

SISTEMA INTEGRADO PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS TRÁMITES Y  
SERVICIOS OFRECIDOS EN LA ASOCIACIÓN DE COMERCIANTES Y TENDEROS  
DE SANTANDER "SIMTACT"

NESTOR RAUL MARTINEZ DUARTE

UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA  
FACULTAD DE INGENIERIA DE SISTEMAS  
BUCARAMANGA  
2002

SISTEMA INTEGRADO PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS TRÁMITES Y  
SERVICIOS OFRECIDOS EN LA ASOCIACIÓN DE COMERCIANTES Y TENDEROS  
DE SANTANDER "SIMTACT"

NESTOR RAUL MARTINEZ DUARTE

Director

PEDRO ANTONIO BOHORQUEZ CALDERON

Ingeniero de Sistemas

UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA

FACULTAD DE INGENIERIA DE SISTEMAS

BUCARAMANGA

2002

## **RESUMEN DEL PROYECTO “SIMTACT”**

Actualmente, muchas organizaciones han entendido que el manejo de la información es una pieza fundamental en el desarrollo de las actividades realizadas dentro de la entidad y que del buen uso que se le de ha esta información, se ve reflejado en los resultados que se esperan obtener al finalizar del periodo fiscal, y por ende sirve como soporte para una acertada toma de decisiones en momentos que ameriten cambios fundamentales en el ámbito operativo, directivo ó en los proyectos planeados.

Es por esto que un sistema de información bien diseñado, es una herramienta para el fortalecimiento organizacional de las empresas y que ayuda a aprovechar todos los recursos utilizados en el desarrollo de las actividades cotidianas.

La ingeniería de sistemas, hace un aporte muy valioso en los diferentes sectores, al aplicar las técnicas para el desarrollo de procesos sistematizados que permiten agilizar y mejorar el manejo de la información manipulada; utilizando medios informáticos que hoy en día se encuentran al alcance de las empresas y algunas veces su influencia marca la permanencia en el mercado de las mismas.

Una buena organización de la información, es una excelente carta de presentación ante las demás entidades y usuarios que a diario utilizan los servicios ofrecidos por las entidades de cualquier sector empresarial ó comercial.

El brindar un buen servicio es parte vital para toda organización, independientemente del campo de acción en que se encuentre; es por esto que en la Asociación de Comerciantes y Tenderos de Santander “Asotenderos”, vieron la necesidad de mejorar

el servicio ofrecido a sus afiliados, los cuales son el núcleo en el desarrollo de la actividad como empresa.

La metodología aplicada dentro del proceso de desarrollo del trabajo de grado, fue el ciclo de vida clásico de un sistema de información, por ser el más indicada para asimilar las expectativas de la empresa y para aumentar los conocimientos y experiencia del autor, buscando con esto el buen desempeño y confiabilidad en los trámites y servicios ofrecidos por la asociación de comerciantes y tenderos de Santander.

### **Antecedentes y planteamiento de posible solución**

En la agremiación Asotenderos, se viene aplicando un manejo de las actividades y operaciones realizadas de manera manual y poco conveniente para garantizar veracidad en lo que concierne a la información manejada a diario, y que conlleva a una debilidad en la atención prestada a sus afiliados dentro de los servicios y beneficios ofrecidos dentro de esta organización, ocasionando un lento crecimiento estructural y afectando la imagen ante sus afiliados, entidades públicas y privadas que mantienen relaciones comerciales con la asociación.

En la mayoría de las entidades que tienen como principal actividad la prestación de servicios, es de vital importancia estar a un nivel aceptable dentro del avance tecnológico que permita satisfacer las necesidades de sus usuarios o clientes.

Es por esta razón que para conseguir el mayor número de objetivos planteados en el proceso de sistematización de las actividades cotidianas en las empresas de servicios, es necesario utilizar métodos para la obtención de información, que permitan adquirir de manera confiable y más acertada dentro de las expectativas se recurre a realizar entrevistas, observación participativa, diseño y utilización de formatos de captura de datos, que permitan implantar procedimientos que ayuden a satisfacer las

necesidades y requerimientos presentados, aplicando la metodología del ciclo de vida clásico en los sistemas de información.

### **Justificación práctica**

Con el desarrollo e implementación del sistema de información SIMTACT, se fortalecerá la imagen de la Asociación ante sus afiliados, la cual se obtendrá mediante el mejoramiento del acceso a la información y agilización las transacciones relacionadas con las actividades principales de la agremiación.

Con relación al recurso humano perteneciente a Asotenderos, se ofrecerá una mejora en el ambiente laboral, y por ende un mayor rendimiento en sus funciones cotidianas, siendo esto fundamental para mejorar el servicio prestado por estas personas a sus afiliados.

### **Justificación económica**

Los afiliados a la agremiación contarán con un respaldo estructural más organizado y obteniendo mayores garantías en los diferentes aspectos y beneficios ofrecidos por Asotenderos, para resaltar la importancia que sus afiliados tienen dentro del crecimiento económico y fortalecimiento de la entidad.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo general**

Diseñar e implementar un sistema de información que permita establecer estados reales en los trámites realizados y obligaciones adquiridas con la Asociación de Comerciantes y Tenderos de Santander.

### **Objetivos específicos**

Elaborar un software que permita:

- Generar información precisa y confiable sobre los afiliados a la Asociación.
- Proveer métodos estandarizados para un mejor manejo de las transacciones realizadas diariamente.
- Presentar informes y estadísticas oportunas a los directivos y entidades involucradas comercialmente con la asociación.
- Establecer un sistema de seguridad para el ingreso de los usuarios autorizados para acceder a la información de la asociación.
- Proporcionar garantías y confianza a los afiliados en el momento de vincularse a algún tipo de convenio ó realizar trámites.

Consolidar una imagen de respaldo y solidez ante los afiliados y las entidades que tienen vínculos comerciales con la empresa.

### **Diseño del sistema**

Dentro del desarrollo del sistema se utilizaron las siguientes herramientas:

Base de datos access 2.000 y arquitectura Ole db, con 29 tablas utilizadas.

Lenguaje de programación Visual Basic 6.0, en el cual se desarrollaron 87 formularios, 1 modulo principal.

En el diseño de informes fue utilizado Cristal Report 7.0.

La aplicación SIMTACT se basa en un módulo principal con los siguientes menús:



### **Procesos Diarios**

Registrar pagos (FrmRegpagos)



### **Procesos Periódicos →**

Afiliación a Planes (FrmAfiliaPlan)

Generar Cartera Mensual (FrmGenerarDeuda)

→ General

→ Particular

Especiales

→ Registrar Ajustes (frmRegAjustes)

→ Anular Recibo de Pago (frmAnuRecPago)

→ Eliminar Deuda Generada (frmEliminarDeuda)

Registrar Novedades (FrmRegNovBen)

→ Inclusion

→ Beneficiario

→ Retiro

→ Beneficiario

→ Afiliado (FrmRetAfiliado)



### **Mantenimiento**

Tablas →

Afiliados ( FrmAfiliados), Barrios (FrmBarrios),

Beneficiarios (FrmBeneficiarios), Cargos (FrmCargos),

Ciudades (FrmCiudades), Comunas de Ciudad (FrmComunas)

Contactos (FrmContactos), Departamentos (FrmDptos)

Empleados (FrmEmpleados), Entidades Externas (FrmEntidades)

Establecimientos (FrmNegocios), Riesgos Profesionales

(FrmRiesgos), Tipos (FrmTipos), Tipos de Negocios (FrmTiposNeg)  
Zonas de Ciudad (FrmZonas)

Parámetros → FrmParametros

Captura Deuda Inicial → FrmCaptDeulnicial

## **Consultas**

Novedades

→ Novedades Beneficiarios (FrmConsNovBen)

→ Afiliados Retirados (FrmConsAfRetirados)

Estado de Cuenta (FrmConsDeuda)

Pagos por Afiliado (FrmConsPagosAfi)

Afiliados por Plan

## **Informes**

Afiliados por Plan (FrmTipInforme), Deuda por Afiliado (FrmInfDeudaAfi)

Beneficiarios por plan (FrmInfBenPlanes), Establecimientos

Afiliados (FrmInfNegAf), Cobros por Asesor (FrmInfCobrosAsesor)

Pagos por Afiliado (FrmInfPagosAf)

## **Administración**

Seguridad →

→ Compactar BD

→ Reparar BD

→ Copia de Respaldo

Menús (FrmMenus)

Permisos (FrmPermisos)

## **Ayuda**

Contenido

Acerca de... (FrmAcercade)

## **CONCLUSIONES DE OBJETIVOS PROPUESTOS**

- El diseño e implementación del sistema de información SIMTACT, permitió mejorar el desarrollo de procesos realizados de manera tediosa y poco flexible ante las expectativas y objetivos principales de la organización Asotenderos, y de sus afiliados.
- El sistema de información construido tiene la capacidad de capturar, almacenar, modificar la información necesaria para el funcionamiento de las actividades cotidianas dentro de la organización y permite acceder a ella mediante consultas e informes precisos y de fácil manejo por los usuarios de cada dependencia implicados en el proceso.
- Dentro de los controles necesarios para el uso de la información, se establecieron parámetros de seguridad para el acceso autorizado a los diferentes usuarios, de acuerdo a sus funciones y nivel de responsabilidad.
- Teniendo en cuenta las actividades desarrolladas por la asociación en la parte de recaudos de cuotas de los planes ofrecidos por esta, se definieron procesos estandarizados y confiables para el registro de estas transacciones con la expedición de sus respectivos comprobantes.
- El sistema de información implantado, ayuda al aprovechamiento de recursos utilizados en los procesos diarios y a un mejor desempeño laboral de los empleados de la Organización.
- Los informes y estadísticas proporcionados, permite tener una información más ágil y veraz con respecto al rendimiento y metas propuestas a los asesores comerciales en lo concerniente a recaudos realizados.

## RECOMENDACIONES PARA EL USO DEL SISTEMA

- Teniendo en cuenta que las empresas actuales están presentando comportamientos dinámicos, que se adaptan a las irregularidades del mercado y la tecnología, es necesario que Asotenderos, tenga en cuenta estos avances para próximas versiones y adaptarlas a las necesidades y expectativas de la agremiación en un futuro.
- A pesar de que el sistemas de información es confiable, se recomienda que los usuarios, tomen conciencia del uso correcto de la aplicación y se tomen precauciones sobre el manejo de las copias de seguridad y el ingreso de información externa poco confiable a los equipos de computo manejados, debido a la gran afluencia de virus informáticos que pueden alterar ó afectar la seguridad del sistema actual.
- Es conveniente establecer instalaciones de fluido eléctrico adecuadas y seguras para el cuidado de los recursos físicos utilizados y obtener una vida útil más larga de estos.
- Un sistema de información bien implementado, de acuerdo a las actividades de una entidad, no siempre son garantía, para el buen funcionamiento de la misma, por eso es necesario contar con personal idóneo, para el desarrollo de las actividades propias de la empresa y para la toma de decisiones de vital importancia en el funcionamiento correcto, eficiente y acorde a la finalidad de la empresa.