

**UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY**  
**VICERRECTORADO ACADÉMICO**  
**DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO**



**MANUAL DE ERRORES DEL SISTEMA PROFIT 2K12 PARA LA UNIVERSIDAD  
VALLE DEL MOMBOY**

**AUTOR**

**ING. EVERTTY JUNIOR BASTIDAS MONTILLA**

**VALERA, 2023**

**UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY**  
**VICERRECTORADO ACADÉMICO**  
**DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO**  
**MAESTRIA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN**



**MANUAL DE ERRORES DEL SISTEMA PROFIT 2K12 PARA LA UNIVERSIDAD  
VALLE DEL MOMBOY**

**Trabajo de Grado para optar al título de especialista en gerencia de la tecnología de  
información y la comunicación.**

**AUTOR**

**ING. EVERTTY JUNIOR BASTIDAS MONTILLA**

**TUTOR**

**DRA. MARIA TERESA BRAVO**

**VALERA, 2023**

VICERRECTORADO ACADÉMICO DECANATO  
DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO

VEREDICTO

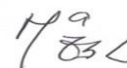
Nosotras, Profa. Zaida Kassar Mora, Profa. María Teresa Bravo, Profa. Marilyn Briceño, designados como miembros del Jurado examinador del Trabajo Especial de Grado titulado: **“MANUAL DE ERRORES DEL SISTEMA PROFIT 2K12 PARA LA**

**UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY ”**, que presenta el(la):Ingeniero BastidasMontilla Evertty Junior, titular de la Cédula de Identidad N° V-17.393.899, nos hemos reunido para revisar dicho Trabajo y después de la presentación, e interrogatorio correspondiente, lo hemos calificado con VEINTE ( 20 ) puntos, de acuerdo con las normas vigentes dictadas por el Consejo Universitario de la Universidad Valle del Momboy, referente a la evaluación de los Trabajos Especiales de Grado para optar al título de Especialista en Gerencia de la Tecnología de la Información.

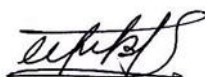
En fe de lo cual firmamos en Carvajal estado Trujillo, a los tres (03) días del mes de noviembre del dos mil veintitrés (2023).



Profa. Zaida Kassar Mora  
V- 9.175.011  
JURADO




Profa. María Teresa BravoC.I.  
C.I. V-9.016.405  
TUTORA



Profa. Marilyn BriceñoC.I.  
V-13.205.436  
PRESIDENTE DEL JURADO



  
Profa. Zaida Kassar Mora  
9.175.011  
DECANA



Profa. Ana LinaresC.I.  
C.I. 9.013.217  
VICERRECTORA



## **DEDICATORIA**

Queridos amigos y familiares,

Con profunda gratitud, les dedico mi tesis de postgrado. Sus incondicionales apoyo, aliento y amor han sido mi motivación constante en este arduo camino. Espero que este logro inspire a otros a perseguir sus sueños y agradecer a quienes les han apoyado en el camino.

## **AGRADECIMIENTOS**

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todos aquellos que hicieron posible la realización de este proyecto, que representa la culminación de un arduo y gratificante trabajo de investigación. A mis profesores, cuyo conocimiento y experiencia fueron cruciales para mi formación académica. A mis amigos y familiares, quienes me brindaron su apoyo incondicional, su paciencia y comprensión durante este periodo intenso especialmente a mis padres y hermanos, quienes siempre han estado a mi lado, apoyándome y motivándome para alcanzar mis metas. Esta tesis es un testimonio de mi profundo agradecimiento y cariño por todos ustedes.

**UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY  
VICERRECTORADO ACADÉMICO  
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO**

**MANUAL DE ERRORES DEL SISTEMA PROFIT 2K12 PARA LA UNIVERSIDAD  
VALLE DEL MOMBOY**

**Author: Ing. Evertty Bastidas  
Tutor: Dra. María Teresa Bravo  
Año: 2023**

**RESUMEN**

El desarrollo de esta investigación tiene como principal objetivo de proponer un manual de errores que mejore el funcionamiento del sistema Profit 2k12 de la Universidad Valle del Momboy ubicada en el sector Plata 1 av. Caracas de Valera Estado Trujillo Venezuela, La metodología utilizada en esta investigación fue de tipo descriptivo y exploratorio, para la recolección de datos se utilizó la técnica de observación directa, y como instrumento un cuestionario de diez (10) ítems, con alternativas múltiples, Siempre, Casi Siempre, Algunas Veces, y Nunca, validado por tres (3) expertos, la población la conforman catorce (14) empleados que representan un número muy bajo del tipo finitas, por tanto, se estima la misma cantidad como muestra, quedando el mismo número de informantes. Para el análisis de datos se utilizó un tratamiento estadístico descriptivo, procesados y reflejados en cuadros y gráficos. Los resultados arrojaron como principal problema la carencia de algún tipo recurso o documentación por parte de la institución para la consulta de errores del sistema Profit, esto puede significar una pobre e ineficiente gestión de las fallas o errores que surgen en el sistema teniendo un impacto negativo en la eficacia de los procesos administrativos de la institución. Como resultado final, la propuesta diseño de un manual de errores para el sistema Profit 2k12 que ayude a minimizar interrupciones de procesos administrativos, optimizar la productividad y garantizar un funcionamiento fluido del sistema así como mejorar la experiencia final de los usuarios.

**Palabras claves:** Manual de errores, sistema Profit 2k12, productividad, gestión de error

**MOMBOY VALLEY UNIVERSITY**  
**ACADEMIC VICE-RECTORATE**  
**FACULTY OF ENGINEERING**  
**INDUSTRIAL ENGINEERING CAREER**

**PROFIT 2K12 SYSTEM ERROR MANUAL FOR VALLE DEL MOMBOY  
UNIVERSITY**

**Autor: Ing. Evertty Bastidas**  
**Tutor: Dra. María Teresa Bravo**  
**Año: 2023**

**ABSTRACT**

The main objective of the development of this research is to propose an error manual that improves the operation of the Profit 2k12 system of the Valle del Momboy University located in the Plata 1 av sector. Caracas de Valera Trujillo State Venezuela, The methodology used in this research was descriptive and exploratory, for data collection the direct observation technique was used, and as an instrument a questionnaire of ten (10) items, with multiple alternatives, Always , Almost Always, Sometimes, and Never, validated by three (3) experts, the population is made up of fourteen (14) employees who represent a very low number of the finite type, therefore, the same quantity is estimated as a sample, leaving the same number of informants. For the data analysis, a descriptive statistical treatment was used, processed and reflected in tables and graphs. The results showed that the main problem was the lack of any type of resource or documentation on the part of the institution for consulting errors in the Profit system, this can mean poor and inefficient management of failures or errors that arise in the system, having a negative impact on the effectiveness of the institution's administrative processes. As a final result, the proposed design of an error manual for the Profit 2k12 system that helps minimize interruptions in administrative processes, optimize productivity and guarantee smooth operation of the system as well as improve the final user experience.

**Keywords:** Error manual, Profit 2k12 system, productivity, error management.

## INDICE

DEDICATORIA .....	1
AGRADECIMIENTOS .....	3
RESUMEN .....	4
INDICE .....	6
INDICE DE TABLAS.....	9
INDICE DE FIGURAS.....	10
INTRODUCCION.....	11
CAPITULO I .....	13
EL PROBLEMA.....	13
Planteamiento del problema .....	13
Problemas de la Investigación .....	18
Problema General .....	18
Problemas Específicos.....	18
Objetivos de la investigación .....	19
Objetivo General.....	19
Objetivos específicos .....	19
Justificación de la investigación.....	19
Metodológico.....	19
Teórica.....	20
Práctica.....	20
Social .....	20
Alcances y Limitaciones .....	20
Alcances .....	20
Limitaciones .....	21
CAPÍTULO II .....	22
MARCO TEÓRICO .....	22
Antecedentes de la Investigación .....	22
Internacionales.....	22
Nacionales.....	25
Base teóricas.....	29
Sistemas de Información.....	29



Definición de términos básicos .....	42
Operacionalización de la variable .....	44
Definición de Variable .....	45
Capítulo III .....	48
Marco Metodológico .....	48
Tipo de investigación .....	48
Tipo y Diseño de la Investigación.....	49
Diseño de la Investigación.....	49
Población.....	49
Muestra.....	50
Tipo de muestreo .....	50
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	51
Procesamiento y Análisis de Datos .....	55
CAPÍTULO IV .....	57
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....	57
Análisis de los Resultados .....	73
CAPÍTULO V .....	76
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	76
Conclusiones .....	76
Recomendaciones.....	78
CAPITULO VI .....	80
<b>Profit Administrativo.....</b>	<b>85</b>
<b>Modulo Ventas y cuentas por cobrar .....</b>	<b>85</b>
<b>Error al eliminar cliente .....</b>	<b>85</b>
<b>Módulo de facturación no se encuentra disponible el periodo requerido para realizar la factura:.....</b>	<b>86</b>
<b>Artículo no disponible para facturar: .....</b>	<b>88</b>
<b>En la caja diaria existe un salto en el consecutivo de los números de las facturas: .....</b>	<b>90</b>
<b>Factura inhabilitada para edición, anulación o eliminación.....</b>	<b>91</b>
<b>Factura inhabilitada sin estar cobrada, anulada o migrada al modulo contable:.....</b>	<b>94</b>
<b>Cobro inhabilitado sin estar anulado o migrado al modulo contable: .....</b>	<b>95</b>
<b>Modulo Compras y cuentas por pagar: .....</b>	<b>96</b>
<b>Módulo de facturación no se encuentra disponible el proveedor requerido para realizar la factura .....</b>	<b>96</b>

<b>En el módulo de facturación no se encuentra disponible el artículo requerido para realizar la factura:</b> .....	98
<b>Cuenta contable no disponible para codificación de los artículos de la factura de compra:</b> .	100
<b>El porcentaje de retención del IVA a un proveedor no es correcto:</b> .....	102
<b>No es posible realizar retención del ISRL a un proveedor que no posee ningún tabulador asociado</b> .....	104
<b>Salto en consecutivo en listado de IVA retenido a proveedores:</b> .....	105
<b>Profit Nomina</b> .....	107
<b>Trabajador no incluido en la nómina:</b> .....	107
<b>Préstamo no reflejado en el recibo del trabajador :</b> .....	108
<b>Error al generar TXT para pago de nomina</b> .....	110
<b>No es posible enviar los recibos de pago a través de correo electrónico</b> .....	116
<b>Error de cálculos de días festivos y descanso en el cálculo de vacaciones</b> .....	122
<b>Recibo de pago inhabilitado para editar:</b> .....	126
<b>Inhabilitación de editar monto a una cuota en préstamo a un trabajador:</b> .....	127
<b>Profit Contabilidad</b> .....	129
<b>Auxiliar no disponible en el módulo contable:</b> .....	129
<b>Error al editar el código una cuenta contable</b> .....	131
<b>Error en Cerrar el ejercicio contable:</b> .....	133
<b>Error Documento de integración no posee una cuenta contable</b> .....	135
<b>ANEXOS</b> .....	145
<b>ANEXO A</b> .....	146
<b>VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO</b> .....	146
<b>ANEXO – B</b> .....	150
<b>CUESTIONARIO, APLICADO A LOS USUARIOS DEL SISTEMA PROFIT 2K12 DE LA UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY.</b> .....	150

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Mapa de Variable.....	47
Tabla 2. Variable Manual de errores . Indicador Identificacion de Errores .....	58
Tabla 3 Variable Manual de errores .Indicador Analisis de Errores.....	59
Tabla 4. Variable Manual de errores .Indicador Analisis de Errores.....	61
Tabla 5. Variable Manual de errores .Indicador Diseño del Manual.....	63
Tabla 6. Variable Manual de errores .Indicador Pruebas del Manual .....	64
Tabla 7. Variable Manual de errores .Indicador Distribucion del Manual .....	66
Tabla 8. Variable Manual de errores .Indicador Estructura Clara y Facil de Entender.....	67
Tabla 9. Variable Manual de errores .Indicador Informacion Detallada Sobre Cada Error ....	69
Tabla 10. Variable Manual de errores .Indicador Ejemplos y Capturas de Pantalla .....	70
Tabla 11. Variable Manual de errores .Indicador Informacion Sobre las Causas .....	72

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Identificación de Errores .....	58
Figura 2. Indicador: Análisis de los errores .....	60
Figura 3. Indicador: Análisis de los errores .....	62
Figura 4. Indicador: Diseño del manual.....	63
Figura 5. Indicador: Pruebas del Manual .....	65
Figura 6. Indicador: Distribución del manual .....	66
Figura 7. Indicador: Estructura clara y fácil de entender.....	68
Figura 8. Indicador: Información detallada sobre cada error y su solución.....	69
Figura 9. Indicador: Ejemplos y capturas de pantalla.....	71
Figura 10. Indicador: Información sobre las causas subyacentes del error .....	72

## INTRODUCCION

Los sistemas de Planificación de Recursos de la Empresa – ERP, son una pieza de software indispensable para ayudar a las empresas a gestionar sus procesos de negocios, desde finanzas hasta recursos humanos, inventario y producción. A pesar de su gran utilidad y popularidad, estos sistemas pueden estar sujetos a errores que afecten el flujo de trabajo y causen problemas a la compañía.

Es por ello, que es necesario un manual de errores, un documento que recopile los problemas más comunes y sus soluciones, para facilitar su resolución en caso de que se presenten. Este manual se convierte en una herramienta indispensable para la eficiencia y productividad de la empresa, ya que permite identificar y solucionar rápidamente los errores, minimizando así su impacto en el día a día de la organización.

En este trabajo de postgrado, se presenta un estudio sobre la importancia de los manuales de errores en los sistemas ERP, así como la elaboración de un manual específico para el sistema Profit 2k12 en sus tres versiones Administrativos, Contable y Nomina. Se llevará a cabo una revisión de la literatura existente sobre el tema y se analizarán las mejores prácticas para la elaboración de este tipo de manuales. Además, se incluirán casos de estudio y se realizará una evaluación de la eficacia del manual elaborado, a fin de determinar su impacto en la solución de los errores en el sistema Profit.

Este estudio tiene como objetivo principal contribuir a la mejora de la gestión de los sistemas ERP, a través de la identificación y resolución de los errores más comunes. Se espera que el manual de errores elaborado sea una herramienta útil para los usuarios del sistema Profit, que les permita solucionar los problemas de forma eficiente y reduzca los tiempos de inactividad del sistema. En definitiva, se trata de un trabajo de gran relevancia para la gestión empresarial y la constante mejora de los sistemas ERP.

El presente trabajo se estructura por capítulos, el Capítulo I se conforma por un planteamiento del problema, problemas de la investigación, problema general, problemas específicos, objetivo general y objetivos específicos, justificación de la investigación, alcances y limitaciones. Capítulo II, contiene antecedentes de la investigación, bases teóricas, definición de términos básicos y operacionalización de la variable. Capítulo III, contiene tipo y diseño de la investigación, población y muestra, Técnicas e instrumento de recolección de datos, Procesamiento y análisis de datos. Capítulo IV, contiene análisis de los resultados. Finalmente, un Capítulo V contiene Conclusiones y Recomendaciones, Propuesta y Referencias Bibliográficas, anexos.

## **CAPITULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **Planteamiento del problema**

En las últimas décadas, el uso de los sistemas Recursos de Planificación Empresarial -ERP en las empresas se ha incrementado exponencialmente, convirtiéndose en una herramienta fundamental para la gestión empresarial. Los sistemas permiten combinar varios procesos de negocio en una única plataforma, lo que reduce la complejidad de la gestión y aumenta la eficiencia organizacional.

Uno de los principales beneficios de los sistemas ERP es la capacidad de automatizar procesos, lo que reduce la cantidad de trabajo manual y los errores humanos asociados. Además, estos sistemas permiten una mayor eficacia en la gestión de recursos ya que proporcionan información en tiempo real y una visión integral del negocio. Sin embargo, su implementación puede crear una serie de desafíos, incluyendo la aparición de errores y fallas del sistema. Es por ello que, a nivel global, es posible ver que muchas organizaciones luchan por la falta de manuales específicos de errores para estos tipos de sistemas, lo que puede tener un efecto negativo en la productividad y eficiencia operacional. Además, a medida que las empresas se vuelven más dependientes de los sistemas informáticos, cada vez es más crítico contar con un manual de errores detallado.

Entre los países donde se pueden encontrar organizaciones sin manuales de procedimientos para sistemas se encuentran aquellos en vías de desarrollo, donde las empresas pueden tener menos recursos para invertir en tecnología y capacitación. En países como México, Brasil y Colombia, por ejemplo, se pueden encontrar muchas empresas que no tienen manuales específicos de errores para sus sistemas. Según un estudio de la consultora KPMG, la falta de manuales específicos es una de las principales

causas de los problemas en la implementación de sistemas ERP en América Latina. El estudio, titulado "ERP Survey 2018: Evolution or Revolution", incluyó encuestas a más de 200 empresas en 11 países de la región de Latinoamérica, así como entrevistas con expertos y líderes empresariales.

En el estudio, KPMG destaca que la implementación de sistemas ERP sigue siendo un desafío para muchas empresas en la región debido a la falta de recursos y experiencia. Además, la consultora señala que la falta de manuales específicos de errores es una de las principales causas de los problemas en la implementación de este tipo de software en América Latina.

Por otro lado también hace hincapié en la importancia de los sistemas de planificación de recursos empresariales para la gestión organizacional, señalando que pueden proporcionar una visión integral del negocio y mejorar la eficiencia en la gestión de recursos. Sin embargo, KPMG señala que las empresas deben estar preparadas para enfrentar los desafíos que surgen en el proceso de implementación y uso de estos sistemas.

Para abordar estos desafíos, es importante que las organizaciones desarrollen manuales de errores específicos para sus sistemas, estos deben incluir una descripción detallada de los posibles errores y fallas del sistema, así como los procedimientos para su resolución. Además, es importante que estén actualizados regularmente para reflejar los cambios en el sistema y en el negocio. Según Wallace (2001) en su libro "ERP: Making It Happen: The Implementer's Guide to Success with Enterprise Resource Planning" destaca la necesidad de tener manuales específicos de errores para evitar problemas en la implementación de estos sistemas. Wallace sugiere que "los manuales de errores deben ser una parte integral del proceso de implementación y deben ser desarrollados en colaboración con los usuarios del sistema". (p.21)



En el caso específico de Venezuela, la implementación del sistema ya referido aún no está tan extendida como en otros países de la región, lo que crea una necesidad aún mayor para las empresas de contar con manuales de errores específicos que les ayuden a implementar y mantener estos sistemas de manera efectiva y puedan solucionar rápidamente cualquier inconveniente que se presente mediante el uso en sus operativas diarias.

La implementación de este tipo de sistemas aún se encuentra en una fase incipiente, lo que se debe en gran medida a las dificultades económicas y políticas que atraviesa el país. Sin embargo, a pesar de estas dificultades, algunas empresas han adoptado sistemas ERP con el objetivo de mejorar su eficiencia y competitividad. En este contexto, la falta de manuales de errores específicos para estos sistemas se convierte en un desafío importante.

Según un informe publicado por la Cámara Venezolana de Empresas de Tecnología de Información (CAVEDATOS) en 2019, la implementación de sistemas de información en el país se ha visto limitada por la falta de recursos y de personal capacitado. El informe destaca la necesidad de contar con manuales de errores específicos para estos sistemas con el objetivo de garantizar su correcta implementación y funcionamiento.

En este sentido Gardner un investigador que ha indagado y publicado sobre la importancia de contar con manuales de errores en la implementación de sistemas ERP. En un informe publicado en 2019, este autor señala que los manuales de errores son esenciales para garantizar la resolución rápida y efectiva de cualquier problema que surja durante la implementación y el uso de este tipo de sistemas en específicos. Además,

destaca que los manuales de errores deben ser actualizados de forma regular para reflejar cualquier cambio en el sistema o en el entorno empresarial.

En Venezuela, algunas empresas que han implementado sistemas de planificación de recursos empresariales, han enfrentado problemas relacionados con la falta de manuales de errores específicos. Por ejemplo, en el sector de la construcción, algunas empresas han experimentado dificultades en la implementación de dichos sistemas debido a la falta de personal capacitado y de manuales de errores específicos. Según el artículo sobre en el sector de la construcción en Venezuela, publicado en el portal Constru-Guía al día (2018), el texto destaca los desafíos que enfrentan las empresas constructoras del país para implementar estos sistemas, incluyendo la resistencia al cambio, la falta de capacitación y el desconocimiento de las buenas prácticas en la gestión de proyectos y de la información.

El artículo también resalta la importancia de contar con manuales de errores específicos para los sistemas de información, ya que esto puede ayudar a las empresas a evitar problemas en la implementación y a garantizar su correcto funcionamiento a largo plazo. Además, se menciona que la planificación es clave para el éxito de la implementación de estos sistemas, y que las empresas deben asegurarse de contar con un equipo de trabajo capacitado y comprometido con el proyecto. En este sentido, contar con manuales de errores específicos se convierte en un factor clave para garantizar el correcto funcionamiento del sistema y su adaptación a las necesidades de la empresa.

A nivel regional, es posible observar que algunas empresas han implementado estos sistemas ERP para aumentar su productividad y competitividad, pero carecen de manuales de errores específicos que ayuden a los usuarios a abordar posibles problemas.

Esto provoca retrasos en los procesos y ejecución de tareas, lo que puede impactar negativamente en la productividad de las empresas.

Entre esas organizaciones, se encuentra la Universidad Valle del Momboy, ubicada en el municipio Valera estado Trujillo, donde se han observado algunas fallas que presenta el sistema en las áreas administrativas, específicamente aquellas que están adjuntas al vicerrectorado administrativo que es el encargado de gestionar dichos procesos inherentes a la institución como: cobranza a estudiantes, pago de proveedores, control de inventario, pago de nómina entre otras; vale decir que, para llevar acabo estos procesos se utiliza el sistema Profit en sus tres módulos administrativo, contable y nomina, el cual se distribuye su funcionamiento a través de los diferentes departamentos de la siguiente manera:

Profit Administrativo: Cobranza, dirección de administración.

Profit Contable: Departamento de contabilidad

Profit Nomina: Gente UVM y el Departamento de contabilidad.

No obstante, el sistema Profit implantado hace 17 años que ha venido actualizándose y ajustándose a las necesidades de la universidad, a pesar que su funcionamiento es óptimo, periódicamente suelen suscitarse algunos errores debido a diferentes factores, tales como la frecuencia de cortes eléctricos, actualizaciones, uso inadecuado por el usuario, entre otros. Dichos eventos traen como consecuencia el retraso de algún proceso o estación de trabajo dependiendo de la gravedad del mismo, así como la pérdida de información y la espera prolongada en los clientes. Otro elemento importante, se refiere al manual existente que es otorgado por la casa matriz, encargada de comercializar el sistema, éste solo se enfoca en explicar el funcionamiento de los

módulos, cómo manejarlos correctamente pero no menciona como solucionar los fallos del programa, que en ciertos casos puede extenderse hasta por una semana, obviamente, al suscitarse una falla la solución recae sobre el departamento de soporte técnico de la institución llamado Aldea Tecnológica, quien presenta una solución de forma empírica por la carencia de documentación respectiva. a pesar de esto la institución no posee un manual en donde consultar las posibles soluciones para poder solventar o evitar estos fallos de manera más eficiente.

### **Problemas de la Investigación**

#### **Problema General**

De acuerdo al diagnóstico realizado en la Institución se constató como problema principal, la ausencia de un manual de errores del sistema PROFI 2K12 y como problemas secundarios se destacan, la falta de adiestramiento al personal técnico, y poco personal de ingeniería con desconocimiento del sistema referido. En consecuencia, se reseña la siguiente interrogante. ¿Qué tipo de manual requiere la Institución para mejorar el buen funcionamiento del Sistema?

#### **Problemas Específicos**

¿Cuál será el rendimiento general del sistema Profit 2k12 de la Universidad Valle del Momboy?

¿Con que tipo de recursos factibles cuenta la Universidad Valle del Momboy para la implementación de un manual de errores para el sistema Profit 2k12?

¿Qué impacto tendrá la implementación de un manual de errores para el buen funcionamiento del sistema Profit 2k12 de la Universidad Valle del Momboy?

## **Objetivos de la investigación**

### **Objetivo General**

Proponer un manual de errores que mejore el funcionamiento del sistema Profit 2k12 de la Universidad Valle del Momboy

### **Objetivos específicos**

Diagnosticar el rendimiento general del sistema Profit 2k12 de la Universidad Valle del Momboy

Determinar la factibilidad del diseño de un manual de errores para el sistema Profit2k12 de la Universidad Valle del Momboy

Diseñar un manual de errores que contemple la descripción detallada de cada uno de las fallas del sistema Profit 2k12 de la Universidad Valle del Momboy

### **Justificación de la investigación**

Es evidente que la implementación de un manual de errores permite la consulta de posibles fallas dentro de un sistema, así como encontrar la solución de forma efectiva. De allí la importancia de la propuesta que gira en torno al diseño de un manual de errores que busca dar solución a la problemática detectada en la Institución referida. Obviamente, dicho manual permitirá a los usuarios encontrar la solución más efectiva a los inconvenientes más comunes e importantes que se presentan periódicamente al usar el mencionado software de planificación del Recurso Empresarial ERP.

### **Metodológico**

Desde un punto de vista metodológico, la investigación se justifica porque el estudio parte de acciones que describen las diferentes técnicas e instrumentos validados y confiables para la recolección de datos, que determinara la factibilidad para la aplicación del manual de errores del sistema PROFIT 2k12

**Teórica**

Desde la perspectiva teórica el trabajo se basa en un respaldo bibliográfico de ciertos postulados teóricos que apoyan los principios de gestión de calidad y mejora continua de procesos, así como los sistemas ERP.

**Práctica**

Desde lo práctico se justifica debido a que este manual proporcionara, beneficios que serán aplicados desde su fase inicial como encontrar y abordar problemas más rápidamente, lo que a su vez aumenta la eficiencia y reduce el tiempo de inactividad. Además, un manual de errores bien diseñado puede ayudar a los empleados a comprender mejor el sistema y disminuir la necesidad de capacitación adicional esto no solo aumenta la productividad, pero también puede mejorar la satisfacción de los empleados.

**Social**

En lo social se justifica, debido a que el desarrollo de un manual de errores del sistema beneficia no solo a la empresa sino también a los clientes. Los sistemas pueden garantizar entregas de productos y servicios más rápidas y precisas, lo que aumenta la satisfacción del cliente mejorando tanto la reputación de la empresa como la confianza del cliente en ella.

**Alcances y Limitaciones****Alcances**

Mejorar la productividad del sistema PROFIT-2K12 de la Universidad Valle del Momboy y fomentar la documentación de fallas de los sistemas dentro de la institución para mejorar su buen funcionamiento.

**Limitaciones**

Retardo durante el proceso de recopilación de datos por parte del usuario. El procedimiento que amerita el diagnóstico para escudriñar dicho sistema es demasiado extenso por los diferentes procesos que componen todos los módulos del sistema.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

En este apartado se describen trabajos relacionados con la variable que guarda relación con el presente estudio, de los ámbitos nacional e internacional, además se presentarán los postulados teóricos que fundamentarán las bases de la investigación.

#### **Antecedentes de la Investigación**

##### **Internacionales**

Como primer antecedente se reseña el trabajo realizado por Pérez (2018) en la Universidad Nacional de Colombia, titulado "Análisis de los errores más comunes en el uso de un sistema ERP: caso de estudio en el sector manufacturero", entre sus objetivos se destaca, el objetivo general que consistió en identificar y analizar los errores más comunes en el uso del sistema en empresas del sector manufacturero. Por otro lado, los objetivos específicos incluyeron: analizar las funcionalidades del sistema y su uso en las empresas; identificar los errores más comunes cometidos por los usuarios al usarlo y proponer soluciones para corregir estos errores y mejorar la eficiencia del mismo.

La metodología utilizada en esta investigación fue de tipo descriptivo y exploratorio, en la que se realizó un análisis de los registros de errores y se realizaron entrevistas a los usuarios del sistema. También se llevó a cabo un análisis de las funcionalidades y se comparó con las mejores prácticas en la industria. Los resultados obtenidos mostraron que los errores más comunes estaban relacionados con la falta de capacitación de los usuarios, la falta de seguimiento a los procedimientos establecidos y la falta de comprensión de la funcionalidad del sistema.

Este antecedente está ligado a el estudio en curso porque se enfoca en los errores más comunes en el uso del sistema ERP, lo que puede ser útil para identificarlas fallas



que deben ser abordados en el manual de errores. Además, el enfoque en la capacitación de los usuarios y la comprensión de la funcionalidad del sistema es similar al objetivo de la investigación en curso, que es proporcionar un manual de errores para mejorar la eficiencia organizacional.

Seguidamente se describe el trabajo de González (2020) de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), llamado "Análisis de los errores más comunes en sistemas ERP en empresas multinacionales", este trabajo tiene como objetivo general identificar los errores más frecuentes en la implementación y uso de sistemas ERP en empresas multinacionales y proponer soluciones para su corrección y prevención. Sus objetivos específicos: Analizar la metodología de implementación de sistemas ERP en empresas multinacionales, Identificar los errores más comunes en la implementación y uso de sistemas ERP en empresas multinacionales y Proponer soluciones para la corrección y prevención de los errores identificados.

Para la realización de este estudio, se realizó una revisión bibliográfica exhaustiva sobre sistemas de planificación de recursos empresariales, su implementación y errores más comunes en empresas multinacionales. Se llevó a cabo un análisis de casos de empresas multinacionales que han implementado dichos sistemas, identificando los errores más comunes y las soluciones que se aplicaron para su corrección y prevención. Finalmente, se realizó una encuesta a expertos en sistemas en empresas multinacionales para validar los resultados obtenidos.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se llegó a las siguientes conclusiones: los errores más comunes en la implementación y uso de sistemas ERP en empresas multinacionales son por falta de capacitación adecuada de los usuarios, falta de planeación adecuada de la implementación, falta de personal capacitado para la

implementación y mantenimiento del sistema además de fallas para tener una adecuada comunicación efectiva entre los usuarios y los desarrolladores del sistema. Además, se encontró que las soluciones más efectivas para la corrección y prevención de estos errores son una capacitación adecuada de los usuarios, una planeación adecuada de la implementación, contar con personal capacitado para la implementación y mantenimiento del sistema, y una comunicación efectiva entre los usuarios y los desarrolladores del sistema.

Vale acotar, que dicho trabajo presenta una relevancia por coincidir con la variable que se desarrolla en la investigación en curso ya que proporciona información destacada sobre la elaboración de una estrategia de gestión de fallas para un sistema ERP en una empresa y sirve como base para la elaboración del manual de errores como herramienta para mejorar el funcionamiento de los sistemas.

El siguiente trabajo le pertenece a Rodríguez (2020) realizó un estudio en Universidad Nacional de Colombia Titulado "Mejora del rendimiento en un sistema ERP mediante la identificación y corrección de errores comunes" en donde el objetivo general de esta investigación fue identificar los errores más comunes que se presentan en un sistema de planeación de recursos empresariales y corregirlos para mejorar su rendimiento. Entre los objetivos específicos se incluyó: Revisar las principales funcionalidades del sistema, Identificar los errores comunes a través de pruebas e Implementar las soluciones efectivas.

Para llevar a cabo esta investigación, se hizo una revisión de literatura especializada con pruebas empíricas en un entorno de prueba simulado. Se llevaron a cabo pruebas exhaustivas del sistema y se identificaron los errores más frecuentes. A partir de estos resultados, se diseñaron y aplicaron soluciones específicas para corregirlos.

Las conclusiones de esta investigación mostraron que los errores comunes en un sistema ERP pueden tener un impacto significativo en su rendimiento y en la eficiencia de los procesos empresariales. Además, se demostró que la identificación y corrección de estos errores puede mejorar sustancialmente el rendimiento del sistema y reducir los costos asociados a los procesos empresariales.

Existe una cercana conexión entre esta investigación y el presente estudio que se centra en una propuesta diseñar un manual de errores para un sistema ERP, debido a que ambas exploran la relevancia de identificar y solucionar los errores frecuentes en este tipo de sistemas.

### **Nacionales**

En primer lugar, Fernández (2021), presenta una investigación desarrollada en la Universidad Central de Venezuela, denominada "Manual de errores y su impacto en el rendimiento de los sistemas ERP en las empresas venezolanas". El objetivo general de la investigación fue analizar la relación entre la implementación de un manual de errores y el rendimiento de los sistemas ERP en las empresas venezolanas. Los objetivos específicos incluyeron: Identificar los principales errores que se presentan en los sistemas ERP en las empresas venezolanas, Determinar la eficacia del manual de errores para mejorar el rendimiento del sistema, y Establecer las mejores prácticas para la implementación del manual de errores en las empresas venezolanas.

En cuanto a, la metodología utilizada en la investigación incluyó una revisión bibliográfica sobre este tipo de sistemas, los errores más frecuentes que afectan a los sistemas y la importancia de un manual de errores. Además, se llevó a cabo una encuesta a empresas venezolanas para identificar los errores más comunes en sus sistemas y evaluar el impacto de un manual de errores en el rendimiento del sistema. Finalmente, se

realizaron entrevistas con expertos en este tipo de sistemas para obtener información sobre las mejores prácticas para la implementación de un manual de errores.

Por otro lado las conclusiones de la investigación indicaron que los principales errores en los sistemas ERP en las empresas venezolanas son la falta de actualización de datos y la falta de capacitación del personal. Además, se encontró que la implementación de un manual de errores mejora significativamente el rendimiento del sistema, reduciendo el tiempo de respuesta ante errores y aumentando la eficiencia en la gestión de datos. Se establecieron también recomendaciones para la implementación del manual de errores, como la asignación de responsabilidades claras y la actualización constante del manual.

Este antecedente presenta una estrecha relación con la investigación por coincidir con la variable, manual de errores de un sistema de información ERP, y a su vez proporciona información relevante sobre la efectividad del manual de errores para la mejora del rendimiento del sistema en las empresas del país.

Así mismo, Sánchez (2022), de la Universidad Simón Bolívar presento un trabajo de grado llamado "Identificación y corrección de errores en sistemas ERP para mejorar la eficiencia empresarial en Venezuela", el objetivo general de esta investigación fue identificar los errores más frecuentes en los sistemas ERP utilizados por empresas venezolanas y propone soluciones para corregirlos, con el fin de ir mejorando la eficiencia empresarial. En cuanto a los objetivos específicos incluyeron: Analizar los sistemas ERP más utilizados en Venezuela, Identificar los errores comunes en su implementación y uso, y Proponer un manual de errores que facilite su identificación y corrección.

La metodología utilizada para la elaboración de este antecedente se basó en la revisión y análisis de fuentes secundarias, específicamente artículos, estudios de casos y manuales relacionados con el tema de sistemas y la identificación de errores comunes.

También se realizó una encuesta a 50 empresas que utilizan dichos sistemas en Venezuela para conocer las principales fallas que presentan y cómo las abordan. La encuesta se realizó a través de un cuestionario estructurado, el cual fue diseñado para recopilar información sobre la naturaleza de los errores, su frecuencia, los departamentos que los experimentan con mayor frecuencia y las acciones que se toman para solucionarlos.

Luego de la recopilación de datos, se procedió a realizar un análisis de los mismos, utilizando herramientas estadísticas para identificar patrones y tendencias en los errores y las acciones tomadas para solucionarlos.

Las conclusiones de esta investigación revelaron que algunos de los errores más comunes en los sistemas de planificación de recursos empresariales en Venezuela incluyen la falta de integración con otros sistemas, la deficiente gestión de datos y la falta de capacitación adecuada del personal. Además, se encontró que la implementación de un manual de errores fue fundamental para facilitar la identificación y corrección de estos errores, lo que resultó en una mejora significativa en la eficiencia empresarial.

Este antecedente guarda una estrecha relación con la investigación en curso sobre un manual de errores para un sistema ERP en Venezuela, ya que se centra en la identificación y corrección de errores de estos sistemas utilizados por empresas venezolanas. Además, la metodología utilizada en esta investigación, que combina la revisión bibliográfica con entrevistas y estudios de casos, puede ser de gran utilidad para el desarrollo de la investigación en curso, proporcionando enfoques y perspectivas relevantes para el diseño del manual de errores

Finalmente, Torres (2023) reseña una investigación llamada: "Optimización de sistemas ERP a través de la gestión de errores en empresas venezolanas" presentada en la Universidad de Los Andes, presenta como objetivo general: optimizar los sistemas

ERP utilizados por empresas venezolanas mediante la gestión efectiva de errores en este mismo orden de ideas destaca los objetivos específicos: Identificar los errores más frecuentes en la implementación y uso de sistemas ERP en empresas venezolanas, Desarrollar un manual de errores que permita su detección y corrección, y Evaluar el impacto de la gestión de errores en la eficiencia empresarial.

Para llevar a cabo este estudio, se utilizó una metodología que consistió en un proceso de recolección de datos con la realización de entrevistas y la aplicación de cuestionarios a empresas venezolanas. Se analizaron casos reales de implementación de sistemas en diversas industrias y se identificaron los errores más comunes que afectaban su funcionamiento. A partir de estos resultados, se elaboró un manual de errores que proporcionó pautas claras y soluciones para su gestión eficiente.

Las conclusiones de esta investigación resaltaron la importancia de una gestión efectiva de errores en los sistemas para mejorar la eficiencia empresarial en Venezuela. Se encontró que la implementación del manual de errores permitió una detección temprana y una corrección oportuna de los errores, lo que resultó en una reducción de tiempos de inactividad, mejoras en los procesos y un aumento de la productividad.

Dado que su enfoque es mejorar los sistemas ERP a través de la gestión de errores, este precedente tiene una estrecha conexión con la investigación actual así como el método que se está utilizando, que combina revisión bibliográfica con entrevistas y preguntas para las empresa en la que se está realizando el estudio, adicionalmente proporciona un enfoque integral para abordar los desafíos relacionados con los errores de dichos sistema.

## **Base teóricas**

### **Sistemas de Información**

Según O'Brien (2010) en su libro "Sistemas de Información Gerencial" un sistema de información es un conjunto de componentes interrelacionados que trabajan juntos para recopilar, procesar, almacenar y distribuir información para apoyar la toma de decisiones y el control en una organización” (p.12) Según lo expuesto entonces se puede afirmar que dichos sistemas funcionan como una maquinaria compleja, donde diferentes partes trabajan juntas de manera coordinada para recopilar, procesar, almacenar y distribuir información. El propósito final es ayudar en la toma de decisiones y el control en una organización, ya que la información es clave para estos procesos. Es decir, se comporta como un engranaje, donde cada componente es importante y su correcto funcionamiento depende de la interconexión de todas las partes.

En este sentido, las personas son otro componente clave del sistema de información, ya que son las que interactúan con la tecnología y los procesos para utilizar y gestionar la información. Por lo tanto, es importante que las personas tengan las habilidades y competencias necesarias para utilizar la tecnología y los procesos de manera efectiva y eficiente, y para tomar decisiones basadas en la información disponible.

Es por eso que es fundamental que las personas que utilizarán el sistema ERP tengan las habilidades y competencias necesarias para utilizar la tecnología y los procesos de manera efectiva y eficiente, y para tomar decisiones basadas en la información disponible. La falta de habilidades y competencias en el uso del sistema puede llevar a errores en la gestión de la información, lo que puede tener consecuencias graves para la organización.

El diseño de un manual de errores para cualquier sistema es una herramienta importante para ayudar a las personas a entender cómo funciona el sistema y cómo solucionar problemas, además no solo puede ayudar a reducir el tiempo y el costo de solución de problemas, sino que también puede mejorar la eficiencia y eficacia en la gestión de la información.

### **Tipos de sistemas de Información**

Según O'Brien (2010) los sistemas de información pueden ser:

**Sistemas de procesamiento de transacciones (TPS):** Se utilizan para procesar transacciones comerciales diarias, como la venta de un producto o la contratación de un servicio. Los TPS se caracterizan por su capacidad de procesar grandes cantidades de datos de manera rápida y precisa.

**Sistemas de información de soporte a la toma de decisiones (DSS):** Proporcionan información y análisis para ayudar a la toma de decisiones en la empresa. Se basan en modelos y herramientas analíticas para identificar patrones y tendencias en los datos.

**Sistemas de información ejecutivos (EIS):** estos sistemas se utilizan para proporcionar información en tiempo real a los ejecutivos y directivos de la empresa, ayudándoles a supervisar el rendimiento y tomar decisiones rápidas y efectivas.

**Sistemas de información de gestión de recursos (MIS):** estos sistemas tienen como función principal la gestión de los recursos de la empresa, como los recursos humanos, financieros y tecnológicos. Incluyen módulos para la gestión de nómina, la gestión de inventarios, la gestión financiera, entre otros.

**Sistemas de información empresariales (EIS):** estos sistemas se utilizan para integrar los procesos y datos de diferentes áreas de la empresa. Entre esta clasificación se encuentran los sistemas ERP (Enterprise Resource Planning) son un tipo de sistema



empresarial que permite a las empresas contar con una visión global y actualizada de la situación de la empresa y mejorar la eficiencia y efectividad de las operaciones y la toma de decisiones.

**Sistemas de planificación de recursos empresariales ERP:** Son una herramienta tecnológica que se utiliza en las empresas para integrar y gestionar de manera eficiente sus recursos y procesos empresariales. Su objetivo principal es centralizar y automatizar la información en todas las áreas de la organización, permitiendo una visión global y en tiempo real de los procesos empresariales.

Se puede catalogar como una solución integral que permite la gestión y control de los recursos empresariales a través de módulos o aplicaciones que cubren todas las áreas de la organización. Estos módulos están interconectados y se comunican entre sí para asegurar la integridad de los datos y la coherencia de los procesos empresariales así lo afirma Kimberling (2016) cuando dice que: "Un sistema ERP es una solución integral de software que ayuda a las empresas a gestionar eficientemente sus recursos y procesos empresariales. Un ERP es un software que integra todas las áreas de una organización, desde la planificación de la producción hasta la gestión de inventarios, compras, finanzas, contabilidad, recursos humanos, ventas, marketing y servicio al cliente". (p.2)

**Clasificación de Sistemas de información Planificación de recursos empresariales ERP:**

Los sistemas ERP se pueden clasificar en diferentes tipos según sus características y funcionalidades específicas. Uno de los autores que habla sobre esta clasificación es Rodríguez (2015), en su libro "Gestão Empresarial com ERP".

El autor refiere tres tipos de sistemas ERP:

**Sistemas ERP de mercado:** son desarrollados por empresas especializadas en software ERP y son vendidos en el mercado para ser utilizados por diferentes empresas de diferentes sectores. Son software genérico que pueden ser adaptados a diferentes necesidades empresariales a través de la configuración y personalización de sus módulos.

**Sistemas ERP específicos:** Estos sistemas son desarrollados para satisfacer las necesidades específicas de una empresa en particular, se caracterizan por ser más costosos del mercado, ya que requieren un desarrollo y adaptación específica.

**Sistemas ERP open source:** están creados por una comunidad de programadores de software libre y están disponibles para su descarga gratuita en Internet. Son sistemas de código abierto, lo que significa que cualquier persona puede modificarlos y adaptarlos a sus necesidades específicas.

Cada tipo de sistema tiene sus ventajas y desventajas, y su elección dependerá de las necesidades y presupuesto de cada empresa. Es importante destacar que su elección puede mejorar significativamente la gestión empresarial y aumentar la eficiencia en la toma de decisiones.

### **Ventajas de los sistemas de Planificación de recursos empresariales ERP:**

Son una herramienta esencial para la gestión eficiente de los recursos y procesos empresariales en las organizaciones. Estos sistemas integran todas las áreas de la empresa, lo que permite una mejor coordinación entre ellas y un mayor control sobre las operaciones. Según Turban et al. (2011), los sistemas de información ERP ofrecen diversas ventajas para las organizaciones, tales como:

**Integración de procesos:** permiten la integración de los procesos de negocio en una única plataforma, lo que facilita la comunicación entre departamentos y la toma de decisiones más informadas.

**Mejora de la eficiencia:** al automatizar procesos y reducir la necesidad de intervención humana, pueden aumentar la eficiencia de las operaciones empresariales.

**Optimización de la gestión de recursos:** estos sistemas ayudan a las organizaciones a gestionar mejor sus recursos, incluyendo materiales, tiempo y personal.

**Mejora de la visibilidad y el control:** otra ventaja de suma importancia es proporcionar a los usuarios una vista completa de los datos y procesos empresariales, lo que les permite tomar decisiones informadas y mejorar la gestión y el control empresarial.

**Reducción de costos:** ayudar a las organizaciones a reducir costos al mejorar la eficiencia, optimizar la gestión de recursos y reducir la necesidad de infraestructura y personal adicional.

### **Importancia de los sistemas de Planificación de recursos empresariales ERP**

Los sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP, por sus siglas en inglés) son cada vez más importantes en la gestión de las empresas. Según Al-Mashari & Zairi (2000), “el éxito de un sistema ERP puede tener un impacto significativo en la eficiencia, la calidad y la rentabilidad de una organización” (p.45)

La implementación de un sistema puede ayudar a las empresas a mejorar la eficiencia de sus procesos empresariales al proporcionar una visibilidad y un control completos sobre los recursos y las operaciones de la empresa. También puede ayudar a mejorar la toma de decisiones y a reducir los costos al eliminar la necesidad de múltiples sistemas y redundancias de datos. Además, pueden proporcionar una mejor integración y coordinación entre las distintas áreas funcionales de una empresa, lo que puede mejorar la comunicación y la colaboración entre los departamentos. También pueden

proporcionar una mejor visibilidad y control sobre los procesos de la cadena de suministro y de la gestión de inventarios.

Por otro lado, Ross (2006), lo resume de esta manera:

la importancia de un sistema ERP radica en su capacidad para proporcionar una visión holística y en tiempo real de la organización, lo que permite a los líderes empresariales tomar decisiones más informadas y basadas en datos. Un ERP también ayuda a mejorar la eficiencia operativa, reducir costos, aumentar la productividad, mejorar la satisfacción del cliente y la retención de empleados.  
(p.113)

### **Clasificación de los sistemas ERP**

La clasificación puede variar según diferentes criterios y enfoques. Una clasificación común se basa en el alcance y el enfoque del sistema ERP, Davenport (2000), señala que “estos sistemas pueden clasificarse en base a su adaptabilidad a diferentes industrias, su capacidad para cumplir con los requisitos de personalización y su enfoque en la gestión de procesos empresariales” (p.15)

**Sistemas ERP vertical:** Son los que están diseñados para satisfacer las necesidades específicas de una industria o sector particular, como manufactura, servicios de salud, banca, entre otros. Proporcionan funcionalidades y módulos especializados adaptados a las prácticas y requerimientos de la industria específica. Por ejemplo, un sistema para la industria automotriz puede incluir características como gestión de cadena de suministro, control de calidad y gestión de proyectos de ingeniería.

**Sistemas ERP horizontal:** Son más generalistas y se adaptan a una amplia gama de industrias y sectores. Ofrecen funcionalidades básicas que pueden ser personalizadas

para cumplir con los requisitos de diferentes tipos de organizaciones, suelen ser más flexibles y permiten una mayor adaptabilidad a diferentes entornos empresariales.

**Sistemas ERP on-premise:** Se implementan y operan en las instalaciones de la empresa. Requieren infraestructura de TI local y personal de soporte interno para su mantenimiento. Este enfoque puede proporcionar un mayor control y seguridad de los datos, pero también implica mayores costos de implementación y mantenimiento.

**Sistemas ERP en la nube:** Este tipo de sistema se ofrecen como servicios alojados en la nube. Los usuarios acceden al sistema a través de internet y los proveedores de servicios se encargan del mantenimiento, actualizaciones y seguridad de la infraestructura. Este enfoque ofrece una mayor flexibilidad, escalabilidad y costos más bajos de implementación y mantenimiento.

**Sistemas ERP híbrido:** Este enfoque combina características de los sistemas on-premise y en la nube. Permite una combinación de infraestructura local y servicios en la nube, lo que brinda a las organizaciones mayor flexibilidad y control sobre sus datos.

## **Manuales**

Los manuales son documentos que contienen información escrita sobre cómo realizar una tarea o usar un producto específico. Estos documentos pueden ser impresos o digitales, y a menudo incluyen diagramas, ilustraciones o fotografías para facilitar la comprensión. Su objetivo es proporcionar al usuario información clara y precisa para garantizar el uso adecuado del producto o realizar la tarea de forma eficiente.

González (2015) señala que, "los manuales son una herramienta clave para garantizar el uso seguro y efectivo de un producto. Proporcionan información detallada sobre su funcionamiento, instalación, mantenimiento y reparación, lo que ayuda a los usuarios a sacar el máximo provecho de él". (p. 17).

Por otro lado, Sánchez (2018) destaca su importancia afirmando que:

Los manuales son cruciales para la eficiencia de la organización. Proporcionan una guía paso a paso para los empleados, lo que ayuda a garantizar que todos sigan los mismos procesos y procedimientos, lo que, a su vez, mejora la calidad del trabajo (p.22).

### **Tipos de Manuales**

Existen diversos tipos de manuales, cada uno con un propósito específico y una estructura particular, así lo afirma Ullman (2009) en su libro "The Mechanical Design Process" en donde expone que los 4 tipos más comunes de manuales son:

**Manual de operación:** Este manual es una guía detallada que proporciona información sobre cómo utilizar un sistema o equipo en particular. Proporciona instrucciones paso a paso sobre cómo utilizar todas las funciones del sistema, desde la configuración hasta el uso diario. Además, el manual de operación puede incluir información sobre cómo solucionar problemas comunes que puedan surgir durante el uso del sistema.

**Manual de mantenimiento:** Proporciona información sobre cómo mantener un sistema o equipo en buen estado de funcionamiento. Incluye instrucciones detalladas sobre el mantenimiento regular del equipo, como la limpieza, la lubricación y la sustitución de piezas desgastadas. Además, el manual de mantenimiento también puede incluir información sobre cómo realizar reparaciones menores y cómo realizar procedimientos de seguridad para el mantenimiento.

**Manual de servicio:** Es una guía técnica que proporciona información detallada sobre el servicio técnico del sistema o equipo. Incluye información sobre cómo reparar fallas, solucionar problemas técnicos y sustituir piezas importantes. Además, el manual

de servicio puede incluir instrucciones sobre cómo realizar actualizaciones del sistema y cómo configurar el equipo para diferentes entornos de trabajo.

**Manual de errores:** Este manual es una guía para solucionar problemas técnicos que puedan surgir en un sistema o equipo. Proporciona información sobre los errores comunes que pueden ocurrir, cómo detectarlos y cómo solucionarlos. Además, el manual de errores también puede incluir consejos y trucos para evitar errores comunes en el futuro y mejorar el rendimiento del sistema.

Por otra parte, Torres (2015) asegura que un manual de errores “es una herramienta que permite a los usuarios identificar y solucionar problemas que puedan surgir en el uso del sistema. Este manual debe contener información clara y detallada sobre los errores más comunes, así como las posibles soluciones” (p.123).

### **Características de los Manuales de Errores**

Los manuales de errores son herramientas importantes para las organizaciones ya que permiten a los usuarios identificar y solucionar problemas que puedan surgir en el uso de los sistemas. Según Head (2017.p56) un manual de errores debe tener las siguientes características:

**Estructura clara y fácil de entender:** El manual debe estar organizado de manera lógica y fácil de seguir para el usuario.

**Información detallada sobre cada error y su solución:** debe proporcionar información clara y detallada sobre cada error que pueda surgir en el sistema y su solución correspondiente.

**Ejemplos y capturas de pantalla:** también debe incluir ejemplos y capturas de pantalla que ilustren el error y su solución de manera clara y concisa.

**Información sobre las causas subyacentes del error:** En algunos casos, puede ser útil incluir información sobre las causas subyacentes del error para que el usuario pueda evitar cometer el mismo error en el futuro.

Es importante destacar la relevancia de mantener estos manuales actualizados de manera constante. En este sentido, Watson (2013) señala que "los manuales de usuario y los manuales técnicos son documentos importantes que deben actualizarse de manera constante para mantenerlos relevantes y útiles"(p.232). El autor destaca que los manuales de usuario y los manuales técnicos son dos tipos de manuales que deben ser actualizados con regularidad para garantizar su eficacia.

A su vez Por, Harmon & Maguire (2016) afirman que "los manuales de sistemas y los manuales de usuario deben actualizarse de manera constante para reflejar los cambios en el sistema, las políticas de la empresa y los procedimientos operativos"(p.190). Los autores destacan que la actualización de los manuales es esencial para mantener la precisión relevancia de la información contenida en ellos.

### **Fases para Crear un manual de errores**

Solomon (2014) afirma que las fases para diseñar un manual de errores son:

**Identificación de errores:** Esta fase implica identificar los errores más comunes que los usuarios pueden enfrentar al utilizar el sistema de información.

**Análisis de los errores:** En esta fase, se analizan los errores identificados para determinar sus causas y posibles soluciones.

**Diseño del manual de errores:** En esta fase, se crea el manual de errores para el sistema de información. El manual debe ser fácil de entender para los usuarios y debe proporcionar instrucciones claras sobre cómo evitar y solucionar los errores.



**Prueba del manual:** En esta fase, se prueba el manual para asegurarse de que sea útil y efectivo para los usuarios.

**Distribución del manual:** Finalmente, en esta fase, se distribuye el manual a los usuarios del sistema de información.

### **Gestión de Conocimiento**

La gestión del conocimiento se refiere a cómo las empresas aprovechan el conocimiento que tienen para mejorar su desempeño. Implica procesos y estrategias para identificar, capturar, almacenar, compartir y utilizar el conocimiento y la información importante para la organización. Según Alavi & Leidner (2001) la gestión del conocimiento “busca mejorar la toma de decisiones, aumentar la innovación y la eficiencia, y reducir los errores y los tiempos de respuesta. Para hacerlo posible, las empresas necesitan fomentar una cultura de aprendizaje y colaboración en la organización, y crear procesos, políticas y tecnologías para facilitar la identificación, captura y almacenamiento del conocimiento y la información”.

En el contexto de un sistema y un manual de errores, la gestión del conocimiento es fundamental para garantizar la calidad y la eficiencia de los procesos empresariales. El manual de errores es una forma de capturar el conocimiento de los expertos y convertirlo en conocimiento explícito que se puede compartir y utilizar por otros miembros de la organización. También ayuda a identificar patrones y tendencias en los errores, lo que proporciona información valiosa para mejorar el diseño y la funcionalidad del sistema ERP (Alavi y Leidner, 2001, p. 107)

### **Gestión de Errores**

La gestión de errores es una teoría fundamental en el desarrollo y mantenimiento de sistemas informáticos. El objetivo principal de la gestión de errores es identificar,

resolver y prevenir problemas en el sistema que puedan afectar la calidad y el desempeño del mismo. Esta teoría se enfoca en encontrar soluciones efectivas y permanentes para los errores, para así minimizar su impacto en el negocio y en los usuarios.

La gestión de errores en sistemas informáticos se basa en la filosofía de que los errores son inevitables y que deben ser tratados de manera proactiva y sistemática. Según Sommerville (2011) la gestión de errores es “un componente crítico en el ciclo de vida del software y debe ser integrada en todas las etapas del desarrollo del sistema” (p.30).

Para llevar a cabo una gestión efectiva de errores, es necesario contar con un proceso formalizado y estructurado que permita identificar y categorizar los errores, asignar responsabilidades y plazos para su resolución, establecer prioridades y medidas preventivas para evitar que los errores vuelvan a ocurrir en el futuro. Esta gestión debe ser realizada por un equipo dedicado a la resolución de errores, quienes deben estar capacitados en el uso de herramientas y técnicas de resolución de problemas.

### **Bases legales**

La implementación de sistemas de planificación de recursos empresariales en Venezuela se encuentra regulada por diversas normativas legales que buscan garantizar que los sistemas de información utilizados por las empresas sean seguros, confiables y eficientes.

La Ley de Informática es una de las normas más importantes, en este sentido, tiene como objetivo promover y regular el uso de tecnologías de información en el país. En su artículo 5, la ley establece la obligación de todas las personas jurídicas que utilicen tecnologías de información, de mantener actualizados los registros y sistemas contables de acuerdo a las normas y principios de contabilidad generalmente aceptados. Asimismo,

se establece la obligación de mantener sistemas de información que permitan la evaluación, seguimiento y control de las operaciones de la empresa.

Otra normativa relevante es la Providencia Administrativa N° 0071 emitida por el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT) en el año 2006. Esta providencia establece los lineamientos para la implementación de sistemas ERP en empresas venezolanas y señala la obligatoriedad de contar con manuales de usuario y manuales de errores que permitan la correcta utilización y mantenimiento del sistema.

Es importante destacar, que los sistemas de información utilizados por las empresas venezolanas deben cumplir con los lineamientos establecidos por el SENIAT para evitar sanciones y multas. En este sentido, es fundamental contar con un manual de errores que permita la identificación y corrección de posibles fallas en el sistema.

Además, las normas de auditoría interna establecidas por el Instituto de Auditores Internos de Venezuela (IAIV) establecen la obligación de las empresas de contar con un sistema de control interno efectivo que permita la identificación de posibles errores o fraudes. En este contexto, los sistemas de información deben ser seguros, confiables y eficientes.

Por otro lado, la Norma Internacional ISO/IEC 27001 establece los requisitos para la implementación de un sistema de gestión de seguridad de la información en una organización, lo que incluye los sistemas de información utilizados por la misma. Esta norma es una herramienta valiosa para las empresas que deseen mejorar la seguridad de sus sistemas de información y, por ende, la calidad de sus servicios.

### Definición de términos básicos

- **Actualización:** Una nueva versión o parche del software que se libera para corregir errores, agregar nuevas funciones o mejorar el rendimiento del sistema de información.
- **Auditoría de sistemas:** Proceso de evaluación independiente que tiene como objetivo verificar la eficacia, seguridad y cumplimiento de un sistema de información.
- **Backup:** Una copia de seguridad de los datos del sistema de información que se realiza periódicamente para prevenir la pérdida de información en caso de una falla del sistema.
- **Base de datos:** Un conjunto organizado de datos estructurados y relacionados, accesibles y utilizados por un sistema de información.
- **Best practices:** Las prácticas recomendadas o mejores prácticas en la industria que se consideran el estándar óptimo para la ejecución de procesos o tareas.
- **Cliente:** Un usuario que utiliza los servicios o productos ofrecidos por el sistema de información ERP, como los módulos de contabilidad, inventario o compras.
- **Comunicación:** El intercambio de información entre el sistema de información y los usuarios, que puede ser mediante una interfaz gráfica, correo electrónico o una aplicación móvil.
- **Configuración:** El proceso de establecer y personalizar el sistema de información de acuerdo con las necesidades y requisitos de la organización.
- **Control de calidad:** Las actividades que se realizan para garantizar que el sistema de información cumple con los estándares de calidad y las especificaciones requeridas.

- **Documentación:** El conjunto de información y manuales que se proporcionan para ayudar a los usuarios a utilizar el sistema de información, incluyendo manuales de usuario, manuales de administrador y manuales de desarrollador.
- **Equipo de soporte:** El grupo de profesionales que se encarga de brindar asistencia técnica y soporte a los usuarios del sistema de información, incluyendo la resolución de problemas y la instalación de nuevas versiones.
- **Error:** Una acción incorrecta o inesperada que ocurre en el sistema de información y puede resultar en una falla o un mal funcionamiento.
- **Error de software:** Un problema o falla en el software del sistema de información que puede causar un comportamiento inesperado o no deseado.
- **Escalabilidad:** La capacidad de un sistema de información para adaptarse y crecer en respuesta al aumento de la demanda o del volumen de datos.
- **Falla:** Una situación en la que el sistema de información no funciona según lo esperado y no puede proporcionar el resultado o servicio requerido.
- **Fiabilidad:** La capacidad de un sistema de información para realizar sus funciones de manera consistente y sin errores.
- **Interfaz de usuario:** La forma en que los usuarios interactúan y se comunican con el sistema de información, a través de pantallas, menús y controles.
- **Interoperabilidad:** La capacidad de diferentes sistemas de información para trabajar juntos y compartir información de manera efectiva.
- **Mantenimiento del sistema:** Las actividades realizadas para garantizar el funcionamiento y la integridad del sistema de información, incluyendo actualizaciones, parches y corrección de errores.

- **Proceso de negocio:** Una secuencia de actividades relacionadas que se realizan en una organización para lograr un objetivo o resultado específico.
- **Seguridad de la información:** Las medidas y prácticas implementadas para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos en el sistema de información.
- **Soporte técnico:** Los servicios y asistencia proporcionados por personal especializado para resolver problemas técnicos y brindar orientación en el uso del sistema de información.
- **Sistema:** conjunto de componentes físicos y lógicos que trabajan juntos para procesar información.
- **Software:** conjunto de programas y aplicaciones que se utilizan para controlar y gestionar un sistema de información.
- **Testing:** La actividad de probar el sistema de información para identificar errores, verificar su funcionamiento y asegurar su calidad.
- **Usabilidad:** La facilidad con la que los usuarios pueden aprender, utilizar y navegar por el sistema de información de manera eficiente.
- **Usuario:** Una persona que utiliza el sistema de información ERP para realizar tareas y funciones específicas en una organización.

### **Operacionalización de la variable**

Conforme al postulado de Carrasco (2009) señala que es parte de:

Un proceso metodológico que consiste en descomponer deductivamente las variables que componen el problema de investigación, partiendo desde lo más general a lo más específico; es decir que estas variables se dividen (si son

complejas) en dimensiones, áreas, aspectos, indicadores, índices, subíndices, ítems; mientras si son concretas solamente en indicadores, índices e ítems (p.226).

### **Definición de Variable**

Es una característica, cualidad o propiedad que puede variar con relación asimismo o a diferentes objetos a lo largo del tiempo y cuya variación es susceptible de medirse u observarse, en este sentido, para los autores Hernández, Fernández y Baptista (2008) “una variable es una propiedad que puede variar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse” (215). De acuerdo con lo referido, de este modo una variable es todo aquello que puede asumir diferentes valores, según su naturaleza pueden ser cuantitativas o cualitativas.

### **Variable:** Manual de errores

En palabras de López (2006), un manual de errores es parte de "un documento de trabajo de circulación controlada que resume las políticas, visión, misión, organigrama, funciones relacionadas con la calidad y nivel de responsabilidades competentes, enuncia los procedimientos e instrucciones de trabajo de una empresa" (p. 21).

Por otro lado, García (2014) destaca que “un manual de errores es un documento que proporciona información detallada sobre los errores que se pueden presentar en un sistema informático, así como las soluciones para cada uno de ellos.” (p. 42). Además, García destaca que el manual debe incluir una lista de los errores más comunes y una descripción detallada de cada uno de ellos, así como las soluciones recomendadas para cada uno. En el caso de un sistema ERP afirma que “un manual de errores puede ser de gran ayuda para los usuarios, ya que este tipo de sistemas suelen ser complejos y presentar una gran cantidad de funcionalidades, lo que puede generar problemas y errores” (p. 44).

Definición operacional: ISO/IEC 12207:2008 y ISO/IEC 9001:2015, que establecen los procesos y requisitos necesarios para garantizar la calidad del software y la eficacia de las acciones correctivas tomadas para corregir los errores encontrados. Con ello, se pretenden medir las dimensión Fases para el diseño de un manual de errores y sus indicadores Identificación de errores, Análisis de los errores, Diseño del manual, Prueba del manual, Distribución del manual, así como la dimensión Características de los Manuales de Errores y sus indicadores, Estructura clara y fácil de entender, Información detallada sobre cada error y su solución, Ejemplos y capturas de pantalla, Información sobre las causas subyacentes del error.

En razón a lo expresado, se presenta el cuadro N° 1, donde se observa el proceso de operacionalización de la variable de esta investigación destacando los principios y elementos del manual de calidad, así como la secuencia de los objetivos específicos, la variable, las dimensiones e indicadores, entre otros.



Tabla 1.

## Mapa de Variable

<b>Objetivo General:</b> Proponer un manual de errores que mejore el funcionamiento del sistema Profit 2k12 de la Universidad Valle del Momboy				
<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>
Diagnosticar el rendimiento general del sistema Profit 2k12 de la Universidad Valle del Momboy.	Manual de Errores	Fases para el diseño de un manual de errores Salomón (2014)	Identificación de errores Análisis de los errores Diseño del manual Prueba del manual Distribución del manual	1 2-3 4 5 6
Describir los posibles errores más frecuentes que presentan el sistema Profit 2k12 utilizado por la Universidad Valle del Momboy		Características de los Manuales de Errores	Estructura clara y fácil de entender. Información detallada sobre cada error y su solución. Ejemplos y capturas de pantalla. Información sobre las causas subyacentes del error	7 8 9 10
Diseñar un manual de errores que contemple la descripción detallada de cada uno de las fallas del sistema Profit 2k12 de la Universidad Valle del Momboy				

## Capítulo III

### Marco Metodológico

En este apartado se describen los procedimientos utilizados para abordar el problema hallado. En esta dirección se hace referencia al tipo y diseño de investigación, población, muestra, técnicas e instrumentos de la recolección de la información, y tratamiento estadístico.

#### Tipo de investigación

La investigación está enmarcada en un modelo cuantitativo, por tanto, los datos se examinaron de forma numérica, orientados hacia una investigación descriptiva, que en versión Sampieri (2014), la investigación descriptiva "tiene como objetivo principal describir las características de una población, fenómeno o situación, así como establecer relaciones entre variables, sin que en ello se pretenda medir o explicar los procesos que subyacen a dichas características o relaciones" (p. 117). Considera el autor que el enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de personas, grupo o cosas, se conduce o funciona en presente. Es importante acotar que la naturaleza del estudio, parte de una propuesta que consiste en diseñar un manual de errores para mejorar la operatividad del sistema de información Profit 2k12, ayudando así la gestión empresarial de la institución Universidad Valle del Momboy.

Determinando su viabilidad; y por su naturaleza constituye un proyecto factible que Según Rivas (2013), un proyecto factible es aquel que "presenta viabilidad técnica, económica, social y ambiental, y se fundamenta en un diagnóstico situacional que justifica su pertinencia y necesidad en el contexto en que se desarrolla" (p. 34). Esto implica que un proyecto factible debe ser técnicamente viable en términos de su

implementación, económica y financieramente viable en términos de sus costos y beneficios, socialmente aceptable y adecuado para el contexto en que se desarrolla, y ambientalmente sostenible y respetuoso del medio ambiente. Es importante acotar que, para la realización de este proyecto, su viabilidad cuenta con una estructura física en óptimas condiciones, y con excelentes recursos tecnológicos y humano.

## **Tipo y Diseño de la Investigación**

### **Diseño de la Investigación**

El presente estudio se apoya en el diseño de campo. De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2010), el diseño de campo es "una estrategia de investigación que se aplica en estudios donde es necesario recolectar datos directamente de la realidad, con el fin de obtener información detallada, exacta y representativa" (p. 243). Por tanto, la información se obtuvo directamente del personal que labora en la Universidad Valle del Momboy.

En este mismo orden de ideas, Hernández, Fernández y Baptista (2014), expone que el diseño es "la estrategia o plan que se sigue para buscar respuestas a las preguntas de investigación" (p. 107). Es decir, se trata de un plan que establece los procedimientos, técnicas y herramientas necesarios para llevar a cabo una investigación y obtener la información deseada de manera sistemática y rigurosa. El diseño se elabora a partir de los objetivos de la investigación y se adapta a las características y necesidades específicas del estudio.

### **Población**

De acuerdo Hernández, Fernández y Baptista (2014), la población se define como "el conjunto de elementos o individuos que presentan una o varias características comunes y que son objeto de estudio en una investigación" (p. 156) En tal sentido los elementos

participantes en esta investigación son los empleados que forman parte de la Universidad Valle del Momboy y a su vez son usuarios del sistema Profit 2k12. Por su parte, Chávez, (2007) señala que;

La población se clasifica en dos tipos: a) según el número: finitas constituidas por menos de 100.000 unidades e infinitas las que excedan de esta cantidad; y b) por su función: accesible: es aquella porción sobre la cual se tiene acceso y objetivo: es la totalidad de unidades u observaciones sobre la cual se da la población accesible. Es la que establece la generalización de los resultados del estudio. (p.162)

Concretamente la población para el presente pertenece al tipo finitas por no exceder del número establecido, está conformada por 14 empleados incluyendo al equipo de soporte técnico, todos ellos en condición de informantes proporcionaron datos de manera objetiva, científica y valida que permitió obtener una percepción clara de la problemática analizada.

### **Muestra**

De acuerdo con Hernández, y otros (2010) la definen como "un subconjunto de la población que se selecciona con el fin de obtener información que permita realizar inferencias acerca de la población" (p. 130) en este sentido, para efectos de esta investigación la población la conforman 14 empleados que representan un número muy bajo del tipo finitas, por tanto, se estima la misma cantidad como muestra, quedando el mismo número de informantes.

### **Tipo de muestreo**

El muestreo es una herramienta de la investigación científica, cuya función básica es determinar que parte de una población debe examinarse, con la finalidad de hacer

inferencias sobre dicha población. Entre tanto, el muestreo probabilístico (aleatorio) en versión de Barbie (2010), el muestreo probabilístico (aleatorio) es "un tipo de muestreo en el cual cada elemento de la población tiene una probabilidad conocida y no nula de ser seleccionado para la muestra" (p. 181). En otras palabras, cada elemento de la población tiene la misma oportunidad de ser seleccionado para la muestra, lo que permite obtener una muestra representativa de la población. Para el desarrollo de la investigación se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple por ser una población de tipo finitas cuyo universo es el mismo número que representa la muestra.

### **Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

En versión de Sabino (2006), las técnicas de recolección de datos son "procedimientos específicos que se utilizan para obtener la información necesaria en una investigación" (p. 190). Mientras que los instrumentos de recolección de datos son "los medios concretos que se utilizan para registrar los datos que se necesitan para la investigación" (p. 192). Sabino señala que, existen diferentes tipos de técnicas e instrumentos de recolección de datos, entre los que se encuentran la observación, la entrevista, el cuestionario, la encuesta, el registro documental, la prueba y el análisis de contenido. Cada técnica e instrumento debe ser seleccionado cuidadosamente en función de los objetivos y la naturaleza de la investigación.

### **La observación**

En palabras de Sabino (2000), la observación es una técnica de recolección de datos que consiste en "registrar sistemáticamente el comportamiento de uno o varios sujetos, utilizando técnicas que permiten precisar la naturaleza de las conductas y su frecuencia, duración e intensidad" (p. 133). En conclusión, la observación permite conocer la realidad mediante la percepción directa de los objetos y fenómenos, tal como

se ha realizado eventualmente dentro de las instalaciones de la Universidad Valle del Momboy.

### **La entrevista**

De acuerdo con Gil (2014), la entrevista es una técnica de recolección de datos en la que se obtiene información directamente de los participantes, lo que permite una mayor profundidad en el análisis de los fenómenos estudiados. Asimismo, Fernández (2015) señala que, la entrevista es una técnica que permite obtener información de manera detallada y precisa, lo que la hace muy útil para estudios cualitativos. En este sentido, la entrevista se ajusta a los objetivos del presente estudio, ya que se busca obtener información detallada sobre los errores más comunes en un sistema.

La entrevista se realizará de manera presencial, en la institución Universidad Valle del Momboy donde se lleva a cabo la investigación. Se realizarán entrevistas a los usuarios del sistema Profit 2k12, así como a los responsables de realizar soporte técnico. Las entrevistas se realizarán de manera individual bajo un ambiente adecuado que garantice la privacidad y comodidad del participante.

### **La Encuesta**

En tal sentido, el instrumento es considerado como el recurso del que dispone el investigador para recabar información de interés relacionada con el objeto de estudio. Con la finalidad de recoger información precisa sobre la problemática a investigar y en correspondencia con los objetivos establecidos se implementó como técnica la encuesta que en opinión de Sabino (2000), describe a la encuesta como "Una técnica de recolección de datos que consiste en someter un cuestionario estandarizado a una muestra representativa de la población o universo objeto de estudio, con el fin de obtener información específica sobre variables determinadas" (p. 104). Explica el autor que con

las encuestas se obtiene información sistemáticamente de los encuestados a través de preguntas, ya sea personales, telefónicas o por correo.

En este sentido, el investigador se apoyó en esta técnica para conocer las opiniones del personal que labora en la Universidad Valle del Momboy específicamente a usuarios del sistema Profit 2k12. Desde esta postura, se aplicó un instrumento estructurado por un número de ítems y con alternativas de respuesta; N: Nunca, AV: A Veces, CS: Casi Siempre, S: Siempre, como complemento para conocer la realidad que vive la organización referida.

### **Cuestionario**

Con respecto al cuestionario Hernández (2012) plantea:

El investigador social debe diseñar un instrumento para medir las variables conceptualizadas al plantear su problema de investigación. Este instrumento es el cuestionario; en éste las variables están operacionalizadas como preguntas. Éstas no solo deben tomar en cuenta el problema que se investiga sino también la población que las contestará y los diferentes métodos de recolección de información. (p.26).

En este sentido, sostiene el autor que un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir, desde esta perspectiva se implementó un cuestionario de 10 ítems que fue aplicado al personal de la Universidad Valle del Momboy.

### **Validez**

Una vez elaborado el instrumento se debe cumplir con los requisitos esenciales antes de la aplicación: La validez y la confiabilidad. De allí que Chávez (2007) expone “la validez es la correspondencia del instrumento en su contexto teórico, lo que permite

verificar la consistencia de los ítems en relación con la variable, objeto de estudio, precisión, claridad, así como también pertinencia con el contenido” (p.164).

Específicamente para esta investigación se utilizó la validez de contenido, que de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2010). “Es el grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide” (p.348). En este contexto, la validez del contenido se desarrolló a través del juicio de (03) expertos, quienes evaluaron la correspondencia de las preguntas con el contexto teórico, las variables, dimensiones e indicadores.

### **Confiabilidad**

De acuerdo a los postulados de Hernández, et. al. (ob. cit) la confiabilidad del instrumento se refiere “al grado en que una aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados” (p.140) por consiguiente para estimación del grado de confiabilidad el autor en referencia señala:

Es una cifra que varía de 0 a 1 y que expresa la medida en la cual el instrumento refleja fiel y consistentemente las variables a ser medidas. Donde un coeficiente de 0 significa nula confiabilidad y 1 representa un máximo de confiabilidad total, entre más se acerque el coeficiente a cero (0) hay mayor error en la medida.

### **Selección de participantes**

Para la selección de los participantes se establecerán ciertos criterios. Se seleccionarán usuarios del sistema ERP que tengan un conocimiento amplio y frecuente del sistema, así como responsables de su mantenimiento y actualización, para poder obtener una visión completa y detallada de los errores más comunes en el sistema. Además, se seleccionarán participantes que sean representativos de la población de



usuarios del sistema ERP, de tal forma que los resultados obtenidos puedan ser generalizados a la población en estudio.

En este sentido, se seguirán los criterios de selección de participantes establecidos por Creswell (2014), quien indica que "los participantes deben ser seleccionados de manera intencional y con un propósito específico" (p.190), de tal forma que se asegure la representatividad de la población. Asimismo, Gil (2014) señala que "la selección de los participantes debe ser cuidadosa, de tal forma que se garantice la validez y confiabilidad de los resultados obtenidos" (p.190).

### **Procesamiento y Análisis de Datos**

En opinión de Hair (2014), el procesamiento y análisis de datos se refiere a la "organización, resumen y presentación de los datos con el fin de obtener información significativa y tomar decisiones basadas en esa información" (p.90).

. Conforme a la autora, es importante que el investigador conozca bien las técnicas para que pueda describir una situación, y encontrar la asociación entre dos o más variables. Es por ello, que el análisis de datos encierra dos procedimientos: el propósito de presentar la información obtenida durante la investigación que considera la utilización de cuadros estadísticos que permitieron facilitar la descripción de los datos suministrados según la variable e indicadores presentados; igualmente se expresó en gráficos de barra para una mayor observación de la globalidad del diagnóstico en estudio.

En cuanto al procesamiento y el análisis de datos son considerados recursos valiosos para estructurar, explicar y examinar los datos recolectados mediante los instrumentos de investigación. (Chávez, 2007, p. 44). Según la autora, es crucial que el investigador tenga un buen conocimiento de las técnicas con el fin de describir una situación y encontrar relaciones entre dos o más variables.

A raíz de estas reflexiones, se llevaron a cabo dos procesos fundamentales en el análisis de datos. En primer lugar, se empleó un enfoque destinado a presentar de manera efectiva la información recopilada durante la investigación. Esto se logró mediante la utilización de tablas estadísticas, las cuales resultaron muy útiles para describir los datos de acuerdo con la variable, dimensiones e indicadores presentados. Estas tablas permitieron visibilizar una organización clara y sistemática de los hallazgos obtenidos. En segundo lugar, se implementaron gráficos de barras con el objetivo de proporcionar una visualización más accesible y comprensible del panorama general del estudio diagnóstico. Estos gráficos resultaron especialmente efectivos para resumir y comunicar los resultados analizados. Cabe destacar, que estos resultados fueron respaldados con referentes teóricos sólidos, brindando un apoyo adicional a las conclusiones obtenidas.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

El siguiente capítulo presenta los resultados por medio de la aplicación del instrumento a partir de la cuantificación de las respuestas emitidas por los encuestados. De igual manera, se señala que los resultados se analizan en forma descriptiva a través de frecuencias y porcentajes, los cuales se presentan en tablas y figuras en forma de barras para su mejor visualización, mostrando el estudio de cada variable y finalmente la discusión por indicador.

El análisis de los resultados es una etapa crítica en cualquier investigación, ya que proporciona una comprensión más profunda de los datos recopilados y su relevancia en el contexto del estudio. Como señala Johnson (2010), "El análisis de resultados es el proceso mediante el cual los datos crudos se transforman en información significativa". En este contexto, al examinar y dar sentido a los datos recopilados, se alcanzan los propósitos establecidos, utilizando la estadística descriptiva como resultado de la representación numérica empleada.

A continuación, se describe el proceso de análisis e interpretación de los datos correspondiente a la dimensión N° 1 denominada, Fases para el diseño de un manual de errores, contentiva de seis (6) ítems.

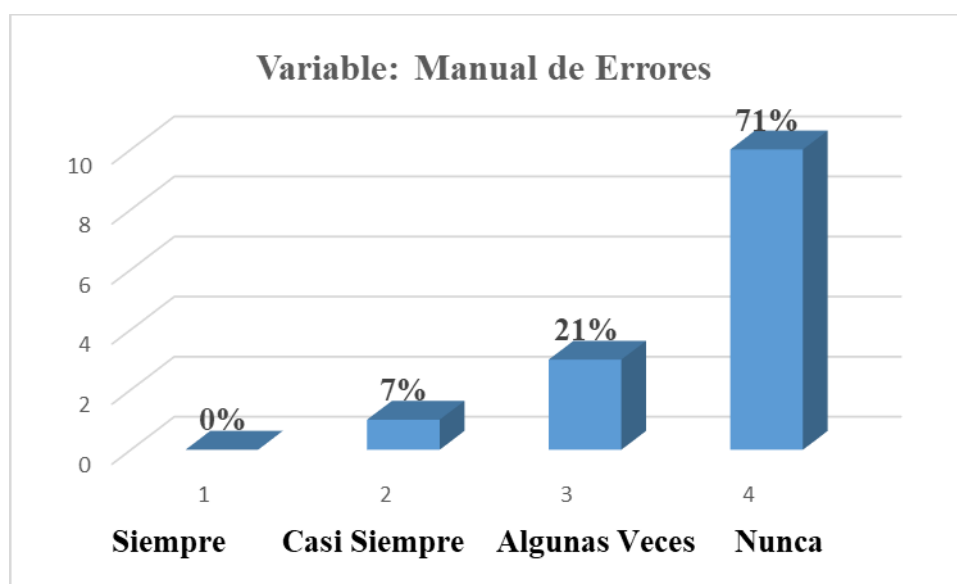
Tabla 2.

**Indicador:** Identificación de errores

ÍTEM 1	RESPUESTA	FI	PORCENTAJE (%)
¿Existe algún documento en la institución que ayude a identificar errores en el sistema Profit 2k12?	Siempre	0	0%
	Casi Siempre	1	7%
	Algunas Veces	3	21%
	Nunca	10	71%
<b>Total</b>		<b>14</b>	<b>99%</b>

*Nota:* Frecuencia absoluta para cada ítem del indicador Identificación de errores. **Fuente:** Elaboración propia (2023).

Figura 1. Identificación de Errores



*Nota:* Datos estadísticos obtenidos de los ítems. **Fuente:** Elaboración propia (2023).

**Análisis:** Tal como se observa en la gráfica, predomina la opción Nunca con un 71%, lo que representa que la mayoría de los encuestados considera que la Institución carece de cierto documento que ayude a identificar los posibles errores arrojados por el sistema.

Seguidamente, se describe la barra bajo el criterio Algunas Veces con un 21%, donde una minoría de participantes consideró que la Universidad ocasionalmente ha presentado cierta documentación relacionada con los errores del sistema. Sin embargo, hubo un menor grupo que contradice a los anteriores criterios, señalando que la casa de estudio medianamente ha presentado alguna documentación relacionada con el sistema Profit 2K12. No obstante, conforme a las aseveraciones emitidas por el grupo de encuestados, se puede apreciar que la universidad Valle del Momboy carece de un documento que permita visualizar los errores del sistema Profit 2K12. Conforme a las opiniones de los encuestados, se evidencia que en dicha institución carece de documentación en cuanto a los posibles errores que pueden surgir a medida que se utiliza el sistema Profit 2k12. De acuerdo con Peltier, T. R. (2010). sostiene que:

"Documentar los errores del sistema es crítico para las organizaciones porque les permite aprender de sus errores y mejorar su capacidad para prevenir futuros problemas". (p.46)

Es decir que estos errores pueden ser utilizados como una oportunidad de aprendizaje para la organización y mejorar su capacidad para prevenir futuros problemas. La documentación de los errores permite analizar la raíz del problema, determinar su impacto y tomar medidas preventivas para evitar que vuelva a suceder.

### **Tabla 3.**

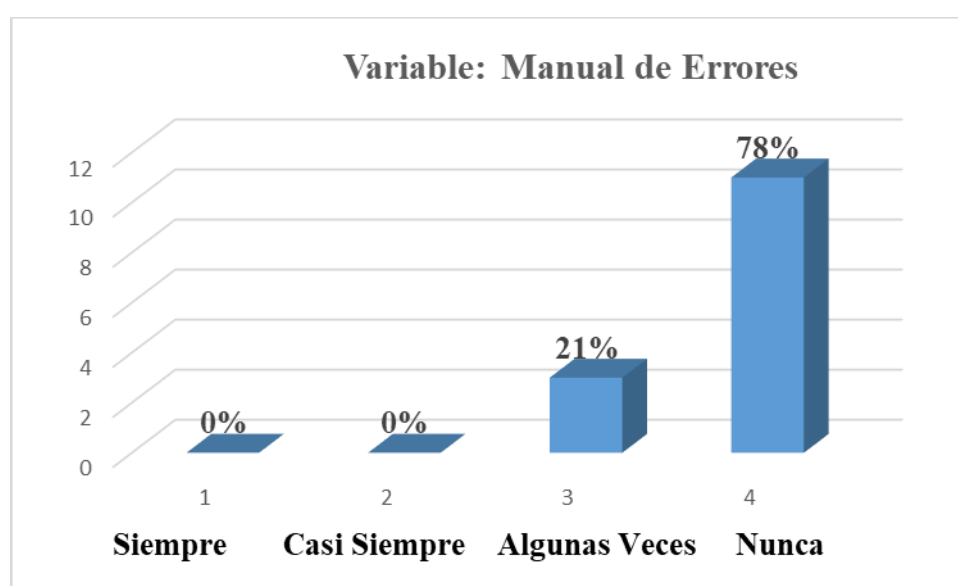
*Indicador: Análisis de los errores*

<b>ÍTEM 1</b>	<b>RESPUESTA</b>	<b>FI</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
¿Dispone la institución de algún recurso, donde proporcione una lista	Siempre	0	0%
	Casi Siempre	0	%
	Algunas Veces	3	21%

completa que identifique los errores más frecuentes del sistema Profit 2k12?	Nunca	11	78%
<b>Total</b>		<b>14</b>	<b>99%</b>

*Nota:* Frecuencia absoluta para cada ítem del indicador Análisis de los errores. **Fuente:** Elaboración propia (2023).

**Figura 2. Indicador: Análisis de los errores**



*Nota:* Datos estadísticos obtenidos de los ítems. **Fuente:** Elaboración propia (2023).

**Análisis:** Conforme a la gráfica se corrobora que la gran mayoría de los encuestados 78% expresaron que la institución no dispone de ningún recurso que proporcione una lista completa para identificar los errores más frecuentes del sistema Profit 2k12. Por otro lado, un porcentaje minoritario de participantes 21% indicó que en algunas ocasiones la institución ha presentado cierta documentación relacionada con los errores del sistema. La interpretación de estos resultados sugiere que la mayoría de los encuestados perciben una falta de recursos que les permita identificar y comprender los errores comunes del sistema Profit 2k12.

Esto implica una carencia en la capacidad de la institución para abordar y solucionar los problemas técnicos y operativos que puedan surgir al utilizar este sistema. La ausencia de una lista completa de errores frecuentes puede dificultar la optimización y el funcionamiento efectivo del sistema en cuestión en cuanto al tema McConnell (2013) sostiene que "Documentar los errores es una parte importante del proceso de desarrollo. Ayuda a garantizar que los errores no se repitan y proporciona un registro de los errores que se encontraron y solucionaron" (p.64). Esta afirmación resalta la importancia de identificar y documentar los errores como una herramienta fundamental para el aprendizaje organizacional y la mejora continua. La documentación de los errores permite analizar su origen, determinar su impacto y tomar medidas preventivas para evitar su recurrencia en el futuro.

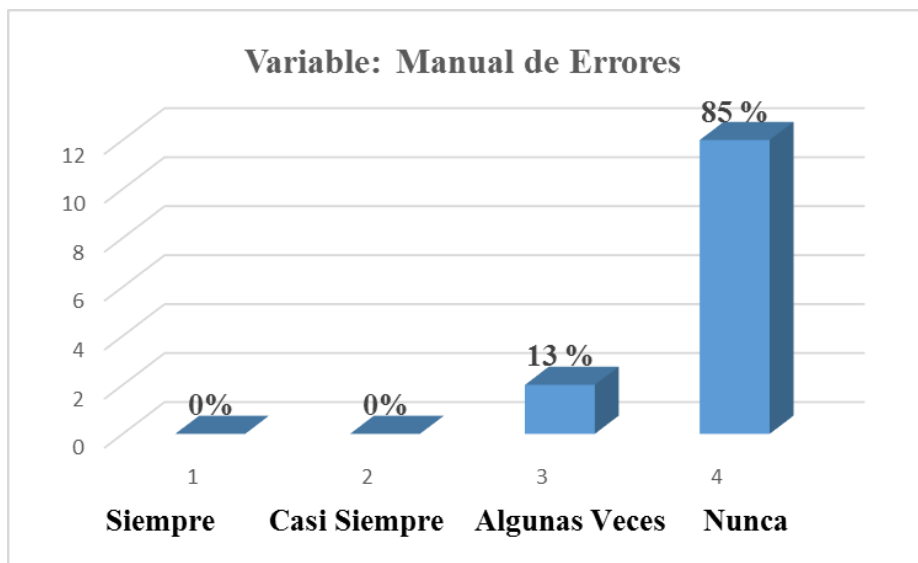
**Tabla 4.**

*Indicador: Análisis de los errores*

<b>ÍTEM 1</b>	<b>RESPUESTA</b>	<b>FI</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
¿Está, a disponibilidad del usuario, documentación que proporcione un análisis detallado de cada tipo de error del sistema Profit 2k12, explicando sus causas y soluciones?	Siempre	0	0%
	Casi Siempre	0	%
	Algunas Veces	2	13%
	Nunca	12	85%
<b>Total</b>		<b>14</b>	<b>98%</b>

*Nota:* Frecuencia absoluta para cada ítem del indicador Análisis de los errores. **Fuente:** Elaboración propia (2023).

**Figura 3. Indicador: Análisis de los errores**



*Nota:* Datos estadísticos obtenidos de los ítems. **Fuente:** Elaboración propia (2023).

Los datos muestran claramente que la gran mayoría de los encuestados, un abrumador 85%, informa que la institución no ofrece documentación que brinde un análisis pormenorizado de cada tipo de error asociado al sistema Profit 2k12, junto con explicaciones de sus causas y soluciones. Este hallazgo indica que la mayoría de los usuarios carece de acceso a información detallada que les permita comprender y resolver los problemas que puedan surgir al utilizar este sistema.

En línea con estos resultados, Smith, (2018) señala en su obra "Optimización de la Experiencia del Usuario en Sistemas Empresariales", que:

La falta de documentación detallada sobre errores del sistema puede tener un impacto perjudicial en la productividad y la satisfacción del usuario. Cuando los usuarios no pueden acceder a información clara sobre los errores que encuentran, se ven frustrados y su capacidad para resolver problemas se ve obstaculizada (p. 72).

Conforme a la postura del autor referido, enfatiza la importancia de proporcionar documentación detallada como una parte esencial de la experiencia del usuario en



sistemas empresariales, y cómo la falta de ella puede afectar negativamente tanto a los usuarios como a la eficiencia operativa.

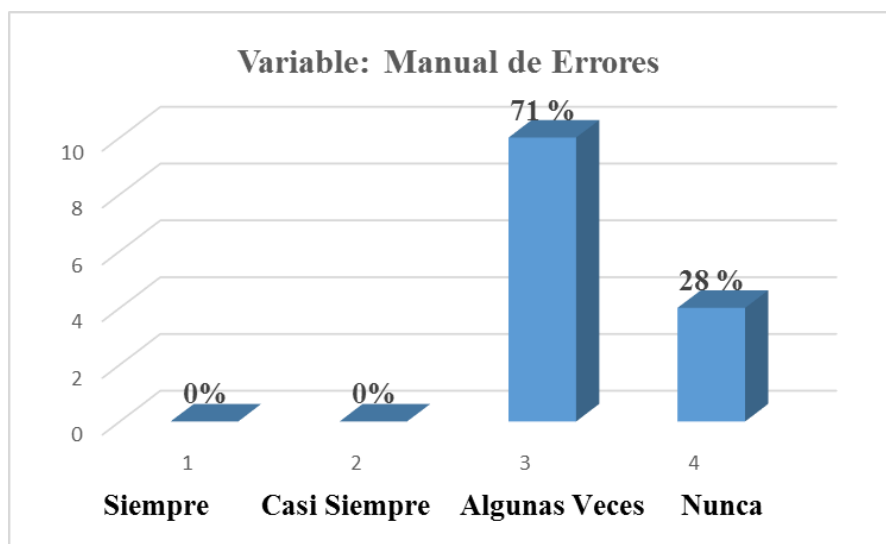
**Tabla 5.**

**Indicador: Diseño del manual**

ÍTEM 1	RESPUESTA	FI	PORCENTAJE (%)
¿La institución cuenta con un formato organizado y estructurado diseñado para facilitar la búsqueda y localización de información referente al sistema Profit 2k12?	Siempre	0	0%
	Casi Siempre	0	%
	Algunas Veces	10	71%
	Nunca	4	28%
<b>Total</b>		<b>14</b>	<b>99%</b>

*Nota:* Frecuencia absoluta para cada ítem del indicador Diseño del manual. **Fuente:** Elaboración propia (2023).

**Figura 4. Indicador: Diseño del manual**



*Nota:* Datos estadísticos obtenidos de los ítems. **Fuente:** Elaboración propia (2023).

Los datos en la gráfica reflejan que la mayoría de los encuestados, un 71%, indicó que la institución proporciona un formato organizado y estructurado para facilitar la búsqueda y localización de información relacionada con el sistema Profit 2k12 en algunas ocasiones. Por otro lado, un grupo menor, el 28%, informó que esta estructura organizada no está siempre disponible.

Esta información sugiere que, si bien la institución ha implementado cierto grado de organización en la presentación de información sobre el sistema Profit 2k12, todavía existe un porcentaje significativo de usuarios que encuentran que la estructura no es siempre consistente o accesible. Esto podría influir en la eficiencia con la que los usuarios pueden acceder y utilizar la información necesaria para su trabajo o tareas relacionadas con el sistema. En consonancia con los hallazgos, Doe, (2019) autora de "Gestión Eficiente de Datos Empresariales", sostiene que:

La falta de una estructura de información coherente puede dar lugar a ineficiencias operativas y dificultar la toma de decisiones informadas. Es fundamental que las organizaciones diseñen y mantengan sistemas de información que faciliten la búsqueda y localización de datos de manera consistente" (p. 82).

Esta afirmación resalta la importancia de mantener una estructura de información coherente y accesible en el contexto empresarial y cómo esta puede tener un impacto directo en la eficiencia y la calidad de la toma de decisiones.

#### **Tabla 6.**

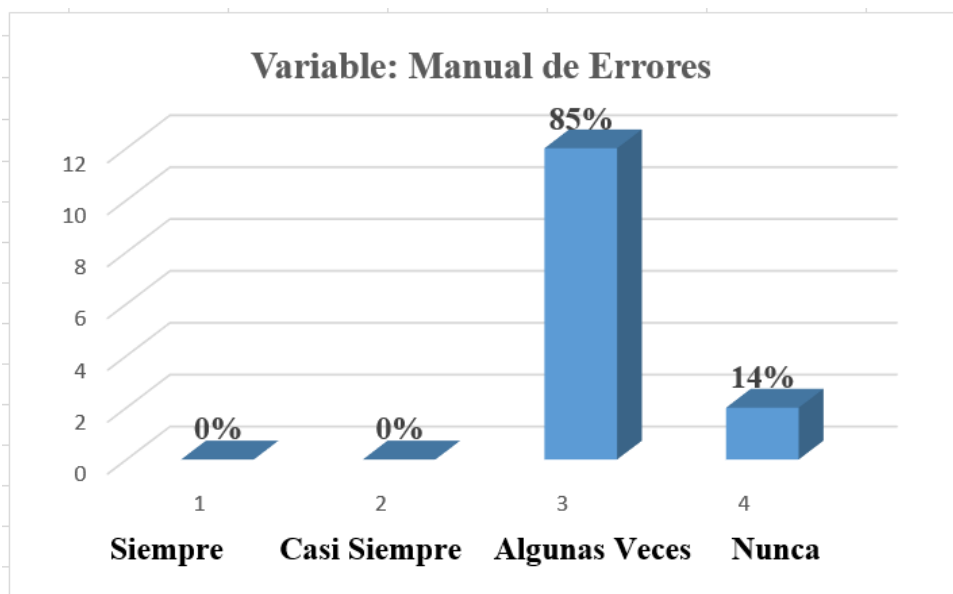
*Indicador: Pruebas del Manual*

<b>ÍTEM 1</b>	<b>RESPUESTA</b>	<b>FI</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
¿Se han realizado mejoras en el sistema como resultado de	Siempre	0	0%
	Casi Siempre	0	%

las pruebas y retroalimentación recibida?	Algunas Veces	12	85%
	Nunca	2	14%
	<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>99%</b>

*Nota:* Frecuencia absoluta para cada ítem del indicador Pruebas del Manual. **Fuente:** Elaboración propia (2023).

**Figura 5. Indicador: Pruebas del Manual**



*Nota:* Frecuencia absoluta para cada ítem del indicador Pruebas del Manual. **Fuente:** Elaboración propia (2023).

La gráfica expone que la inmensa mayoría de los encuestados un 85%, señaló que en algunas ocasiones se han implementado mejoras en el sistema como resultado de las pruebas y la retroalimentación recibida. Por otro lado, un grupo minoritario, compuesto por el 14%, declaró que nunca se han llevado a cabo mejoras en el sistema en respuesta a estas pruebas y retroalimentación. Estos resultados indican que la institución demuestra un alto grado de apertura hacia las pruebas y la retroalimentación de los usuarios con el propósito de mejorar el sistema. Sin embargo, todavía existe un pequeño porcentaje de usuarios que perciben una falta de respuesta a estas evaluaciones.

En virtud de lo mencionado, es apropiado recordar las palabras de Crosby (2000), que en su libro "Calidad es Gratis" afirmó que "la calidad no es un evento puntual, es un hábito" (p.10). Esta expresión enfatiza la noción de que la mejora continua y la calidad no son sucesos esporádicos, sino una práctica constante que debe formar parte intrínseca de la cultura organizativa. La retroalimentación y las pruebas se erigen como herramientas esenciales para cultivar este hábito de mejora continua.

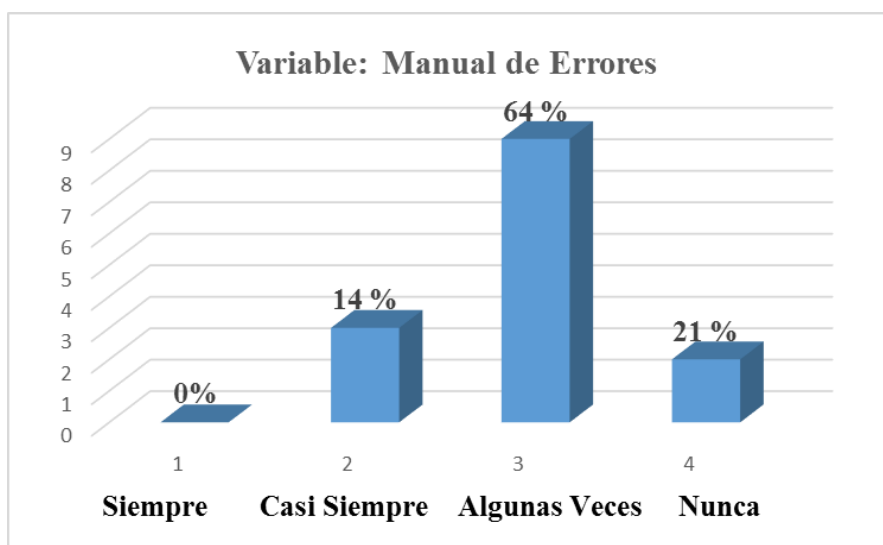
**Tabla 7.**

**Indicador: Distribución del manual**

ÍTEM 1	RESPUESTA	FI	PORCENTAJE (%)
¿Se ha proporcionado algún documento relacionado con el uso adecuado del sistema Profit 2k12 a los usuarios?	Siempre	0	0%
	Casi Siempre	3	21%
	Algunas Veces	9	64%
	Nunca	2	14%
<b>Total</b>		<b>14</b>	<b>99%</b>

*Nota:* Frecuencia absoluta para cada ítem del indicador Distribución del Manual. **Fuente:** Elaboración propia (2023).

**Figura 6. Indicador: Distribución del manual**



*Nota:* Frecuencia absoluta para cada ítem del indicador Distribución del Manual. **Fuente:** Elaboración propia (2023).

La grafica revela evidente que la mayoría de los encuestados, un notable 64%, señaló que en algunas ocasiones se proporcionan documentos relacionados con el uso adecuado del sistema Profit 2k12 a los usuarios. Sin embargo, un pequeño porcentaje, el 21%, indicó que casi siempre se brindan estos documentos, y un reducido grupo, el 14%, informó que nunca se les ha proporcionado. Esta información sugiere que, aunque existe un esfuerzo en proporcionar información relacionada con el uso adecuado del sistema, todavía hay margen para una mejora en la consistencia y la frecuencia de esta provisión.

En virtud de las ideas presentadas Smith (2015) en su libro "Facilitando el Aprendizaje de Sistemas" destaca la importancia de la formación adecuada y los recursos informativos para los usuarios. Smith sostiene que "proporcionar documentación efectiva y accesible es esencial para empoderar a los usuarios y garantizar un uso efectivo de los sistemas. La educación constante y la información clara son factores críticos para maximizar el rendimiento del sistema y minimizar los errores" (p. 45). El autor enfatiza la necesidad de brindar información efectiva a los usuarios para garantizar un uso eficiente y efectivo del sistema y así poder asegurar una mejor efectividad para la institución y sus procesos.

### **Tabla 8.**

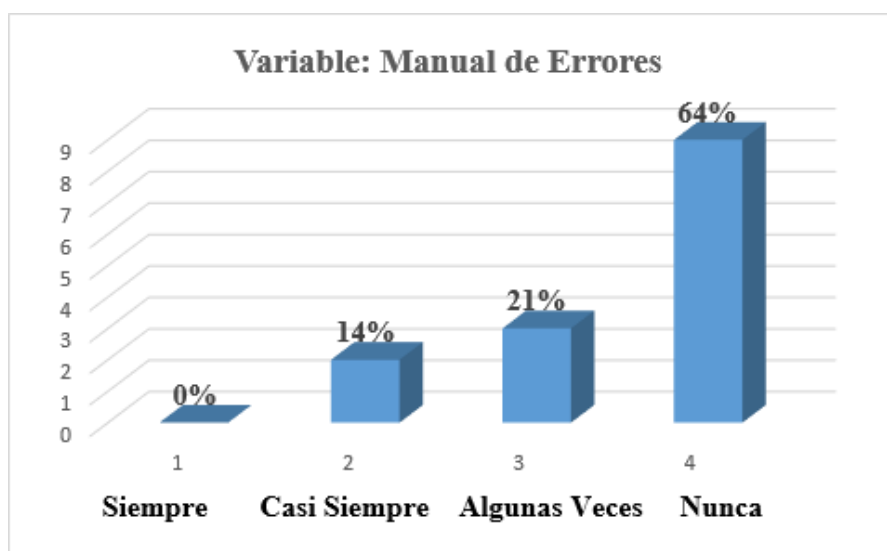
#### ***Indicador: Estructura clara y fácil de entender***

<b>ÍTEM 1</b>	<b>RESPUESTA</b>	<b>FI</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
¿Se les ha suministrado a los usuarios una guía clara y concisa sobre las funciones y posibles errores de cada módulo del sistema, de manera comprensible?	Siempre	0	0%
	Casi Siempre	2	14%
	Algunas Veces	3	21%
	Nunca	9	64%

<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>99%</b>
--------------	-----------	------------

*Nota:* Frecuencia absoluta para cada ítem del indicador Estructura clara y fácil de entender. **Fuente:** Elaboración propia (2023).

**Figura 7. Indicador: Estructura clara y fácil de entender**



*Nota:* Frecuencia absoluta para cada ítem del indicador Estructura clara y fácil de entender

**Fuente:** Elaboración propia (2023).

La información recopilada expone un panorama donde la gran mayoría, un considerable 75%, afirma que en ciertos momentos se les ha entregado una guía que desglosa de manera inteligible las funciones y las probables fallas de los módulos del sistema. Esto sugiere que la institución ha tomado medidas para proporcionar información clara y útil a los usuarios en relación con el sistema. No obstante, un 18% de los encuestados manifiesta que nunca se les ha brindado esta guía, mientras que un 7% menciona que prácticamente nunca la reciben. Estos números indican que aún existe un segmento significativo de usuarios que no ha tenido acceso regular a esta información crucial.

En la interpretación de estos datos, es fundamental subrayar que proporcionar guías claras y fácilmente comprensibles sobre el sistema es esencial para potenciar la eficacia en su uso. Esta acción no solo optimiza la experiencia de los usuarios, sino que también reduce las posibilidades de cometer errores. En este orden de ideas, se trae a colación las palabras de Drucker (2002) quien afirmó: "La eficacia es hacer las cosas correctas; la eficiencia es hacerlas de la mejor manera posible"(p.78). Respalda la idea de que proporcionar a los usuarios una guía efectiva y clara es esencial para hacer las cosas de la manera correcta en el contexto de la gestión de sistemas.

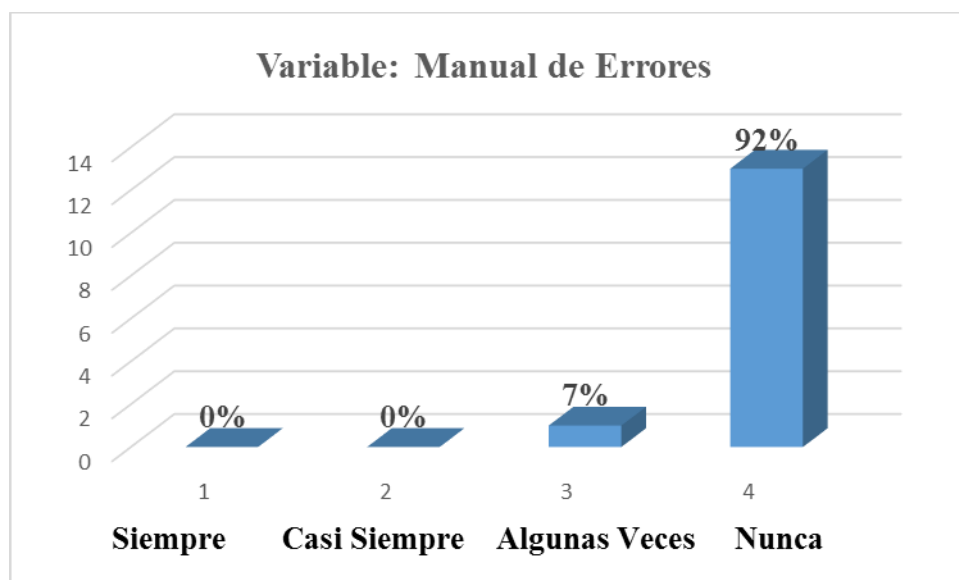
**Tabla 9.**

**Indicador:** Información detallada sobre cada error y su solución.

ÍTEM 1	RESPUESTA	FI	PORCENTAJE (%)
¿Ha recibido usted información detallada, escrita de manera clara y fácil de entender, sobre cada error con su respectiva solución?	Siempre	0	0%
	Casi Siempre	0	0%
	Algunas Veces	1	7%
	Nunca	13	92%
<b>Total</b>		<b>14</b>	<b>99%</b>

*Nota:* Frecuencia absoluta para cada ítem del indicador Información detallada sobre cada error y su solución. **Fuente:** Elaboración propia (2023).

**Figura 8. Indicador: Información detallada sobre cada error y su solución**



*Nota:* Frecuencia absoluta para cada ítem del indicador Información detallada sobre cada error y su solución. **Fuente:** Elaboración propia (2023).

Los resultados de la gráfica reflejan una situación clara donde la gran mayoría de los usuarios, un 92%, declara que nunca ha recibido información detallada sobre los errores junto con sus soluciones. En contraste, un único participante (7%) menciona haber recibido esta información en algunas ocasiones.

Este panorama refleja una clara brecha en la entrega de información esencial para los usuarios en relación con los errores del sistema y sus soluciones. La falta de acceso a esta información puede llevar a frustraciones y dificultades en la utilización efectiva del sistema.

En este contexto, es relevante citar a Juran (1998), autor de "Juran's Quality Handbook" quien enfatiza la importancia de proporcionar información efectiva sobre la solución de problemas en cualquier sistema. Juran sostiene que "la falta de información detallada y comprensible sobre cómo resolver problemas puede resultar en una ineficacia significativa y en un aumento de la frustración por parte de los usuarios" (p. 85). Esta cita resalta la relevancia de proporcionar a los usuarios información clara y efectiva sobre la resolución de errores del sistema y así poder tener una mejor respuesta antes las posibles fallas del sistema y su pronta solución.

#### **Tabla 10.**

**Indicador: Ejemplos y capturas de pantalla.**

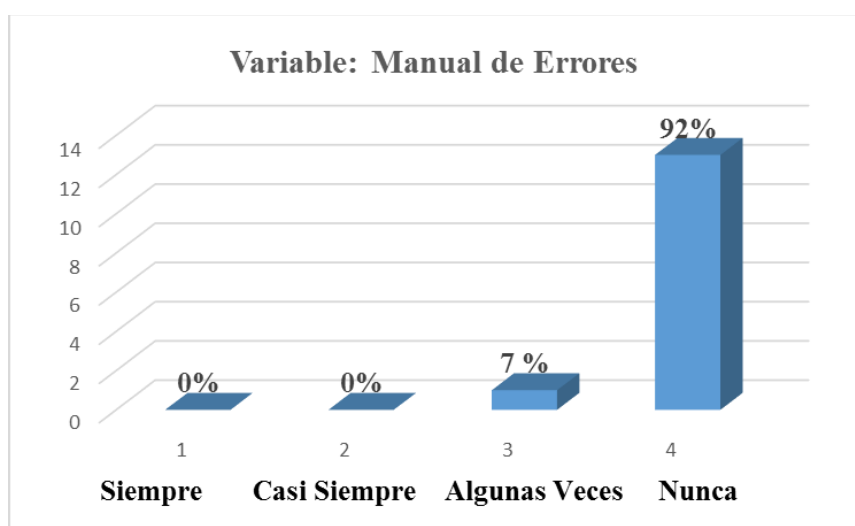
<b>ÍTEM 1</b>	<b>RESPUESTA</b>	<b>FI</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
	Siempre	0	0%



¿Cuenta usted con archivos que contengan ejemplos y capturas de pantalla para ilustrar los errores y sus soluciones?	Casi Siempre	0	0%
	Algunas Veces	1	7%
	Nunca	13	92%
<b>Total</b>		<b>14</b>	<b>99%</b>

*Nota:* Frecuencia absoluta para cada ítem del indicador Ejemplos y capturas de pantalla.  
**Fuente:** Elaboración propia (2023).

**Figura 9. Indicador: Ejemplos y capturas de pantalla.**



*Nota:* Frecuencia absoluta para cada ítem del indicador Ejemplos y capturas de pantalla.  
**Fuente:** Elaboración propia (2023).

La información que arroja los datos analizados muestran un contundente 92% de los usuarios informa que no cuenta con archivos que les proporcionen ejemplos visuales y capturas de pantalla para ilustrar de manera efectiva los errores que pueden surgir en el sistema, así como las soluciones correspondientes. Un solo participante, representando el 7%, menciona que en algunas ocasiones dispone de este tipo de material para ayudar a comprender y abordar los errores del sistema.

Este análisis de los datos expone una disparidad significativa en la disponibilidad de recursos visuales destinados a aclarar los errores y sus soluciones en el sistema donde

la mayoría de los usuarios se encuentra en desventaja al carecer de esta valiosa herramienta de apoyo. Para fortalecer esta interpretación, Donald (2002), en su libro “El Diseño de Todas las Cosas” enfatiza “Un diseño eficiente debe garantizar que las operaciones sean visibles y que se proporcione información adecuada sobre el estado y el funcionamiento del sistema”.

Esta aseveración pone de manifiesto la trascendencia crítica de proporcionar ejemplos visuales y capturas de pantalla para enriquecer la comprensión y la resolución de errores por parte de los usuarios del sistema para mejorar su capacidad de resolución de errores en un futuro.

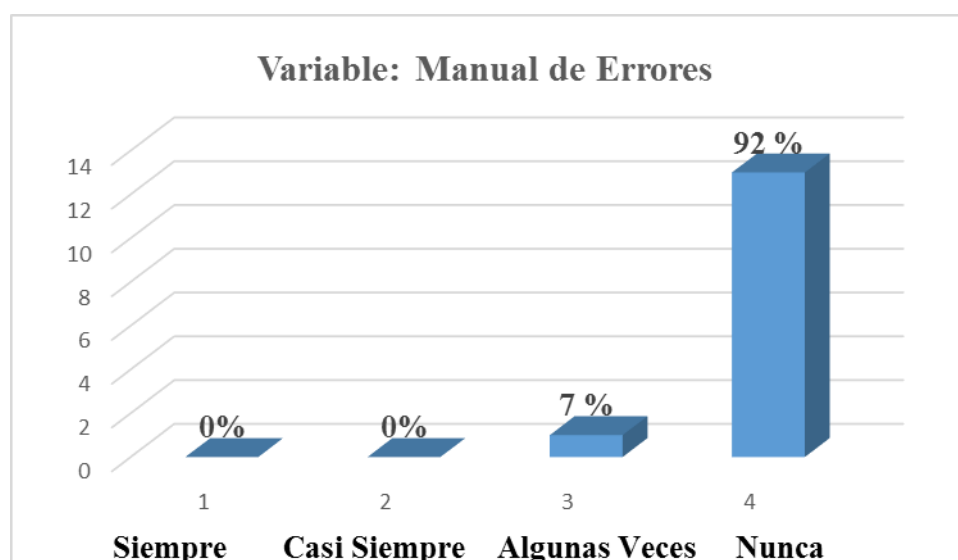
**Tabla 11.**

**Indicador: Información sobre las causas subyacentes del error**

ÍTEM 1	RESPUESTA	FI	PORCENTAJE (%)
¿Se le ha facilitado información escrita sobre las causas subyacentes de los errores que arroja el sistema, para que puedan ser advertidos en el futuro?	Siempre	0	0%
	Casi Siempre	0	0%
	Algunas Veces	1	7%
	Nunca	13	92%
<b>Total</b>		<b>14</b>	<b>99%</b>

*Nota:* Frecuencia absoluta para cada ítem del indicador Información sobre las causas subyacentes del error. **Fuente:** Elaboración propia (2023)

**Figura 10. Indicador: Información sobre las causas subyacentes del error**



*Nota:* Frecuencia absoluta para cada ítem del indicador Información sobre las causas subyacentes del error. **Fuente:** Elaboración propia (2023).

La lectura de la gráfica muestra claramente que un abrumador 92% de los encuestados informa que nunca se les ha facilitado información escrita sobre las causas subyacentes de los errores del sistema, lo que podría ayudar a prevenir futuros incidentes. Solo un participante, representando el 7%, menciona que en algunas ocasiones ha recibido esta información. Estos resultados indican una clara falta en la provisión de información esencial para que los usuarios comprendan las causas subyacentes de los errores del sistema y, por ende, puedan evitar problemas similares en el futuro. Para respaldar esta interpretación, es pertinente citar a Norman (2013), en su libro "The Design of Everyday Things" Norman destaca que "un buen diseño debe ayudar a las personas a comprender el funcionamiento de un sistema y predecir las acciones futuras, evitando así posibles errores". Esta cita respalda la idea de que proporcionar información sobre las causas subyacentes de los errores es esencial para prevenir futuros incidentes.

### **Análisis de los Resultados**

Después de analizar los seis (6) ítems correspondiente a la dimensión Fases para el diseño de un manual de errores, se constató mediante las aseveraciones emitidas por los encuestados, que el criterio de mayor porcentaje fue respuesta "Nunca" (85%) es el relacionado con la existencia de un documento en la institución que ayude a identificar

detalladamente cada tipo de error en el sistema Profit 2K12. Esto indica que la gran mayoría de los encuestados perciben que la institución no dispone de recursos con una lista completa que identifique los errores más frecuentes del sistema en cuestión, esto puede dificultar la corrección efectiva y eficiente de problemas en el sistema convirtiéndose en una necesidad tener una lista completa que identifique los errores más frecuentes del sistema, de manera contraria el criterio "Casi Siempre" 7 % representando a la minoría de los usuarios piensa que Existe algún documento en la institución que ayude a identificar errores en el sistema profit.

A continuación, se describe el análisis de los últimos ítems del 7 al 10 pertenecientes a la segunda dimensión Características de los Manuales de Errores, en esta ocasión el Indicador con Mayor Resultado fue sobre Información Detallada sobre Cada Error y su Solución, este indicador muestra que la gran mayoría de los encuestados (92%) nunca ha recibido información detallada y escrita sobre cada error y su respectiva solución. Esto indica una carencia significativa en la documentación proporcionada por la institución en relación con los errores del sistema Profit 2K12, por otro lado Indicador con menor resultado fue Estructura Clara y Fácil de Entender aunque este indicador tiene un porcentaje más bajo de "Nunca" en comparación con los otros indicadores, aún muestra que una mayoría significativa de los encuestados (64%) no percibe que se les haya suministrado una guía clara y concisa sobre las funciones y posibles errores de cada módulo del sistema. Esto indica que la estructura de la información proporcionada no se percibe como óptima para la comprensión y manejo efectivo de los errores del sistema.

En líneas generales, una vez analizadas las dos dimensiones, Fases para el diseño de un manual de errores Salomón y Características de los Manuales de Errores con sus respectivos indicadores, se infiere que la institución debe abordar urgentemente la falta

de documentación y recursos para identificar errores, ya que esto puede afectar negativamente la eficiencia y eficacia de la operación del sistema. Además, puede aprovechar la oportunidad de mejorar la retroalimentación y las pruebas para garantizar que el sistema se actualice y mejore de manera óptima y en respuesta a las necesidades y comentarios de los usuarios. Estas mejoras pueden tener un impacto positivo en la calidad del sistema y, en última instancia, en la experiencia de los usuarios.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **Conclusiones**

Una vez finalizado el análisis de los resultados, se detalla a continuación las respuestas a las interrogantes formuladas por cada objetivo específico correspondiente al capítulo I.

Diagnosticar el rendimiento general del sistema Profit 2k12 de la Universidad Valle del Momboy vale decir que, mediante la observación y entrevistas , así como la aplicación del instrumento, se corroboró que Los resultados revelaron áreas de mejora significativas en términos de rendimiento, incluyendo demoras en ciertas operaciones y tiempos de carga más largos de lo deseado.

Es esencial abordar estos problemas de rendimiento para garantizar que el sistema funcione de manera ágil y eficiente, lo que se traducirá en una mejor experiencia para los usuarios. El diagnóstico proporcionó información valiosa sobre los puntos críticos que necesitan optimización, marcando así el camino para futuras mejoras en el rendimiento del sistema Profit 2K12.

Conforme al siguiente objetivo que pretende determinar la factibilidad del diseño de un manual de errores para el sistema Profit2k12 de la Universidad Valle del Momboy, la investigación ha permitido determinar con claridad la viabilidad para la creación de dicho manual, tomando en consideración tanto la estructura de la organización como sus recursos tecnológicos y humanos que posee. Desde una perspectiva organizativa, se ha constatado que la institución posee la flexibilidad y la disposición necesarias para

incorporar un manual de errores en su operativa cotidiana. La alta dirección de la institución ha expresado un fuerte compromiso con la mejora de la calidad y eficiencia de los sistemas de información y ha brindado el apoyo necesario para la implementación de este proyecto

Desde una perspectiva de recursos tecnológicos, se ha evaluado la infraestructura existente en la Universidad Valle del Momboy y se ha confirmado que esta cuenta con los recursos tecnológicos adecuados para respaldar la implementación de un manual de errores para el sistema Profit2k12. La plataforma tecnológica actual permite la incorporación de un manual para el seguimiento de errores, así como la capacidad de alojar y distribuir el manual de errores de manera eficiente.

Además, en lo que respecta a los recursos humanos, se ha identificado un equipo de soporte técnico con el conocimiento y la experiencia necesarios para desarrollar y mantener el manual de errores. La capacitación y formación adicional, en caso de ser necesaria, es viable dentro de la organización, y se ha demostrado que el personal está dispuesto a colaborar en la creación y actualización del manual.

Finalmente, el tercer objetivo que consiste en diseño de un Manual de Errores Detallado para el Sistema Profit 2K12, basándonos en los resultados del diagnóstico de rendimiento y la evaluación de la experiencia del usuario, se procedió al diseño del manual de errores. Este manual se concibió con el objetivo de abordar los errores identificados, proporcionando descripciones detalladas, posibles causas y soluciones efectivas para cada uno. Se incorporaron ejemplos ilustrativos y capturas de pantalla para mejorar la comprensión y facilitar la resolución de problemas por parte de los usuarios.

El manual de errores diseñado busca ser una herramienta esencial que permita a los usuarios abordar los errores de manera efectiva, mejorando así la funcionalidad y la

eficiencia del sistema Profit 2K12. A través de este manual, se espera que los usuarios puedan enfrentar los desafíos con mayor confianza y eficacia, lo que a su vez contribuirá a una experiencia de usuario más positiva.

En última instancia, la implementación exitosa de este manual contribuirá a una experiencia de usuario mejorada y a un sistema Profit 2K12 más eficiente, apoyando así los objetivos de la Universidad Valle del Momboy en su gestión y utilización de este sistema. Este estudio sienta las bases para futuras investigaciones y mejoras continuas, facilitando así la evolución y optimización constante del sistema ERP en la universidad.

### **Recomendaciones**

Basándonos en los resultados de la investigación se pueden establecer recomendaciones fundamentales para garantizar una aplicación efectiva y que el manual esté siempre actualizado y al alcance de los usuarios:

**Capacitación y Concientización:** Es fundamental llevar a cabo sesiones de capacitación periódicas para los usuarios del sistema, donde se explique cómo utilizar el manual de errores de manera efectiva. Esto garantizará que los usuarios estén familiarizados con su estructura y contenido.

**Acceso Fácil y Rápido:** El manual debe estar fácilmente accesible desde una interfaz de fácil acceso para el usuario por ejemplo Google Drive o correo electrónico.

**Índice y Estructura Clara:** El manual debe tener un índice claro y una estructura bien definida que permita a los usuarios encontrar rápidamente la información que necesitan. Deben existir secciones por categorías de errores para facilitar la navegación.



**Ejemplos y Explicaciones Detalladas:** Cada error debe ir acompañado de ejemplos reales y explicaciones detalladas que guíen a los usuarios en la resolución del problema de manera comprensible y práctica.

**Equipo de Mantenimiento:** Designar un equipo responsable de mantener y actualizar regularmente el manual. Este equipo debe incluir a expertos en el sistema y en la dinámica de la universidad para asegurar que la información sea precisa y relevante.

**Retroalimentación de los Usuarios:** Establecer un mecanismo de retroalimentación donde los usuarios puedan reportar errores encontrados en el manual o sugerir mejoras. Estos comentarios deben ser revisados y utilizados para actualizar el manual de manera efectiva.

**Seguimiento de Cambios en el Sistema:** Realizar un seguimiento constante de las actualizaciones y cambios en el sistema Profit 2K12. Cada vez que se realice una actualización, verificar si hay cambios que afecten la información contenida en el manual y actualizarlo en consecuencia.

**Acceso Multiplataforma:** Asegurarse de que el manual esté disponible en múltiples plataformas, como en línea a través de un portal web de la universidad, integrado en el sistema y descargable en formato PDF para acceso sin conexión.

**Comunicación Proactiva:** Comunicar regularmente a los usuarios sobre la existencia del manual y su importancia. Enviar recordatorios y anuncios por correo electrónico o mensajes a través del sistema para mantener a los usuarios informados.

**Solicitar Retroalimentación sobre el Manual:** Incentivar a los usuarios a proporcionar comentarios sobre la utilidad y efectividad del manual. Esto permitirá identificar áreas de

mejora y realizar ajustes para garantizar que el manual cumpla con las necesidades de los usuarios.

Implementar estas recomendaciones asegurará que el manual de errores sea una herramienta efectiva, siempre actualizada y de fácil acceso para los usuarios del sistema Profit 2K12 en la Universidad Valle del Momboy. Además, fomentará una mejor comprensión y resolución de los errores, contribuyendo a la eficiencia y eficacia del sistema.

**CAPITULO VI**

**UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY  
VICERRECTORADO ACADÉMICO  
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO**



**MANUAL DE ERRORES DEL SISTEMA PROFIT 2K12 PARA LA  
UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY**

**AUTOR**

**ING. EVERTTY JUNIOR BASTIDAS MONTILLA**

**VALERA, 2023**

## **Introducción**

El presente manual ha sido desarrollado con el objetivo de servir como una guía para la identificación y resolución de los errores más comunes que pueden surgir al utilizar el sistema Profit 2k12 en la Universidad Valle del Momboy.

El sistema Profit 2k12 es una solución de planificación de recursos empresariales implementada en la universidad desde el año 2006 en sus tres versiones Administrativo, Nómina y Contable, para apoyar la gestión de procesos administrativos y financieros claves de la institución.

En un entorno académico dinámico y en constante evolución como el de la Universidad Valle del Momboy, es esencial contar con una herramienta confiable que permita gestionar de manera eficiente los recursos, la información y los procesos clave de la institución. Este sistema ERP se encuentra en uso actualmente en las áreas de Contabilidad, Cobranza, Recursos Humanos, pago de proveedores e Inventario.

Sin embargo, como con cualquier sistema informático, pueden surgir desafíos y obstáculos que requieren una respuesta efectiva. En este manual encontrarán una descripción detallada de los errores típicos del sistema Profit 2k12, sus causas más probables y los pasos recomendados para su solución. Se incluyen capturas de pantalla e ilustraciones cuando sea relevante para facilitar la identificación y resolución de problemas.

Este documento servirá como una guía de referencia para que el personal de soporte técnico y los usuarios del sistema Profit 2k12 en la Universidad Valle del Momboy puedan solucionar errores de manera rápida y efectiva, optimizando el rendimiento del ERP y la continuidad de las operaciones.

## INDICE

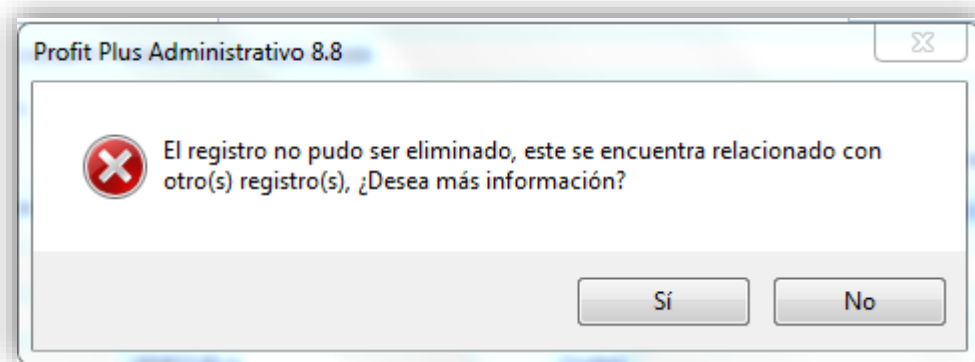
<a href="#"><u>Profit Administrativo</u></a> .....	85
<a href="#"><u>Modulo Ventas y cuentas por cobrar</u></a> .....	85
<a href="#"><u>Error al eliminar cliente</u></a> .....	85
<a href="#"><u>Módulo de facturación no se encuentra disponible el periodo requerido para realizar la factura:</u></a> .....	86
<a href="#"><u>Artículo no disponible para facturar:</u></a> .....	88
<a href="#"><u>En la caja diaria existe un salto en el consecutivo de los números de las facturas:</u></a> ...	90
<a href="#"><u>Factura inhabilitada para edición, anulación o eliminación</u></a> .....	91
<a href="#"><u>Factura inhabilitada sin estar cobrada, anulada o migrada al modulo contable:</u></a> .....	94
<a href="#"><u>Cobro inhabilitado sin estar anulado o migrado al modulo contable:</u></a> .....	95
<a href="#"><u>Modulo Compras y cuentas por pagar:</u></a> .....	96
<a href="#"><u>Módulo de facturación no se encuentra disponible el proveedor requerido para realizar la factura</u></a> .....	96
<a href="#"><u>En el módulo de facturación no se encuentra disponible el artículo requerido para realizar la factura:</u></a> .....	98
<a href="#"><u>Cuenta contable no disponible para codificación de los artículos de la factura de compra:</u></a> .....	100
<a href="#"><u>El porcentaje de retención del IVA a un proveedor no es correcto:</u></a> .....	102
<a href="#"><u>No es posible realizar retención del ISRL a un proveedor que no posee ningún tabulador asociado</u></a> .....	104
<a href="#"><u>Salto en consecutivo en listado de IVA retenido a proveedores:</u></a> .....	105
<a href="#"><u>Profit Nomina</u></a> .....	107
<a href="#"><u>Trabajador no incluido en la nómina:</u></a> .....	107
<a href="#"><u>Préstamo no reflejado en el recibo del trabajador :</u></a> .....	108
<a href="#"><u>Error al generar TXT para pago de nomina</u></a> .....	110
<a href="#"><u>No es posible enviar los recibos de pago a través de correo electrónico</u></a> .....	116
<a href="#"><u>Error de cálculos de días festivos y descanso en el cálculo de vacaciones</u></a> .....	122
<a href="#"><u>Recibo de pago inhabilitado para editar:</u></a> .....	126

<a href="#"><u>Inhabilitación de editar monto a una cuota en préstamo a un trabajador:</u></a> .....	127
<a href="#"><u>Profit Contabilidad</u></a> .....	129
<a href="#"><u>Auxiliar no disponible en el módulo contable:</u></a> .....	129
<a href="#"><u>Error al editar el código una cuenta contable</u></a> .....	131
<a href="#"><u>Error en Cerrar el ejercicio contable:</u></a> .....	133
<a href="#"><u>Error Documento de integración no posee una cuenta contable</u></a> .....	135


## Profit Administrativo

### Modulo Ventas y cuentas por cobrar

#### Error al eliminar cliente




Posiblemente esto es debido a que el cliente que se quiere eliminar del sistema ya posee documentos relacionados a él, es decir facturas, cobros, nota de crédito, entre otros. Para solucionarlo se debe:

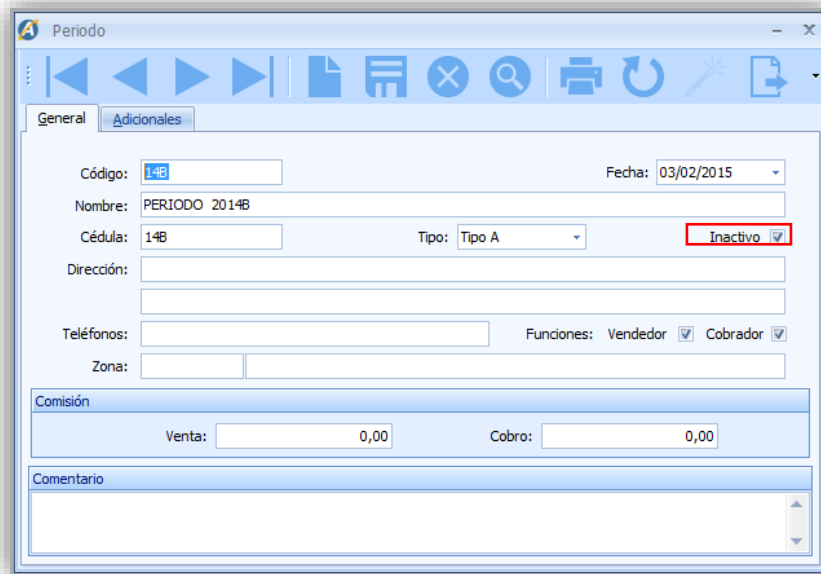
- a) Seguir la ruta Ventas y CxC -> Tablas -> Clientes
- b) Buscar el cliente usando la el botón de búsqueda 
- c) Inhabilitar cliente, marcando la opción “inactivo” como se muestra a continuación y luego guardando los cambios.

**Módulo de facturación no se encuentra disponible el periodo requerido para realizar la factura:**

Si el periodo no se encuentra disponible en el listado se debe a dos posibles motivos el primero que no se encuentre creado el segundo es que este inactivo, para solucionar este inconveniente se debe:



- a) Ir a Ventas y CxC -> Tablas -> Periodo
- b) Buscar el cliente usando la el botón de búsqueda 
- c) Si el periodo esta creado pero inactivo, desmarcar la opción “Inactivo” y guardar cambios.



Periodo

General Adicionales

Código: 14B Fecha: 03/02/2015

Nombre: PERIODO 2014B

Cédula: 14B Tipo: Tipo A **Inactivo**

Dirección:

Teléfonos: Funciones: Vendedor  Cobrador

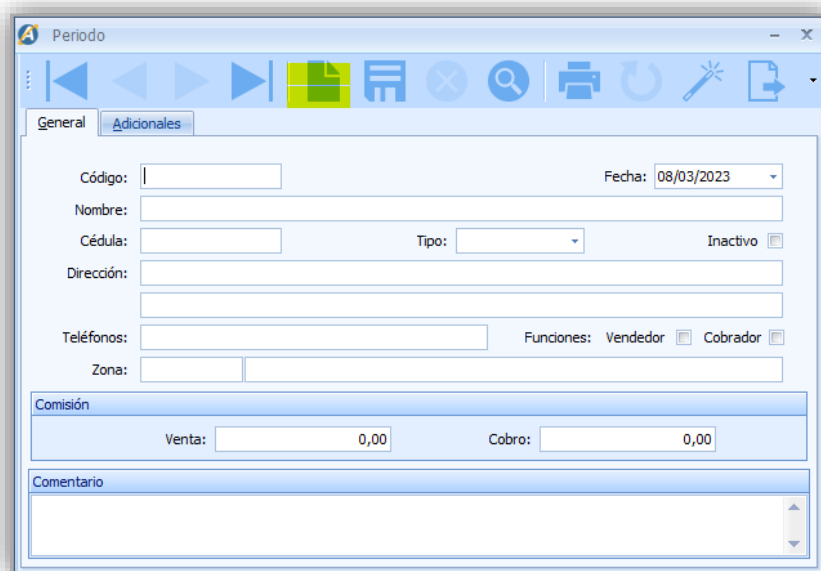
Zona:

Comisión

Venta: 0,00 Cobro: 0,00

Comentario

- d) Si no se encuentra en esta sección se debe crear para que este periodo se encuentre disponible, para crear un periodo nuevo solo se debe dar clic en el botón “nuevo”, guardar los cambios.



Periodo

General Adicionales

Código: Fecha: 08/03/2023

Nombre:

Cédula: Tipo: Inactivo

Dirección:

Teléfonos: Funciones: Vendedor  Cobrador

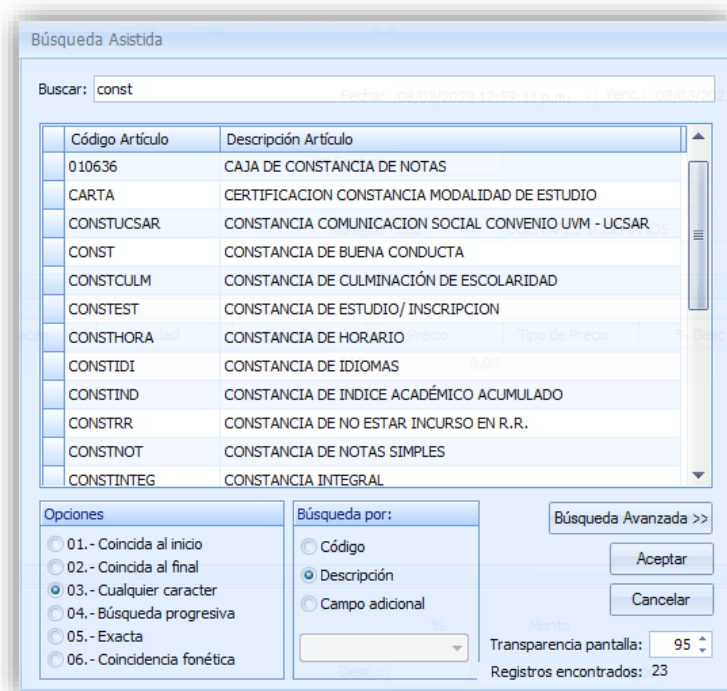
Zona:

Comisión

Venta: 0,00 Cobro: 0,00

Comentario

### Artículo no disponible para facturar:



Si el artículo no se encuentra disponible en el listado se debe a dos posibles motivos el primero que no se encuentre creado el segundo es que este inactivo, para solucionar este inconveniente se debe:

- a) Ir a Inventario -> Artículo -> Artículo
- b) Si se encuentra inactivo solo se debe activar en la opción de “Inactivo/Activo” en el botón de la ficha del artículo y guardar los cambios.

Artículo

General Adicionales

Código: CONSTB Fecha: 08/03/2023 12:00:00 a.m.

Descripción: CONSTANCIA DE BUENA CONDUCTA

Tipo: Servicio Genérico  Inactivo  A la fecha: 08/03/2023 12:00:00 a.m.

Datos Básicos Datos Adicionales Datos de Venta

Línea: COB COBRANZA

Sub-Línea: COB COBRANZA

Categoría: COB COBRANZA

Color: COB COBRANZA

Ubicación: 00001 UBICACION POR DEFECTO

Procedencia: 001 NACIONAL

Item: Modelo: Referencia:

Unidad Costos Precios Margen Existencias Compuesto Importación

Relacionados Identificadores Proveedores Imagen **Activo** Características Ubicación

Heredar características al incluir

- c) Si no se encuentra en esta sección se debe crear para que este artículo se encuentre disponible, para crear un artículo nuevo solo se debe dar clic en el botón de nuevo, luego crear un código único y representativo y que esté relacionado con el nombre del artículo para que su búsqueda sea más fácil al momento de facturar.

Artículo

General Adicionales

Código: Fecha: 08/03/2023 12:00:00 a.m.

Descripción:

Tipo: Genérico  Inactivo  A la fecha: 08/03/2023 12:00:00 a.m.

Datos Básicos Datos Adicionales Datos de Venta

Línea:

Sub-Línea:

Categoría:

Color:

Ubicación:

Procedencia:

Item: Modelo: Referencia:

Unidad Costos Precios Margen Existencias Compuesto Importación

Relacionados Identificadores Proveedores Imagen **Inactivo** Características Ubicación

Heredar características al incluir

**En la caja diaria existe un salto en el consecutivo de los números de las facturas:**

Emisión							
Número	Cliente		Vendedor	Nº Control	Venc.	Neto	Saldo
23/09/2021							
B132001	30302601	MATHEUS RINCON ELIAMMI HIDAY	21C	00-408673	23/09/2021	85.000.000,00	0,00
B132002	27306677	MAKRO MERKADO, C.A RIF-J-30763986-5 ALUMNA H	21A	00-408674	23/09/2021	158.400.000,00	0,00
B132003	24135395	TERAN CARRIZO MONICA PATRICIA	21A	00-408675	23/09/2021	145.200.000,00	0,00
B132004	21364288	PEREZ GONZALEZ DANIEL HUMBERTO	21A	00-408676	23/09/2021	94.800.000,00	0,00
Total del Día:						593.900.000,00	0,00
I.G.T.F 3% :						0,00	
24/09/2021							
B132006	20134683	DUGARTE URBINA ORIANNA	21B	00-408678	24/09/2021	73.700.000,00	0,00
B132007	11209550	CARDONA BERMUDEZ ELIAS JOSE	21C	00-408679	24/09/2021	119.000.000,00	0,00
B132008	14328754	VILLAMIZAR JONATHAN JOSUE	21C	00-408680	24/09/2021	21.250.000,00	0,00
B132009	19286742	MORALES BAPTISTA ROBERT ALEJANDRO	21C	00-408681	24/09/2021	10.625.000,00	0,00
B132010	20707300	TERAN JOSE	21C	00-408682	24/09/2021	195.500.000,00	0,00
B132011	26877667	VALECILLOS MONTILLA MARIA DE LOS ANGELES	21C	00-408683	24/09/2021	133.100.000,00	0,00
B132012	26877667	VALECILLOS MONTILLA MARIA DE LOS ANGELES	21C	00-408684	24/09/2021	73.700.000,00	0,00
B132013	26124029	VALECILLOS MONTILLAS JOSE NICOLAS	21A	00-408685	24/09/2021	71.500.000,00	0,00
B132014	26962099	CARRILLO BRAVO ANA MARIA	21A	00-408686	24/09/2021	80.400.000,00	0,00
B132015	30047881	Salas Rivera Michel Fabiola	21C	00-408687	24/09/2021	16.750.000,00	0,00

Para poder solventar este error se debe crear una nueva factura de venta con la fecha que debe tener la factura faltante con el número de serie correspondiente al consecutivo y luego anularla, de esta manera no se afecta los ingresos de ese día y el correlativo es corregido.

Factura de Venta

General Adicionales

Número: B132005 Fecha: 23/09/2021 03:00:00 p.m. Venc.: 23/09/2021 Fecha reg.: 23/09/2021

Cliente: 4813462 RITA MERCEDES GUZMAN

Cond. pago: CONT CONTADO N° Control: 00-408677

Periodo: 21A PERIODO 2021A Carrera: MEADEV MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS VALERA

Descripción: CANCELA SEPTIEMBRE Moneda: BSS BOLIVARES SOBERANOS 1,00000000

Detalles

Reng	Artículo	Descripción	Almacén	Unidad	Cantidad	Precio	Tipo de Pre
1	MATRIC	MATRICULA	COB	UND	1,000	110.500.000,00	01

MATRIC MATRICULA

Artículos Importar Cobrar Costos

Serials Salida Lotes Salida Anular

Características Doc. impreso Imagen

% Monto Subtotal: 110.500.000,00

Degc.: 0,00 I.V.A.: 0,00

Rec.: 0,00 Otros: 0,00

Saldo: 0,00 Total: 110.500.000,00

## Factura inhabilitada para edición, anulación o eliminación

Si la factura esta inhabilitada para su edición anulación o eliminación se debe a dos razones principales el primero es que esta ya este cobrada ósea en saldo 0 y la segunda ya se haya realizado el proceso de integración con el sistema contable dentro de la fecha que fue creado el documento, para solventar esto va a depender del caso:

- a) Eliminar el cobro asociado con la factura para que se libere la factura, esto se realiza en el módulo de Cobros buscando el cobro a través del botón de búsqueda



Búsqueda Asistida

Buscar:

Código Cobro	Cliente	Recibo
> 0000000038	28096305	
0000000034	24410206	
0000000035	27151199	
0000000036	19644266	
0000000090	19644266	
0000000037	28206560	
0000000044	29718386	
0000000045	29739381	
0000000039	28542095	
0000000040	27415380	
0000000041	21365259	
0000000042	27306400	
0000000043	29984007	
0000000046	29539570	
0000000047	28002787	

Opciones

01.- Coincida al inicio

02.- Coincida al final

03.- Cualquier caracter

04.- Búsqueda progresiva

05.- Exacta

06.- Coincidencia fonética

Búsqueda por:

Código

Cliente

Campo adicional

<< Búsqueda Simple

Aceptar

Cancelar

Transparencia pantalla: 95

Registros encontrados: 222

Búsqueda Avanzada

Maneja operador lógico AND  Maneja operador lógico OR

Filtros

Aplica	Valor
<input type="checkbox"/>	Anulado <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Recibo: <input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Fecha: 08/03/2023 - 08/03/2023
<input checked="" type="checkbox"/>	Cliente: <input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Moneda: <input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Cobrador: <input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Tipo: <input type="text"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	N° Doc.: <input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	N° de Control: <input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Forma Cobro: <input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	N° Doc.: <input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Total: <input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Sucursal: <input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	N° Comprobante: <input type="text"/>

0000003505 BANE3 BSS 134.000.000,00

Buscar

Se recomienda buscar por la cedula del cliente o por el número de factura para obtener un resultado más efectivo.

Una vez encontrado el cobro asociado a la factura se procede a eliminar dicho documento a través del botón “Eliminar”



Cobro

General Adicionales

Número: 0000001788 Recibo: Fecha: 08/03/2023

Cliente: 19794732 RUMBOS GOBBO JUAN MANUEL Monega: BSS BOLIVARES SOBERANOS 1,00000000 Conversión

Periodo: 20B PERIODO 2020B Descripción: Documentos

Detalles

Reng	Tipo	N° Doc.	Moneda	Monto Doc.	Saldo Pend.	Monto Abon.	+/-	DxPP	Reten.	Fec. Emis.	Fec. Venc.
> 1	FACT	B10003	BSS	500,00	0,00	500,00	+			08/03/2023	08/03/2023

Monto OM Datos Cobrar Todo

Formas de Cobro

Reng	Forma Cobro	N° Doc.	Banco	Tarjeta	Vale Alim.	Fecha	Mov. Caja	Mov. Banco	Caja	Cuenta	Moneda	Monto
> 1	Depósito	12369	BANES			08/03/2023		0000005878		BANE3	BSS	500,00

Cheque Anular DxPP Reten. I.S.L.R. Reten. I.V.A. Dif. Cambiario Imagen Total: 500,00

Sucursal - Profit Plus 8.7

Compras y CxP, Cajas y Bancos | Globales y Consecutivos | Correo | Integración | Preferencias | Otros

Profit Plus Contabilidad

U.R.L.:

Código de la empresa:  Fecha ult. contabilización:

Usuario\*:

Contraseña:  Confirmar contraseña:

\* Recuerde que debe ser un usuario válido del sistema.

Cuenta de Ajuste por Diferencia

Cuenta contable:

Profit Plus Nómina

Nombre del servidor:

Usuario\*:

Contraseña:

Confirmar contraseña:

\* Recuerde que debe ser un usuario válido de la Base de Datos.

- b) Buscar la fecha de integración en el módulo de mantenimiento en el módulo de configuración, sucursal.

Luego revisar la fecha de integración si esta es mayor a la fecha de la factura cambiarla



por una menor a la misma y guardar los cambios de esta manera queda activa la factura siempre y cuando no este cobrada.

### Factura inabilitada sin estar cobrada, anulada o migrada al modulo contable:

Cuando la factura se visualiza bloqueada es decir no permite edición, anulación o eliminación a pesar de no estar cobrada o migrada al módulo contable es necesario eliminarla por Base de datos este proceso es extremadamente delicado ya que puede dañar la integridad de todo el sistema solo se recomienda como última opción los pasos para realizar este proceso son los siguientes:

- Abrir el SQL server management studio , buscar la base de datos de la empresa en la que se esta trabajando en este caso es UVM\_A2K12 y realizar un respaldo de la misma.
- Luego hacer click en “Nueva consulta”
- Para eliminar la factura se debe realizar dos sentencias en dos tablas diferentes en saFacturaVenta y saDocumentoVenta, la sentencias SQL serian la siguiente:

```
delete FROM [UVM_A2K12].[dbo].[saFacturaVenta] where doc_num='Nro de Factura'
```

```
delete FROM [UVM_A2K12].[dbo].[saDocumentoVenta] where co_tipo_doc='fact' and nro_doc='Nro de Factura'
```



### Cobro inabilitado sin estar anulado o migrado al modulo contable:

General Adicionales

Número: 0000001786 Recibo: Fecha: 17/09/2021

Cliente: 29539725 ROBERT ALEJANDRO DAVILA RI... Moneda: BSS BOLIVARES SOBERANOS 1,00000000 Conversión

Período: 21B PERIODO 2021B Descripción: Documentos

Detalles

Reng	Tipo	N° Doc.	Moneda	Monto Doc.	Saldo Pend.	Monto Abon.	+/-	DxPP	Reten.	Fec. Emis.	Fec. Venc.
1	FACT	B131993	BSS	134.000.000,00	0,00	134.000.000,00	+	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	17/09/2021	17/09/2021

Monto OM Datos Cobrar Todo

Formas de Cobro

Reng	Forma Cobro	N° Doc.	Banco	Tarjeta	Vale Alim.	Fecha	Mov. Caja	Mov. Banco	Caja	Cuenta	Moneda	Monto
1	Depósito	TRF-64...	BANES			02/08/2...		0000005506		BANE3	BSS	134.000.000,00

Cheque Anular DxPP Reten. I.S.L.R. Reten. I.V.A. Dif. Cambiario Imagen Total: 134.000.000,00

Cuando el cobro se visualiza bloqueado es decir no permite edición, anulación o eliminación a pesar de no migrado al módulo contable es necesario eliminarla por Base de datos este proceso es extremadamente delicado ya que puede dañar la integridad de todo el sistema solo se recomienda como última opción, los pasos para realizar este proceso son los siguientes:

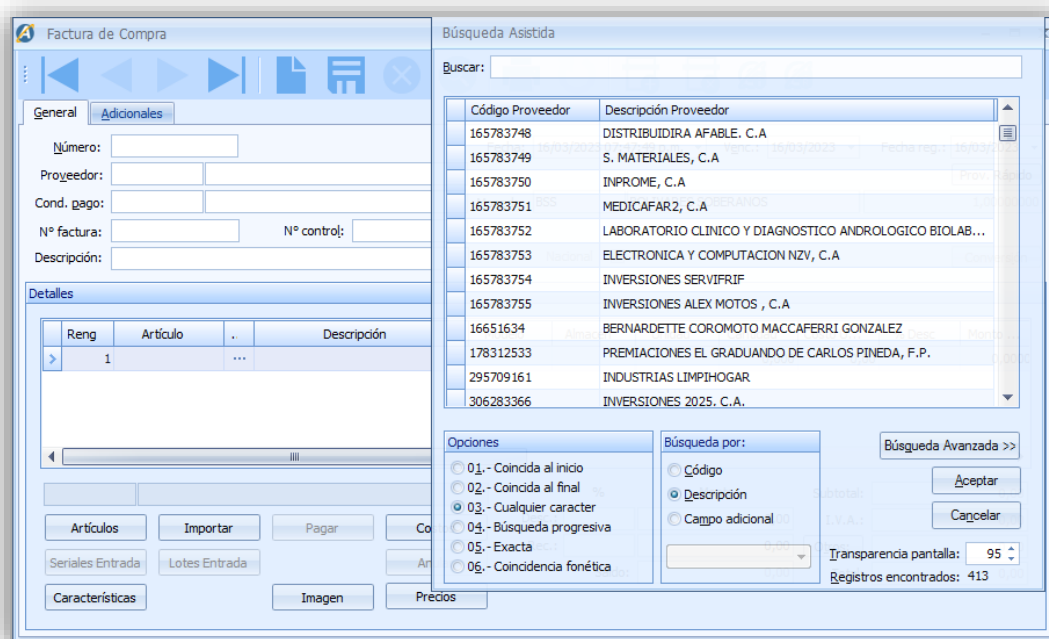
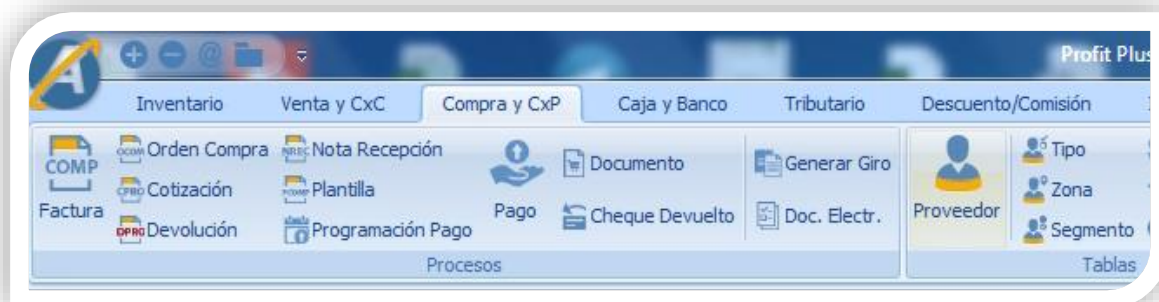
- Abrir el SQL server management studio , buscar la base de datos de la empresa en la que se esta trabajando en este caso es UVM\_A2K12 y realizar un respaldo de la misma.
- Luego hacer click en “Nueva consulta”
- Para eliminar la factura se debe realizar dos sentencias en dos tablas diferentes en saCobro y saCobroTPReng, la sentencias SQL serian la siguiente:

```
Delete FROM [UVM_A2K12].[dbo].[saCobro] where cob_num='nro de cobro'
```

```
Delete FROM [UVM_A2K12].[dbo].[saCobroTPReng] where cob_num='nro de cobro'
```

## Modulo Compras y cuentas por pagar:

**Módulo de facturación no se encuentra disponible el proveedor requerido para realizar la factura**

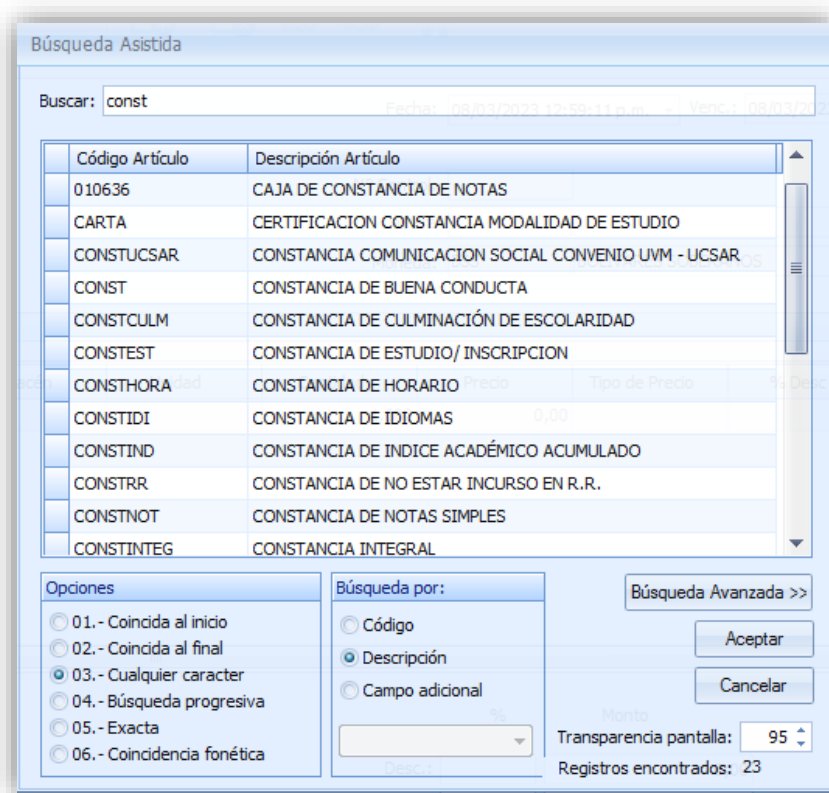


Si el proveedor no se encuentra disponible en el listado se debe a dos posibles motivos el primero que no se encuentre creado el segundo es que este inactivo, para solucionar este inconveniente se debe ir a la sección de Proveedor ubicado en tablas en el módulo de compras y cuentas por pagar:

Se procede buscar el proveedor y si se encuentra registrado verificar que no se encuentre inactivo si es así destilar la opción “Inactivo” para que esté proveedor disponible de nuevo para facturación

Si no se encuentra registrado se procede a agregar al proveedor y así esté disponible para facturación, esto a través del botón “Nuevo” y llenando todos los campos:

**En el módulo de facturación no se encuentra disponible el artículo requerido para realizar la factura:**



Si el artículo no se encuentra disponible en el listado se debe a dos posibles motivos:

1. No se encuentra creado en el inventario.
2. El estado actual del artículo sea inactivo.

Para solucionar este inconveniente se debe ir a la sección de “Artículo” ubicado en el módulo de inventario: Si se encuentra inactivo solo se debe destilar la opción Inactivo en el botón “Activo” de la ficha del artículo y guardar los cambios.

Artículo

General Adicionales

Código: CONSTB Fecha: 08/03/2023 12:00:00 a.m.

Descripción: CONSTANCIA DE BUENA CONDUCTA

Tipo: Servicio Genérico  Inactivo  A la fecha: 08/03/2023 12:00:00 a.m.

Datos Básicos Datos Adicionales Datos de Venta

Línea: COB COBRANZA

Sub-Línea: COB COBRANZA

Categoría: COB COBRANZA

Color: COB COBRANZA

Ubicación: 00001 UBICACION POR DEFECTO

Procedencia: 001 NACIONAL

Item: Modelo: Referencia:

Unidad Costos Precios Margen Existencias Compuesto Importación

Relacionados Identificadores Proveedores Imagen Activo Características Ubicación

Heredar características al incluir

- a. Si no se encuentra en esta sección se debe crear para que este artículo se encuentre disponible

Artículo

General Adicionales

Código: Fecha: 08/03/2023 12:00:00 a.m.

Descripción:

Tipo: Genérico  Inactivo  A la fecha: 08/03/2023 12:00:00 a.m.

Datos Básicos Datos Adicionales Datos de Venta

Línea:

Sub-Línea:

Categoría:

Color:

Ubicación:

Procedencia:

Item: Modelo: Referencia:

Unidad Costos Precios Margen Existencias Compuesto Importación

Relacionados Identificadores Proveedores Imagen Inactivo Características Ubicación

Heredar características al incluir

Para crear un artículo nuevo solo se debe dar clic en el botón de nuevo, luego crear un código único y representativo y que esté relacionado con el nombre del artículo para que su búsqueda sea más fácil al momento de facturar.

**Cuenta contable no disponible para codificación de los artículos de la factura de compra:**

The screenshot shows a software window titled "Facturas de Compra (Renglón)". At the top, there are tabs labeled 01 through 10. Below the tabs is the "Inventario" section, which contains two input fields: "Cuenta Contable:" with a red error icon and the value "5.15.01.102", and "Cuenta de Gasto:". To the right of these fields is a "Borrar Todo" button. Below the "Inventario" section is a "Distribución por Centros de Costo" section, which is a table with 6 columns and 6 rows. Each row has a "0" in the third and sixth columns, with up and down arrows next to them. Below the table are four input fields: "Descripción:", "Monto:", "Número de Comprobante:" with the value "32", and "Fecha de Integración:" with the value "31/03/2021". At the bottom of the window are two buttons: "Aceptar" and "Cancelar".

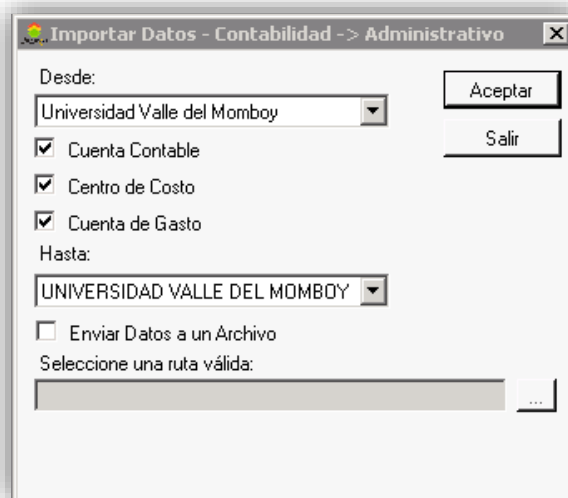
Cuando no se encuentra disponible la cuenta contable requerida para la codificación se debe a dos factores o no se encuentra creada (ver error “crear cuenta contable” en la sección del módulo contable) o no se ha importado dicha cuenta desde el modulo contable para solucionar esto se debe realizar los siguientes pasos:

- En el servidor abrir la aplicación de herramientas del sistema



- Luego en el menú de herramientas seleccionar la opción “Importar datos” desde Contabilidad al Administrativo:

Elegir las empresas desde donde se migrara la información y la empresa que la recibirá se en este caso se tilda las tres opciones disponibles “Cuenta Contable”, “Centro de Costo”, “Cuenta de Gastos” y luego aceptar, luego de culminar el proceso ya todas las cuentas contables con sus centros de costos deben estar disponible en el módulo administrativo.



### El porcentaje de retención del IVA a un proveedor no es correcto:

The screenshot shows a software window titled 'Pago' with a 'Retención de I.V.A.' modal dialog. The modal contains the following fields:

- I.V.A. del documento: 80,00
- % de retención: 75,00 (highlighted with a red box)
- I.V.A. retenido: 60,00

Below the modal, there is a table for 'Formas de Pago' and a 'Total' field showing 1.408,00.

Reng	Forma Pago	Nº Doc.	Fecha	Mov. Caja	Mov. Banco	Caja	Cuenta	Moneda	Monto
1	Transferencia		19/03/2023						1.408,00

Si el porcentaje del proveedor es incorrecto se debe a que está mal configurado en su registro, para modificar esto se debe ir a la ficha del proveedor en el módulo de compras y cuentas por pagar



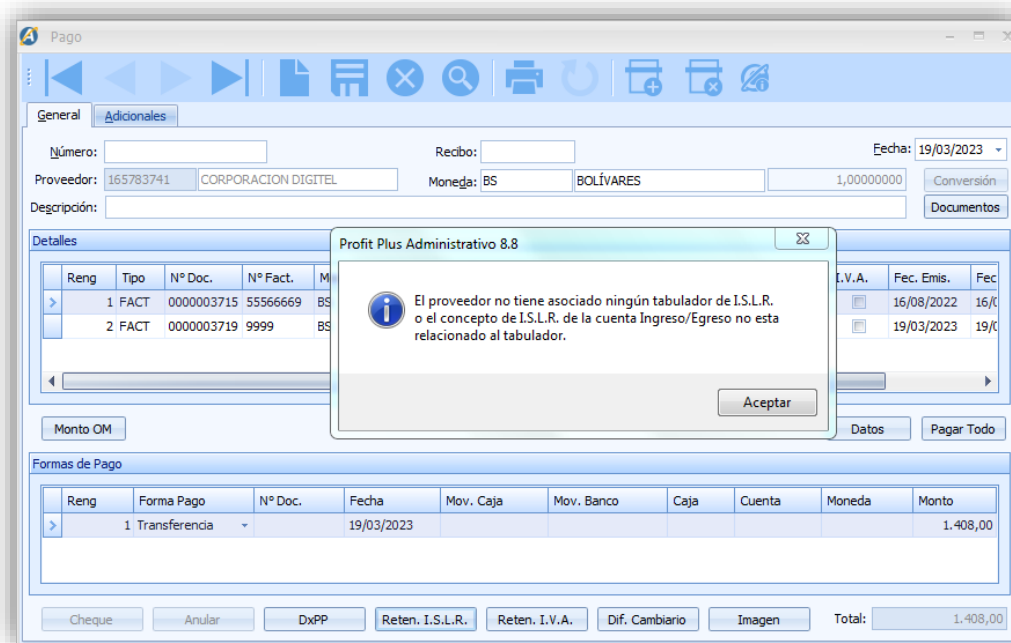


Se debe cambiar el porcentaje de la retención de IVA en la carpeta otros en la sección “Retención” se coloca el porcentaje que la ley dispone para el proveedor

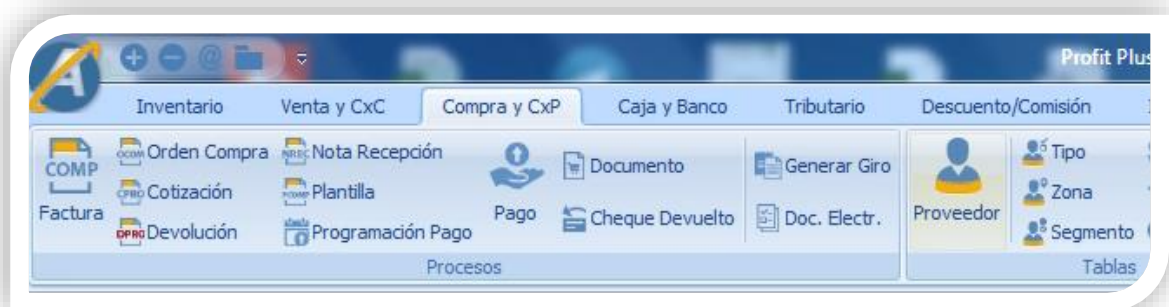
The screenshot shows a software window titled "Proveedor" with a toolbar at the top. The main content area is divided into several sections:

- General:** Contains fields for "Código" (165783741), "Fecha" (04/03/2021), "Nombre" (CORPORACION DIGITEL), "Tipo" (001 GENERAL), "R.I.F." (J-30468971-3), and "N.I.T.". There are also checkboxes for "Nacional" (checked) and "Inactivo".
- Adicionales:** A tabbed section with three sub-tabs: "General", "Crédito y Saldo", and "Otros". The "Otros" tab is selected.
- Datos Tributarios:** A sub-section within "Otros" containing:
  - "Tipo de persona": Otros 1
  - "Tabulador de I.S.L.R.":
  - "Sujeto objeto a retención de I.S.L.R automáticamente":
  - "Sujeto objeto a retención I.V.A.": . Next to it is a "Retención" field with the value "0,00" and a "%" symbol. This field is highlighted with a red box.
  - "Consulta de R.I.F.":
- Clasificación:** Contains radio buttons for "Tipo": Normal (selected), Casa matriz, and Sucursal. There is also a "Casa matriz:" field.
- Imagen:** A button at the bottom left.
- Heredar características al incluir:** A checkbox at the bottom right.

**No es posible realizar retención del ISRL a un proveedor que no posee ningún tabulador asociado**



Si el proveedor no tiene asociado ningún tabulador se debe a que está mal configurado en su registro, para modificar esto se debe ir a la ficha del proveedor en el módulo de compras y cuentas por pagar

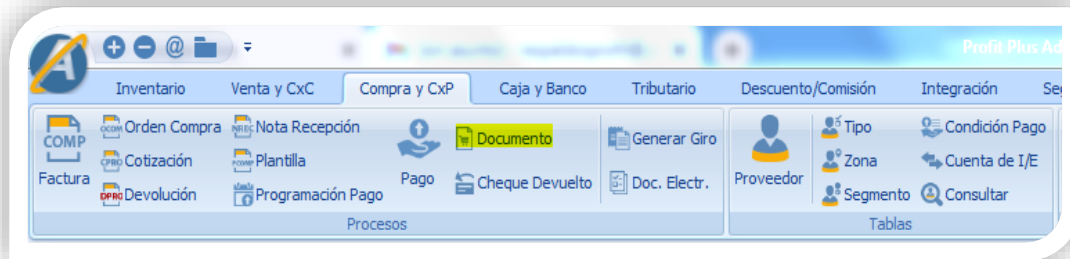


En la careta “otros” se debe seleccionar un tabulador al proveedor según la naturaleza de su actividad económica, que según esto y el producto o servicio a la venta será el porcentaje de ISRL retenido en el pago.

### **Salto en consecutivo en listado de IVA retenido a proveedores:**

Fecha	Proveedor	R.I.F.	Comprobante	Doc. Orig.	Nro. Fact.	Fecha Fact.	Monto
16/08/2022	CORPORACION DIGITEL	J-30468971-3	20220800014540	FACT	556566	16/08/2022	60,00
16/08/2022	CORPORACION DIGITEL	J-30468971-3	20220800014541	FACT	55566669	16/08/2022	96,00
16/08/2022	EDGARDO JOSE PAOLINI QUIROZ	V-13897564-5	20220800014590	FACT	5484	16/08/2022	16.000,00
17/08/2022	MARIA GABRIELADURAN RANGEL	V147995160	20220800014543	FACT	22222	17/08/2022	16.000,00
Total general							32.156,00

Para solucionar un salto en el consecutivo del listado de IVA retenido a proveedores se debe ir a la sección de “documento” en el módulo de compras y cuentas por pagar.



Luego se edita el número del comprobante cambiando solo los últimos cuatro dígitos en la sección “Comprob. IVA”

The screenshot shows the 'Documento de Compra' form. The 'General' tab is selected. The form contains the following fields:

- Número: 0000000218
- Estatus: Pagado
- Fecha: 17/08/2022
- Documento: IVAN
- Descripción: RETENCION DE I.V.A. NEGATIVO
- Tipo Mov.: Crédito
- Proveedor: V147995160
- Descripción: MARIA GABRIELA DURAN RANGEL
- Nacional:
- Venc.: 17/08/2022
- Fecha reg.: 17/08/2022
- Nº control:
- Fecha cheque: 17/08/2022
- Comprob. I.V.A.: 20220800014543 (highlighted with a red box)
- I.V.A.: Exentos
- Descripción: PAGO N° 0000002793 de proveedor V147995160
- Dgc. asoc.: PAGO
- Nº registro: 0000002793
- Doc. Prov.:
- Banco: BANES
- BANESCO
- Nº cheque:
- Mov. Banco:
- Conversion:
- Monega: BS
- BOLÍVARES
- 1,00000000

The 'Monto del Documento' section shows:

Monto bruto:	16.000,00	I.V.A.:	0,00
% Descuento:	0,00	Otros:	0,00
% Recargo:	0,00	Monto neto:	16.000,00
Total sin impuesto:	16.000,00	Saldo:	0,00

Buttons at the bottom: Detalle, Anular, Imagen, Doc.origen

## Profit Nomina

### Trabajador no incluido en la nómina:

Cuando un trabajador no se encuentra en una nómina en donde debería aparecer se debe a dos motivos principales:

- a. No tiene ningún salario asignado en su ficha de trabajador

The screenshot shows the 'Valor por Trabajador' application window. The 'General' tab is active, displaying filters for the worker. The filters are: Contrato: 05 (PERSONAL CONTRATADO), Estado: (dropdown), Departamento: 2 (ALDEA TECNOLOGIA), Ubicación: 01 (RECTORADO), Trabajador: 0234 (ARTIGAS RIVERO, ANDRES JOSE), and Agrupación: (empty). The filter type is set to 'Numéricos'. Below the filters, there is a 'Filtros aplicados' field and a 'Comentario' button. At the bottom, there is a table with columns 'Código', 'Descripción', and 'Valor'. The table is filtered to show 'Variación Ocasional' and contains the following data:

Código	Descripción	Valor
A001	Sueldo Mensual	0,00000
A003	Prima por Vehiculo	0,00000
A004	Beca de Estudio	0,00000
A005	Caja de Ahorro (1 = 5% , 2 =10%, 3=15%)	0,00000
A007	Monto Prima por Cargo	0,00000
A010	Valor Hora Categoría	0,00000
A011	Valor Horas Diurnas Docentes	0,00000
A012	Valor Horas Nocturnas / Fin-Sem Docentes	0,00000

En caso de los trabajadores de los contratos 01, 02,05 y 07 que son trabajadores administrativos de servicio y seguridad se asigna el salario en el campo A001, en cambio para los profesores en los contratos 03 y 06 se le debe asignar el Valor hora Categoría A010 y la cantidad de horas diurnas A011 y horas nocturnas o fines de semana A012.

b. Se encuentra inactivo :

Para activar al trabajador solo hace cambiarle su condición de “Inactivo” a “Activo” en su ficha de registro.

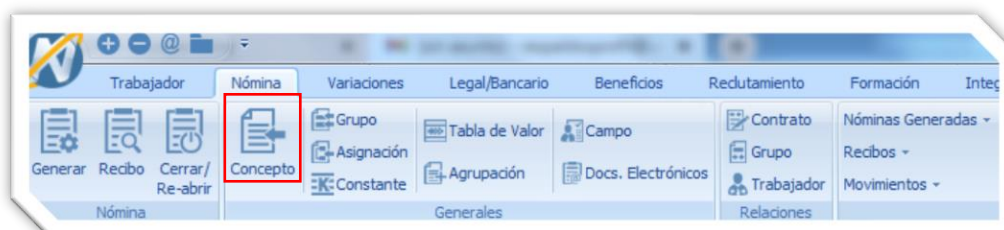
The screenshot shows the 'Trabajador' (Worker) registration form. The 'Estado' (Status) dropdown menu is highlighted with a red box and set to 'Inactivo'. The form includes the following fields:

- Código:** 0234
- Cédula:** V. 18.348.854
- Nombres:** ANDRES JOSE
- Apellidos:** ARTIGAS RIVERO
- Datos Personales:** Candidato, N° carnet, Cargo (0079), Moneda (BS), Contrato (05), Departamento (2), Ubicación (01), Tallas (Zapatos, Camisa, Otro 1, Pantalón, Casco, Otro 2).
- Datos Institucionales:** ING. SERVICIOS TECNICOS INTEGRALES
- Datos Bancarios:** Fecha ingreso (08/09/2014), Fecha egreso (31/12/2014), Supervisor inmediato (0177), PARRAGA PINZON, EDIXON ALEXANDER.
- Datos Médicos:** Estado (Inactivo), Vehículo, Licencia de Conducir (N° licencia, Grado de licencia).
- Datos Oficiales:** Sindicalizado, Goza de fuero sindical.

At the bottom of the form, there are several tabs: Ficha, Familiares, Valores, Recibo, Currículum, Experiencia, Reasignar, Datos Lab., Educación, Cursos, Seguridad, Evaluación, Liquidación, Dotación, Foto, and Doc. Digitales. A checkbox for 'Heredar características al incluir' is also present.

### Préstamo no reflejado en el recibo del trabajador :

Cuando alguno de los préstamos que posee un trabajador no se reflejan en el recibido de pago se debe a que se ha creado un nuevo tipo de préstamo en el módulo de beneficios, y este no está relacionado con ningún concepto, para solucionar esto se debe ir al módulo de nómina a la sección de concepto



Buscar un concepto relacionado a préstamos (estos van desde E034 a E052), se tilda la opción “Heredar característica a incluir” y luego se selecciona “nuevo”, esto creara una copia del concepto ya existente para ahorrar tiempo programando toda la estructura que debe llevar el concepto nuevo.

Para cambiar la programación del nuevo concepto se debe seleccionar “Valor de concepto...” y se abrirá el panel del código fuente

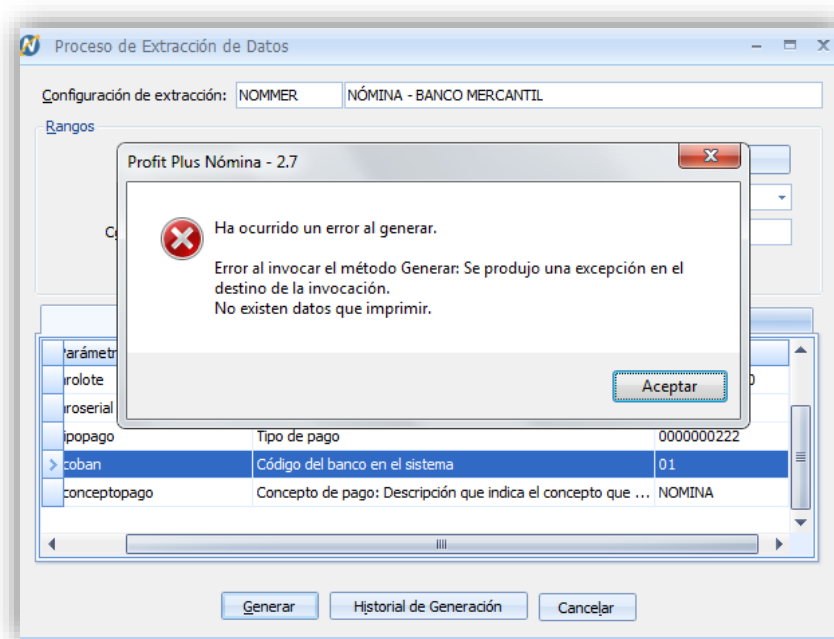
```

public C_E052()
{
}
public static bool Aplicar()
{
    return ((Concepto(typeof(C_Y011)) == VERDADERO || ObjUContrato.Tip_Cont!= 4) && (( ObjUControlPrestamo.SuspenFecha.HasValue && Fecha_Fin_Nomina > ObjUControlPres
&& (ObjUContrato.Pk_Co_Cont != cont_vac && ObjUControlPrestamo.Co_TipoPrest == "002"
|| (ObjUContrato.Pk_Co_Cont == cont_vac && Info_Doc.dias_total_vacaciones(Fecha_Ini_Nomina, Fecha_Fin_Nomina)>0)) && ObjUControlPrestamo.Co_TipoPrest == "0
)

```

Para vincular el préstamo al nuevo concepto se busca la función “public static bool Aplicar ()” y se edita el objeto “ ObjUControlPrestamo.Co\_TipoPrest ==código del préstamo”, se debe colocar el código del préstamo, quedando de esta manera enlazado a este concepto nuevo.

### Error al generar TXT para pago de nomina



Cuando ocurre un error al momento de generar el TXT para el pago de nómina es debido a alguna modificación o actualización del sistema que pudo causar alguna modificación en la configuración en su formato, para solucionar esto es necesario seguir los siguientes pasos:



- a. En el servidor abrir la aplicación de herramientas del sistema



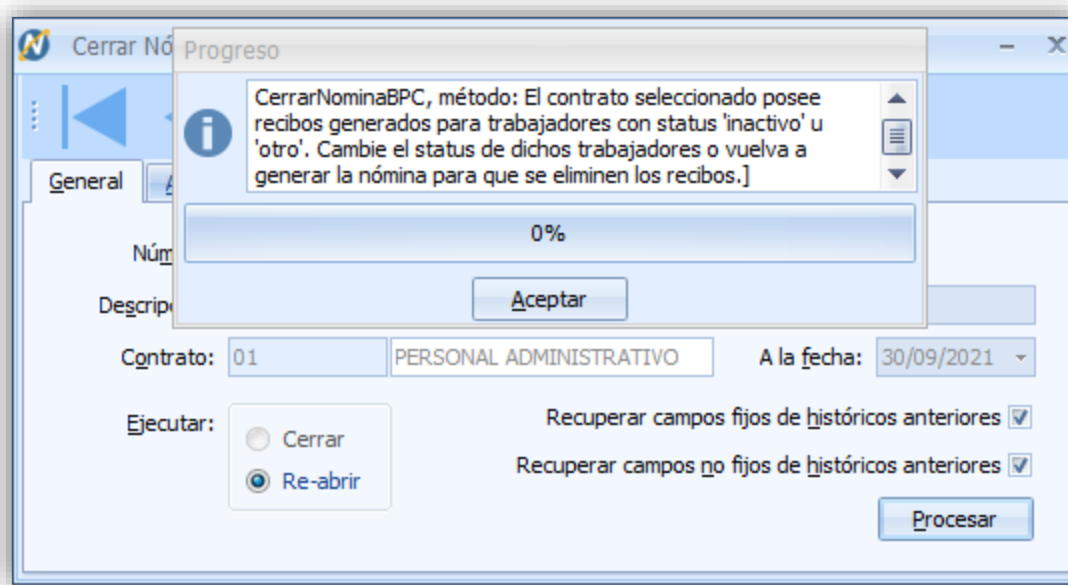
Luego en el menú “tablas” seleccionar “Configurar Extracción de datos”, se abrirá la configuración de varios TXT que vienen predeterminados por el sistema de varias entidades bancarias, actualmente la institución utiliza el banco mercantil con el código NOMMER, seleccionarlo y constatar su configuración con la siguiente tabla que contiene el formato correcto para su correcta generación.

co_extdat	Parámetro	Descripción	Tipo de dato	Longitud	Obligatorio	Valor por defecto	Ingresado por usuario	Ir a Servidor	Ir Generado
<b>NOMMER</b>	dfechaproseso	Fecha del proceso	Entero	8	Si	0	No	No	Si
<b>NOMMER</b>	dfechavalor	Fecha en la que se efectuará el pago	Fecha	10	Si		Si	No	Si
<b>NOMMER</b>	iareareservada1	Área reservada 1	Entero	7	Si	0	No	No	Si
<b>NOMMER</b>	iareareservada2	Área reservada 2	Entero	261	Si	0	No	No	Si
<b>NOMMER</b>	iareareservadadet1	Área reservada 3	Entero	12	Si	0	No	No	Si
<b>NOMMER</b>	iareareservadadet2	Área reservada 5	Entero	3	Si	0	No	No	Si
<b>NOMMER</b>	iareareservadadet3	Área reservada 6	Entero	15	Si	0	No	No	Si
<b>NOMMER</b>	iareareservadadet4	Área reservada 7	Entero	35	Si	0	No	No	Si

<b>NOMME R</b>	icodctacliente	Código cuenta cliente	Caracter	20	Si	0	Si	No	Si
<b>NOMME R</b>	icodrespuesta	Código de respuesta del archivo	Entero	4	Si	0	No	No	Si
<b>NOMME R</b>	icodrespuestadet	Código de respuesta	Entero	4	Si	0	No	No	Si
<b>NOMME R</b>	iformapago	Forma de pago: abono en cuenta (1), transferencia a otros bancos (3)	Entero	1	Si	1	Si	No	Si
<b>NOMME R</b>	iidbanco	Identificación banco	Caracter	12	Si	BAMRVEC A	No	No	Si
<b>NOMME R</b>	inrolote	Número archivo cliente ó Número de lote	Caracter	15	Si	0	Si	No	Si
<b>NOMME R</b>	inroserial	Número serial nota empresa	Entero	8	Si	0	Si	No	Si
<b>NOMME R</b>	itipopago	Tipo de pago	Entero	10	Si	222	Si	No	Si

<b>NOMME R</b>	itiporegdetalle	Tipo de registro	Entero	1	Si	2	No	No	Si
<b>NOMME R</b>	itiporegencabezado	Tipo de registro	Entero	1	Si	1	No	No	Si
<b>NOMME R</b>	sareareservadadetal	Área reservada 4	Caracter	30	No		No	No	Si
<b>NOMME R</b>	scoban	Código del banco en el sistema	Caracter	8	Si	MER	Si	Si	Si
<b>NOMME R</b>	sconceptopago	Concepto de pago	Caracter	80	Si	NOMINA	Si	No	Si
<b>NOMME R</b>	smensajerespuesta	Mensaje de respuesta	Caracter	30	No		No	No	Si
<b>NOMME R</b>	stipopproducto	Tipo de producto	Caracter	5	Si	NOMIN	No	No	Si

**El contrato seleccionado para reabrir posee recibos generados para trabajadores con status 'inactivo' u 'otro'.**



Este error ocurre cuando se intenta abrir un contrato con trabajadores con status cambiados de Activo a Inactivos u otros después del cierre de dicho contrato. Para activar al trabajador solo hace cambiarle su condición de “Inactivo” a “Activo” en su ficha de registro.

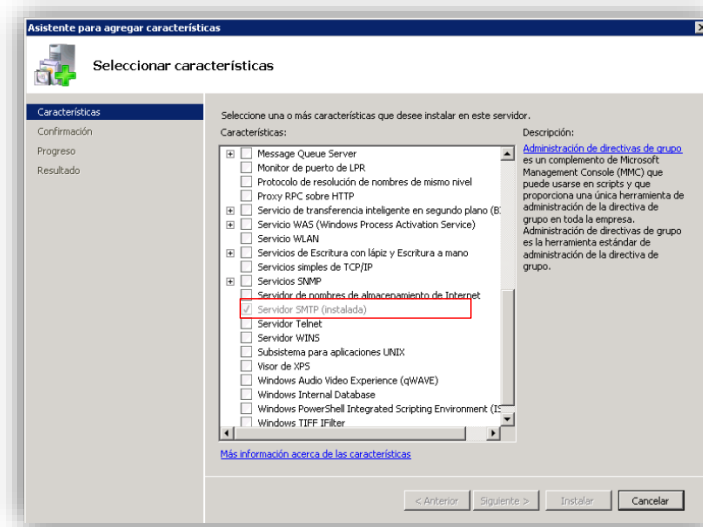
**No es posible enviar los recibos de pago a través de correo electrónico**

Este error ocurre cuando algunos de los parámetros preestablecidos en la configuración sufre algún cambio afectando el envío de documentos electrónicos del sistema, si es motivado por algún

problema con el servidor o actualización de sistema operativo se deberá verificar los siguientes parámetros:

1. Verificar si está instalado el servidor SMTP en el servidor, para esto se sigue la siguiente ruta

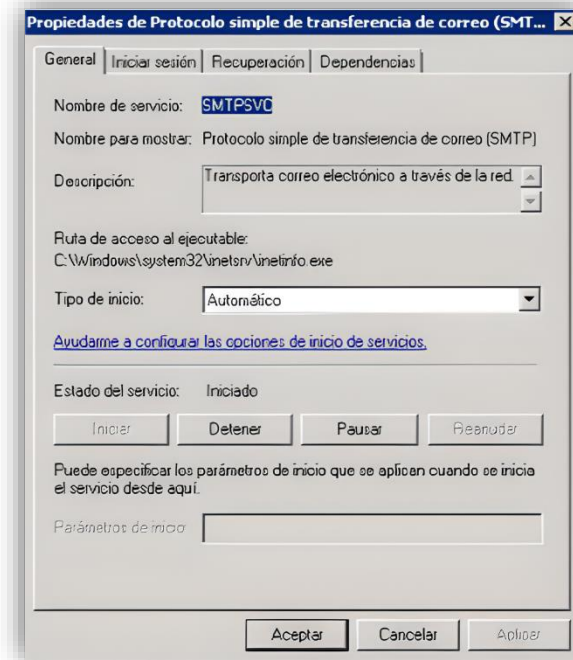
Equipo -> Administrar - > Características -> Resumen de características -> Agregar características



En la imagen, se observa que ya previamente está instalado. En caso, de no estarlo se debe instalar.

2. Cambiar el tipo de Inicio del servidor SMTP a Automático

Administrador de Servicios -> Configuración -> Servicios -> Propiedades.



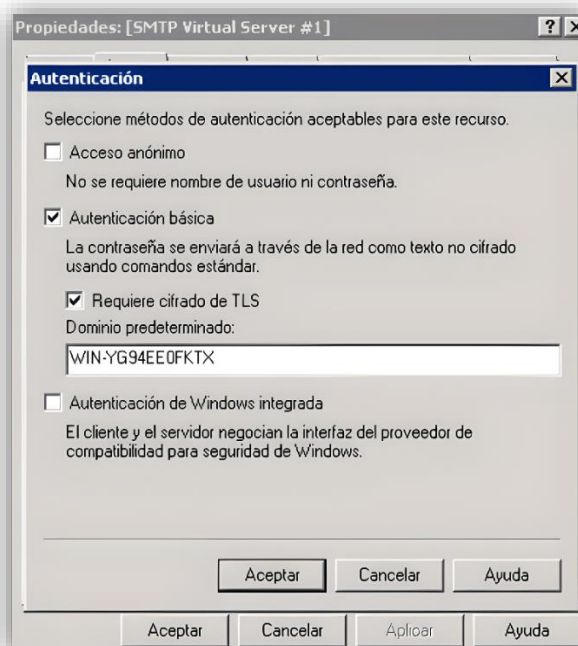
Se debe reiniciar el servidor para que la configuración guardada tenga efecto.

3. Verificar en el Firewall que puerto está habilitado para el servidor SMTP  
Panel de Control -> Firewall -> Reglas de Entrada



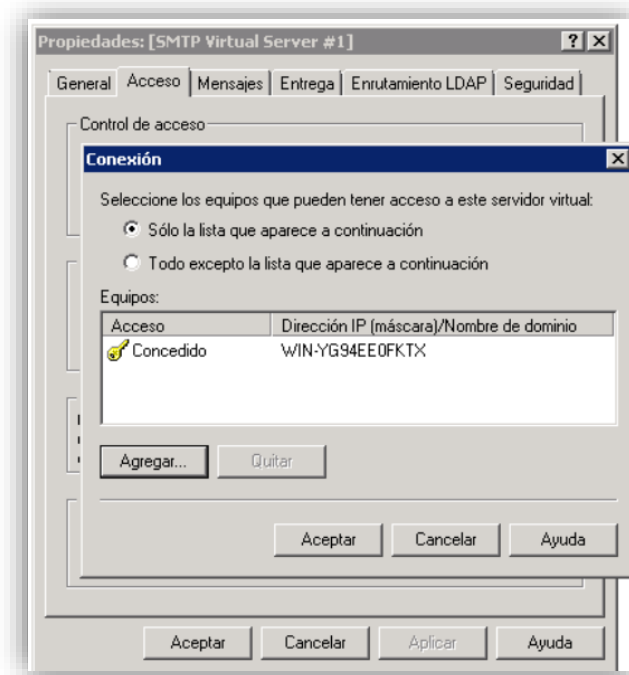
Nombre	Grupo	Perfil	Habilitado	Acción	Invaldar	Programa	Dirección local	Dirección re
<input checked="" type="checkbox"/> Detección de redes (WSD de entrada)	Detección de redes	Público	SI	Permitir	No	%System...	Cualquiera	Subred loca
<input checked="" type="checkbox"/> Detección de redes (WSD de entrada)	Detección de redes	Domini...	No	Permitir	No	%System...	Cualquiera	Subred loca
<input checked="" type="checkbox"/> Enrutamiento y acceso remoto (GRE de entr...	Enrutamiento y acceso remoto	Todo	No	Permitir	No	System	Cualquiera	Cualquiera
<input checked="" type="checkbox"/> Enrutamiento y acceso remoto (L2TP de entr...	Enrutamiento y acceso remoto	Todo	No	Permitir	No	System	Cualquiera	Cualquiera
<input checked="" type="checkbox"/> Enrutamiento y acceso remoto (PPTP de entr...	Enrutamiento y acceso remoto	Todo	No	Permitir	No	System	Cualquiera	Cualquiera
<input checked="" type="checkbox"/> Escritorio remoto (TCP de entrada)	Escritorio remoto	Todo	SI	Permitir	No	System	Cualquiera	Cualquiera
<input checked="" type="checkbox"/> Escritorio remoto: RemoteFX (TCP de entrada)	Escritorio remoto: RemoteFX	Todo	SI	Permitir	No	%System...	Cualquiera	Cualquiera
<input checked="" type="checkbox"/> Instrumental de administración de Windows ...	Instrumental de administraci...	Todo	No	Permitir	No	%system...	Cualquiera	Cualquiera
<input checked="" type="checkbox"/> Instrumental de administración de Windows ...	Instrumental de administraci...	Todo	No	Permitir	No	%System...	Cualquiera	Cualquiera
<input checked="" type="checkbox"/> Instrumental de administración de Windows ...	Instrumental de administraci...	Todo	No	Permitir	No	%System...	Cualquiera	Cualquiera
<input checked="" type="checkbox"/> Instrumental de administración de Windows ...	Instrumental de administraci...	Todo	No	Permitir	No	%System...	Cualquiera	Cualquiera
<input checked="" type="checkbox"/> Protocolo de túnel de sockets seguros (SSTP...	Protocolo de túnel de sockets ...	Todo	No	Permitir	No	System	Cualquiera	Cualquiera
<input checked="" type="checkbox"/> Protocolo simple de transferencia de correo ...	Protocolo simple de transferen...	Todo	SI	Seguro	No	%windr...	Cualquiera	Cualquiera
<input checked="" type="checkbox"/> Redes principales: anuncio de detección de ...	Redes principales	Todo	SI	Permitir	No	System	Cualquiera	Cualquiera
<input checked="" type="checkbox"/> Redes principales: anuncio de enrutador (IC...	Redes principales	Todo	SI	Permitir	No	System	Cualquiera	fe80::/64
<input checked="" type="checkbox"/> Redes principales: consulta de escucha de m...	Redes principales	Todo	SI	Permitir	No	System	Cualquiera	Subred loca
<input checked="" type="checkbox"/> Redes principales: destino inaccesible (ICMP...	Redes principales	Todo	SI	Permitir	No	System	Cualquiera	Cualquiera
<input checked="" type="checkbox"/> Redes principales: destino inaccesible fragm...	Redes principales	Todo	SI	Permitir	No	System	Cualquiera	Cualquiera
<input checked="" type="checkbox"/> Redes principales: escucha de multidifusión f...	Redes principales	Todo	SI	Permitir	No	System	Cualquiera	Subred loca
<input checked="" type="checkbox"/> Redes principales: informe de escucha de m...	Redes principales	Todo	SI	Permitir	No	System	Cualquiera	Subred loca
<input checked="" type="checkbox"/> Redes principales: informe de escucha de m...	Redes principales	Todo	SI	Permitir	No	System	Cualquiera	Subred loca
<input checked="" type="checkbox"/> Redes principales: IPHTTPS (TCP de entrada)	Redes principales	Todo	SI	Permitir	No	System	Cualquiera	Cualquiera
<input checked="" type="checkbox"/> Redes principales: IPv6 (IPv6 de entrada)	Redes principales	Todo	SI	Permitir	No	System	Cualquiera	Cualquiera
<input checked="" type="checkbox"/> Redes principales: paquete demasiado gran...	Redes principales	Todo	SI	Permitir	No	System	Cualquiera	Cualquiera
<input checked="" type="checkbox"/> Redes principales: problema de parámetro (L...	Redes principales	Todo	SI	Permitir	No	System	Cualquiera	Cualquiera
<input checked="" type="checkbox"/> Redes principales: Protocolo de administraci...	Redes principales	Todo	SI	Permitir	No	System	Cualquiera	Cualquiera
<input checked="" type="checkbox"/> Redes principales: Protocolo de configuraci...	Redes principales	Todo	SI	Permitir	No	%System...	Cualquiera	Cualquiera
<input checked="" type="checkbox"/> Redes principales: Protocolo de configuraci...	Redes principales	Todo	SI	Permitir	No	%System...	Cualquiera	Cualquiera
<input checked="" type="checkbox"/> Redes principales: solicitud de detección de ...	Redes principales	Todo	SI	Permitir	No	System	Cualquiera	Cualquiera
<input checked="" type="checkbox"/> Redes principales: solicitud de enrutador (IC...	Redes principales	Todo	SI	Permitir	No	System	Cualquiera	Cualquiera
<input checked="" type="checkbox"/> Redes principales: Teredo (UDP de entrada)	Redes principales	Todo	SI	Permitir	No	%System...	Cualquiera	Cualquiera
<input checked="" type="checkbox"/> Redes principales: tiempo superado (ICMPv6...	Redes principales	Todo	SI	Permitir	No	System	Cualquiera	Cualquiera
<input checked="" type="checkbox"/> Registros y alertas de rendimiento (DCOM d...	Registros y alertas de rendimi...	Priva...	No	Permitir	No	%system...	Cualquiera	Subred loca
<input checked="" type="checkbox"/> Registros y alertas de rendimiento (DCOM d...	Registros y alertas de rendimi...	Domini...	No	Permitir	No	%system...	Cualquiera	Cualquiera
<input checked="" type="checkbox"/> Registros y alertas de rendimiento (TCP de e...	Registros y alertas de rendimi...	Priva...	No	Permitir	No	%system...	Cualquiera	Subred loca

- Acceder a Administrador de Internet Information Services (IIS) 6.0 para configurar el servidor SMTP : Abrir el administrador de Internet Information Services (IIS) 6.0 -> General -> Acceso



Colocar el nombre del Dominio (el nombre del servidor WIN-YG94EE0FKTX)

Luego agregar el Dominio en Acceso -> Conexión -> Agregar

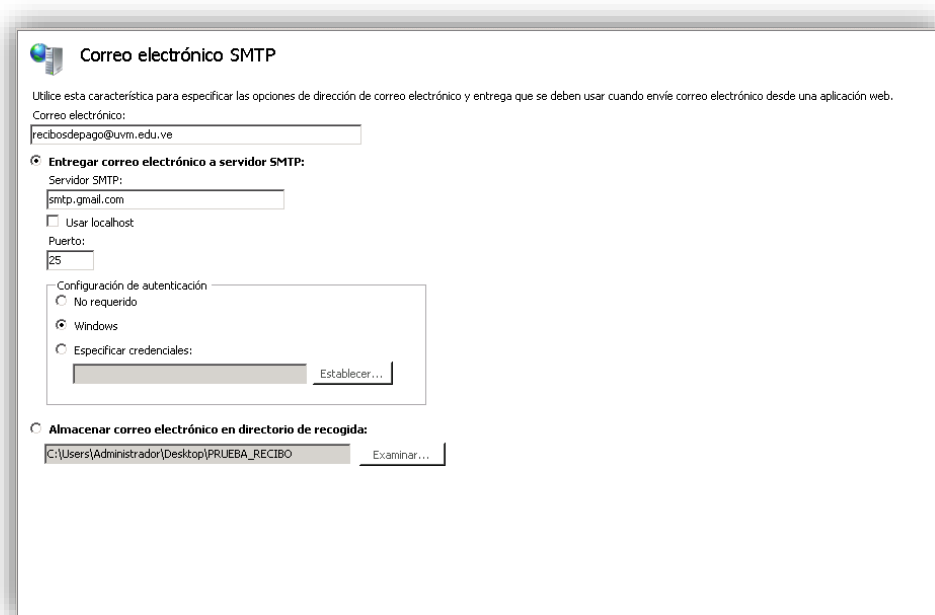


5. Configuración del Administrador de Internet Information Services (IIS), se deben configurar los siguientes parámetros:

Correo electrónico: [recibosdepago@uvm.edu.ve](mailto:recibosdepago@uvm.edu.ve)

Servidor SMTP: smtp.gmail.com

Puerto: 25



6. Parametrización del envío de correo electrónico en el sistema Profit: Para esto es necesario seguir la siguiente ruta Profit Nomina -> Mantenimiento -> Configuración de empresa -> Correo

Luego configurar los siguientes parámetros con los estos datos:

- Servidor: smtp.gmail.com
- Puerto: 25
- Correo: [recibosdepago@uvm.edu.ve](mailto:recibosdepago@uvm.edu.ve)
- Método de envío : Network
- Tiempo de espera : 999
- Usuario: [recibosdepago@uvm.edu.ve](mailto:recibosdepago@uvm.edu.ve)
- Contraseña : \*\*\*\*\*
- Asunto: Recibo de Pago Nro [Recibo:Pk\_Reci\_Num] fecha [Recibo:Fec\_Emis]
- C.C : [recibosdepago@uvm.edu.ve](mailto:recibosdepago@uvm.edu.ve)
- Cuerpo: Recibo de Pago correspondiente a la fecha [Recibo:Fec\_Emis].
- Firma : Dirección de Gente UVM

Configuración de Empresa

General Integración Preferencias Oficiales Contratos Globales y Consecutivos Recibos Digitales Correo

Configuración de cliente SMTP

Servidor: smtp.gmail.com Puerto: 25 Usar credencial por defecto:

Correo: recibosdepago@uvm.e Met. envío: Network Usuario: recibosdepago@uvm.edu.ve

SSL:  T. espera: 999 Contraseña: \*\*\*\*\*

Mensaje

Datos Específicos Enviar Correo

Asunto: Recibo de Pago Nro [Recibo:Pk\_Reci\_Num] fecha [Recibo:Fec\_Emis]

CC: recibosdepago@uvm.edu.ve

BCC:

Cuerpo: Recibo de Pago correspondiente a la fecha [Recibo:Fec\_Emis].

Firma: Dirección de Gente UVM

### Error de cálculos de días festivos y descanso en el cálculo de vacaciones

Recibo de Nómina

General Adicionales

Recibo: 123901 Contrato: 91 VACACIONES

Fecha: 09/08/2021 Trabajador: 0012 BASTIDAS MONTILLA, EVERTTY JUNIOR

Generación: 1877 Departamento: ALDEA TECNOLOGIA

Auxiliar

Rg	Código	Descripción	Tipo	Monto	Numéric...	Alfanumérico ...
1	A300_1	Vacaciones LOTTT	Asignación	58.500...	15,00	día(s)
2	A300_2	Días Adicionales por Años de Servicio	Asignación	35.100...	9,00	día(s)
3	A301_1	Vacaciones en Festivos y Descans...	Asignación	23.400...	6,00	día(s)
4	A302_1	Bono Vacacional LOTTT	Asignación	117.00...	30,00	día(s)
5	Q010	Monto Base para ISLR	Otros	117.00...	0,00	
6	Q019_1	Sueldo Diario para Vacaciones LOTTT	Otros	3.900...	0,00	

Comentario

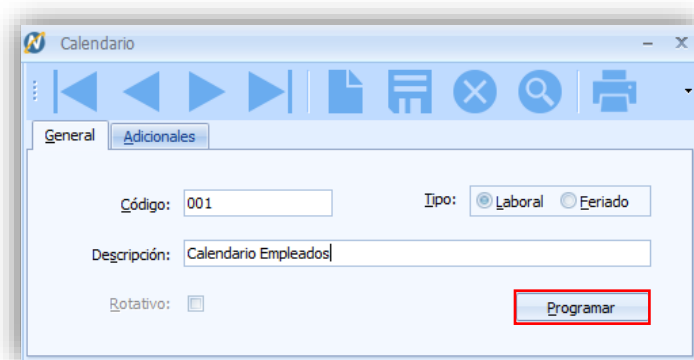
Asignaciones: 234.000.000,00 Deducciones: 0,00 Transferecia: 0

Retenciones: 0,00 Ord. Pago: 0

Otros: 120.900.203,00 Total: 234.000.000,00

Este error puede ocurrir principalmente por dos factores: falta de configuración de días feriados en el calendario del sistema o rango de fecha errada en el módulo de vacaciones del trabajador. Para solventar este inconveniente según el caso se debe seguir los siguientes pasos:

- a. Revisar configuración de días feriados en el calendario: para esto se debe seguir la siguiente ruta : Trabajador -> Tablas -> Calendario

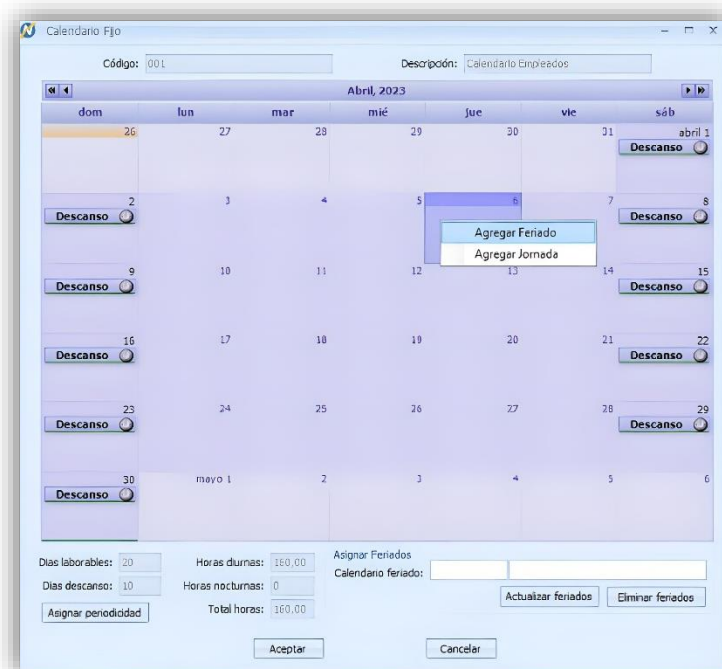


Seleccionar Calendario Empleados para luego hacer click en “Programar”

	Hora Inicial	Hora Final	Hora Inicial	Hora Final		Horas Diurnas	Horas Nocturnas	Otros 1	Otros 2
Turno 1:	08:00 a.m.	12:00 p.m.	01:00 a.m.	05:00 a.m.	Borrar	0	8		
Turno 2:	12:00 a.m.	12:00 a.m.	12:00 a.m.	12:00 a.m.	Borrar	0	48		
Turno 3:	12:00 a.m.	12:00 a.m.	12:00 a.m.	12:00 a.m.	Borrar	0	0		
Turno 4:	12:00 a.m.	12:00 a.m.	12:00 a.m.	12:00 a.m.	Borrar	0	0		
Turno 5:	12:00 a.m.	12:00 a.m.	12:00 a.m.	12:00 a.m.	Borrar	0	0		
Turno 6:	12:00 a.m.	12:00 a.m.	12:00 a.m.	12:00 a.m.	Borrar	0	0		
Turno 7:	12:00 a.m.	12:00 a.m.	12:00 a.m.	12:00 a.m.	Borrar	0	0		
Turno 8:	12:00 a.m.	12:00 a.m.	12:00 a.m.	12:00 a.m.	Borrar	0	0		

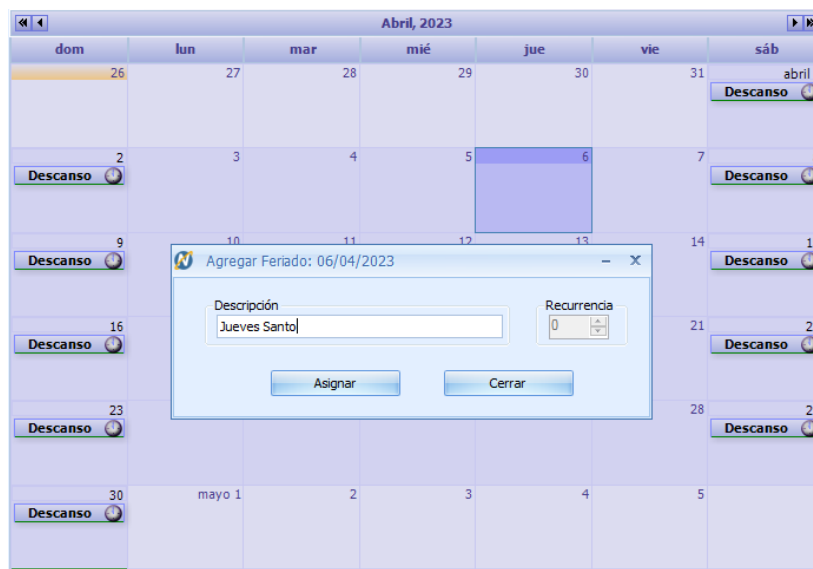
\* Los días a los que no se le asignen turnos, serán considerados laborales, y tendrán asignada(s) 8,00 hora(s), obtenidas de la configuración de la empresa.

En el Calendario Laboral seleccionar la opción “Calendario” esta opción permitirá agregar los días feriados de cada mes del año actual y los venideros.



Para agregar un día feriado o de descanso solo se debe buscar el mes y día en el calendario y con hacer clic con el botón derecho del mouse se desplegará la opción “Agregar Feriado”

Se debe agregar una descripción y luego clic en “Asignar” para agregar el día feriado o de descanso.



- b. Rango de fecha errada en el módulo de vacaciones, para revisar que este correcto la fechas de inicio y culminación del periodo Vacacional del trabajador se debe seguir la siguiente ruta: Vacaciones -> Generales -> Vacacion.

The image shows the "Vacación" (Vacation) form in a software application. The form is divided into two tabs: "General" and "Adicionales". The "General" tab is active. The form contains the following fields and controls:

- Número:** 0
- Fecha:** 26/03/2023
- Tipo:**  Individuales,  Colectivas
- Individuales:**
  - Trabajador:** 0019 | BRITO BORJAS, AIRY LUZ | Valores trab.
  - Autorizado por:** 0104 | ANTUNEZ ARAQUE, HECTOR ALI
  - Desde:** 01/04/2023
  - Hasta:** 30/04/2023
  - Días:** 20 **Hábiles**
  - Motivo:** Vacaciones anuales
- Calcular** button

Luego de verificar que el rango de fecha sea el correcto se guarda los cambios realizados y se procede a generar de nuevo el contrato de vacaciones.

### Recibo de pago inhabilitado para editar:

Recibo de Nómina

General Adicionales

Recibo: 124973 Contrato: 01 PERSONAL ADMINISTRATIVO  
 Fecha: 30/09/2021 Trabajador: 0012 BASTIDAS MONTILLA, EVERTTY JUNIOR  
 Generación: 1909 Departamento: ALDEA TECNOLOGIA

Auxiliar

Rg	Código	Descripción	Tipo	Monto	Numéric...	Alfanumérico ...
1	A001	Sueldo	Asignación	148.75...	15,00	día(s)
2	R001	Seguro Social Obligatorio (Trabaja...	Retención	10.984...	0,00	
3	R002	Ley del Régimen Prestacional de E...	Retención	1.373...	0,00	
4	R003	Ley Régimen Prestacional de Vivie...	Retención	3.966...	0,00	
5	Q001	Sueldo Diario	Otros	9.916...	0,00	
6	Q002	Sueldo por Hora	Otros	1.239...	0,00	

Comentario

Asignaciones: 148.750.000,00 Deducciones: 0,00 Transferencia: 0  
 Retenciones: 16.324.358,97 Ord. Pago: 0  
 Otros: 869.676.075,52 Total: 132.425.641,03

Cuando un recibo de pago está inhabilitado para su edición o eliminación es debido a que la nómina donde se encuentra generado está cerrada, para poder habilitarlo a edición se debe seguir los siguientes pasos:

Seguir la ruta Nomina -> Nomina -> Cerrar/ Re-abrir



Luego se debe buscar la nómina correcta para reabrir en la opción “Procesar”, luego de editar el recibo es necesario volver a cerrar la nómina en este mismo modulo.

### **Inhabilitación de editar monto a una cuota en préstamo a un trabajador:**

Rg	Fecha vencimiento	Capital	Valor cuota	Amortización	Monto interés	Pagado	Recibo
1	31/03/2023	227,70	75,90	75,90	0,00	<input type="checkbox"/>	
2	15/04/2023	151,80	75,90	75,90	0,00	<input type="checkbox"/>	
3	30/04/2023	75,90	75,90	75,90	0,00	<input type="checkbox"/>	

No es posible editar el monto de una cuota en el préstamo de un trabajador cuando ya está descontado al menos el primer aporte en nominas pasadas, para solucionar se debe:

- a. Cancelar el monto total de la cuenta manualmente a través de la opción “Abonos mensuales” colocando saldo restante de la deuda.

The screenshot shows the 'Control de Préstamo' application. The main window has a 'General' tab selected. The loan details are as follows:

- Número: 5890
- Trabajador: 04983 GONZALEZ
- Tipo: 002 DESCUEN
- Comentario: DESCUENTO POR COMPRA
- Monto: 227,70
- Frecuencia: Quincenal
- Cantidad de cuotas: 3
- Fecha 1era cuota: 31/03/2023
- Fecha de asignación: 22/03/2023
- Asignado por nómina:
- Abonado: 0,00
- Intereses pagados: 0,00
- Saldo capital: 227,70

An 'Agregar Abono' dialog box is open, showing:

- Fecha: 27/03/2023
- Abono: 227,70
- Buttons: Aceptar, Cancelar

At the bottom of the main window, there are buttons for 'Preparar cuotas', 'Recalcular', 'Abonos manuales', and 'Eliminar abonos manuales'. The 'Abonos manuales' button is highlighted. Below these buttons is a table with the following data:

Rg	Fecha vencimiento	Capital	Valor cuota	Amortización	Monto interés	Pagado	Recibo
1	31/03/2023	227,70	75,90	75,90	0,00	<input type="checkbox"/>	
2	15/04/2023	151,80	75,90	75,90	0,00	<input type="checkbox"/>	
3	30/04/2023	75,90	75,90	75,90	0,00	<input type="checkbox"/>	

At the bottom of the window, there are fields for 'Cuotas pagadas: 0' and 'Suspendido  Hasta la fecha: [dropdown]

- b. Luego se debe crear otro préstamo con el monto de las cuotas como se desea.

## Profit Contabilidad

### Auxiliar no disponible en el módulo contable:

Impresión del Reporte: Auxiliar

Reportes

Reporte: Auxiliar Ordenar Por: Código Criterio: Ascendente

Rangos Desde Hasta

Código: 55569 55569

Tipo:

Aceptar

Cancelar

Cambiar Tamaño

Sin cambio:

Inf. Adicional

Reset Inf. Adi

Imprimir

Cuando algún auxiliar (Cliente, Trabajador, Proveedor, Beneficiario) no se encuentra en la base de datos del módulo contable, se debe a que no se ha importado su información desde el módulo del Profit administrativo o Profit Nomina, para solucionar esto se debe seguir los siguientes pasos:

- a. Seguir la siguiente ruta General -> Tablas -> Auxiliar

Auxiliar

General Adicionales

Código:

Descripción:

Tipo:

Importar

b. Haciendo clic en la opción de importar se abrirá la siguiente venta para importar datos:

Importar datos a auxiliar

Administrativo Nómina

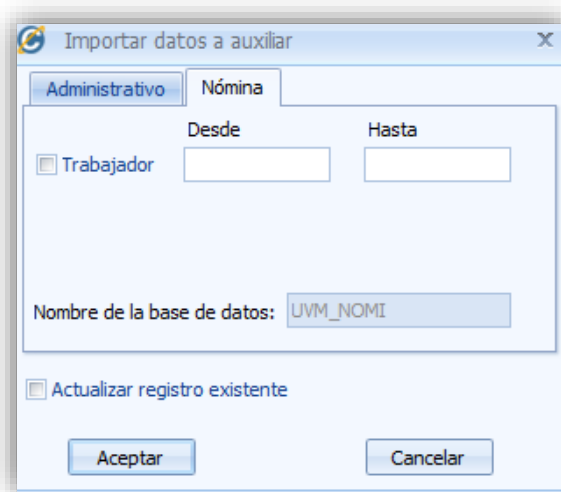
	Desde	Hasta
<input type="checkbox"/> Cliente	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Proveedor	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Beneficiario	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Nombre de la base de datos:

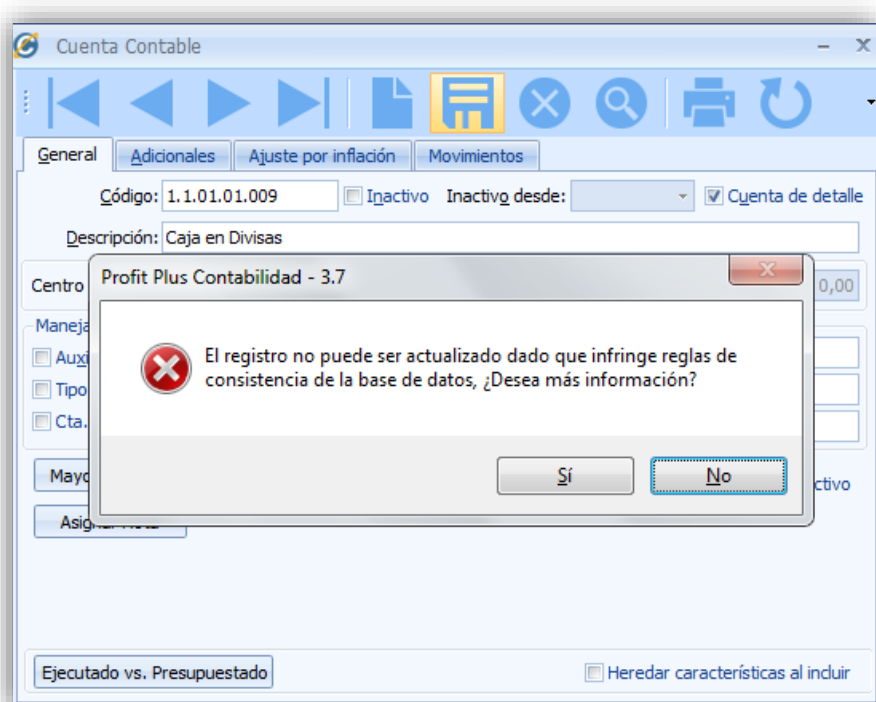
Actualizar registro existente

Aceptar Cancelar

Se debe seleccionar que tipo de auxiliar se desea importar Cliente, Proveedor, Beneficiario o Trabajador también actualizar registro existente.



### Error al editar el código una cuenta contable



Cuando se desea editar una cuenta contable y el sistema arroja este error es debido a que dicha cuenta ya posee movimientos y no es posible editar su código sin infringir la consistencia de la base de datos del sistema, solo existe una alternativa para este inconveniente:

- a. Se puede inactivar la cuenta que se desea editar si no se desea usar más (opcional)

The screenshot shows the 'Cuenta Contable' form with the following details:

- General Tab:**
  - Código:** 1.1.01.01.004 (highlighted with a red box)
  - Inactivo:**  (highlighted with a red box)
  - Inactivo desde:** 04/04/2023
  - Cuenta de detalle:**
  - Descripción:** Caja Chica Dirección de Administración
  - Centro de costo:** 999, GENERAL
  - Saldo inicial:** 0,00
- Maneja:**
  - Auxiliares
  - Moneda adicional
  - Tipo documento
  - Fecha documento
  - Cta. gasto
- Tipo atributos adicionales:**
  - Atributo 1
  - Atributo 2
  - Atributo 3
- Buttons:** Mayor Analítico, Asignar Nota
- Bottom:**  Ejecutado vs. Presupuestado,  Heredar características al incluir

- b. Crear una nueva cuenta contable con las mismas características que la cuenta q se desea inactivar usando la opción “Heredar características al incluir” usando un nuevo código para la nueva cuenta creada.

Cuenta Contable

General Adicionales Ajuste por inflación Movimientos

Código: 1.1.01.01.009  Inactivo Inactivo desde:  Cuenta de detalle

Descripción:

Centro de costo: 999 GENERAL Saldo inicial: 0,00

Maneja

Auxiliares  Moneda adicional

Tipo documento  Fecha documento

Cta. gasto

Mayor Analítico

Asignar Nota

Tipo atributos adicionales

Atributo 1

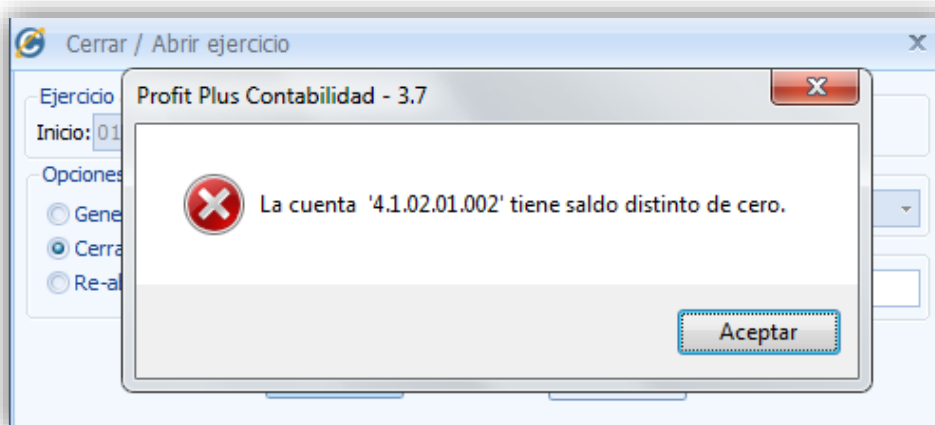
Atributo 2

Atributo 3

Manejo de flujo efectivo

Ejecutado vs. Presupuestado  Herederar características al incluir

**Error en Cerrar el ejercicio contable:**



Para realizar el cierre del ejercicio contable es necesario realizar los siguientes pasos para garantizar un resultado exitoso:

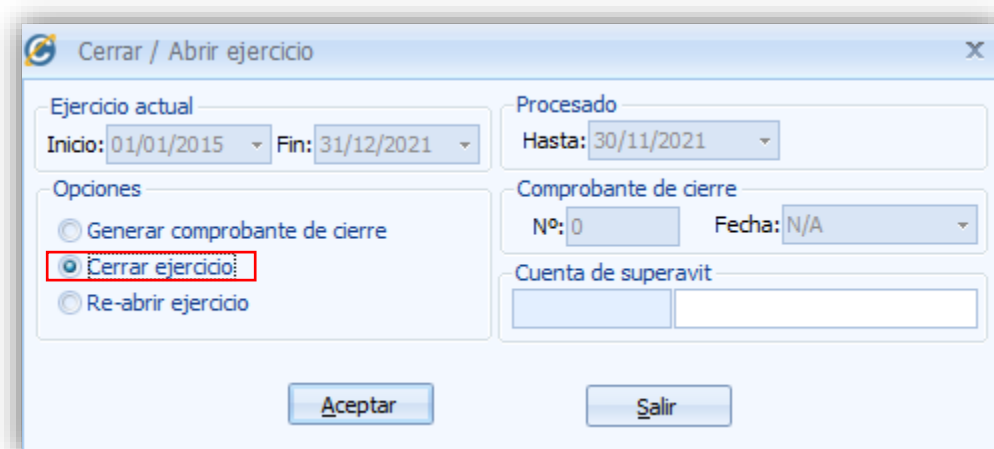
- a. Realizar respaldo de la base de datos.
- b. Utilizando la opción Procesar Comprobantes del módulo General, procese todos los comprobantes del ejercicio actual.
- c. Ingrese a la opción Cerrar/Abrir del módulo General, Verifique que el rango de fechas del ejercicio actual correspondan al mismo mostrado en Configuración de la Empresa.
- d. Seleccione la opción Generar Comprobante de Cierre, presione el botón Aceptar y elija la cuenta de utilidad o pérdida del ejercicio.

The screenshot shows a software window titled "Cerrar / Abrir ejercicio". It contains the following fields and options:

- Ejercicio actual:** Inicio: 01/01/2015, Fin: 31/12/2021
- Procesado:** Hasta: 30/11/2021
- Opciones:**  Generar comprobante de cierre,  Cerrar ejercicio,  Re-abrir ejercicio
- Comprobante de cierre:** Nº: 0, Fecha: N/A
- Cuenta de superavit:** Two empty text boxes
- Buttons:** Aceptar, Salir

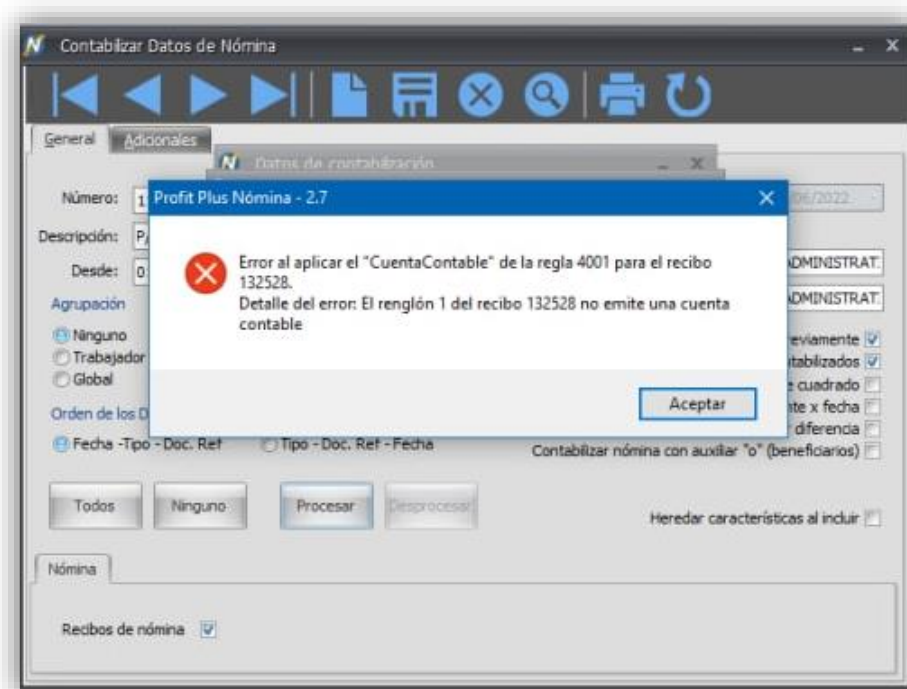
- e. Verifique la creación del comprobante de cierre, el mismo debe tener la fecha fin del ejercicio actual.
- f. Seleccione la opción Cerrar Ejercicio y presione el botón Aceptar.





- g. Verificar que el rango de fechas del ejercicio actual fue modificado, mostrando el siguiente periodo.

### Error Documento de integración no posee una cuenta contable



Este error se presenta cuando algún documento (recibo de pago, factura de compra, cobro) no posee codificación contable o bien se crea alguna nueva carrea, cuenta bancaria o departamento y no se codifica contablemente para solucionar esto se debe seguir los siguientes pasos según el modulo del sistema:

### Factura de Compra (Profit Administrativo):

Cuando se realiza una factura de compra se debe codificar los articulos a facturar , cabe destacar que se puede realizar de manera global o por renglon :

..	% Desc	Monto ...	I.V.A.	% I.V.A.	Monto I...	Neto	Pendiente	Devuelto	Docume...	Origen	Imp. Adic.
>	5,23	0,00000	Tasa General	16,00	1,00	6,23	1,000	0,000			0,00



**Información contable:** Esta función abre una ventana en la que se puede definir las cuentas del Plan de Cuentas, Centro de Costo y Cuentas de Gasto que se desean utilizar en el momento de efectuar la integración o posteo de los datos con el módulo de Contabilidad, solo debe realizarse una vez y la factura completa tomara la cuenta contable codificada.

Factura de compra

01 02 03 04 05 06 07 08 09 10

Compras

Cuenta Contable: 5.1.04.03.046 MANTENIMIENTO EQUIPO

Cuenta de Gasto:

Borrar Todo

Distribución por Centros de Costo

Reng	Descripción	Monto
684	SERVICIOS GENERALES	0,00
		0,00
		0,00
		0,00
		0,00
		0,00

Descripción:

Número de Comprobante:

Monto:

Fecha de Integración:

Aceptar Cancelar

Saldo: 0,00 Total: 715,84

Monto ...

0,0000

0,0000


0,0000

617,10

98,74

0,00

715,84

 **Información contable (Reglón):** Esta función abre una ventana en la que usted puede definir las cuentas del Plan de Cuentas, Centro de Costo y Cuentas de Gasto, que se desean utilizar en el momento de efectuar la integración o posteo de los datos con el módulo de Contabilidad, debe realizarse artículo por artículo para especificar como se desea distribuir el gasto de la facturación.

Facturas de Compra (Renglón)

01 02 03 04 05 06 07 08 09 10

Inventario

Cuenta Contable: 5.1.04.03.046 MANTENIMIENTO EQUIPO

Cuenta de Gasto:

Borrar Todo

Distribución por Centros de Costo

Código	Centro de Costo	Monto	Porcentaje	Saldo	Porcentaje
684	SERVICIOS GENERALES	100			0
		0			0
		0			0
		0			0
		0			0
		0			0

Descripción:

Monto:

Número de Comprobante:

Fecha de Integración:

Aceptar Cancelar

### Cobros (Profit Administrativo):

El cobro de una factura de venta se debe codificar contablemente cuando se realiza retención ISRL al cliente.

Cobro

General Adicionales

Número: 0000003258 Recibo:  Fecha: 05/09/2022

Cliente: J090012389 SUPERMERCADO CARACAS, S.A. Moneda: BS BOLÍVARES 1,00000000 Conversión

Período: 21A PERIODO 2021A Descripción:  Documentos

Detalles

Reng	Tipo	N° Doc.	Moneda	Monto Doc.	Saldo Pend.	Monto Abon.	+/-	DxPP	Reten.	Fec. Emis.	Fec. Venc.
>	1	FACT	B133218	BS	150,00	0,00	150,00 +	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	05/09/2022	05/09/2022
	2	ISRL	0000000003	BS	7,50	0,00	7,50 -	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	05/09/2022	05/09/2022

Monto OM  Datos Cobrar Todo

Formas de Cobro

Reng	Forma Co...	N° Doc.	Banco	Tarjeta	Vale Al...	Fecha	Mov. C...	Mov. Ba...	Caja	Cuenta	Moneda	Monto
>	1	Depósito	TRF-329200009...	VZLA		05/09/2...		0000010084		VZLA	BS	142,50

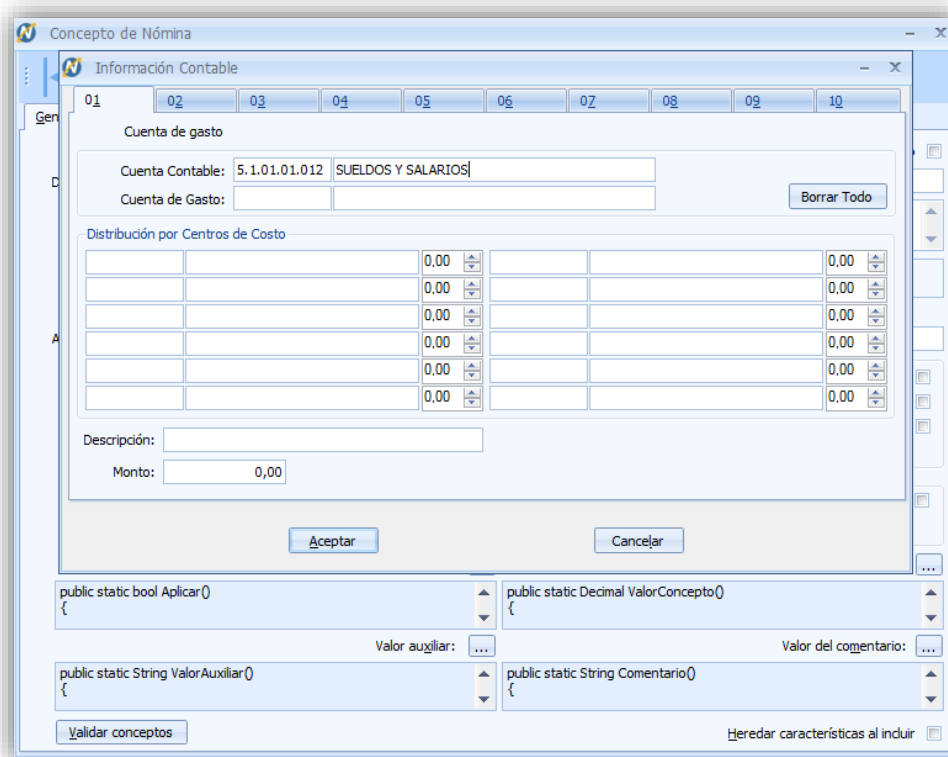
Cheque Anular DxPP Reten. I.S.L.R. Reten. I.V.A. Df. Cambiario Imagen Total: 142,50

La codificación se realiza en la carpeta número 03 de la opción “Información Contable”.

### Conceptos (Profit Nomina):

Cuando se crea un nuevo concepto en el módulo de nómina para incluirlo en uno o más contratos se debe codificar contablemente.

La codificación se realiza en la carpeta número 01, 03, 05,07 de la opción “Información Contable”.



## REFERENCIA

- Alavi, M., & Leidner, D. E. (2001). Knowledge management and knowledge management systems: Conceptual foundations and research issues. *MIS Quarterly*.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. Caracas: Episteme.
- Babbie, E. (2010). *Fundamentos de investigación social* (6ª ed.). Cengage Learning.
- Babbie, E. R. (2010). *Métodos de investigación en ciencias sociales* (12da edición.).
- Bardin, L. (2015). *Análisis de contenido*. Akal.
- Cervo, A. y Bervian, P. (2010). *Metodología científica*. São Paulo: Pearson Prentice Hall.
- Chan, D. Y., & Law, H. C. H. (2015). *ERP Implementation Failures: A Case Study*.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage Publications.
- Davenport, T. H. (2000). *Mission Critical: Realizing the Promise of Enterprise Systems*. Harvard Business Press.
- Fernández, M. (2015). *Técnicas de investigación social*. Editorial Universitaria Ramón Areces.
- Field, A., Miles, J., & Field, Z. (2012). *Discovering statistics using R*. Sage.
- García, A. (2014). *Diseño de un manual de errores para un sistema ERP*. Universidad de Buenos Aires.

Gil, J. (2014). Métodos y técnicas de investigación social. Pearson Educación.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6ª ed.). McGraw-Hill.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación (6ta ed.). McGraw-Hill Interamericana.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. México D.F.: McGraw-Hill.

Kimberling, E. (2016). Control de proyectos de implementación de ERP: Cómo evitar fracasos en proyectos de software empresarial. TechTarget.

Kotler, P., & Keller, K. (2012). Dirección de Marketing. México D.F.: Pearson Educación.

Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2018). Sistemas de información gerencial. Pearson Educación.

Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2015). Sistemas de Información Gerencial.

López, J. (2006). Diseño de un manual de procesos y procedimientos para el Departamento de Compras de la Empresa X. Tesis de Grado. Universidad Nacional de Colombia.

López, J. (2019). La importancia de los sistemas ERP en la gestión empresarial. Revista de Investigación Académica, 55, 1-9.

Motwakel, O., & Barati, M. (2018). The Role of Enterprise Resource Planning (ERP) Systems in Business: A Review.

O'Brien, J. (2010). Sistemas de Información Gerencial



Pérez, J. (2017). Cómo utilizar los manuales para la formación de empleados.

Pérez, L. (2017). "Effective ERP Solutions" (7th ed.).

Pérez, L. (2018). "El valor de los manuales de procedimiento en la gestión empresarial."

Pérez, L. (2015). "Elaboración de proyectos: Guía práctica para la elaboración de proyectos de investigación y evaluación."

Pressman, R. S. (2014). Ingeniería del software: un enfoque práctico (7ma ed.). McGraw Hill.

Rainer, R. K., & Watson, H. J. (2013). Sistemas de Información Gerencial.

Rivas, R. (2013). Elaboración de proyectos: Guía práctica para la elaboración de proyectos de investigación y evaluación.

Rodriguez, J (2015) . Gestão Empresarial com ERP

Ross, J. W. (2006). Enterprise Architecture as Strategy: Creating a Foundation for Business Execution. Harvard Business Review Press.

Solomon, M. G. (2014). Fundamentals of Information Systems Security (2nd ed.). Jones & Bartlett Publishers.

Somerville, I. (2011). Software Engineering (9th ed.). Addison Wesley.

Stair, R. M., & Reynolds, G. W. (2019). Principles of Information Systems. Cengage Learning.

Stein Borge, y Nilsen, R. (2001). Managing Enterprise Systems with the Windows Script Host.

Taylor, S. J., & Bogdan, R. (1992). "Introducción a los métodos cualitativos de investigación" (3ra ed.).

Thomas, W. (2001). ERP: Making It Happen: The Implementer's Guide to Success with Enterprise Resource Planning.

Torres, A. (2023). Optimización de sistemas ERP a través de la gestión de errores en empresas venezolanas.

Turban, E., Volonino, L., & Wood, G. R. (2017). Information technology for management: On-demand strategies for performance, growth, and sustainability. John Wiley & Sons.

Ullman, A. (2009) "The Mechanical Design Process"

Wallace, T. (2001). ERP: Making It Happen: The Implementer's Guide to Success with Enterprise Resource Planning.

Watson, H. J. (2019). Manual de errores y su impacto en el rendimiento de los sistemas ERP en las empresas venezolanas.

**ANEXOS**

**ANEXO A**  
**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY  
VICERRECTORADO ACADÉMICO  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

Quien Suscribe: Marilyn Briceño, titular de la cedula de identidad N° 13.205.436, hace constar por medio de la presente, que luego de leer, analizar e interpretar el instrumento de recolección de información, elaborado para dar cumplimiento a los objetivos de la investigación titulada: **DISEÑO DE UN MANUAL DE ERRORES DEL SISTEMA PROFIT 2K12 PARA LA UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY** que presenta el estudiante: Evertty Junior Bastidas Montilla, titular de la cedula de identidad N°: 17.393.899; considero que el mismo reúne las condiciones necesarias en cuanto a pertinencia, relación variable-dimensión-indicador-ítems, congruencia y estilo de redacción adecuado de los ítems.

En consecuencia, el referido instrumento es válido para los fines previamente establecidos.  
Constancia que se expide en la ciudad de Trujillo, a los 23 días del mes de: Octubre del 2023.

Experto: Ing. Marilyn Briceño  
Cedula N°: 13.205.436



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY  
VICERRECTORADO ACADÉMICO  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

Quien Suscribe: Edgardo Paolini, titular de la cedula de identidad N° 13.897.564, hace constar por medio de la presente, que luego de leer, analizar e interpretar el instrumento de recolección de información, elaborado para dar cumplimiento a los objetivos de la investigación titulada: **DISEÑO DE UN MANUAL DE ERRORES DEL SISTEMA PROFIT 2K12 PARA LA UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY** que presenta el estudiante: Evertty Junior Bastidas Montilla, titular de la cedula de identidad N°: 17.393.899; considero que el mismo reúne las condiciones necesarias en cuanto a pertinencia, relación variable-dimensión-indicador-ítems, congruencia y estilo de redacción adecuado de los ítems.

En consecuencia, el referido instrumento es válido para los fines previamente establecidos. Constancia que se expide en la ciudad de Trujillo, a los 23 días del mes de: Octubre del 2023.

Experto: Ing. Edgardo Paolini  
Cedula N°: 13.897.564



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY  
VICERRECTORADO ACADÉMICO  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Quien Suscribe: Roberto Di Michele, titular de la cedula de identidad N° 19.794.455, hace constar por medio de la presente, que luego de leer, analizar e interpretar el instrumento de recolección de información, elaborado para dar cumplimiento a los objetivos de la investigación titulada: **DISEÑO DE UN MANUAL DE ERRORES DEL SISTEMA PROFIT 2K12 PARA LA UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY** que presenta el estudiante: Evertty Junior Bastidas Montilla, titular de la cedula de identidad N°: 17.393.899; considero que el mismo reúne las condiciones necesarias en cuanto a pertinencia, relación variable-dimensión-indicador-ítems, congruencia y estilo de redacción adecuado de los ítems.

En consecuencia, el referido instrumento es válido para los fines previamente establecidos.

Constancia que se expide en la ciudad de Trujillo, a los 23 días del mes de: Octubre del 2023.

---

Experto: Ing. Roberto Di Michele  
Cedula N°: 19.794.455

**ANEXO – B**  
**CUESTIONARIO, APLICADO A LOS USUARIOS DEL SISTEMA PROFIT 2K12**  
**DE LA UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY.**



Valera, 24 de mayo de 2023

Estimado Señor (a):

El cuestionario que se presenta tiene como finalidad recoger información sobre el **DISEÑO DE UN MANUAL DE ERRORES DEL SISTEMA PROFIT 2K12 PARA LA UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY**. Dada la importancia de la investigación, se le agradece la mayor sinceridad en la elección de las respuestas en cada una de las preguntas descritas. La información será tratada en forma confidencial y tendrá valor a fin del estudio que se realiza.

- Lea cuidadosamente cada proposición y marque con una (x) la opción que refleja su elección según la escala
- Asegúrese de responder cada uno de los ítems
- Responda cada ítem conforme a su criterio.

La escala a utilizar será la siguiente:

- 1 = (N) Nunca
- 2= (AV) Algunas Veces
- 3 = (CS) Casi Siempre
- 4= (S) Siempre

Atentamente:

Evertty Junior Bastidas Montilla

**República Bolivariana de Venezuela**  
**Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria**  
**Universidad Valle del Momboy**  
**Vicerrectorado Académico**  
**Decanato de Investigación y Postgrado**



**Instrucciones:**

A continuación, se presentan una serie de interrogantes en relación a: **DISEÑO DE UN MANUAL DE ERRORES DEL SISTEMA PROFIT 2K12 PARA LA UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY**. Marca con una (X) la alternativa que más se adapta a tu conocimiento sobre el tema.  
**Escala:** S= Siempre, CS=Casi Siempre, AV= Algunas Veces, N= Nunca

ÍTEMS	Como personal de la Empresa, con qué frecuencia.	S	CS	AV	N
	<b>ÍTEMS</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
	<b>Identificación de Errores</b>				
1	¿Existe algún documento en la institución que ayude a identificar errores en el sistema Profit 2k12?				
	<b>Análisis de Errores</b>				
2	¿Dispone la institución de algún recurso, donde proporcione una lista completa que identifique los errores más frecuentes del sistema Profit 2k12?				
3	¿Está, a disponibilidad del usuario, documentación que proporcione un análisis detallado de cada tipo de error del sistema Profit 2k12, explicando sus causas soluciones?				
	<b>Diseño del manual</b>				
4	¿La institución cuenta con un formato organizado y estructurado diseñado para facilitar la búsqueda y localización de información referente al sistema Profit 2k12?				
	<b>Pruebas del Manual</b>				
5	Se han realizado mejoras en el sistema como resultado de las pruebas y retroalimentación recibida				

	<b>Distribución del manual</b>				
6	¿Se ha proporcionado algún documento relacionado con el uso adecuado del sistema Profit 2k12 a los usuarios?				
	<b>Estructura clara y fácil de entender</b>				
7	¿Se le ha suministrado a los usuarios una guía clara y concisa sobre las funciones y posibles errores de cada módulo del sistema, de manera comprensible?				
	<b>Información detallada sobre cada error y su solución.</b>				
8	¿Ha recibido usted información detallada, escrita de manera clara y fácil de entender, sobre cada error con su respectiva solución?				
	<b>Ejemplos y capturas de pantalla.</b>				
9	¿Cuenta usted con archivos que contengan ejemplos y capturas de pantalla para ilustrar los errores y sus soluciones?				
	<b>Información sobre las causas subyacentes del error</b>				
10	¿Se le ha facilitado información escrita sobre las causas subyacentes de los errores que arroja el sistema, para que puedan ser advertidos en el futuro?				

## TABLA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Por favor lea cuidadosamente cada uno de los Ítems que contiene el instrumento, luego según su criterio marque con una “X” en el formato la casilla correspondiente, suministrando si es necesaria, la información que soporte su opinión.

**Fecha:** 24/05/2023

**Nombre del Experto:**

**Aspectos a Evaluar:**

Ítem	Claridad				Congruencia				Pertinencia				Observación
	A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D	
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													

**A: Excelente      B: Bueno      C: Regular      D: Deficiente**

**Observaciones Generales:**

**Estudios realizados:**

**Experto:**

**Apellidos y Nombres:**

**Firma:**

