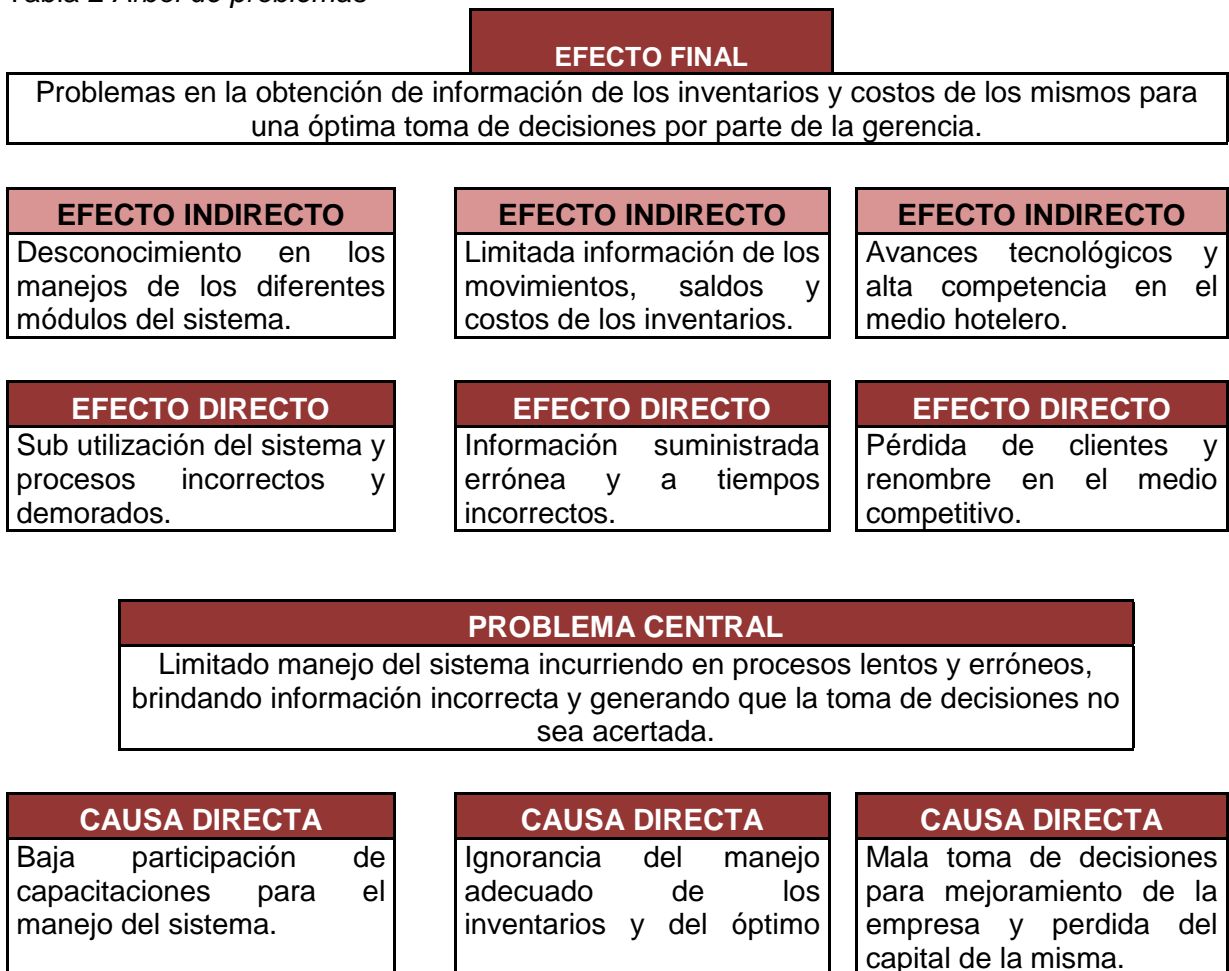
ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS			
GRUPOS	INTERESES	PROBLEMAS PERCIBIDOS	RECURSOS Y MANDATOS
SISTEMAS	Adquirir la información necesaria para brindar un soporte técnico oportuno y adecuado para la creación de módulos y usuarios necesarios para el correcto funcionamiento del proceso ofimático.	Demora en los procesos ofimáticos y difícil entendimiento de los mismos.	* Manejo del sistema completo *Conocimiento total de los movimientos realizados por todas las áreas.
CONTABILIDAD	Obtener información oportuna y veraz de los movimientos en los inventarios y generar los respectivos informes.	Entrega inoportuna de los informes financieros a la administración	*Acceso al módulo de contabilidad e inventarios. *Conocimiento de los movimientos efectuados por el personal operativo.
ADMINISTRACION	Poder tomar decisiones oportunas que les permitan el mejoramiento y mejor rentabilidad de la empresa.	Decisiones con enfoque diferente al que requiere la empresa	*Información actualizada a la fecha de consulta.

OPERACIÓN	Para un propio control y mejoramiento en los servicios que ofrecen la hotelería es importante contar con el conocimiento de los productos existentes para la oferta de los consumidores.	Fallas en la operación de los restaurantes y bares del sector hotelero, demoras en el servicio y faltantes de productos que los funcionarios no conocían.	*Acceso al módulo de inventarios. *Materias primas actualizadas a la fecha de consulta de saldos
------------------	--	---	---

Fuente: Autor del proyecto

3.1.2 *Árbol de problemas.*

Tabla 2 *Árbol de problemas*



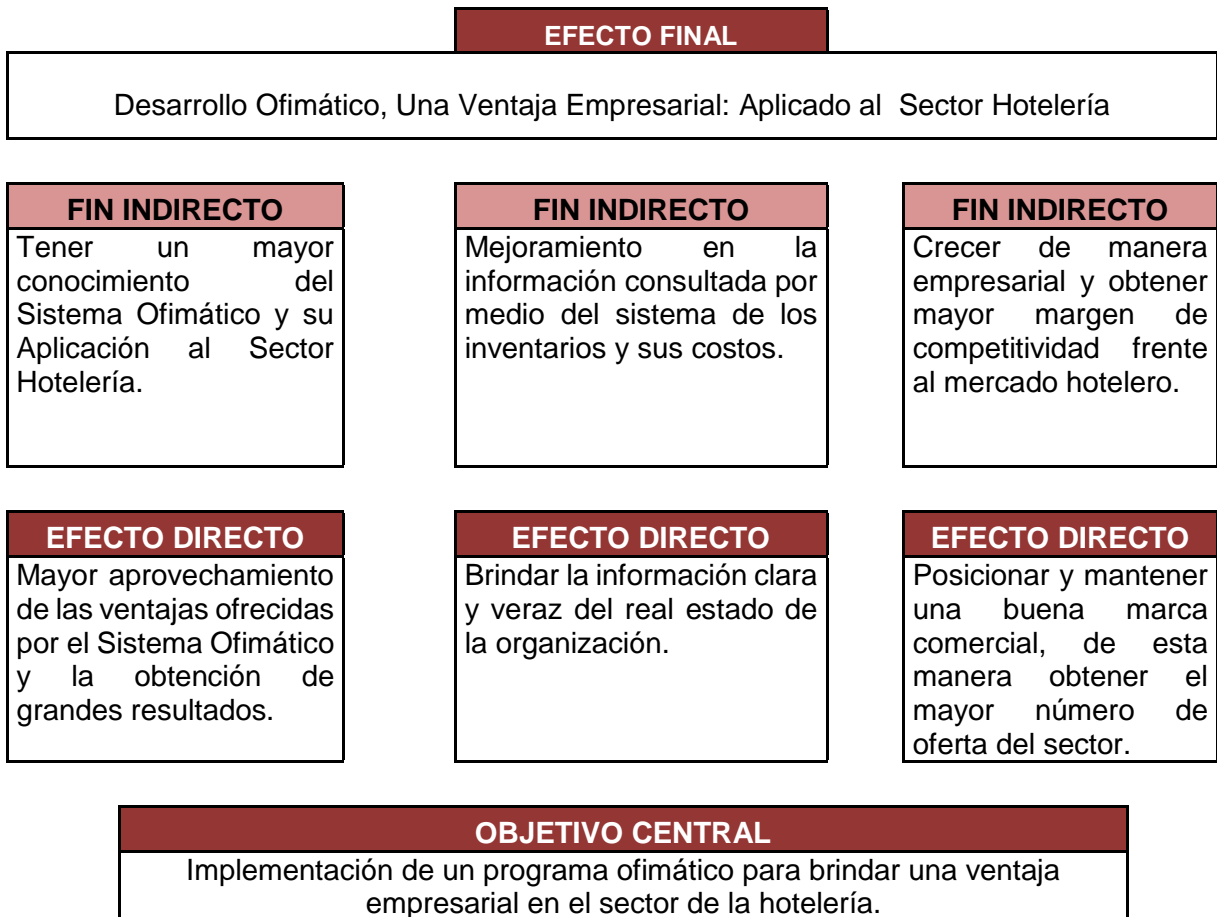
	funcionamiento del sistema.	
--	-----------------------------	--

CAUSA INDIRECTA	CAUSA INDIRECTA	CAUSA INDIRECTA
Poco interés sobre el uso y manejo correcto de los inventarios por parte de la operación.	Bajo fluencia de clientes por mal servicio y personal no capacitado.	Información suministrada incorrecta y bajos índices de rentabilidad.

Fuente: Autor del proyecto

3.1.3 *Árbol de objetivos.*

Tabla 3 *Árbol de soluciones*



FIN DIRECTO	FIN DIRECTO	FIN DIRECTO
Aumento en el interés de capacitaciones para obtener cambios positivos que cada vez los hagan más competitivos.	Mejor conocimiento de los movimientos de inventarios y una comprensión más acertada de los mismos.	Obtener la información real y acertada para brindar herramientas útiles a las directivas y que puedan tomar decisiones que lleven al bien común.
FIN INDIRECTO	FIN INDIRECTO	FIN INDIRECTO
Despertar un gran interés de cómo obtener mejores resultados mediante el Sistema Ofimático Aplicado al Sector de Hotelería.	Crecimiento de la demanda por parte de la economía, obteniendo grandes resultados a nivel empresarial y profesional.	Tener la capacidad de medir de manera asertiva los indicadores brindados por medio del Sistema Ofimático Aplicado al Sector Hotelería.

Fuente: Autor del proyecto

3.1.4 Matriz de marco lógico.

Tabla 4 Matriz de Marco Lógico

Nivel	Resumen Narrativo de Objetivos	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos
Fin	Aprovechar una herramienta Ofimática que permita a los empleados, brindar y manejar de una mejor forma la información contable y administrativa de la empresa.	Informes generados por la empresa que ya cuentan con el Programa Ofimático, teniendo en cuenta los indicadores de rendimiento de la misma.	Software con simuladores que permitan a los empleados y directivos interactuar con el sistema y de esta manera conocer y aprender lo práctica y útil que es esta herramienta ofimática.	Personal de la empresa que no esté dispuesta a asumir cambios y que obstruya el proceso de mejoramiento de informes.
Propósito	Mejorar el conocimiento del	Nº de empleados	Informe de capacitaciones	Reducir el número de

	personal con el uso del Programa Ofimático, reflejando así una mejora en el rendimiento individual y colectivo de la organización.	que no tengan conocimiento acerca del programa ofimático y que sus funciones estén relacionadas directamente con el uso del mismo.	en software ofimáticos realizadas a los empleados.	funcionarios que no tengan experiencia con los manejos de Programa Ofimático.
Componentes	Brindar oportunidades de mejoramiento de información contable para los empleados de la empresa, contando cada módulo con especificaciones de manejo de acuerdo a la necesidad de cada área, de esta manera ser un sistema fácil y de alto rendimiento para la organización en general.	Porcentaje de funcionarios que se interesen por la adquisición del conocimiento en software ofimático.	Medir el nivel de aceptación de los empleados para con el sistema de manejo de inventarios y contabilidad.	Mayor nivel de exigencia por parte de la gerencia para con los informes y rendimiento laboral de los empleados.
Actividades	Buscar estrategias que permitan aumentar el interés de todos los empleados, para aceptar y capacitarse con el Programa Ofimático.	Nº de empleados que quieran obtener la capacitación en el uso del Programa Ofimático.	Realizar exámenes durante las capacitaciones que permitan medir el nivel de aceptación y desarrollo de cada participante para con el Programa Ofimático.	Capacidad de que todos los funcionarios involucrados tengan las capacitaciones y estén en un nivel óptimo del manejo del sistema.

Nota. Basado en tabla del Área de Proyectos y Programación de Inversiones, ILPES.

3.1.5 Documento Técnico.

Se realiza el Resumen Ejecutivo del Sistema Ofimático, donde se explica detalladamente la implementación y manejo adecuado del mismo.

3.1.6 Hilo Conductor.

Tabla 5 *Hilo conductor*

ACTIVIDADES	MESES (Semanas)															
	1				2				3				4			
1. DESARROLLO DEL SISTEMA OFIAMTICO.	X															
Selección y organización del personal involucrado en la manipulación y acceso al sistema.	S 1	S 2	S 3	S 4												
Socializar con el equipo de trabajo seleccionado, las nuevas fuentes de manejo para el apoyo en las funciones de cada labor.	S 1	S 2	S 3	S 4												
2. ORGANIZACIÓN E IMPLEMENTACION DE LAS CAPACITACIONES.					X											
Seleccionar la información y organizar los grupos de trabajo de acuerdo a las funciones de cada empleado.					S 5	S 6	S 7	S 8								
Realizar las capacitaciones a todas las partes involucradas en el proceso de manejo del sistema.					S 5	S 6	S 7	S 8								
3. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS.									X							
Evaluar el nivel de aceptación y los conocimientos obtenidos durante el proceso de aprendizaje mediante los resultados de los informes, haciendo un balance entre un antes y un después del sistema ofimático.									S 9	S 10	S 11	S 12				
Determinar el potencial de cada empleado y de esta manera encontrar como fortalecer cada proceso de la empresa con la ayuda del sistema ofimático.									S 9	S 10	S 11	S 12				

<p>4. OBSERVACIONES Y CONCLUSIONES, ENCONTRADOS EN EL DESARROLLO DEL SISTEMA.</p>														
<p>Entregar los resultados arrojados luego de manejar el sistema, trazando un antes y un después, para de esta manera determinar lo provechoso que puede ser un programa ofimático para una empresa.</p>											S	S	S	S
											1	1	1	1
											3	4	5	6

Fuente: Autores del proyecto.

Tabla 6 *Cronograma del Trabajo de Investigación*

ACTIVIDAD	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12
1. Desarrollo del sistema ofimático.												
2. Organización e implementación de las capacitaciones.												
3. Análisis de los resultados obtenidos.												
4. Observaciones y conclusiones encontradas en el desarrollo del sistema.												

Fuente: Autores del proyecto.

4. CONCLUSIONES

1. El Desarrollo Ofimático, brindará ayuda a las empresas para que puedan realizar de una forma rápida y eficiente sus operaciones de control, además de darles a conocer todos los beneficios y ventajas de utilizar el sistema como medio para expandir sus actividades económicas, volviéndose más competitivas.
2. Facilidad de integrarse al personal encargado del manejo del sistema, con capacitación constante y práctica diaria, dando resultados y recuperando la inversión en corto plazo.
3. Simplicidad en el manejo para todos los involucrados, viendo como el trabajo de control y la entrega de informes son ejecutados con rapidez y eficiencia, basados en datos a tiempo real y con la convicción de brindar buenas oportunidades de mejoramiento en el mercado.
4. Capacitación y desarrollo profesional de los empleados, llevando así el desarrollo empresarial a nivel local y nacional, para que con tecnología se pueda competir y ser sobresaliente en el sector hotelero.

5. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones del Desarrollo Ofimático proponen:

- Capacitar al personal que sea necesario y que tenga directamente que ver con el manejo del sistema.
- Invertir en equipos y en software indicados para que los usuarios del programa tengan herramientas y comodidad para el manejo del mismo.
- Incentivar al personal para que vea en el Desarrollo Ofimático una ventaja laboral y sea ellos quienes aprovechen al máximo la oportunidad de crecer profesionalmente.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alegsa.com.ar (2016). *Definición de ofimática* – ALEGSA. Recuperado de:
<http://www.alegsa.com.ar/Dic/ofimatica.php>

Anónimo. (2017,26 de Julio) El inventario, como una táctica de negocios. *Visión Digital*.
Recuperado de <http://vision-digital.com.mx/2017/07/26/inventario-una-tactica-negocios/>

ILPES (Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social) (2005)
Manual de Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas. CEPAL. Recuperado de
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5607/S057518_es.pdf

Ofima S.A.S (2017) Ofima Plus. Recuperado de <https://www.ofima.com/>

Ortegón, E., Pacheco, J. F., & Prieto, A. (2005). *Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas*. United Nations Publications.