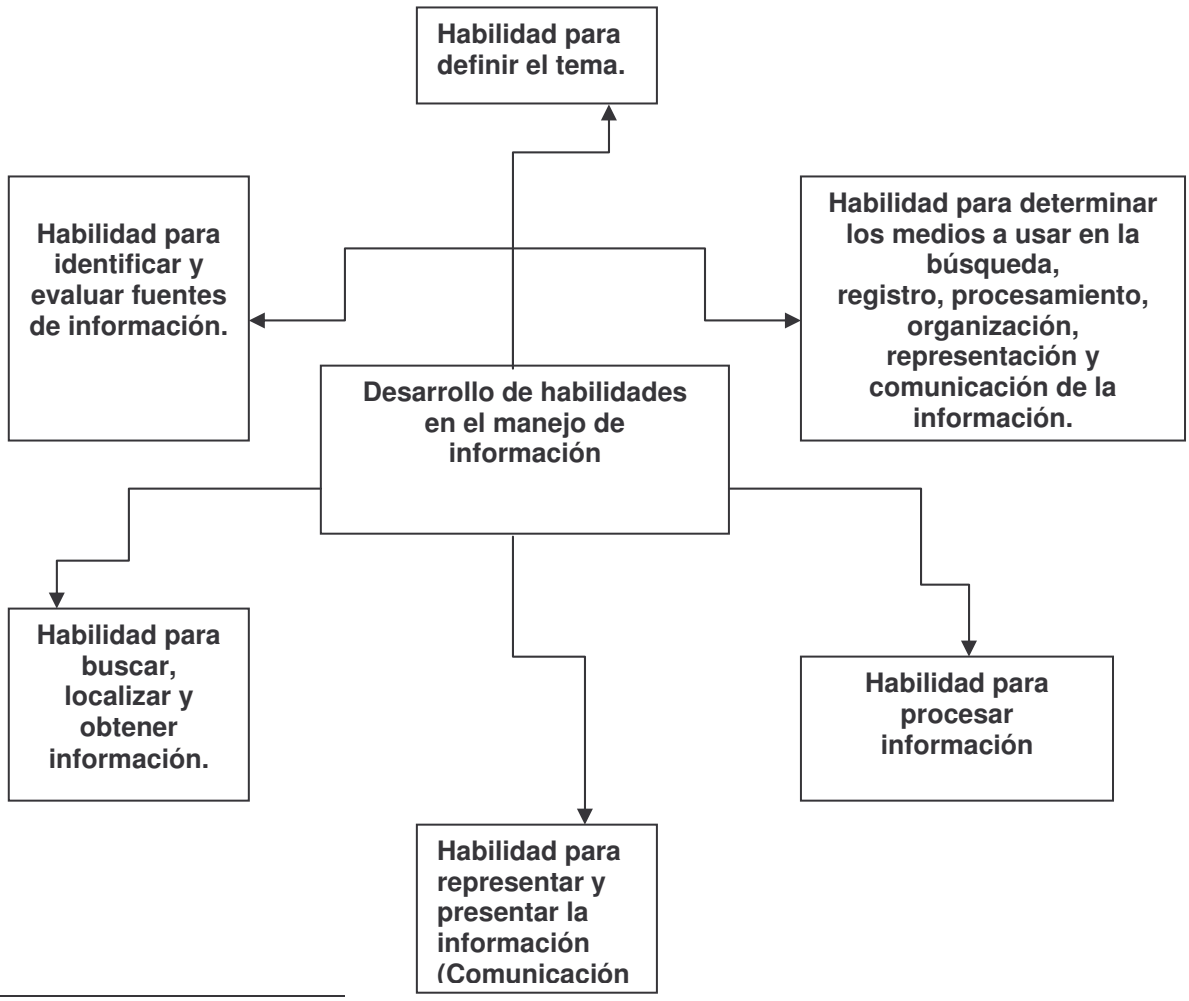
# HERRAMIENTAS INFORMATICAS COMO APOYO A LA GESTION POR RESULTADOS

En la actualidad, se le otorga a la tecnología informática un rol estratégico en el desarrollo empresario, dotando a las organizaciones del plano privado de nuevas ventajas competitivas y brindando nuevos horizontes de crecimiento al ámbito público

El manejo de información requiere desarrollar un conjunto de habilidades que permiten definir la información necesaria, obtenerla y aprovecharla; exige lograr un dominio de las herramientas informáticas para lograr rapidez, reducir el esfuerzo, representar y comunicar la información; y desarrollar un aprendizaje del que se pueda tener control, independientemente del ritmo con que las tecnologías o la información se transforman. A continuación algunos aspectos relacionados con estos tres aspectos. [1]

Las habilidades informáticas que se deben desarrollar son:




[1] www.uniz.edu.ar/biblioteca

Por herramientas informáticas entendemos el conjunto de instrumentos empleados para manejar información por medio de la computadora como el procesador de texto, la base de datos, graficadores, correo electrónico, hojas de cálculo, buscadores, programas de diseño, presentadores, redes de telecomunicaciones, etc. El uso de estas herramientas, además de un conocimiento de la computadora requiere un conocimiento de las mismas en sus elementos, objetos que manejan y operaciones básicas; para sus aplicaciones se exige reconocer sus lógicas de uso, esquemas de organización y representación. De esta manera sabremos qué se puede hacer con ellas.



El dominio de las herramientas integra tres aspectos: operaciones, conceptos y habilidades:

| | |
|---|---|
| **Operaciones** | Identificar y realizar las operaciones básicas<br><br>Primeras operaciones y pasos en la búsqueda de la seguridad personal |
| **Conceptos** | Identificar y clarificar términos y conceptos relacionados con las operaciones<br><br>Manejo adecuado de términos y conceptos |
| **Habilidades** | Identificar y operar patrones básicos (gráficos y de acción).<br><br>Reconocer ambientes de trabajo<br><br>Identificar aspectos concretos de las aplicaciones<br>○ Componentes generales<br>○ conjuntos de elementos particulares<br>○ Posibilidades de aplicación de los recursos informáticos<br>○ Cómo se modifica mi actividad con el uso de las HI |

Los programas de aplicación se dividen en muchos tipos, entre los cuales se pueden nombrar:

| | |
|---|---|
| **1. De procesadores de texto** | Lotus Word Pro, Microsoft Word, Corel WordPerfect, OpenOffice.org Writer. |
| **2. De hoja electrónica de cálculo** | Quattro Pro, Lotus 1-2-3, OpenOffice.org Calc, Microsoft Excel. |
| **3. De manejo de base de datos** | MySQL, Microsoft Access, Visual FoxPro, dBase. |
| **4. Comunicación de datos** | Safari, Mozilla Firefox, MSN Explorer, Internet Explorer, Netscape Navigator, Kazaa, MSN Messenger Yahoo! Messenger, ICQ, AOL Instant Messenger. |
| **5. Multimedia** | XMMS, Mplayer, Windows Media Player, Winamp, RealPlayer, QuickTime, DVX. |
| **6. De presentaciones** | Microsoft Power Point, OpenOffice.org Impress, Corel Presentations, Windows Movie Maker. |
| **7. De diseño** | Corel Draw, GIMP, Corel PHOTO-PAINT, Corel Painter, Adobe Photoshop, Microsoft Photo Editor, Microsoft Paint, Microsoft Publisher, AutoCAD. |
| **8. De edición** | Corel Ventura, QuarkXPress, Adobe PageMaker, Adobe InDesign, FrameMaker, Adobe Acrobat. |
| **9. De cálculo** | Maple. |
| **10. De finanzas** | Microsoft Money. |
| **11. De compiladores** | Visual Basic, C++, Pascal, Visual FoxPro. |
| **12. De correo electrónico** | Outlook Express. |
| **13. De comprensión de archivos** | WinZip, gzip. Winrar |
| **11. De compiladores** | |

* **Microsoft Excel.** Es una potente hoja de cálculo con interface gráfico de usuario; permite manipular grandes tablas de datos, introducir modelos numéricos en sus celdas y manipularlos como se desee para efectuar cálculos y análisis. Tiene una abundante biblioteca de funciones y es muy fácil crear gráficos y diagramas.

Esta herramienta como apoyo al proceso de control y gestión de lar organizaciones permite calcular: Retorno de Inversión en Tecnología - Evaluación de Préstamos - Ficha del Proyecto - Análisis de Precios - Gestión de Documentación - Análisis ABC de Costos - Presupuesto de Ventas y Compras - Presupuesto de Pagos y Cobranzas - Avance del Proyecto - Control de Recursos Humanos - Inventario - Comparativa de Proveedores

* **Microsoft Project.** Es una aplicación para gestión de proyectos que ayuda a realizar agendas de tareas, manejar recursos, monitorizar costes y generar informes para análisis y presentación. Esta herramienta es apoyo para l< Gestión de Proyectos Simultáneos - Análisis de Recursos - Seguimiento - Guía Introductoria.

* **Microsoft Word.** Es un procesador de texto diseñado para ser utilizado bajo Windows, que permite crear y modificar documentos muy elaborados de forma sencilla, utilizando diferentes tipos de letra, diseñando páginas (cabeceras, pies, numeración, notas de pié de páginas), incluyendo gráficos, corrigiendo errores ortográficos, etc. Este cuaderno está escrito casi exclusivamente usando Microsoft Word.

* **Microsoft PowerPoint.** Es una aplicación bajo Windows para realizar presentaciones, esto es, un conjunto de imágenes (pantallas) que presentadas secuencialmente constituyen una conferencia. Estas pantallas pueden incluir texto, imágenes, gráficos, vídeo, sonidos, etc.

* **Microsoft Access.** Es un gestor de bases de datos (colecciones de tablas con datos organizados) bajo Windows, con facilidades para diseñar consultas, listados, formularios, etc.

* **Microsoft FrontPage.** Es una herramienta para la creación de páginas HTML que no requiere conocimientos de programación en este lenguaje. Contiene una extensa librería de imágenes, fondos, ficheros de ejemplo para la creación de servidores WWW completos, etc**.**

* **Microsoft Visio.** Es una herramienta de creación de diagramas técnicos para la documentación y organización de ideas, procesos y sistemas complejos.

* **Microsoft Outlook.** Herramienta para la gestión de correo electrónico, contactos, calendario, tareas, y colaboración.

* **Microsoft Visual Studio.** Es un completo conjunto de herramientas de desarrollo de programas de Microsoft que pretende cubrir las necesidades de programación en los entornos técnico y empresarial. Más información en

* **Matlab.** Es un entorno técnico de computación que combina cálculo numérico, gráficos avanzados y visualización, con un entorno de programación de alto nivel.

* **Maple.** Es un sistema interactivo de computación algebraica que proporciona un entorno matemático para la manipulación de expresiones simbólicas, para el cálculo numérico con precisión arbitraria, para la representación gráfica bidimensional y tridimensional y para la programación.

# IMPLEMENTACION DE HERRAMIENTAS INFORMATICAS EN LA GESTION CASO ÉXITO " SOFASA"

## SOFASA [2]

Sofasa logró optimizar su canal de comunicación con los concesionarios y proveedores utilizando efectivamente su extranet y aplicando herramientas tecnológicas de Microsoft .

Gracias a la herramienta SQL Server y Reporting Services, SOFASA, y específicamente la división de Control Gestión, pudo mejorar la eficiencia y calidad de sus reportes de la gestión financiera de los concesionarios.



SOFASA es una de las compañías más importantes en Colombia y la región Andina en el sector automotriz ensamblando y comercializando las marcas Renault, Toyota, y Daihatsu. En 37 años de historia, SOFASA S.A. ha comercializado más de 500.000 vehículos. Son 4 décadas de satisfacción para la compañía y por ende para la región, durante las cuales ha logrado muchísimos reconocimientos nacionales e internacionales como el Premio Colombiano a la Calidad de la Gestión, además del Premio Iberoamericano de la Calidad y el reconocimiento como el "Mejor lugar para trabajar en Colombia!" según un estudio realizado por el Great Place to Work Institute. Tal vez sus éxitos están basados en su filosofía de lograr el mejoramiento continuo en cada uno de sus empleados y sus familias; además de generar en sus clientes una buena imagen y prestigio con sus marcas Renault, Toyota, y Daihatsu.

## Conceptualización del problema de Gestión Financiera

La división de Control Gestión (Gestión Financiera) en SOFASA es el área que se encarga entre otras funciones de analizar y generar estrategias de mejora continua para los concesionarios utilizando la información financiera entregada por cada uno de ellos. El objetivo es velar por el mantenimiento de una red de concesionarios financieramente fuerte de tal forma que SOFASA pueda garantizar el nivel de ventas y servicio a largo plazo.

Al interior de la división Control Gestión existen varias personas encargadas de analizar toda la información proveniente de cada concesionario, y detectar posibles debilidades financieras que puedan existir en cada concesionario; se reciben plantillas en Excel con formatos definidos mensual de cada concesionario, que no es simplemente un estado de resultados, sino un compendio de información en términos de cuentas contables, las cuales son agrupadas en actividades que tiene unos indicadores bien definidos.

[2] http://www.microsoft.com/colombia/empresas/clientepreferencial/actualizacion-gerencial/caso2.mspx

Actualmente la red de concesionarios de las marcas Renault, Toyota, y Daihatsu

tienen mas de 70 concesionarios, que sin la ayuda de una herramienta tecnológica apta para transformar, consolidar, limpiar, y hacer análisis por concesionario, entre concesionarios, y acumulados sería improductivo poder hacer análisis periódicos de los datos entregados por los concesionarios.

La división de Control Gestión en un principio trató de solucionar el problema pero sin los resultados esperados. Los procesos de cargue de los datos funcionaban de forma deficiente. Se utilizaba una herramienta tecnológica no apta para el procesamiento del volumen de datos requerido además carecía de un amplio respaldo por parte de los partner de negocios de la Dirección de Tecnología e Información de SOFASA lo cual dificultaba su mantenimiento ante cualquier cambio o problema que surgiera. Las bodegas de datos tenían problemas de diseño lo cual hacía que la herramienta de explotación de los datos fuera lenta en la creación de informes dinámicos.

Debido a los problemas tecnológicos anteriormente mencionados la división de Control Gestión dedicaba gran parte de su tiempo en actividades operativas para procesar la información de forma manual, enviar cada uno de los archivos de Excel con los resultados a los concesionarios, igualmente enviar los resultados consolidados a las áreas interesadas al interior de Sofasa. “A pesar que los concesionarios cargaban el archivo por la Extranet, que es el único medio oficial de comunicación SOFASA, concesionarios y proveedores, para ver los resultados tenían que esperar a que Germán Vargas Melo (Responsable del análisis en la división Control Gestión) les enviara ese mismo archivo en Excel. O sea que por la misma parte por donde cargaban la información no podían ver nada” dice Maria Clara Gómez, Analista de la Dirección de Tecnología e Información de Sofasa.

El problema había que resolverlo, eliminando la carga operativa para qué, esa sola persona se encargara de atender las necesidades reales de toda la red de concesionarios del país. Entonces se pensó en solucionar el problema con una herramienta presentada por el Socio

de Negocios de Microsoft, iGerencia, quien conceptualizó la solución utilizando SQL Server y Reporting Services para lograr el despliegue de dicha información.

“El nivel de sentido de pertenencia de todas las personas implicadas en el proyecto, fue un ejemplo de efectividad en cuanto al trabajo en equipo y al cumplimiento de los objetivos propuestos inicialmente” Germán Vargas Melo Responsable Control Gestión SOFASA



**Proceso de implementación y resultados**

Los objetivos del proyecto fueron: incrementar la productividad al interior de la división de Control Gestión haciendo que el proceso de transformación, consolidación y limpieza de datos se automatice con cero errores; democratizar el consumo de la información procesada con una herramienta de análisis ágil y fácil de usar como M.S. Reporting Services de tal forma que todos los actores que requieren esta información (concesionarios, áreas comerciales de Sofasa, áreas financieras de Sofasa) puedan utilizarla en cualquier momento.

“A nivel de soporte por parte del área de tecnología es fabuloso. El soporte que se requiere es casi cero. Nos demoramos más pero logramos estabilidad. Esto marcó la pauta para los futuros proyectos en las otras áreas de la compañía. Demostramos que con dedicación y empeño y utilizando la tecnología correcta podemos lograr un excelente resultado con perdurabilidad en el tiempo.” Puntualizó Maria Clara Gómez.

El proyecto como tal fue concebido y ejecutado en un lapso de 4 meses, en donde se realizaron las respectivas pruebas internas para mirar su efectividad según la necesidad que se planteaba inicialmente. Para Germán Vargas Melo, quién finalmente es la persona responsable de ejecutar este proceso, la solución presentada por iGerencia con las herramientas de MICROSOFT, logró mejorar notablemente su desempeño en el análisis de la información, además la efectividad y facilidad para sustraer resultados de la misma. Así mismo ha hecho que se disminuya el tiempo en la conceptualización de planes de acción referentes al estado de cada concesionario de Renault y Toyota.

“El en este momento se puede dedicar mucho más a su labor real que es la parte de análisis y no operativa. Los dos problemas graves que eran el cálculo y la divulgación se resolvieron, entonces una actividad que a él le tomaba semana y media o una semana, ahora le toma dos horas. Se dedica es al análisis; y las personas que le piden la información, las registra y les crea un acceso a los reportes que necesite”. puntualizó Maria Clara Gómez.

“Tengo la información en cualquier momento, además, no necesito entrar a Excel a hacer muchos trabajos operativos para poder encontrar la información que necesito. La forma de visualización quedó muy agradable y amigable. Igualmente he recibido los comentarios favorables de los concesionarios, porque les ha hecho más fácil la medición de la información, y no tienen que esperar a que yo la consolide para poder mirarla, pueden mirarla parcialmente, esto fue fundamental para el éxito en el proceso de retroalimentación con ellos” concluyó Germán Vargas.