

Campanini, Nahir Julieta


Soria, Delfina

Godoy, Abril

Digitalización del proceso de rendición de gastos

Licenciatura en Administración y Gestión de la Información

Año: 2024

Licencia:  [CC BY-NC-ND 4.0 Deed | Attribution-NonCommercial-NoDerivs 4.0 International | Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)

Cita recomendada: Campanini, N.J.; Soria, D.; Godoy, A. (2024). *Digitalización del proceso de rendición de gastos*. [Tesis de grado] Universidad Nacional de Rafaela. [Repositorio Institucional Digital UNRaf](#)

“DIGITALIZACIÓN DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE GASTOS”

Autores: Julieta Campanini, Abril Godoy, Delfina Soria.

Tutor: Mg. Romina Gentinetta.

Equipo Docente: Lic. Mauro Aimar, Mg. Bruno Ferrero, Mg. Romina Gentinetta.

Rafaela – Santa Fe

4 de abril de 2024

INDICE

INDICE	2
INTRODUCCIÓN	5
PROYECTO DE INTERVENCIÓN EN LA INSTITUCIÓN INVOLUCRADA	6
Historia de la empresa	6
Características de las unidades de negocio	6
Misión y valores	9
CAPITULO I	10
Descripción del problema a resolver	10
Justificación del proyecto	10
Objetivos	11
Objetivo General	11
Objetivos Específicos	11
CAPITULO II MARCO TEORICO	12
Antecedentes	12
Administración de empresas	13
Rendición de cuentas	16
Herramientas tecnológicas vinculadas con la Transformación Digital	22
Digitalización de procesos	24
¿Qué impacto positivo tiene la digitalización en el medio ambiente?	29
CAPITULO III DESARROLLO Y CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS	31
Relevamiento del proceso de Rendición de Cuentas de Las Taperitas S.A.	31
Herramientas tecnológicas de rendición de cuentas en el mercado	32
Selección de la herramienta tecnológica	34
Guía para la implementación de la herramienta tecnológica	38
Gestión del Cambio	41
CONCLUSIÓN	43
REFERENCIAS	45
ANEXO	50
Entrevista realizada a Acerma S.A.	51
Entrevista realizada a Grana S.A.	52

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. VENTAJAS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS	18
TABLA 2. BENEFICIOS DE INCORPORAR INDUSTRIA 4.0 A PYMES.....	23
TABLA 3. RAZONES DE LA DIGITALIZACIÓN DE PROCESOS Y SU IMPORTANCIA	25
TABLA 4. IMPACTO POSITIVO DE LA DIGITALIZACIÓN EN EL MEDIO AMBIENTE	29

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

ILUSTRACIÓN 1. TECNOLOGÍAS VINCULADAS A LA INDUSTRIA 4.0	23
ILUSTRACIÓN 2. PROCESO ACTUAL DE RENDICIÓN DE GASTOS VARIOS.....	31
ILUSTRACIÓN 3. PROCESO ACTUAL DE RENDICIÓN DE GASTOS DE VIAJES CORPORATIVOS	32
ILUSTRACIÓN 4. APLICACIÓN RINDEGASTOS.....	35
ILUSTRACIÓN 5. COMUNICACIÓN DEL NUEVO PROCESO	39
ILUSTRACIÓN 6. EXPLICACIÓN SOBRE LA UTILIZACIÓN DE LA NUEVA APLICACIÓN	40
ILUSTRACIÓN 7. DIAGRAMA DE GANTT	41

INTRODUCCIÓN

Actualmente, el entorno al que están expuestas las organizaciones es cambiante y complejo, generando incertidumbre en las mismas. La digitalización dentro del mundo empresarial está recibiendo mayor importancia y, es por esta razón, que las empresas que logran adaptarse a los diversos cambios que se presenten pueden obtener una ventaja competitiva, así como también aprovechar oportunidades, lograr los objetivos y metas propuestas y, a su vez, disminuir al máximo los riesgos.

Dentro del siguiente proyecto se busca resolver una problemática a través de la definición de objetivos, búsqueda y análisis de la información para, finalmente, definir cuál es la solución que más se adapte a las necesidades de la empresa. De esta forma, se le presenta a la organización una forma más ágil y automatizada de realizar procesos y, como consecuencia, llevar un control más estricto de los mismos.

PROYECTO DE INTERVENCIÓN EN LA INSTITUCIÓN INVOLUCRADA

Para realizar el presente informe, se realizó un proyecto de intervención dentro de la empresa Las Taperitas S.A. ubicada en la ciudad de Rafaela.

Historia de la empresa

Las Taperitas S.A. es una empresa familiar argentina fundada en el año 1928. Se dedica a la producción agrícola, ganadera, forestal, porcina y lechera en distintas provincias de la Argentina (Entre Ríos, Santa Fe, Corrientes, Neuquén, entre otras). Los accionistas de la firma poseen participación accionaria en Sucesores de Alfredo Williner, empresa reconocida por la industrialización de productos lácteos bajo la marca Ilolay. (Las Taperitas S.A., 2022)

En sus comienzos, la principal línea de negocio era la producción de leche, con el fin de abastecer las necesidades de la producción industrial de Ilolay. Luego se incorporó la producción porcina, que utilizaba derivado de la producción lechera como un insumo en su producción, seguido por la producción ganadera y finalmente por la producción agrícola. (Las Taperitas S.A., 2022)

En el transcurso del año 2023, Ilolay fue adquirida en un 100% de su paquete accionario por la marca francesa Savencia la cual es una organización dedicada a la producción de quesos. Desde la familia Williner continúan acompañando a esta nueva etapa que se inicia en Ilolay, participando en el nuevo Directorio y continuando la relación comercial de Las Taperitas S.A. como proveedor estratégico de leche.

Características de las unidades de negocio

Producción Agrícola y Alimentos.

Producen alimentos para el agregado de valor en origen (silajes de planta de pasturas y cereales, granos de cereales y oleaginosas). Sus principales cultivos son maíz, soja, trigo, sorgo,

girasol, pasturas, otros cereales de invierno y arroz. Además, utilizan los derechos pecuarios como enmiendas orgánicas, bajo un modelo de economía circular. Gestionan responsablemente sus principales recursos: el suelo y el agua. (Las Taperitas S.A., 2022)

Producción Ganadera.

Desarrollan la producción ganadera en diferentes regiones argentinas (zona pampeana, litoral y patagónica), con predominancia de las razas Brangus y Alberdeen Angus. Llevan adelante, además, el ciclo completo: cría, recria y engorde en un periodo de 24 meses. (Las Taperitas S.A., 2022)

Gran parte de la hacienda se está trazando electrónicamente y cuentan con certificaciones para exportar a U.E (por ej. Cuota Hilton). Además, tratan cuidadosamente todos los aspectos sanitarios y brindar una alimentación a base de componentes naturales producidos en los mismos campos. (Las Taperitas S.A., 2022)

Producción Forestal

El negocio forestal está basado en el cultivo de especies renovables y sustentables, orientadas a la obtención de madera de pino y eucalipto en provincias del litoral, donde la superficie que se corta es la que se reforesta. (Las Taperitas S.A., 2022)

El sistema de cosecha es mecanizado, reemplazando el tradicional de motosierristas, mejorando la calidad y seguridad del trabajo forestal. Incorporaron, además, lotes en el sistema de plantación silvo-pastoril, lo que permite la convivencia sustentable de la actividad forestal con la ganadera y aumentar la productividad del campo. (Las Taperitas S.A., 2022)

Producción Porcina.

El negocio porcino se integra con la producción agrícola: transforman en proteína animal de alto valor biológico a los granos (maíz y soja). Además, de manera sustentable,

incorporan los efluentes generados, previamente tratados, como biofertilizantes en los distintos cultivos. Siendo un claro ejemplo de economía circular. (Las Taperitas S.A., 2022)

La tecnología que aplican en confort animal, genética, nutrición y sanidad; sumado a la constante capacitación, planificación y gestión del equipo de personas; les posibilita alcanzar altos estándares de calidad de carne de modo eficiente y rentable, que, a su vez, permite competir en cualquier mercado del mundo. (Las Taperitas S.A., 2022)

Producción Lechera.

Las Taperitas S.A. es un referente histórico de la actividad lechera Argentina. El sistema de producción de leche se adaptó y evoluciona constantemente. Gestionan procesos, busca optimizar resultados y hacen usos sustentables de medios y recursos. El principal costo del sistema es el alimento ya que utilizan dietas controladas, diseñadas y distribuidas diariamente a cada rodeo. (Las Taperitas S.A., 2022)

Realizan, además, una fuerte inversión en genética lechera y producen su propia reposición atendiendo a las futuras vacas desde los momentos de la concepción. Producen leche con altos estándares de calidad, resultado de la inversión en capacitación de equipo y de la tecnología aplicada. (Las Taperitas S.A., 2022)

Por otra parte, la empresa cuenta con diversas estancias y ubicaciones distribuidas a lo largo del país. Dentro de ellas podemos encontrar las ubicaciones 1,2 y 3. Las estancias corresponden a Los Pinos, La Laura, El Carayá, San Antonio, Picún Leufú, Mantenimiento Porcino, Administración Porcina, Sitio I y II, Sitio III El Trébol, Sitio III Carlos Pellegrini y Sitio III Ramayón. (Las Taperitas S.A., 2022)

Misión y valores

Misión: “Proveer productos y servicios agropecuarios para mejorar la vida de las personas”. (Las Taperitas S.A., 2022)

Sus valores reflejan la personalidad de la organización, constituyen su identidad y los guían hacia lo que quieren ser. (Las Taperitas S.A., 2022)

- Buena leche
- Respeto por las personas.
- Pasión por lo que hacemos.
- Visión de negocio.
- Calidad total.

La empresa cuenta con esta información dentro de su página web y, además, en las “Bienvenidas” realizadas a los colaboradores ingresantes se les comunica la cultura organizacional de la misma.

CAPITULO I

Durante el primer capítulo se pretende abordar la problemática presente dentro de la empresa involucrada en el proyecto de intervención. Además, realizar un diagnóstico inicial con sus respectivas justificaciones y objetivos para llevar a cabo la resolución de esta.

Descripción del problema a resolver.

Dentro de la empresa Las Taperitas S.A. se presenta como una problemática la falta de herramientas de control y precisión en la rendición de gastos relacionados con la caja chica realizados por la organización. Esto se evidenció ya que se accedió a información brindada por una de las integrantes del proyecto de intervención en base al asesoramiento sobre el tema por parte de superiores a cargo de este.

Este inconveniente se considera, dentro de la empresa, como primario ya que está afectando el control adecuado de las finanzas debido a que el mismo no es tomado con la seriedad que corresponde, por ende, el uso del dinero proveniente desde la caja chica para los diversos gastos y viajes laborales no se justifica adecuadamente.

Dentro de los egresos de caja chica podemos encontrar los gastos varios, es decir, comidas, viáticos, almacenes, panaderías, papelería, útiles de oficina, fletes y honorarios. Por otro lado, los gastos de viaje contienen alimentos, estadía, movilidad, peajes y combustibles, además de cualquier inconveniente extra que se presente, por ejemplo, accidentes o problemas con los vehículos.

Justificación del proyecto

Hoy en día, la empresa no cuenta con un área o sistema de rendición de gastos, sino que lo realiza un colaborador cuya descripción de puesto no incluye dicha labor. Es por esto por lo que no se lleva a cabo el control necesario sobre los gastos mencionados anteriormente. Por consiguiente, con este proyecto, no solo se busca solucionar la problemática plasmada, sino

introducir a la organización en nuevas tecnologías claves que, actualmente, se están utilizando para los diversos procesos.

En la actualidad, las organizaciones están en constante implementación de tecnologías emergentes para la realización de tareas administrativas y, de esta forma, la ejecución de éstas dentro del área donde se presenta el problema vuelve a dichas tareas más ágiles en cuestión de tiempo, personal y control. En base a esto, se pretende realizar una intervención mediante la investigación de diversas soluciones tecnológicas para resolver dicha problemática.

Objetivos.

Para la realización de esta propuesta, se plantean una serie de objetivos, tanto generales como específicos. Estos deben ser acordes a la estrategia de la empresa y responder al porqué del proyecto y, de esta forma, obtener una base que permita llevar a cabo el fin de este. A continuación, se presenta el objetivo general y, en relación con el mismo, los específicos.

Objetivo General

Digitalizar el proceso de rendición de gastos de Las Taperitas S.A. para mejorar la etapa de control.

Objetivos Específicos.

Relevar el proceso de rendición de cuentas de Las Taperitas S.A.

Investigar y relevar herramientas tecnológicas disponibles en el mercado.

Seleccionar la herramienta tecnológica que más se adapte a la organización.

Sugerir una guía para la implementación de la herramienta tecnológica en el proceso de la empresa.

CAPITULO II MARCO TEORICO

En la siguiente parte de la propuesta de intervención, se pretende describir los antecedentes y el marco sobre el cual se basó la investigación para realizar el presente trabajo.

Antecedentes

Se realizaron entrevistas semiestructuradas en dos organizaciones de la ciudad de Rafaela, con el fin de obtener información acerca del proceso de rendición de gastos dentro de las mismas. Ellas son Grana S.A. y Acerma S.A.

El motivo de estas entrevistas es recolectar información acerca de cómo empresas de similar tamaño realizan sus diferentes procesos relacionados a la problemática mencionada anteriormente. De esta forma, se pudo observar que estas organizaciones realizan los controles de manera manual, pero llevan un registro más detallado y estricto.

En el caso de Grana S.A., para llevar el control de los gastos de viaje, una persona encargada dentro del área de logística realiza la planificación del viaje, es decir, el recorrido y montos totales repartidos en alimentos, combustibles, hotelería, peajes, materiales y, en casos de montaje, alquileres de grúas. Luego, se procede a enviar a través de un correo electrónico la información a la contadora de la organización para que la misma realice la planilla correspondiente que será entregada, junto con el dinero ya preestablecido en la planificación, a cada colaborador. Por otro lado, para el control de los gastos varios, una persona dentro del área de mantenimiento recibe un presupuesto mensual establecido en base a diversos parámetros, como, por ejemplo, inflación.

Por otra parte, Acerma S.A. realiza la rendición de sus gastos en viajes, ya sea para viajantes o camioneros, a través de la asignación de un vale a rendir o adelanto de un determinado monto de dinero. Una vez terminado el recorrido, el viajante emite una hoja de ruta donde se detallan los kilómetros realizados con la unidad, el recorrido completo (dividido

por zona), combustibles, hoteles y alimentos, entre otros. Luego, una vez por semana, en el área de tesorería se realiza la rendición de los comprobantes, es decir, se lleva a cabo un control de estos para observar que sea coherentes. Por último, una vez realizado la revisión, se registra en el sistema utilizado por la empresa y se devuelve el monto al viajante para que, de esta manera, el fondo fijo tenga dinero disponible en todo momento.

Siguiendo con los gastos varios, la empresa designa un encargado del área de compras el cual establece un monto determinado para compras mensuales en cuenta corriente. Una vez que llega la mercadería, la misma se controla a través de su respectiva factura. Luego, el área de administración contabiliza y paga el monto correspondiente por la mercadería recibida. En caso de compras imprevistas, ya sea ir al supermercado o librería por algún faltante que se necesita en el momento, se le otorga a la persona que requiere de la mercadería el dinero en efectivo contra un vale a rendir y, una vez que se rinde ese comprobante, se le da de baja con un movimiento de caja en el sistema de la empresa.

En el caso de ambas empresas, todos estos gastos se controlan de manera manual ya que los mismos están expuestos en planilla de Excel las cuales son extraídas del sistema utilizado por la organización.

Una vez descriptos los antecedentes, para continuar, se pretende abordar a lo largo del proyecto de intervención diversos puntos significativos relacionados con la problemática planteada.

Administración de empresas

Como lo establece Chiavenato (2013) en su libro Introducción a la Teoría General de la Administración “la Administración es la dirección racional de las actividades de una organización, ya sea lucrativa o no, en donde se aborda la planeación, organización, dirección y control de las actividades separadas por la división del trabajo que ocurren dentro de la

organización. Por tanto, la administración es imprescindible para la existencia, supervivencia y éxito de las organizaciones”. (Pág. 1)

Además, Chiavenato (2013) explica que todas las organizaciones son diferentes. No existen dos que sean idénticas ya que cada una tiene sus objetivos, sus tareas, sus colaboradores, sus problemas internos y externos, su público objetivo, su tecnología y sus recursos, entre otros. También que la administración se manifiesta dentro de las organizaciones y no es una situación aislada ya que todas ellas deben ser administradas para una mejor organización y control.

Con relación a esto, la administración de empresas es una actividad compleja, ya que su principal función es encargarse de generar con el menor costo posible el mayor número de beneficios, en el cual resulta sumamente necesario llevar a cabo principios como la eficiencia, la organización, el análisis y la innovación. (Fundación para el Desarrollo Educativo, 2014)

De mismo modo, las tareas relacionadas con la gestión empresarial incluyen el análisis continuo de las necesidades de los usuarios, las leyes y regulaciones vigentes, los avances tecnológicos, las estrategias competitivas y otros factores para proporcionar datos y referencias que sean de utilidad para modificar las actividades llevadas a cabo dentro de la organización. (Fundación Para el Desarrollo Educativo, 2014)

Además, la planificación, organización, coordinación y control son parte del proceso de administración de empresas. La planificación ayuda a identificar la situación actual de la empresa, sus fortalezas y debilidades, así como los resultados que se esperan obtener en un período de tiempo determinado. En esta etapa, la organización suele dividir el trabajo en departamentos, cada uno de los cuales realiza tareas, funciones y responsabilidades para cumplir con los objetivos planteados. (Fundación Para el Desarrollo Educativo, 2014)

La innovación, acompañada de la gestión del cambio, es crucial para en el mundo de la administración de empresas debido a que el mundo es cada vez más globalizado y competitivo.

En consecuencia, las empresas deben adaptarse constantemente a los cambios y reinventarse a diario para mantener su relevancia en el tiempo. (Hamel & Prahalad, 1989)

Funciones de la administración de empresas

Los gerentes de negocio realizan diversas tareas para mantener una organización funcionando sin inconvenientes. Estos roles pueden variar según el puesto y la experiencia del mismo.

Las funciones administrativas consideradas dentro del proceso son la planeación, dirección, organización y control. En primer lugar, se debe planear los objetivos propios de la empresa, es decir, realizar un proceso de planeación efectiva para cumplir con las metas, ya sea a corto, mediano o largo plazo. En este caso, el gerente tiene la tarea de planear estratégicamente los objetivos de la empresa y monitorear cada paso que se vaya a llevar a cabo, con el fin de detectar aquellas oportunidades o amenazas que puedan surgir en el camino. (Chiavenato, 2013)

Por consiguiente, Chiavenato (2013) establece que la planeación está dividida en tres niveles: el estratégico, el táctico y operacional. La planeación estratégica es la más amplia y abarca a toda la organización, es decir, todos los recursos y áreas de actividad ocupándose de alcanzar los objetivos organizacionales. Por otro lado, la planeación táctica se adentra en cada departamento o área de la empresa, es decir, se proyecta hacia el mediano plazo involucrando los objetivos departamentales y el cumplimiento de estos. Por último, la planeación operacional. Dentro de ella se encuentra cada tarea o actividad por separado a nivel operativo y se preocupa por alcanzar metas específicas.

Por otro lado, se debe organizar cuál va a ser el equipo de trabajo necesarios para llevar a cabo la planificación propuesta. Se debe establecer funciones y responsabilidades en base a las habilidades y capacidades de cada miembro del equipo con la finalidad de cumplir con éxito las metas establecidas por la empresa. Para lograrlo, es importante contar con un equipo

comprometido y eficiente. Con relación a este punto, es crucial que el gerente pueda llevar a cabo una dirección básica. (Chiavenato, 2013)

En consiguiente, los gerentes tienen la importante tarea de revisar, supervisar y monitorear de manera constante los equipos de trabajo y cada una de las funciones llevadas a cabo por el mismo, con el fin de saber cómo se están desarrollando los procesos y, de esta forma, realizar cambios o ajustes frente a diversas fallas que puedan surgir. (Chiavenato, 2013)

Para finalizar, según Chiavenato (2013) en su libro *Introducción a la Teoría General de la Administración* “la función del control es asegurar que los resultados de lo que ha sido planeado, organizado y dirigido se ciñan lo más posible a los objetivos planteados previamente. Es fundamentalmente un proceso que guía la actividad que se desarrolla hacia un fin determinado con anterioridad. (Pág. 131)

En conclusión, las responsabilidades de la administración de empresas son esenciales para el éxito y la supervivencia de cualquier organización. Los gerentes pueden llevar a cabo las actividades necesarias para alcanzar los objetivos de la organización y asegurar su crecimiento y desarrollo a largo plazo a través de la planificación, organización, dirección y control.

Rendición de cuentas

La rendición de cuentas es una parte esencial de la transparencia y la seguridad de una organización y, por lo tanto, la prueba de los resultados. Consiste en presentar informes al sector público o privado, dependiendo de la situación, que muestren los efectos, procedimientos, estructuras organizativas, ingresos, costos, socios o cualquier otro dato relacionado con las acciones comerciales o administrativas. Uno de los principales problemas que contribuyen a la

ineficiencia en las organizaciones es la falta de una cultura de rendición de cuentas. (SAP Concur, 2022).¹

Según Mancuello et al (2007) en la revista de Economía Pública, Social y Corporativa, “la rendición de cuentas no puede reducirse solamente a la elaboración de informes si no que es algo más, es un proceso en el que hay que definir a quién rendir cuentas, quién lo hace y cómo”. (Pág. 95)

Características de la rendición de cuentas

La rendición de cuentas es un estado, respaldado con documentación, tendientes a demostrar en partidas correspondientes al debe y al haber los resultados patrimoniales a los que se ha llegado. Es decir, debe ser una demostración detallada, exponiendo de forma ordenada los ingresos y egresos, con los comprobantes respectivos.

Aunque no hay reglas, la rendición de cuentas debe ser precisa y concisa, y debe acompañarse de pruebas de las acciones realizadas. En conclusión, la responsabilidad no solo debe ser explícita y detallada, sino también documentada. (Gacio, 2016)

La rendición de cuentas es una característica importante en cualquier organización porque fomenta la transparencia, la responsabilidad, la participación y el compromiso, el cumplimiento de normas y estándares y la evaluación y medición del desempeño. Estas cualidades son esenciales para mantener la confianza dentro y fuera de la organización.

¿Quiénes participan en el proceso de rendición de cuentas?

Como lo establece el INFOEM (2019)² en su artículo el ABC de la Rendición de Cuentas “cualquier institución, organismo, autoridad o entidad que ejerza recursos públicos son

¹ SAP Concur es la marca líder mundial en gestión de viajes, gastos y facturas.

² Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios.

responsables de llevar a cabo el proceso de rendición de cuentas y presentar los resultados a la sociedad en su papel de crítico y juzgador. (Pág. 10)

De esta manera, existen diversas ventajas relacionadas con la rendición de cuentas, las cuales serán detalladas en la siguiente tabla.

Tabla 1. Ventajas de la rendición de cuentas

Ventajas	
Credibilidad y confianza entre los miembros de la organización, consumidores y proveedores.	Un sistema de comunicación eficaz basado en el dialogo y la clarificación de procesos.
Mejora de los procesos identificado oportunamente errores y fallas.	Identificar riesgos y oportunidades de negocio.
Promover la colaboración interna y construir alianzas valiosas.	Obtener la ventaja competitiva que proviene de la confianza de colaboradores y aliados

Nota: elaboración propia. Tomado de “¿Qué es la rendición de cuentas?”, por SAP Concur, 2022.

Por otro lado, existe la rendición de gastos, la cual consiste en explicar mediante una serie de documentos oficiales la manera en la que se gastó o invirtió el dinero. Esto es bastante utilizado en instituciones públicas donde los recursos pertenecen a todos los ciudadanos, por lo que deben explicar cómo utilizar el presupuesto. No obstante, también se emplea en empresas privadas cuando un gerente o un encargado deben rendir cuentas y presentar los resultados de su gestión. (SAP Concur, 2022)

Tipos de rendición de cuentas dentro de la organización

En argentina, dentro del sector público y privado, se pueden encontrar diversas formas de realizar una rendición de cuentas.

Rendición de cuentas políticas

En estos casos, los funcionarios públicos deben responder por sus acciones y presentar informes sobre la responsabilidad dentro de las instituciones públicas. Es necesario ser honesto en la toma de decisiones y en la gestión de los recursos públicos. Además, debe ser capaz de responder a las críticas y las demandas de la sociedad. Este tipo de responsabilidad es fundamental para aumentar la confianza y la implicación política de los ciudadanos. (TIPOSDE, 2023)

Rendición de cuentas organizacionales

Está relacionado con la transparencia en la gestión de los recursos públicos y el desempeño de las instituciones públicas. Incluye la capacidad de corregir y mejorar las deficiencias e informar y explicar las decisiones y resultados de la organización. (TIPOSDE, 2023)

Rendición de cuentas financieras

Realización de informes donde se detalle la situación económica de una empresa o entidad privada. Se enfoca en la transparencia y la honestidad en la gestión de los recursos financieros de una organización. (TIPOSDE, 2023)

Rendición de cuentas sociales

El enfoque de la rendición de cuentas sociales se centra en la responsabilidad de las organizaciones hacia la comunidad y los efectos que tienen en la sociedad. La transparencia en la gestión de los recursos y la capacidad de responder a las expectativas y demandas de los grupos de interés son importantes. Este tipo de rendición de cuentas es esencial para fomentar el crecimiento sostenible, la responsabilidad corporativa y la confianza pública en las organizaciones. (TIPOSDE, 2023)

Rendición de cuentas de gastos varios

La elaboración de la rendición de gastos de caja chica debe realizarse diariamente indicando fecha, nombre del colaborador responsable, la cantidad y el monto gastado. Además, debe incluirse una lista que contenga el número de comprobante, de concepto y la cantidad pagada. (TIPOSDE, 2023)

Rendición de cuentas de viajes corporativos

Un informe de viaje y gastos es un documento físico o digital que incluye todos los detalles sobre los gastos relacionados con su viaje, incluido el monto de la compra, fecha y la clasificación exacta del viaje. (TIPOSDE, 2023)

Estos son algunos de los tipos de rendición de cuentas existentes. Los mencionados anteriormente pueden variar dependiendo el contexto o situación de la empresa.

Elementos de un informe de rendición de gastos

Según lo establecido por SAP Concur (2022) en su noticia “¿Cómo realizar las rendiciones de gastos de sus viajes corporativos con soluciones de SAP Concur?” dentro de los elementos de un informe de rendición de gastos, se presentan a) fecha de compra; b) clasificación de los gastos; c) nombre del empleado que compró el artículo; d) notas adicionales sobre la compra; e) subtotal de la compra; f) IVA y cualquier otro impuesto asociado a la compra; g) el total general (más impuestos); y, h) un archivo JPG, PNG, o PDF del recibo o la factura de la compra. (Pág. 1)

Tipos de digitalización de los procesos de rendición de cuentas

Existen diferentes tipos de digitalización de los procesos de rendición de cuentas. A continuación, se mencionan algunos de ellos.

Digitalización de trámites administrativos

Es el sistema de gestión, introduciendo métodos digitales e introduciendo certificaciones digitales que aumentarán la transparencia y confiabilidad de estos procesos”. (Andoino et al., 2022).

Digitalización de la gestión de procesos

Se refiere a la implementación de herramientas digitales para gestionar y mejorar los procesos de respuesta. Esto significa establecer mecanismos para promover la rendición de cuentas y garantizar el cumplimiento. (Matamoros, 2023)

Digitalización de la comunicación y divulgación de información

Este tipo se centra en el uso de tecnología digital en comunicación y mensajería relacionada con incidentes de responsabilidad. Esto puede incluir la publicación de informes en línea, el uso de plataformas digitales para compartir información financiera y el uso de herramientas de presentación de informes en línea. (Andoino et al., 2022).

Digitalización de la transparencia y participación ciudadana

Incrementar la transparencia operativa y fomentar la participación ciudadana mediante el uso de tecnologías digitales incluye la creación de páginas web transparentes, la publicación de comunicaciones abiertas y el uso de herramientas de participación ciudadana en línea. (Matamoros, 2023)

Cabe señalar que la digitalización de los procesos de respuesta tiene como objetivo incrementar la eficiencia, transparencia y confiabilidad de estos procesos. El fácil acceso a la información mediante el uso de la tecnología mejora la comunicación, lo que ayuda a promover la responsabilidad organizacional.

Importancia de contar con herramienta tecnológica para la rendición de gastos

Actualmente, muchas empresas realizan rendición de gastos a través de la Planificación de Recursos Empresariales, más conocida como ERP, ya que ingresar los datos dentro de este sistema, requiere una gran demanda de tiempo.

Por otro lado, las PYMES realizan sus rendiciones de manera manual a través de un archivo de Excel donde se pueden perder datos o información que contiene, ya sea por pérdida de archivo o eliminación de estos, lo que conlleva que el control no se realice de manera adecuada. Por este motivo, existen diversas herramientas de rendición de gastos donde los colaboradores pueden cargar los comprobantes de forma digital a través de un teléfono móvil. En consecuencia, permite la digitalización de los procesos, el control adecuado de los mismos y el ahorro de tiempo de la carga de datos.

Herramientas tecnológicas vinculadas con la Transformación Digital

En el siguiente apartado, se mencionan algunas de las herramientas más relevantes en la actualidad utilizadas en el mundo relacionadas con la transformación digital.

Industria 4.0

El concepto de Industria 4.0 refiere a una nueva manera de producir mediante la adopción de soluciones enfocadas en la interconectividad, la automatización y los datos en tiempo real. (Enriquez-Urbano et al., 2020)

Industria 4.0 es un término que se utiliza para describir la digitalización de sistemas y procesos industriales, y su interconexión mediante el Internet de las Cosas para conseguir una mayor flexibilidad e individualización de los procesos productivos.

La transformación digital de la industria y las empresas con la integración de las nuevas tecnologías disruptivas como Big Data, la Nube y la Ciberseguridad, todo ello enmarcado en

las Ciudades Inteligentes (Smart City) está produciendo el despliegue de la Cuarta Revolución Industrial. (Forni et al., 2023)

Ilustración 1. Tecnologías vinculadas a la Industria 4.0



Industria 4.0 es la implementación de tecnologías, automatización y tiempo real. Estas tecnologías permiten la integración y comunicación digital de las máquinas, permitiéndoles comunicarse y tomar decisiones sin humanos. Algunas de las tecnologías claves utilizadas en la Industria 4.0 incluyen inteligencia artificial, IoT, robótica, impresión 3D, servicios en la nube y ciberseguridad. Estas tecnologías digitales conducen a una mayor automatización, mantenimiento predictivo, optimizaciones automáticas de mejoras de procesos y, sobre todo, un nuevo nivel de eficiencia y capacidad de respuesta a los clientes que antes no era posible. (Forni et al., 2023)

Tabla 2. Beneficios de incorporar Industria 4.0 a PYMES

Beneficios	Descripción
Eficiencia mejorada	La integración de tecnologías avanzadas permite optimizar procesos y reducir costos.

Personalización en masa	Gracias a la flexibilidad de la producción, se pueden producir bienes y servicios a medida para cada cliente.
Mayor seguridad	La Industria 4.0 cuenta con sistemas avanzados de protección de datos, equipos e infraestructuras.
Reducción de impacto ambiental	La eficiencia energética y la monitorización de los recursos permiten una menor huella ambiental.
Mejora de la calidad	La integración de sensores y sistemas de control de calidad garantizan productos y servicios de mayor calidad.

Nota: elaboración propia. Tomado de "Gestión e Innovación" por Gentinetta, Romina, 2023.

Existen diversos desafíos que Argentina debe superar para poder incorporar industria 4.0, como, por ejemplo, a) déficit de mano de obra especializada; b) conectividad; c) costo de innovación, y d) brecha productiva. (Marbec, 2022)

Además, se encuentran otros referidos a la implementación de la Industria 4.0, como la necesidad de una inversión significativa en infraestructura tecnológica, las preocupaciones sobre internet, la necesidad de capacitar a los empleados y garantizar la compatibilidad y coordinación entre diferentes sistemas.

Digitalización de procesos

La digitalización de procesos es un fenómeno que está cambiando la naturaleza de las organizaciones hoy en día. Esto incluye la implementación de tecnologías digitales para gestionar y mejorar los procesos internos, las comunicaciones con los clientes y la toma de

decisiones estratégicas. A lo largo de este texto, se explicará la importancia, los beneficios y algunas desventajas de las estrategias de digitalización en diversas situaciones empresariales y cómo está transformando las vidas cotidianas.

Para entender qué es la digitalización, primero se debe entender qué significa representar la información digitalmente. Prácticamente todo se puede “hacer digital”, es decir, digitalización textos, imágenes, música... cualquier forma de información. Por supuesto, también se habla de estrategia: el día a día de una empresa en función de las condiciones laborales internas, las novedades de la empresa, los métodos de venta y cualquier otra variable.

Costamagna et ál., (2022) en su investigación sobre Gestión de Procesos señalan que:

En las últimas décadas el avance de la digitalización de las organizaciones a través de la adopción de tecnologías de la información y la implementación de metodologías para el diseño y la administración de los procesos, hacen que estas cuenten con una gran cantidad de datos que se pueden utilizar como herramienta de mejora. Justo con el desarrollo y maduración de técnicas enmarcadas en el concepto de minería de procesos, generan una buena combinación que permite continuar el camino a la excelencia organizacional. (Pág. 81)

A continuación, se presentan algunas de las razones por las que la digitalización de procesos es tan importante hoy en día.

Tabla 3. Razones de la digitalización de procesos y su importancia

Importancia de la digitalización de procesos	
Mayor eficiencia	La transformación digital elimina la necesidad de realizar tareas repetitivas. Esto aumenta la eficiencia y ahorra tiempo, ya que las máquinas

	<p>automatizadas trabajan más rápido y cometen menos errores que los humanos.</p>
<p>Reducción de costos</p>	<p>Eliminar el papel, reducir la necesidad de espacio físico para almacenar documentos y optimizar los procesos puede reducir significativamente los costos operativos.</p>
<p>Mayor precisión</p>	<p>Los sistemas computarizados son menos propensos a errores humanos, lo que garantiza una mayor precisión y reduce el riesgo de errores costosos.</p>
<p>Acceso remoto</p>	<p>La digitalización permite el acceso a la información y procesos en cualquier momento y en cualquier lugar a través de Internet, lo que permite el trabajo remoto y la colaboración entre equipos distribuidos geográficamente.</p>
<p>Mayor agilidad</p>	<p>Los procesos digitales son simples y flexibles, lo que permite a las organizaciones responder rápidamente a los cambios del mercado y adaptarse a las nuevas regulaciones y demandas de los clientes.</p>
<p>Competitividad</p>	<p>En un mundo empresarial cada vez más competitivo las organizaciones que no adoptan una estrategia digital corren el</p>

	riesgo de quedarse a través de los competidores que sí lo hacen.
--	--

Nota: elaboración propia. Tomado de “Digitalización de procesos: qué es, beneficios y cómo hacerlo” por TOTVS³, 2022.

Siguiendo con la digitalización, una pregunta muy importante es ¿por qué las empresas deben digitalizar los procesos administrativos? Cuando se menciona digitalización de los procesos administrativos no solamente se habla de papel, sino que se trata de cualquier documento con información desestructurada, como PDF, Excel o documentos, ya que, aunque sean formato electrónico por mail o a través de portales, no resuelve el problema debido a que procesar dichos datos sigue teniendo los mismos inconvenientes.

Se hace referencia a facturas, pedidos, documentos de calidad... Estos tipos de documentos se deben procesar a través de circuitos administrativos que incluyen validaciones, aprobaciones y otros pasos. Todo ello como paso previo a que la información se registre en el ERP o en otras herramientas de gestión de la organización.

Este procedimiento administrativo supone: a) costos innecesarios; b) tiempos de respuesta superiores al deseado; c) vender menos; d) trabajo repetitivo de poco valor que descentra y estresa a los trabajadores; y f) poco control de la información, ¿Dónde está el documento? ¿En qué estado? ¿Quién es el responsable? (Marbec, 2022) La digitalización de procesos administrativos resuelve esta problemática, automatizando los mismos.

Es una evidencia que las exigencias del mercado han ido cambiando y evolucionando. Digitalización, automatización y análisis de datos, entre otros, son conceptos que están

³ TOTVS Backoffice – Línea Protheuses un ERP personalizable desarrollado para satisfacer las necesidades de empresas de todos los segmentos.

presentes en cualquier empresa en crecimiento y evolución no quiera quedar por detrás de su competencia.

La digitalización es un procedimiento encaminado a convenir procesos analógicos en procesos digitales. A través de él, las organizaciones consiguen una gestión más flexible y eficiente, mejoran la experiencia del cliente (interno y externo) y cuidan el medio ambiente reduciendo el uso de recursos, por ejemplo, el papel.

La digitalización de las actividades humanas puede ayudar a la naturaleza. Según el documento Digitalización en beneficio del medio ambiente de Consejo Europeo (2020), “las aplicaciones y tecnologías digitales pueden ser poderosas herramientas para promover la protección del medio ambiente, la conservación de la naturaleza y la biodiversidad, la circularidad y la acción por el clima”. (Pág. 6)

En diciembre del 2020, cuando ese informe del Consejo Europeo fue publicado, la ministra alemana de Medio Ambiente, Protección de la Naturaleza y Seguridad Nuclear, Svenja Schulze, confirmó que “la digitalización constituye un instrumento excelente para acelerar la transición hacia una economía climáticamente neutra, circular, más resiliente”. (Pág. 10)

En este sentido, la transformación digital hoy se considera el vínculo entre un pasado tecnológico “primitivo” impulsado por combustibles fósiles y un futuro circular, eficiente y neutral en carbono. Por ejemplo, una infraestructura como la red 5G es crucial para un intercambio de información eficaz, sin el cual el progreso científico y tecnológico no puede lograr este objetivo.

Hoy en día, la mayoría de las empresas están comprometidas con el cuidado del planeta. En todas sus actuaciones intentan minimizar el impacto negativo que sus actividades pueden tener en el medio ambiente.

En 2020, con el surgimiento de la pandemia, millones de empresas en todo el mundo se dieron cuenta de que era posible mantener sus operaciones sin utilizar muchos recursos naturales. Se estaba volviendo necesario pasar de los procesos analógicos a los digitales y buscaban soluciones que les permitieran hacer precisamente eso.

De pronto, las empresas tenían urgencia de: a) implementar el home office como nueva modalidad de trabajo ante el confinamiento, b) poner a disposición de forma remota toda la información que los colaboradores necesitaban para realizar sus tareas; c) ofrecer a los clientes nuevos canales para realizar sus gestiones. Pero, a la vez, lograr la misma atención sin importar el medio por el que se comuniquen, es decir, una experiencia omnicanal. (Coldview, 2019)

Muchas empresas ven el enorme impacto positivo que tienen los procesos digitales, no sólo en la mejora de la gestión y la reducción de costos, sino también en el medio ambiente. Esto se debe a que ya no es necesario utilizar papel y recursos energéticos.

¿Qué impacto positivo tiene la digitalización en el medio ambiente?

Cuando una organización pone en marcha acciones de ecoeficiencia, el medio ambiente obtiene beneficios en al menos dos aspectos principales:

Tabla 4. Impacto positivo de la digitalización en el medio ambiente

Beneficios	
Reducción del uso del papel.	Se refiere a evitar el uso de papel en la organización. Por ejemplo, dejar de imprimir facturas, resúmenes y empaquetar envíos a los hogares de los clientes. Así como utilizar la menor cantidad de papel posible en las oficinas de la organización.

<p>Menor emisión de dióxido de carbono.</p>	<p>Cada persona y cada organización tiene una “huella de carbono”. Este indicador representa la cantidad de gases de efecto invernadero (GEI) emitidos a la atmósfera por un individuo, organización o producto. Para calcularlas, se crea un inventario de todas las emisiones directas e indirectas de cosas como los recursos que utiliza.</p>
---	---

Nota: elaboración propia. Tomado de “Digitalización, una acción respetuosa con el medio ambiente” por Coldview, 2019.

Con la transformación digital cada organización aporta al medio ambiente al, a) disminuir la distribución a domicilio de facturas o resúmenes, al incorporar un portal de consulta virtual; b) minimizar las consultas de clientes en los locales físicos de la organización, facilitando las gestiones online a través de una experiencia omnicanal; c) evitar el traslado a depósitos de documentos y archivos al contar un repositorio digital centralizado. Porque pequeñas acciones pueden hacer grandes cambios. Una muestra de ello es el abrupto descenso de emisión de CO₂ que se registró durante el confinamiento. Entonces, cómo se puede observar, si las personas se comprometen con el cambio ganan todos. (Coldview, 2019)

CAPITULO III DESARROLLO Y CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

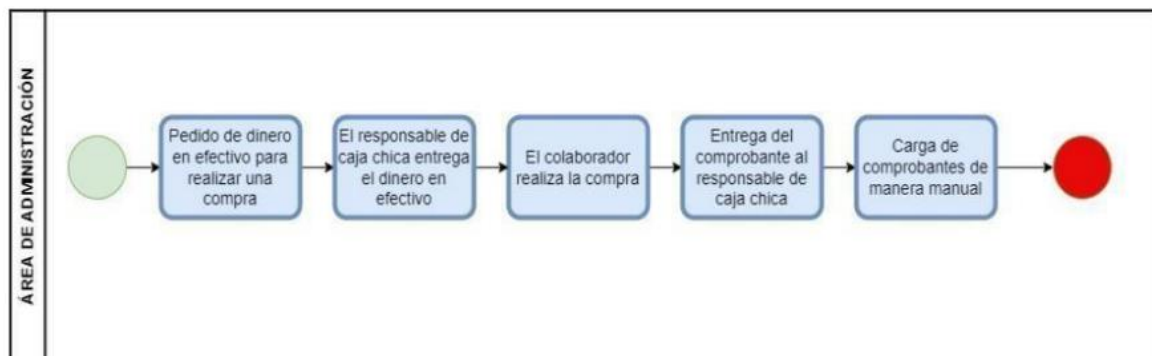
La propuesta de intervención tiene como finalidad proporcionarle a la empresa una solución a la problemática establecida. Es por esto por lo que, en el presente apartado, se desglosan los objetivos planteados anteriormente.

Relevamiento del proceso de Rendición de Cuentas de Las Taperitas S.A.

El proceso para llevar a cabo el control de rendición de cuentas, tanto de gastos varios como de gastos corporativos, lo realiza una persona dentro de cada estancia de manera manual.

El mismo comienza cuando un colaborador administrativo pide el dinero correspondiente para realizar una compra y, luego, entrega el comprobante, en la mayoría de los casos, para ser cargado al sistema de manera manual por un colaborador.

Ilustración 2. Proceso actual de rendición de gastos varios

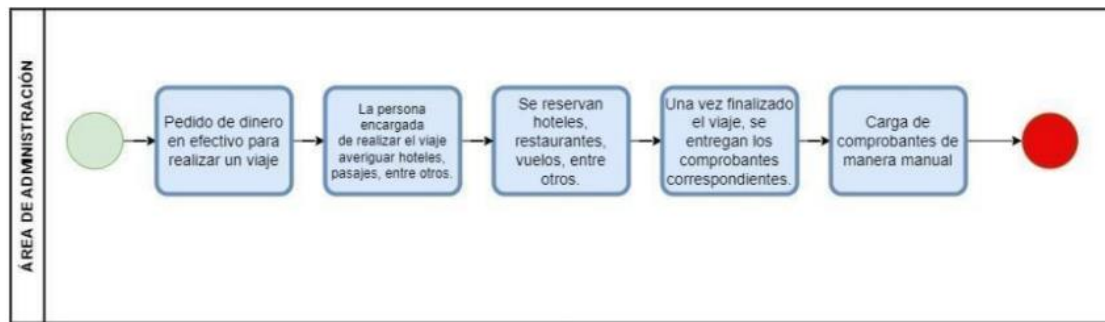


Nota. Elaboración propia

Como se puede observar, el proceso es simple y lineal y, por el momento, no hay un área encargada de realizar el control, es decir, lo realiza una persona dentro del departamento de administración cuya descripción de puesto no incluye dicha labor.

En el caso de viajes, la persona que lo va a realizar es la misma que se encarga de buscar alojamiento, pasajes o autos disponibles, estadía, entre otros.

Ilustración 3. Proceso actual de rendición de gastos de viajes corporativos



Nota. Elaboración propia

Como en el caso anterior, el proceso se solapa en la misma persona que realiza el mencionado anteriormente. El colaborador encargado de realizar el viaje es el que contrata hoteles y vuelos, por ejemplo.

Herramientas tecnológicas de rendición de cuentas en el mercado

A continuación, se realiza un análisis sobre las diferentes empresas que ofrecen herramientas tecnológicas para la rendición de gastos en el mercado nacional e internacional.

Besy Expense Management

Besysoft S.A. es una empresa dedicada al desarrollo de software e implementación de soluciones tecnológicas de clase mundial. Es una aplicación para gestionar y controlar de manera integral el proceso de rendición y aprobación de gastos. (Besysoft, 2020)

Su propuesta de valor es que con la implementación de la misma se disminuyan los tiempos y costos, se detecten errores de manera rápida y se reemplacen las planillas de Excel por un proceso automatizado y parametrizado de fácil integración con distintos ERP. (Besysoft, 2020)

Dentro de sus funciones, podemos encontrar la Rendición de Gastos, ya que cada empleado puede hacerlo de manera más fácil y rápida. Por otro lado, la revisión y aprobación

de los datos por parte de un gerente o personal encargado, ya sea desde su celular o computadora. Como última función, podemos encontrar Business Intelligence. De esta forma, se pueden obtener indicadores para detectar errores de manera automática e introducir mejoras en el proceso. (Besysoft, 2020)

Fast Expenses Report

Según Fast Expenses Report (2020), a través de su sitio web, propone:

Caolix S.A. es una empresa argentina constituida por un grupo de profesionales especialistas en finanzas y sistemas.

Trabaja constantemente para estar a la vanguardia de los avances tecnológicos con la convicción de brindar un servicio de calidad y excelencia a sus clientes, adaptándose a sus necesidades.

Opera hace 9 años brindando servicio de soluciones tecnológicas a empresas situadas en Argentina, Brasil, Chile, Uruguay, Paraguay, Perú, Bolivia, Ecuador, Colombia, Puerto Rico, Guatemala y México.

La compañía dispone de las licencias de: *Azzet*, software para la gestión de facturas de proveedores; *Fast Expenses Report*, software para la rendición de gastos corporativos.

Esta aplicación brinda diversos beneficios, como, por ejemplo: a) adaptación a las necesidades de la empresa; b) optimización de tiempos y recursos; c) minimización de riesgos; y d) aumentar el control sobre los recursos de la empresa. (Miozzi, 2023)

Entre las funcionalidades que esta aplicación ofrece, se destacan las más importantes: a) el reporte se exporta de forma automática; b) digitalización de cualquier forma de pago; c) las rendiciones aprobadas son exportadas al sistema contable de la compañía y automáticamente

contabilizada en la cuenta de gastos; d) permite consultar la imagen del ticket, la solicitud de adelantos en efectivo, corregir errores y configurar gastos recurrentes; y e) cumple con los estándares internacionales de protección de datos personales y de privacidad. (Miozzi, 2023).

SAP Concur

Se pueden encontrar dos tipos de aplicaciones dentro de la misma: SAP Concur Expense y SAP Concur Travel.

Dentro de SAP Concur Expense la empresa puede: a) enviar, revisar y aprobar informes de gastos en el momento; b) conectarse con su ERP y obtener un panorama financiero completo de la empresa; c) mejorar la elaboración de presupuestos, la predicción y el cumplimiento con la política; y, d) rastrear la información de gastos de manera segura. (SAP Concur, 2022)

Rinde Gastos App.

Se trata de una aplicación que se puede usar en la computadora y/o desde tu celular, con la idea de rendir, revisar y aprobar gastos desde cualquier lugar y a cualquier hora. Rinde Gastos es un software diseñado para digitalizar, estandarizar, optimizar e integrar al ERP por completo los procesos de cajas chicas o cajas menores.

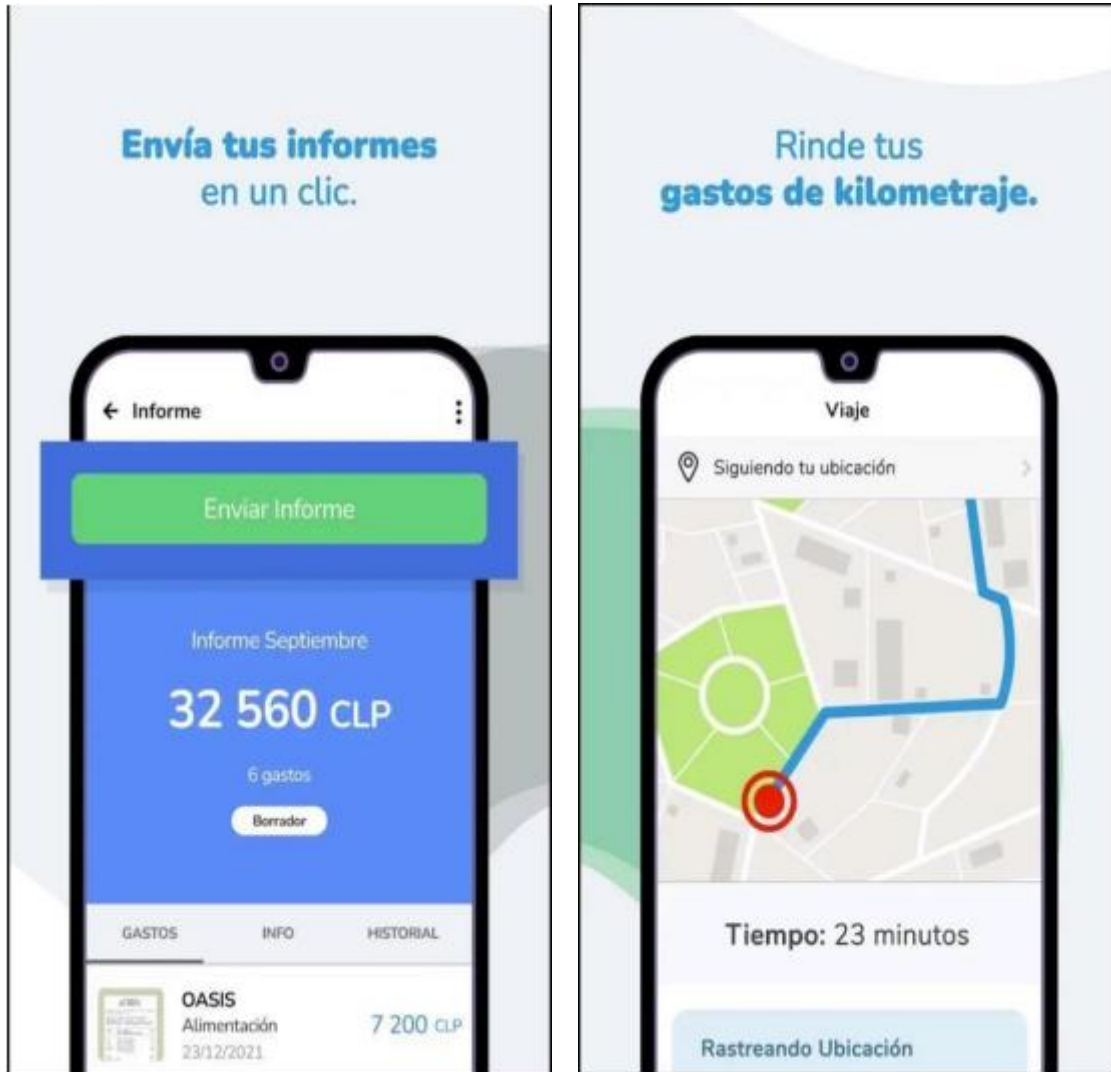
Selección de la herramienta tecnológica

La herramienta tecnológica que se propone implementar en la organización es Rinde Gastos App. ¿Cómo funciona? La aplicación está enfocada en eliminar el papel y disminuir el tiempo invertido en actividades, digitalizando completamente el proceso.

A través de un lector de código escanea los comprobantes. La app leerá los datos de este y rellenará los campos sin que el usuario deba hacerlo manualmente, demorando así un segundo en rendir un gasto. (Entel Comunidad Empresas, 2019)

A continuación, se muestran distintas imágenes sobre el funcionamiento y todo lo que la misma ofrece a las empresas.

Ilustración 4. Aplicación RindeGastos



Nota. Obtenido de RindeGastos App (2021)



Nota. Obtenido de RindeGastos App (2021)

¿Qué beneficios incluye esta herramienta?

Como el objetivo es mantener los datos ordenados, Rinde Gastos también permite evitar la duplicidad de información. Entre las ventajas de usarla se encuentran: a) codifica la firma electrónica para rendir el gasto solo una vez; b) asegura que los datos de la rendición correspondan a datos reales, eliminando la alternativa de que existan errores en su información; c) detecta de forma inmediata los errores ingresados, haciendo la comparación con el comprobante ingresado; d) facilita el reporte de los gastos, permitiendo descargar y visualizar toda la información por categorías: empleado, centro de costos, etc.; y, e) funciona de manera sincronizada entre el computador y la app móvil. Por lo que se podrá estar conectado con los datos desde cualquier plataforma. (Entel Comunidad Empresas, 2019)

La misma es adaptable a cualquier tipo de organización a través del ERP de la misma y, además, al sistema operativo Android, el cual es el que poseen los celulares otorgados por la organización. Por otro lado, posee diversos paquetes y puede ser personalizada.

Para lograr esto, el sistema de la empresa necesita de un conjunto de patrones pertenecientes a una interfaz y de esta forma permitir la creación de plataformas de manera más sencilla y práctica, es decir, Application Programming Interface (API).

Parametrización de los gastos varios y viajes corporativos

Los parámetros que van a formar parte de la aplicación están determinados en función a la base de datos del sistema de la empresa y el puesto que ocupa cada uno de los colaboradores.

Dentro de la base de datos del sistema de la organización se encuentran los diversos proveedores con los que trabaja la misma, por ende, en la aplicación sólo se podrán cargar los comprobantes que pertenezcan a dichos proveedores.

Por otro lado, según la posición dentro de la empresa ocupada por cada integrante se va a determinar un monto máximo por mes para ser utilizado en los distintos gastos. De esta forma, los miembros de la organización no van a tener que utilizar dinero de su propio sueldo para realizar la compra. En caso de superar el monto máximo, solo se reintegrará a aquellos gastos que pueden ser comprobados por la empresa. De lo contrario, no se devolverá el dinero.

De la misma manera sucede cuando se realiza un viaje corporativo. Todos los gastos realizados dentro del mismo, ya sea peajes, alojamientos, transporte, alimentos, nafta y pasajes en caso de viajar en avión serán cargados al sistema a través del escaneo de los comprobantes y tendrán un monto predeterminado para dicha actividad. En caso de tener un imprevisto, se analizará la situación y se reintegrará el dinero.

Luego de escanear el comprobante a través de la aplicación, el mismo será cargado de manera automática al sistema para ser controlado posteriormente por una persona encargada dentro del área de finanzas.

Guía para la implementación de la herramienta tecnológica

La empresa debería comunicar de manera eficaz las nuevas tecnologías de trabajo para que todos los colaboradores estén informados sobre los nuevos procesos. En otras oportunidades, se organizó una lista de difusión interactiva por WhatsApp donde se detalla el paso a paso de modo de operación de otras herramientas tecnológicas, lo cual trajo resultados positivos.

Siguiendo la línea de comunicación de nuevas formas de trabajo o procesos que utiliza la organización, se utilizan las siguientes imágenes en donde se detalla la nueva herramienta tecnológica a incorporar en la empresa y el paso a paso sobre cómo se utiliza. En primer lugar, se va a comunicar a los colaboradores la noticia sobre la migración del proceso actual de rendición de gastos al nuevo a través de la utilización de la aplicación seleccionada.

Ilustración 5. Comunicación del nuevo proceso

DIGITALIZACIÓN DE GASTOS Estamos en movimiento

¡SEGUIMOS AVANZANDO!

Les contamos que a partir de Enero del año entrante, todos los comprobantes de gastos varios y los utilizados en viajes se cargarán a través de la aplicación Rinde Gastos App

Cada colaborador podrá ingresar a la misma con un usuario (número de DNI) y contraseña a elección

LOS BENEFICIOS Y OBJETIVOS DE ESTA IMPLEMENTACIÓN SON:

- ✓ **ACTUALIZARNOS**
Avanzar en el camino de la digitalización de nuestras prácticas y mejorar procesos.
- ✓ **OPTIMIZAR PROCESOS**
- ✓ **ELIMINAR PAPEL**
Contribuir al cuidado del medioambiente y ser más sustentables.
- ✓ **FACILITAR Y ACORTAR TIEMPOS**
Los documentos están disponibles online para verlos en cualquier momento y lugar, desde el celular o computadora.

Te brindaremos más información y compartiremos comunicados con el paso a paso de como ingresar

Por cualquier consulta comunicate con Capital Humano.

Nota. Elaboración propia

A continuación, una vez por día se va a enviar por el mismo medio la forma de ingreso a la aplicación y recordatorio en referencia a usuarios y contraseñas. Además, el equipo de Capital Humano estará disponible ante cualquier duda o inconveniente que puedan surgir.

Ilustración 6. Explicación sobre la utilización de la nueva aplicación

DIGITALIZACIÓN DE GASTOS

01. ¿CÓMO INGRESO POR PRIMERA VEZ?

Te compartiremos la aplicación para que la adquieras a través de Play Store o App Store

✓ USUARIO
Siempre es tu DNI

✓ CONTRASEÑA

- **Si tenés un mail declarado en Capital Humano:** te llegará un mail con una contraseña provisoria.
- **Si no tenés mail declarado:** te brindaremos la contraseña por otros medios: WhatsApp o a través de los Referentes administrativos.

¡¡¡IMPORTANTE! CUANDO ELIJAS TU CONTRASEÑA

- No debe tener datos como DNI, CUIL, nombre y apellido.
- No tener secuencia numerica (ej. 1234)
- Debe tener 8 caracteres minimo.
- Debe tener 1 número

En el primer ingreso, deberás cambiar la contraseña provisoria.

Las Taperitas

Nota. Elaboración propia

En caso de que se dificulte la interpretación, lo ideal sería una capacitación para llevar a cabo el logro de objetivos y que todos puedan utilizar de manera exitosa la aplicación.

En base a todas estas actividades a realizar, basadas en los objetivos planteados anteriormente, se realizará un Diagrama de Gantt para detallar el tiempo exacto que tomará todo el proceso de migración del proceso actual al nuevo.

Para comenzar, se destinó una semana para el relevamiento de los procesos actuales. Luego, dos semanas fueron las que se utilizaron para la búsqueda y captura de información de

herramientas tecnológicas existentes en el mercado adaptables al sistema de la organización. Como tercera actividad, se analizó una de las aplicaciones seleccionadas en base a la adaptabilidad al sistema y facilidad de uso, además de su costo, utilizando en total una semana.

Por último, se destinó una semana para comunicar, a través de la lista de difusión de WhatsApp a los colaboradores afectados, la forma de utilización de la aplicación llegando a un total de cuatro semanas de realización de todas las actividades.

Ilustración 7. Diagrama de Gantt

TIEMPO DE DURACIÓN				
ACTIVIDADES	Diciembre			
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
Actividad número 1				
Actividad número 2				
Actividad número 3				
Actividad número 4				

Nota. Elaboración propia

Gestión del Cambio.

La gestión del cambio es un enfoque a través del cual las empresas buscan facilitar la implementación de procesos y transformación de forma rápida y eficaz. El cambio es algo impostergable. Trae consigo la mejora continua dentro de la organización. (Licari, 2022)

El cambio siempre afecta a las personas, el principal recurso de las empresas. Como regla general, las mismas son reacias al cambio debido a la incertidumbre e inseguridad que genera a veces el miedo al salir de la zona de confort. Para ello, a nivel organizacional, es necesario generar confianza en la dirección, producir un flujo constante de información y crear un entorno que convierta a otros compañeros en buenos influenciadores. (Iberdrola, 2021)

Hoy en día es esencial que las empresas estén preparadas y anticipadas a los cambios. De esta forma, se logra una buena participación dentro del mercado y ser más eficientes y proactivos. Además, debe ser perseverantes y contantes para lograr las metas establecidas.

Teniendo en cuenta lo detallado anteriormente, se deben tomar ciertas medidas para que se comprenda que el cambio propuesto va a generar mejoras en los procesos realizados dentro de la empresa. Como punto de partida, se va a presentar el proyecto a la gerencia de la organización, detallando la propuesta con sus respectivos indicadores y resultados esperados para que, de esta forma, estén informados y puedan comunicar las diversas indicaciones a los demás colaboradores.

Por consiguiente, la idea de intervención se aplicará al área administrativa, como se mencionó en un principio, para evaluar los resultados. En base a esto, si los resultados son los esperados, se llevará a cabo la implementación en las demás áreas de la organización.

En conclusión, la gestión del cambio en las empresas es un proceso complejo y desafiante que requiere participación de los colaboradores, como así también aprendizaje continuo, liderazgo sólido y comunicación efectiva. Las empresas que pueden manejar el cambio con éxito tienen más probabilidades de adaptarse rápidamente a los desafíos cambiantes del mundo en el que vivimos y, al mismo tiempo, mantener su competitividad a largo plazo.

CONCLUSIÓN

Una vez realizado el proyecto, se obtuvieron las siguientes conclusiones:

Conclusión en base al estudio.

El proyecto inició con una intervención en una organización de Rafaela que necesitaba resolver una problemática. Al comenzar se profundizó en la misma, se desglosó, analizó y empezó a observar posibles intervenciones en base a herramientas tecnológicas que pueden ayudar a cumplir con el objetivo de la organización. De esta forma, se comenzó con el proyecto presentado diversos objetivos los cuales se fueron explicando a lo largo del mismo.

Conclusión del proyecto de intervención realizado.

Según la Comisión de Contabilidad de Gestión de ACCID en su libro Manual de Control de Gestión (2010) establece que “los cambios continuos y cada vez más rápidos que vivimos (incremento de la competencia, impacto de las nuevas tecnologías, globalización económica...) exigen disponer de nuevos instrumentos de management”. (Pág. 11)

El control de gestión es un pilar fundamental ya que es el proceso mediante el cual las empresas definen los recursos a utilizar eficaz y eficientemente para lograr los objetivos establecidos. (Comisión de Contabilidad de Gestión de ACCID, 2010)

Se llevó a cabo una intervención de diversas herramientas tecnológicas para realizar rendición de cuentas dentro de una empresa con el fin de cumplir el objetivo general planteado al inicio del proyecto: la digitalización del proceso de rendición de gastos para mejorar la etapa de control. Además, se buscó lograr un control más adecuado y coherente sobre los gastos varios que forman parte de la empresa y los referidos a los viajes que realizan los diversos colaboradores.

Se realizó un análisis profundo de las diferentes opciones de herramientas tecnológicas en base a las necesidades de la organización. Se optó por una aplicación debido a la rapidez de obtención ya que, actualmente, se presentaba como algo de primera necesidad para la empresa y, de esta forma, digitalizar el proceso, lo que conlleva que el mismo sea más ágil y automatizado.

Se llegó a la conclusión de que la herramienta seleccionada es factible ya que es compatible con el sistema de la organización y no requiere de una gran inversión. Además, no es compleja a la hora de utilizarla lo que permite un uso eficiente de la misma por parte de todos los colaboradores.

Conclusión de la carrera

En lo personal, este trabajo nos permitió realizar un análisis profundo de investigación y evaluar la importancia de la problemática que tiene la organización, ya que de algo tan sencillo como hacer este tipo de tareas manuales se genera pérdidas de tiempo y, en ocasiones, de dinero lo cual se puede solucionar realizando los procesos de forma más ágil y sencilla. Esto no lleva a la importancia de incorporar herramientas digitales en las organizaciones, no solo para cambiar y adaptarse a los cambios constantes, sino para ayudarlos a ser más eficientes en los mismos. Podemos concluir que el proyecto comenzó como una idea de incorporar alguna herramienta tecnológica y terminó con la selección de una aplicación que vuelve el trabajo más eficiente.

Con relación a la Licenciatura en Administración y Gestión de la información podemos decir que ayudó en la incorporación de diversas tecnologías y metodologías ágiles de trabajo, además de una formación en ciencias de la administración. La carrera como su nombre lo dice permite combinar las ciencias administrativas con tecnología y análisis de datos para la toma de decisión más acertada.

REFERENCIAS

- Andoino, J., Gabutti, S., Salmun Nimis, Y., & Vidal, C. (12 de septiembre de 2022). *Digitalización de las Instituciones/organizaciones*. Obtenido de: https://trivia.consejo.org.ar/ficha/511100-digitalizacion_de_las_institucionesorganizaciones#:~:text=Indica%20la%20acci%C3%99
- Besysoft. (2020) *Rendición de gastos*. Obtenido de: <https://www.besysoft.com/rendiciongastos>
- Bitschin, N., Forni, L., & Veliz, G. (2023). *Aprendizaje automático y minería de Datos. Unidad 1 Transformación Digital*. Universidad Nacional de Rafaela.
- Chiavenato, I. (2013). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (8 ed.) Editorial McGraw-Hill.
- Coldview. (2019) *Digitalización, una acción respetuosa con el medio ambiente*. Obtenido de: <https://coldview.com/digitalizacion-una-accion-respetuosa-con-el-medio-ambiente/>
- Comisión de Contabilidad de Gestión de ACCID. (2010). *Manual de Control de Gestión*. Editorial PROFIT.
- Consejo de la Unión Europea. (11 de diciembre de 2020). *Digitalización en beneficio del medio ambiente*. Obtenido de: <https://data.consilium.europa.eu/doc/document/ST-13957-2020-INIT/es/pdf>
- EcuRed. (17 de octubre de 2013). *Digitalización de la información*. Obtenido de: https://www.ecured.cu/Digitalizaci%C3%B3n_de_la_informaci%C3%B3n
- Enriquez-Urbano, J., Martínez-Bahena, B., & Peralta-Abarca, J. (2020). *Industria 4.0*. Obtenido de: <https://inventio.uaem.mx/index.php/inventio/article/view/45>

Entel Comunidad Empresas. (2019). *Esta app te ayudará a digitalizar la rendición de gastos*.

Obtenido de: <https://ce.entel.cl/articulos/olvidate-del-papel-formularios-digitales-entel/>

Fajardo, D. (28 de octubre de 2019). *La app que simplificó la rendición de gastos de las*

empresas. Obtenido de: <https://laboratorio.latercera.com/laboratorio/noticia/app-simplifico-rendicion-gastos-empresas/831931/>

Fast expenses report. (2012) Obtenido de:

<http://fastexpensesreport.com/?gclid=CjwKCAjwyNSoBhA9EiwA5aYlb1rteDuwz4B3->

Fundación FUDE. (2014). *La Administración de Empresas y sus Funciones*. Obtenido de:

<https://www.educativo.net/articulos/la-administracion-de-empresas-y-sus-funciones-828.html>

Gacio, M. (2016) *Aspectos sustanciales de la rendición de cuentas*. Universidad de Buenos

Aires. Obtenido de: https://www.economicas.uba.ar/wp-content/uploads/2016/05/CECONTA_SIMPOSIOS_T_2012_A1_GACIO_ASPECTOS.pdf

Gentinetta, R. (2023). *Gestión e Innovación*. Universidad Nacional de Rafaela.

Hamel, G., & Prahalad, C.K. (1989). *Propósito Estratégico*. Obtenido de:

<https://libroweb.alfaomega.com.mx/book/385/free/da>

Iberdrola. (2021). *La gestión del cambio: una habilidad básica para las empresas y las*

personas en el siglo XXI. Obtenido de: <https://www.iberdrola.com/talento/que-es-gestion-del-cambio>

INFOEM. (12 de noviembre de 2019). *El ABC de la Rendición de Cuentas*. Obtenido de:

https://www.infoem.org.mx/doc/publicaciones/ABC_rendicionCuentas.pdf

ISDI Digital Talent. (27 de septiembre de 2022). *¿Qué papel juega la digitalización en la conservación del medio ambiente?* Obtenido de: <https://www.isdi.education/es/blog/digitalizacion-conservacion-medio-ambiente>

Las Taperitas S.A. (2022). *Actividades*. Obtenido de: <https://www.lastaperitas.com/>

Las Taperitas S.A. (2022). *Nosotros*. Obtenido de: <https://www.lastaperitas.com/>

Latam, TOTVS. (27 de junio de 2022). *Digitalización de procesos: qué es, beneficios y cómo hacerlo*. Obtenido de: <https://es.totvs.com/blog/gestion-de-negocios/digitalizacion-de-procesos-que-es-beneficios-y-como-hacerlo/#%3A~%3Atext%3DLa%20digitalizaci%C3%B3n%20de%20procesos%20es%20la%20transferencia%20de%20datos%20f%C3%ADsicos%2Cdispositivo%20con%20acceso%20a%20internet>

Licari, S. (20 de enero de 2023). *¿Qué es la gestión organizacional y por qué es importante?* Hubspot. Obtenido de: <https://blog.hubspot.es/marketing/gestion-de-cambio>

Malbec, J. (31 de julio de 2022). *Los 4 desafíos que Argentina debe superar para conquistar la industria 4.0*. Obtenido de: <https://www.ambito.com/opiniones/industria/los-4-desafios-que-argentina-debe-superar-conquistar-la-40-n5497852>

Mancuello, C., Bellostas, A., Mancuello, C., & José, M. (2007). *Transparencia y rendición de cuentas en las Empresas de Inserción*. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/pdf/174/17405905.pdf>

Matamoros, S. (30 de mayo de 2023). *Digitalización de procesos: claves para optimizar su negocio*. Imagineer Customer Experience. Obtenido de: <https://blog.imagineer.co/es/transformacion-digital/transformacion-digital/digitalizacion-de-procesos-claves-para-optimizar-su->

TiposDe. (2011) *Tipos de rendición de cuentas*. Obtenido de: <https://tiposde.net/tipos-de-rendicion-de-cuentas/?shared=false&shared=true>

Universidad Continental. (28 de junio de 2022) *10 funciones indispensables de un administrador*. Obtenido de: <https://blogs.ucontinental.edu.pe/10-funciones-indispensables-de-un-administrador/temas/administracion/>

ANEXO

Entrevistas realizadas a empresas de la Ciudad de Rafaela.

Entrevista realizada a Acerma S.A.

Rendición de gastos - Acerma

Preguntas Respuestas 1 Configuración

¿Cómo es el proceso de control de rendición de gastos varios dentro de la organización?

1 respuesta

Se realizan compras mensuales, en cuenta corriente de diferentes proveedores. Una vez que llega la compra, un colaborador se encarga de controlar la mercadería recibida y la factura. Luego la misma se deriva al área de administración para su respectiva carga y pago.

En caso de gastos imprevistos, se le otorga al colaborador efectivo contra un vale a rendir, y una vez que rinde el comprobante se le da de baja con un movimiento de caja y queda registrado en la contabilidad de la empresa.

¿Cómo es el proceso de control de rendición de gastos varios dentro de la organización para viajes corporativos?

1 respuesta

Tanto a los viajantes como camioneros, se les asigna un vale o adelanto (vale a rendir) por cierto monto de dinero.

Una vez que el viajante termina su recorrido, se emite una foja de ruta donde se detalla el destino realizado (dividido por zonas), los kilómetros en total, gastos en combustible, hoteles y comidas.

Una vez por semana se realizan los controles correspondientes para observar que todo coincida con lo anotado en la foja de ruta en el área de tesorería para controlar.

Luego de que todo este correcto, se registra en el sistema y se le devuelve ese monto de dinero al viajante.

¿Dentro de qué área se realiza el control de gastos?

1 respuesta

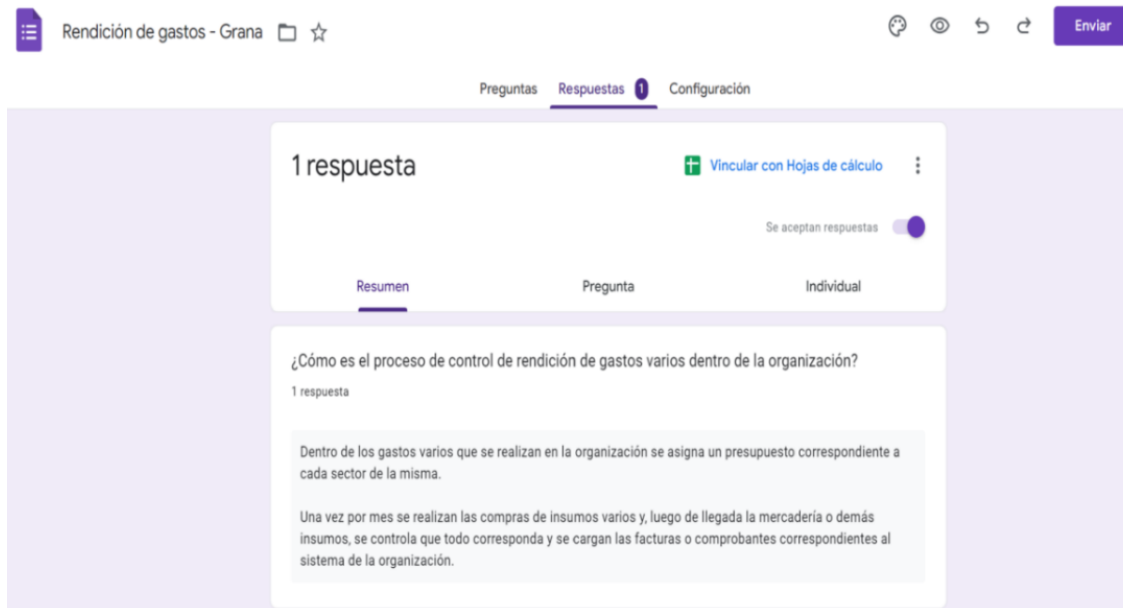
Tesorería

¿Existe una herramienta tecnológica para realizar este proceso?

1 respuesta

No, se realiza de manera manual el control y la carga de facturas dentro del sistema.

Entrevista realizada a Grana S.A.



¿Cómo es el proceso de control de rendición de gastos varios dentro de la organización para viajes corporativos?

1 respuesta

Para los gastos realizados en viajes corporativos se entrega una planilla al colaborador donde se debe notificar el presupuesto entregado (en efectivo) y, debajo, se debe detallar los peajes, alojamiento, comida, materiales, movilidad en caso de ser necesario, alquileres (de grúas), nafta (ypf ruta).

Por otro lado, en caso de faltar dinero se entrega una tarjeta provisoria perteneciente a la empresa para realizar alguna compra.

Por último, el colaborador responsable del viaje debe completar la planilla de manera manual indicando el monto recibido, gastado y el sobrante. De esta forma, se realiza un control para observar que lo detallado en la planilla coincida con el monto total gastado.

¿Dentro de qué área se realiza el control de gastos?

1 respuesta

Para los gastos de viajes, se realiza el control dentro del área de logística. Para el caso de los gastos varios, el control se realiza dentro del área de mantenimiento.

¿Existe una herramienta tecnológica para realizar este proceso?

1 respuesta

No, se realiza de manera manual. Se utiliza un excel para llevar un registro.