



TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE APIZACO

**ANÁLISIS Y OPTIMIZACIÓN DEL SISTEMA ORACLE EN
IT-GLOBAL**

**TITULACIÓN INTEGRAL INFORME DE RESIDENCIA
PROFECIONAL**

**PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:
INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

PRESENTA:
ZAIRA MORENO LULE

NOMBRE DEL ASESOR:
MTRA. LINDA MARÍN BARRERA



INSTITUTO TECNOLÓGICO DE APIZACO

APIZACO, TLAX., MARZO 2026.



Apizaco, Tlax., 23/Septiembre/2025.

ASUNTO: Liberación de Proyecto para Titulación Integral.

CECILIA YARELLY ARREGUIN LARA
JEFA DE LA DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES
P R E S E N T E.

Por este medio le informo que ha sido liberado el siguiente proyecto para la Titulación Integral:

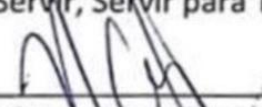
a) Nombre del Egresado:	ZAIRA MORENO LULE
b) Carrera:	INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL
c) Número de Control:	21371235
d) Nombre del proyecto:	ANÁLISIS Y OPTIMIZACIÓN DEL SISTEMA ORACLE EN IT-GLOBAL.
e) Producto	TITULACIÓN INTEGRAL INFORME DE RESIDENCIA PROFESIONAL

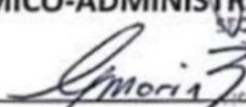
Agradezco de antemano su valioso apoyo en esta importante actividad para la formación profesional de nuestros egresados.

ATENTAMENTE

Excelencia en Educación Tecnológica®

Pensar para Servir, Servir para Triunfar®


NORMA ANGÉLICA AGUINAGA SÁNCHEZ
JEFA DEL DEPARTAMENTO DE CIENCIAS
ECONÓMICO-ADMINISTRATIVAS.


LINDA MARÍN BARRERA.
ASESOR INTERNO

NAAS/mcvh





Tzompantepec, Tlaxcala, **10/octubre/2025**

ZAIRA MORENO LULE
EGRESADO(A) DE LA CARRERA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL
CON NÚMERO DE CONTROL 21371235.
P R E S E N T E.

Por este medio, me permito informar a usted que por aprobación de la comisión revisora asignada para valorar el trabajo que mediante la opción **TITULACIÓN INTEGRAL INFORME DE RESIDENCIA PROFESIONAL** y cuyo tema es: **"ANÁLISIS Y OPTIMIZACIÓN DEL SISTEMA ORACLE EN IT-GLOBAL"**, conforme a lo establecido en el procedimiento para la obtención del Título Profesional en el Instituto Tecnológico, la División de Estudios Profesionales a mi cargo le otorga la:

AUTORIZACIÓN DE IMPRESIÓN

Debiendo entregar **2 USB** del mismo, apropiadamente empastados, a la brevedad, para presentar su Acto de Recepción Profesional.

Sin otro particular por el momento me despido.

ATENTAMENTE
Excelencia en Educación Tecnológica®
Pensar para Servir, Servir para Triunfar®

CECILIA YARELY ARREGUÍN LARA
JEFA DE LA DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES



ccp. Archivo
CYAL/Gsc*



2025
Año de
La Mujer
Indígena



AGRADECIMIENTOS.

Al concluir esta etapa tan importante en mi vida, quiero expresar mi más profundo agradecimiento a quienes fueron mi sostén, inspiración y apoyo incondicional en mi formación académica y personal.

En primer lugar, mi familia, a mis padres por su amor único, por creer en mi incluso cuando yo dudaba, por enseñarme el valor del esfuerzo, la constancia y honestidad. Gracias por aquellos sacrificios, palabras de aliento, pero sobre todo por ser el pilar sobre el cual he construido mis sueños.

A mis hermanos, por las risas compartidas, el cariño, respeto y por ser parte fundamental en mí, su apoyo fue una fuerza silenciosa pero constante que me impulso a ir por el buen camino convirtiéndome en una fuente de inspiración el cual mi único deseo es verlos cumplir sus propios sueños y tocar el éxito que se merecen.

Le agradezco de forma especial a esa persona que me acompaño en todo momento a lo largo de esta etapa tan importante, por tu paciencia, comprensión y fe en mí. Tu compañía ha sido mi refugio en los momentos más difíciles y mi alegría inmensa en los días de logro gracias por obsequiarme tu amor sincero, real e incondicional, gracias por caminar a mi lado motivándome y nunca soltarme.

Y, sobre todo, me agradezco a mí misma, por no rendirme, por cada madrugada de estudio, por cada reto enfrentado con determinación, por aprender a confiar en mí misma, crecer, luchar, por este logro, que también es un acto de amor propio de resiliencia y compromiso conmigo misma.

Gracias a todos por ser parte fundamental de este capítulo tan significativo.

Este no es el final, sino el comienzo de nuevos sueños.

RESUMEN.

El presente proyecto, “Análisis y Optimización del sistema Oracle en iT-GLOBAL”, tiene como objetivo mejorar la eficiencia operativa de la empresa mediante el ajuste y configuración de los módulos de Finanzas (Financials), Cadena de Suministro (Supply Chain & Manufacturing) y Recursos Humanos (Human Resources). Siendo la suite principal de aplicaciones funcionales dentro del sistema Oracle Fusion Cloud ERP.

La centralización del procedimiento de Oracle permite a iT-GLOBAL gestionar sus operaciones internas, ya que actualmente enfrenta desafíos de integración entre sus áreas, el manejo de datos y la automatización de tareas, esto genera retrasos, errores y doble trabajo en determinadas funcionalidades.

Realizare aportaciones agregando valor en este proyecto enfocadas en el análisis, documentación y optimización del sistema Oracle Fusion ERP, con la finalidad de mejorar los procesos internos de la empresa. Apoyaré en la identificación de áreas de oportunidad dentro de los módulos implementados, así como en la propuesta de soluciones que permitan una mayor eficiencia operativa. Además, contribuiré en la recopilación y organización de información clave, elaboración de reportes y generación de recomendaciones que faciliten la toma de decisiones estratégicas.

ÍNDICE

CAPÍTULO I GENERALIDADES DEL PROYECTO.....	1
INTRODUCCIÓN.....	1
1. Antecedentes de la empresa.....	3
1.1 Misión.....	3
1.1.2 Visión.....	3
1.1.3 Valores.....	3
1.1.4 Ubicación.....	4
1.2 Reconocimientos y aportaciones	5
1.3 Estructura organizacional.....	6
1.4 Descripción de áreas en iT-GLOBAL.....	7
1.5 Espacio de trabajo en iT-GLOBAL.....	11
1.6 Área de trabajo asignada.....	14
1.7 Problemática dentro de iT-GLOBAL.....	14
1.7.1 Principales problemáticas en el área funcional.....	14
1.7.2 Impacto del problema.....	15
1.8 Objetivos.....	15
1.8.1 Objetivo General	15
1.8.2 Objetivos Específicos.....	15
JUSTIFICACIÓN	16
CAPÍTULO II MARCO LEGAL.....	18
CAPÍTULO III MARCO TEÓRICO.....	20
3. Sistemas ERP: Fundamentos y evolución.....	20
3.1 Antecedentes y evolución de los sistemas ERP.....	20
3.1.1 Introducción a los sistemas de planificación de Recursos Humanos (ERP).....	21
3.1.2 Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales (ERP).....	21
3.1.3 Principales proveedores de ERP.....	22
3.2 Modelos de implementación tecnológica	23
3.2.1 Cloud vs On Premise.....	23
3.3 Arquitectura y componentes de Oracle Fusion ERP.....	23
3.3.1 Oracle Fusion ERP.....	23

3.3.2 Tecnologías de Oracle.....	24
3.3.3 Aplicaciones y accesibilidad.....	24
3.3.4 Módulos estándar.....	25
3.4 Consultoría en TI.....	25
3.4.1 Consultoría.....	25
3.4.2 Perfil del consultor.....	26
3.4.3 Usuarios.....	26
3.4.4 Roles.....	27
3.4.5 Roles y usuarios funcionales en la implementación del sistema Oracle Fusion ERP.....	27
3.5 Gestión de procesos empresariales.....	28
3.5.1 Modelo de procesos (BPM).....	28
3.5.2 Procesos operativos y áreas funcionales	28
3.5.3 Optimización de procesos.....	29
Marco Contextual.....	30
CAPÍTULO IV DESCRIPCIÓN DEL ÁREA FUNCIONAL EN IT-GLOBAL.....	37
4. Área Funcional Recursos Humanos.....	38
4.1 Ciclo de vida área Recursos Humanos.....	38
4.1.1 Descripción de las etapas de Recursos Humanos	39
4.2 Área Funcional Financiera	41
4.2.1 Ciclo de vida área Finanzas.....	41
4.2.2 Descripción de las etapas de Finanzas.....	42
4.3 Área Funcional de Cadena de Suministro	44
4.3.1 Ciclo de vida área Cadena de suministro.....	44
4.3.2 Descripción de las etapas de Cadena de Suministro	45
Diagrama de proceso fases de introducción.....	46
Fases de Introducción	48
FASE 1: LEVANTAMIENTO.....	50
5. Levantamiento módulo de Recursos Humanos.....	50
5.1 Procesos actuales.....	50
5.2 Procesos deseados	51
5.3 Planificación de cita para la entrevista.....	51
5.4 Cuestionario de levantamiento módulo de Recursos	

<i>Humanos</i>	<i>52</i>
<i>6. Levantamiento módulo de Finanzas.....</i>	<i>54</i>
<i>6.1 Procesos actuales.....</i>	<i>54</i>
<i>6.2 Procesos deseados.....</i>	<i>54</i>
<i>6.3 Planificación de cita para la entrevista.....</i>	<i>55</i>
<i>6.4 Cuestionario de levantamiento módulo de Finanzas.....</i>	<i>56</i>
<i>7. Levantamiento módulo de Cadena de Suministro.....</i>	<i>58</i>
<i>7.1 Procesos actuales.....</i>	<i>58</i>
<i>7.2 Procesos deseados.....</i>	<i>58</i>
<i>7.3 Planificación de cita para la entrevista.....</i>	<i>59</i>
<i>7.4 Cuestionario de levantamiento módulo de Cadena de Suministro.</i>	<i>60</i>
FASE 2: DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN.....	62
<i>8. Diseño y construcción módulo de Recursos Humanos.</i>	<i>62</i>
<i>8.1 Diagrama de contenido Recursos Humanos.</i>	<i>63</i>
<i>8.2 Gestión de tareas para Recursos Humanos.....</i>	<i>63</i>
<i>9. Diseño y construcción módulo de Finanzas.....</i>	<i>68</i>
<i>9.1 Diagrama de contenido Finanzas.....</i>	<i>68</i>
<i>9.2 Gestión de tareas para Finanzas.</i>	<i>69</i>
<i>10. Diseño y construcción módulo de Cadena de Suministro</i>	<i>75</i>
<i>10.1 Diagrama de contenido Cadena de Suministro</i>	<i>75</i>
<i>10.2 Gestión de tareas para Cadena de Suministro.....</i>	<i>76</i>
FASE 3: ESCENARIOS DE PRUEBA.....	81
<i>11. Escenarios de prueba módulo de Recursos Humanos.....</i>	<i>81</i>
<i>11.1 Estatus de cobertura.....</i>	<i>81</i>
<i>11.2 Estatus de aprobación.....</i>	<i>82</i>
<i>11.3 Estatus de aprobación o fallo para Recursos Humanos.....</i>	<i>83</i>
<i>12. Escenarios de prueba módulo de Finanzas.....</i>	<i>85</i>
<i>12.1 Estatus de cobertura.</i>	<i>85</i>
<i>12.2 Estatus de aprobación</i>	<i>86</i>
<i>12.3 Estatus de aprobación o fallo para Finanzas.....</i>	<i>87</i>

13. Escenario de prueba módulo de cadena de Suministro.....	88
13.1 Estatus de cobertura	88
13.2 Estatus de aprobación.....	89
13.3 Estatus de aprobación o fallo para Cadena de Suministro.....	90
FASE 4: AJUSTES	91
14. Cambio solicitado en pruebas y motivo de aplazamiento.....	91
15. Escenarios detectados para ajuste.....	92
16. Motivo del aplazamiento de la liberación.....	92
17. Cambios adicionales solicitados.	93
FASE 5: PRODUCTIVO	94
18. Cronograma actividades desarrolladas.....	94
19. SOPORTE (Post-Implementación).....	96
19.1 Incidencia detectada por iT-GLOBAL.....	96
19.2 Versión actual del sistema aplicable.....	97
19.3 Síntomas detectados.....	97
19.4 Cambios recientes identificados.....	97
19.5 Causas probables.....	97
19.6 Solución implementada.	97
19.7 Ruta dentro del sistema.....	98
CONCLUSIONES	102
COMPETENCIAS DESARROLLADAS	103
FUENTES DE INFORMACIÓN	104

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.

<i>Figura 1. Recuperado de Google Maps: Mapeo y ubicación de la empresa iT-GLOBAL. (2025).....</i>	<i>4</i>
<i>Figura 2. Edificio físico de iT-GLOBAL: Costado Izquierdo. (2025).....</i>	<i>5</i>
<i>Figura 3. Edificio físico de iT-GLOBAL: Frente. (2025).</i>	<i>5</i>
<i>Figura 4. Logo: (ESR) Empresa Socialmente Responsable. (2001).....</i>	<i>5</i>
<i>Figura 5. Logo: Great Place to Work. (2002).....</i>	<i>5</i>
<i>Figura 6. Logo: Empresas Excepcionales. (2021).....</i>	<i>5</i>
<i>Figura 7. Organigrama iT-GLOBAL. (Elaboración propia, 2025).</i>	<i>6</i>
<i>Figura 8. Espacio libre de trabajo en iT-GLOBAL. (2022).....</i>	<i>12</i>
<i>Figura 9. Sala de espera dentro del corporativo de iT-GLOBAL. (2022).....</i>	<i>12</i>
<i>Figura 10. Área de videojuegos. (2022).....</i>	<i>12</i>
<i>Figura 11. Mesa de ping pon. (2022).....</i>	<i>12</i>
<i>Figura 12. Tobagan interno entre piso 2 y piso 1. (2022).....</i>	<i>13</i>
<i>Figura 13. Sala silenciosa. (2022).....</i>	<i>13</i>
<i>Figura 14. Estaciones de trabajo libres y rotativas. (2022).....</i>	<i>13</i>
<i>Figura 15. Área de trabajo Recursos Humanos. (2022).....</i>	<i>38</i>
<i>Figura 16. Ciclo de vida área de Recursos humanos. (Elaboración propia, 2025).....</i>	<i>38</i>
<i>Figura 17. Área de trabajo Finanzas. (2022).....</i>	<i>41</i>
<i>Figura 18. Ciclo de vida área Finanzas. (Elaboración propia, 2025).....</i>	<i>41</i>
<i>Figura 19. Área de trabajo Cadena de Suministro. (2022).....</i>	<i>44</i>
<i>Figura 20. Ciclo de vida área Cadena de suministro. (Edición propia, 2025).....</i>	<i>44</i>
<i>Figura 21. Entrevista con jefa del departamento de Recursos Humanos. (Elaboración propia, 2025).....</i>	<i>53</i>
<i>Figura 22. Entrevista con el líder funcional en área de Finanzas. (Elaboración propia, 2025)</i>	

<i>Figura 23. Entrevista con el líder funcional del área de Cadena de Suministro. (Elaboración propia, 2025).</i>	61
<i>Figura 24. Diagrama de contenido Recursos Humanos. (Elaboración propia, 2025).</i>	63
<i>Figura 25. Diagrama de contenido Finanzas. (Elaboración propia, 2025).</i>	68
<i>Figura 26. Diagrama de contenido Cadena de Suministro. (Elaboración propia, 2025).</i>	75
<i>Figura 27. Navegador del sistema Oracle Fusion ERP. (2025).</i>	98
<i>Figura 28. Navegador del sistema Oracle Fusion ERP. (2025).</i>	98
<i>Figura 29. Navegador del sistema Oracle Fusion ERP. (2025).</i>	99
<i>Figura 30. Navegador del sistema Oracle Fusion ERP. (2025).</i>	99
<i>Figura 31. Navegador del sistema Oracle Fusion ERP. (2025).</i>	100
<i>Figura 32. Navegador del sistema Oracle Fusion ERP. (2025).</i>	100

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1. Reconocimientos y aportaciones. (2025).....</i>	<i>5</i>
<i>Tabla 2. Área de dirección. (Elaboración propia, 2025).....</i>	<i>7</i>
<i>Tabla 3. Área administrativa de Recursos Humanos. (Elaboración propia, 2025).....</i>	<i>8</i>
<i>Tabla 4. Área administrativa en gestión de compras. (Elaboración propia, 2025).....</i>	<i>9</i>
<i>Tabla 5. Área de consultoría funcional. (Elaboración propia, 2025).....</i>	<i>9</i>
<i>Tabla 6. Área consultoría técnica. (Elaboración propia, 2025).....</i>	<i>10</i>
<i>Tabla 7. Área tecnológica administrativa en base de datos. (Elaboración propia, 2025).....</i>	<i>11</i>
<i>Tabla 8. Principales proveedores de ERP. (Elaboración propia, 2025).....</i>	<i>22</i>
<i>Tabla 9. Etapas del ciclo de vida de la implementación. (Elaboración propia, 2025).....</i>	<i>32</i>
<i>Tabla 10. Etapas en el ciclo de vida de Recursos Humanos. (Elaboración propia, 2025).....</i>	<i>39</i>
<i>Tabla 11. Etapas en el ciclo de vida de Finanzas. (Elaboración propia, 2025).....</i>	<i>42</i>
<i>Tabla 12. Etapas en el ciclo de vida de Cadena de Suministro. (Elaboración propia, 2025).....</i>	<i>45</i>
<i>Tabla 13. Tareas dentro del sistema Oracle Fusion ERP, para el módulo de Recursos humanos. (Elaboración, propia 2025).....</i>	<i>63</i>
<i>Tabla 14. Tareas dentro del sistema Oracle Fusion ERP, para el módulo de Finanzas. (Elaboración propia, 2025).....</i>	<i>69</i>
<i>Tabla 15. Tareas dentro del sistema Oracle Fusion ERP, para el módulo de Cadena de Suministro. (Elaboración propia, 2025).....</i>	<i>76</i>
<i>Tabla 16. Estatus de cobertura módulo de Recursos Humanos. (Elaboración propia, 2025).....</i>	<i>81</i>

<i>Tabla 17. Estatus de aprobación de Recursos Humanos.</i> <i>(Elaboración propia, 2025).....</i>	<i>82</i>
<i>Tabla 18. Estatus de aprobación o fallo para Recursos Humanos. (Elaboración propia, 2025).....</i>	<i>83</i>
<i>Tabla 19. Estatus de cobertura módulo de Finanzas.</i> <i>(Elaboración propia, 2025).....</i>	<i>85</i>
<i>Tabla 20. Estatus de aprobación de Finanzas.</i> <i>(Elaboración propia, 2025).....</i>	<i>86</i>
<i>Tabla 21. Estatus de aprobación o fallo para Finanzas.</i> <i>(Elaboración propia, 2025).....</i>	<i>87</i>
<i>Tabla 22. Estatus de cobertura módulo de Cadena de Suministro. (Elaboración propia, 2025).....</i>	<i>88</i>
<i>Tabla 23. Estatus de aprobación de Cadena de suministro.</i> <i>(Elaboración propia, 2025).....</i>	<i>89</i>
<i>Tabla 24. Estatus de aprobación o fallo para Cadena de suministro. (Elaboración propia, 2025).....</i>	<i>90</i>
<i>Tabla 25. Cronograma actividades desarrolladas.</i> <i>(Elaboración propia, 2025).....</i>	<i>95</i>

ÍNDICE DE GRÁFICAS

<i>Gráfica 1. Diagrama de procesos fases de introducción. (Elaboración propia, 2025)</i>	46
<i>Gráfico 2. Gráfico de columnas. Estatus de cobertura módulo de Recursos Humanos. (Elaboración propia, 2025)</i>	82
<i>Gráfico 3. Gráfico circular. Estatus de aprobación de Recursos Humanos. (Elaboración propia, 2025)</i>	83
<i>Gráfico 4. Gráfico de columnas. Estatus de cobertura módulo de Finanzas. (Elaboración propia, 2025)</i>	85
<i>Gráfico 5. Gráfico circular. Estatus de aprobación para Finanzas. (Elaboración propia, 2025)</i>	86
<i>Gráfico 6. Gráfico de columnas. Estatus de cobertura módulo de Cadena de Suministro. (Elaboración propia, 2025)</i>	88
<i>Gráfico 7. Gráfico circular. Estatus de aprobación de Cadena de suministro. (Elaboración propia, 2025)</i>	89

CAPÍTULO I: GENERALIDADES DEL PROYECTO.

INTRODUCCIÓN.

En un entorno empresarial cada vez más dinámico y competitivo, la correcta gestión de los procesos internos se ha convertido en un factor clave para el crecimiento organizacional, la capacidad de los sistemas en la Planificación de Recursos Empresariales (ERP), es fundamental para la mejora operativa y toma de decisiones estratégicas para iT-GLOBAL, una empresa dedicada a la consultoría de TI (Tecnologías de la Información) en constante evolución busca aplicar el sistema Oracle Fusion ERP, como parte de su estrategia para mejorar la integración de sus áreas operativas, teniendo como finalidad analizar y ajustar módulos de Recursos Humanos (Human Resources), Finanzas (Financials) y Cadena de Suministros (Supply Chain & Manufacturing).

La empresa presenta desafíos en la gestión de datos, la automatización de tareas y la integración de información entre sus diferentes departamentos, ocasionando retrasos operativos y dificultad en la toma de decisiones.

Se organizaron capítulos que guían la comprensión general hasta la aplicación práctica en el área funcional de la organización, cada sección cumpliendo una finalidad específica.

En el primer capítulo “Generalidades del proyecto “; se describen los antecedentes, la justificación y los objetivos específicos del proyecto, detallando el alcance, limitaciones é criterios de éxito, de esta forma se obtiene una visión más completa de la organización.

El segundo capítulo de “Marco Legal”; se identifican las normativas, reglamentos y estándares aplicables al manejo de datos e implementación del sistema de información en el contexto empresarial de iT-GLOBAL, en este apartado se incluyeron las leyes de protección de datos personales, fiscales y políticas internas de la misma, garantizando que todas las propuestas de mejora cumplan con los requerimientos legales y de seguridad.

En el tercer capítulo “Marco Teórico”; Se realizaron conceptos y teorías fundamentales relacionadas con el ERP entorno a los módulos, se expusieron modelos de referencia, mejores prácticas, promocionando el sustento conceptual necesario para entender las mejoras propuestas.

Para finalizar dentro del cuarto capítulo “Descripción del área funcional en iT-GLOBAL”; se ofrece una descripción y desarrollo detallado que incluye la ejecución de cinco fases y un soporte de apoyo, aportando un enfoque sistemático y sustentable, utilizando conocimientos para detectar oportunidades de optimización y transformación, lo que fortalece significativamente su competitividad en mercados y provee un ambiente organizacional orientado a la innovación y la excelencia.

1. Antecedentes de la empresa.

La empresa iT-GLOBAL KNOWLEDGE IN SYSTEM SOLUTIONS S.A DE C.V., nació con el propósito de ofrecer servicios especializados en consultoría de TI, con el enfoque de tecnologías de Oracle. Desde su fundación ha trabajado en estrecha colaboración con diversas organizaciones, apoyando a la optimización sus procesos mediante soluciones tecnológicas innovadoras.

Bajo el liderazgo de su director, Humberto Sánchez Hernández. iT-GLOBAL ha logrado consolidarse como un referente en la industria de los servicios técnicos y la consultoría especializada. Gracias a su equipo de trabajo, expertos profesionales especializados en proyectos nacionales e internacionales, la empresa ha fortalecido su presencia en el mercado mediante la mejora continua, la gestión y un enfoque centrado en las necesidades de sus clientes.

Actualmente, forma parte del sector de servicios y tecnologías de la información, su compromiso con la excelencia y la capacidad ha permitido obtener importantes reconocimientos, fortaleciendo su reputación como una empresa confiable y líder en un sector.

1.1 Misión.

Llevar a cabo servicios de consultoría de calidad para nuestros clientes que están en constante optimización de sus organizaciones, desde la perspectiva de mejora continua, innovación y gestión de tecnologías.

1.1.2 Visión.

Incrementar nuestra presencia a nivel internacional, consolidándonos como socios de valor para nuestros clientes, superando sus expectativas con servicios de calidad. Ser una empresa integradora de talento humano, promoviendo siempre el desarrollo profesional.

1.1.3 Valores.

iT-GLOBAL, se rige por los siguientes valores que considera fundamentales:

Liderazgo: Fomentar el liderazgo en cada uno de los colaboradores, promoviendo la toma de decisiones estratégicas y el crecimiento profesional.

Lealtad: Comprometerse con los clientes y colaboradores, manteniendo relaciones basadas en la confianza y el respeto.

Orientación de Resultados: Trabajar con objetivos claros para garantizar soluciones efectivas y eficientes.

Garantía de Calidad: Compromiso con ofrecer servicios con los más altos estándares de calidad.

Innovación y Creatividad: Busca constantemente nuevas formas de mejorar procesos y soluciones tecnológicas.

Actitud Positiva: Cree en el poder del trabajo en equipo y en la importancia de mantener un ambiente de colaboración y entusiasmo.

1.1.4 Ubicación:

La empresa opera desde sus oficinas ubicada en Calle Barberán y Collar, No.1108-1, colonia San Martin de Porres, Apizaco, Tlaxcala, México.

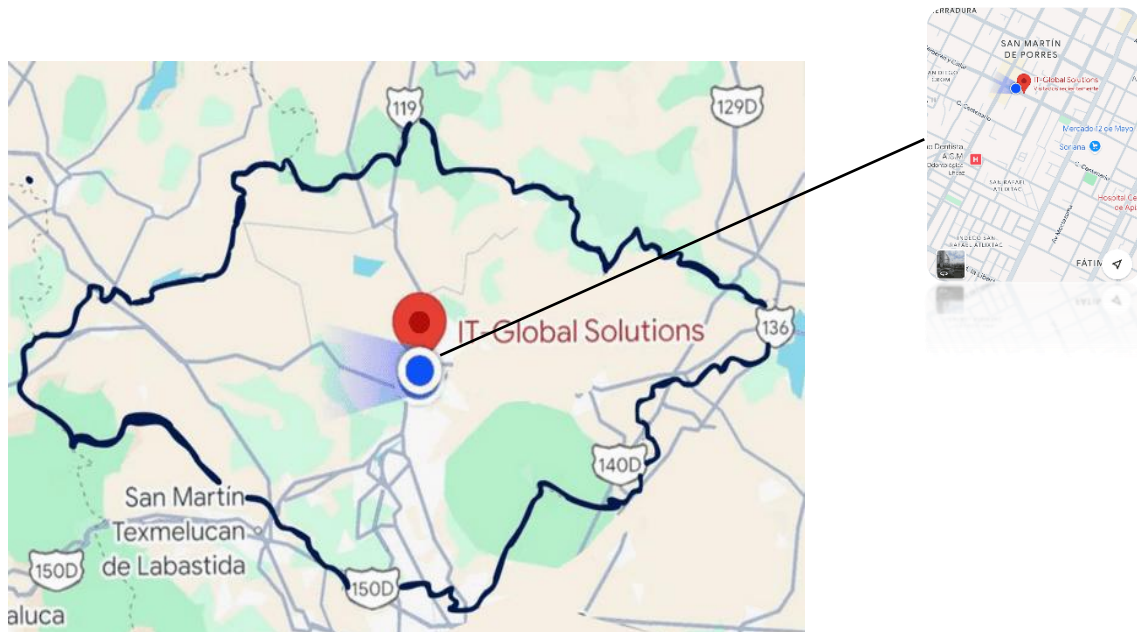


Figura 1. Google Maps: Mapeo y ubicación de la empresa iT-GLOBAL. (2025).



Figura 2. Edificio físico de iT-GLOBAL:
Costado Izquierdo. (2025).



Figura 3. Edificio físico de iT-GLOBAL:
Frente. (2025).

1.2 Reconocimientos y Aportaciones.

La empresa es reconocida por múltiples ocasiones debido a su excelencia en el sector de consultoría y tecnologías de la información, destacando en diferentes áreas:

Tabla 1. Reconocimientos y aportaciones. (Elaboración propia 2025).

Reconocimientos y Aportaciones.		
Premio	Concepto	Logo
(ESR) Empresa Socialmente Responsable.	Distinción otorgada a empresas con un fuerte compromiso con la responsabilidad social y el impacto positivo en la comunidad.	 Empresa Socialmente Responsable Fig.4
Great Place to Work.	Reconocimiento que certifica a iT-GLOBAL como una empresa con un excelente ambiente laboral y cultura organizacional.	 Fig.5
Empresas Excepcionales.	Premio a la innovación y la mejora continua dentro del sector de TI y consultoría.	 EMPRESAS EXCEPCIONALES Fig.6

Figura 4. Logo: (ESR) Empresa Socialmente Responsable. (2001).

Figura 5. Logo: Great Place to Work. (2002).

Figura 6. Logo: Empresas Excepcionales. (2021).

La empresa continua fiel y firmemente al desarrollo de soluciones integrales de vanguardia para clientes de distintos sectores busca seguir contribuyendo significativamente en la mejora y transformación digital de múltiples organizaciones.

1.3 Estructura Organizacional.

iT-GLOBAL está conformado por un equipo de expertos profesionales de diferentes ramas, asegurando que cada cliente reciba soluciones personalizadas y de calidad.

Estructura Organizacional de iT-GLOBAL.

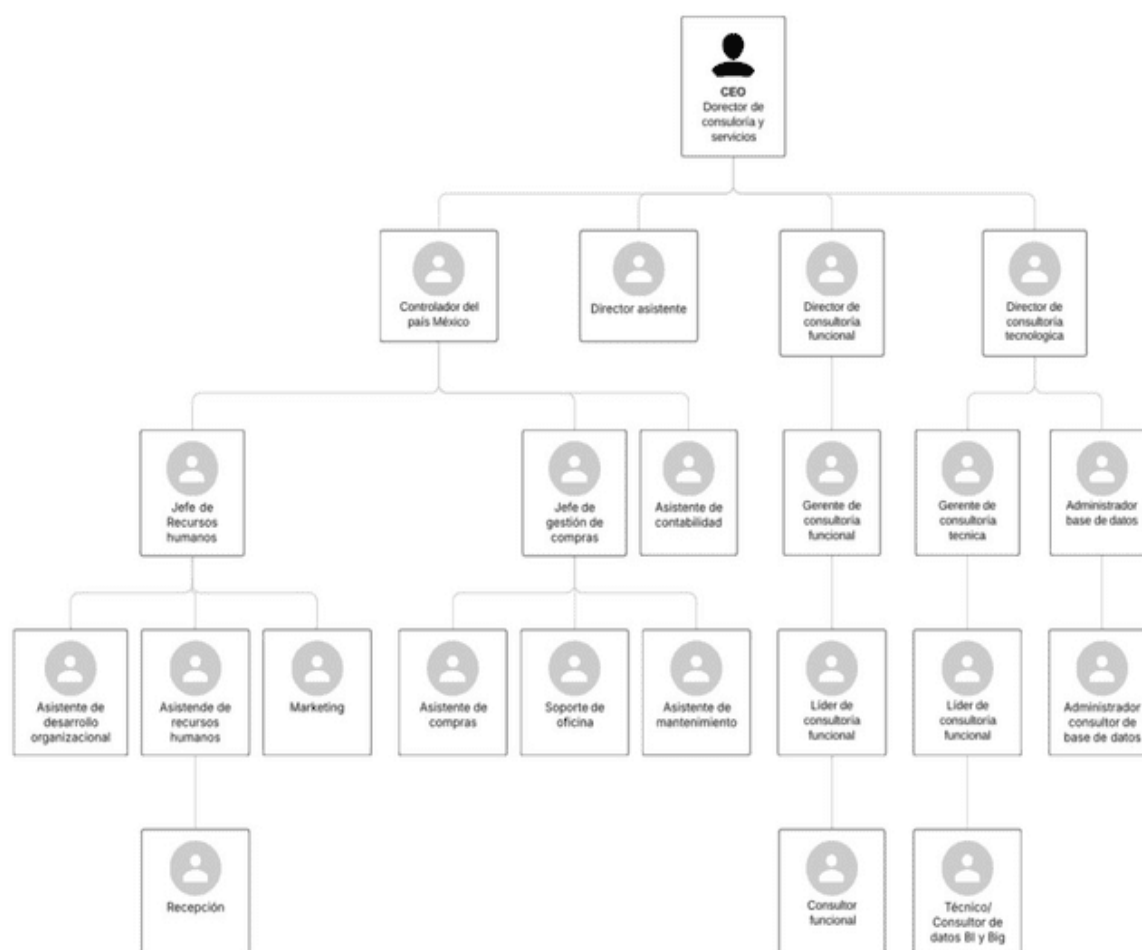


Figura 7. Organigrama iT-GLOBAL. (Elaboración propia, 2025).

La correcta estructura organizacional que maneja iT-GLOBAL, integra de manera eficiente áreas administrativas, funcionales y tecnológicas permitiendo una operación armónica orientada a sus objetivos.

Favorece la coordinación, el flujo de información y el logro de las metas estratégicas.

1.4 Descripción de áreas de iT-GLOBAL.

La estructura jerárquica de iT-GLOBAL, promueve una comunicación clara, coordinación eficiente, además de una buena toma de decisiones estratégicas, integrando sus áreas en un mismo entorno para brindar soluciones efectivas, alineadas a las necesidades de sus clientes.

Dirección de iT-GLOBAL.

El área de dirección se encarga de planear, coordinar, supervisar las operaciones y servicios tecnológicos de la misma asegurando una ejecución con calidad, eficiencia y alineamiento. Además, es responsable de la toma de decisiones claves, fortalecimiento y mejora continua de la organización.

Tabla 2. Área de dirección. (Elaboración propia, 2025).

Dirección de iT-GLOBAL	
<i>Puesto</i>	<i>Descripción del puesto</i>
Director de consultoría y servicios.	Responsable de dirigir, coordinar y supervisar los proyectos de implementación, soporte y mejora de soluciones tecnológicas, asegurando la calidad del servicio y satisfacción del cliente.
Director asistente.	Brinda apoyo directo en la gestión operativa, administrativa y de seguimiento a proyectos, facilitando la comunicación entre equipos, organizando recursos y colaborando en la toma de decisiones estratégicas.

Administración de iT-GLOBAL.

El área de administración tiene como función principal gestionar los recursos financieros, humanos y materiales de la empresa, asegurando una operación eficiente y ordenada.

Tabla 3. Área administrativa de Recursos Humanos. (Elaboración propia, 2025).

Administración de iT-GLOBAL	
<i>Puesto</i>	<i>Descripción del puesto</i>
Controlador del país México.	Responsable de supervisar las operaciones financieras y administrativas en México, asegurando el cumplimiento de políticas internas y normativas fiscales.
Jefe de Recursos Humanos.	Dirige las políticas del personal, selección, capacitación, desarrollo y clima laboral. Supervisa los procesos de contratación, evaluación de desempeño y bienestar organizacional.
Asistente de Contabilidad.	Colaboración en el registro y análisis de operaciones contables, conciliaciones bancarias, facturación y apoyo en la elaboración de reportes financieros.
Asistente de desarrollo organizacional.	Apoyo en la implementación de estrategias de crecimiento interno, cultura organizacional y programas de desarrollo de talento.
Asistente de Recursos Humanos.	Brinda soporte en procesos administrativos de personal como control de expedientes, asistencia, nómina y apoyo en reclutamiento.
Marketing.	Diseño y creación en la ejecución de estrategias de promoción que satisfagan las necesidades de la empresa.
Recepción.	Recibir y dirigir visitantes, clientes y proveedores. Atiende llamadas, gestión en la agenda de citas, organización de documentación y canaliza información a las áreas correspondientes.

Tabla 4. Área administrativa en gestión de compras. (Elaboración propia, 2025).

<i>Puesto</i>	<i>Descripción del puesto</i>
Jefe de gestión de compras.	Supervisión de la adquisición de bienes y servicios necesarios para la operación de la empresa, negociación con proveedores y asegurando calidad, costos competitivos y entrega oportuna.
Asistente de compras.	Apoyo a la ejecución de órdenes de compra, seguimiento de entrega y control de inventarios.
Soporte de oficina.	Encargado de brindar apoyo logístico y operativo a todas las áreas. Realiza tareas como organización de archivos, preparación de salas de reunión y coordinación de insumos.
Asistente de mantenimiento.	Responsable de mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones. Asegura el buen estado del mobiliario, equipos y condiciones generales del espacio de trabajo.

Área Funcional de iT-GLOBAL.

El área funcional se encarga de analizar, diseñar e implementar procesos de negocio dentro de las soluciones tecnológicas de la empresa, su enfoque está en entender las necesidades operativas del cliente y traducirlas en configuraciones efectivas dentro del sistema.

Tabla 5. Área de consultoría funcional. (Elaboración propia, 2025).

Área Funcional de iT-GLOBAL	
<i>Puesto</i>	<i>Descripción del puesto</i>
Director de consultoría funcional.	Lidera y supervisa todas las operaciones funcionales de consultoría, define estrategias, asegura la calidad del servicio y coordina con otras áreas para garantizar que las soluciones se alineen con los procesos de negocio del cliente.

Gerente de consultoría funcional.	Supervisa proyectos específicos, coordina equipos de consultores funcionales, se encarga de la planificación, ejecución y entrega de soluciones orientadas a procesos empresariales.
Líder de consultoría funcional.	Guía al equipo de consultores en la implementación de soluciones, resolviendo dudas operativas y funcionales es el vínculo entre el gerente y el equipo operativo, asegura que los entregables se cumplan en tiempo y forma.
Consultor funcional.	Analiza, diseña e implementa procesos de negocio dentro del sistema Oracle. Trabaja directamente con el cliente y entiende sus necesidades, configura el sistema y capacita a los usuarios para el uso adecuado.

Área Técnica de iT-GLOBAL.

El área técnica es responsable de la infraestructura, el desarrollo, la integración y el mantenimiento de las soluciones tecnológicas, se encarga de la programación, reportes, seguridad, interfaces, base de datos y rendimiento del sistema. Su función es garantizar que la plataforma funcione correctamente y cumpla con los requerimientos técnicos del cliente.

Tabla 6. Área consultoría técnica. (Elaboración propia, 2025).

Área Técnica de iT-GLOBAL	
<i>Puesto</i>	<i>Descripción del puesto.</i>
Director de consultoría tecnológica.	Define estrategias de proyectos, supervisa la arquitectura de sistemas y asegura la integración técnica de las soluciones. Coordina al equipo técnico y trabaja en conjunto con la dirección funcional garantizando el éxito de cada implementación.
Gerente de consultoría tecnológica.	Administra proyectos técnicos, gestiona recursos, tiempos y cumplimiento de objetivos técnicos.
Líder de consultoría tecnológica.	Guía al equipo técnico en la implementación de soluciones, asegura la buena práctica de

	programación, rendimiento y seguridad. Es el vínculo entre el gerente y los técnicos.
Técnico/Consultor de datos BI y Big.	Especialista en la gestión, análisis y visualización de grandes volúmenes de datos, construye reportes, dashboards y soluciones de inteligencia de negocios, permite la toma de decisiones basada en datos.

Tabla 7. Área tecnológica administrativa en base de datos. (Elaboración propia, 2025).

<i>Puesto</i>	<i>Descripción del puesto</i>
Administrador de base de datos.	Gestiona, mantiene y asegura el buen funcionamiento, seguridad y rendimiento de las bases de datos de la empresa.
Administrador consultor de base de datos.	Administra base de datos y asesora estratégicamente en su diseño, optimización y mejora, alineando la infraestructura con las necesidades del negocio.

El liderazgo y la coordinación de estas áreas permite que iT-GLOBAL brinde un servicio eficiente y alineado a las necesidades del mercado.

1.5 Espacio de trabajo en iT-GLOBAL.

El área de trabajo de iT-GLOBAL está diseñada para fomentar la productividad, la creatividad y el bienestar integral de sus colaboradores. Su entorno combina lo mejor de un espacio corporativo moderno con instalaciones recreativas que promueven el equilibrio entre el trabajo y la vida personal.



Figura 8. Espacio libre de trabajo en iT-GLOBAL. (2022).



Figura 9. Sala de espera dentro del corporativo de iT-GLOBAL. (2022).

Espacios recreativos.

iT-GLOBAL cuenta con zonas dedicadas al esparcimiento y reactivación.



Figura 10. Área de videojuegos. (2022).



Figura 11. Mesa de ping pon. (2022).

La mesa de ping pong y área de videojuegos, es ideal para liberar el estrés y promover la convivencia entre compañeros.



Figura 12. Tobogán interno entre piso 2 y piso 1. (2022).

Tobogán interno, que además de ser una forma divertida de trasladarse entre niveles, rompe la rigidez de una oficina convencional.

Son zonas de descanso diseñadas para relajarse, colaborar, integrarse entre colegas de manera informal o simplemente recargar energía.

Estaciones de trabajo libres y rotativas.



Figura 13. Sala silenciosa. (2022).



Figura 14. Estaciones de trabajo libres y rotativas. (2022).

La empresa apuesta por un modelo de trabajo flexible, donde los empleados no están asignados a un escritorio fijo, este formato de espacio rotatable permite que cada persona elija su lugar ideal para trabajar según sus necesidades del

momento, ya sea en una estación colaborativa, en una sala silenciosa o en una zona más abierta y social.

1.6 Área de trabajo asignada.

El área de consultor funcional permite al residente adquirir experiencia desarrollando habilidades técnicas y analíticas en un entorno profesional de alto nivel.

Puesto: Consultor Funcional.

Responsabilidades:

1. Analizar la configuración actual del sistema Oracle y proponer mejoras para su optimización.
2. Colaborar como apoyo a consultores en la implementación y parametrización de módulos en la nube.
3. Apoyar en la documentación de procesos y generación de reportes.

1.7 Problemática dentro de iT-GLOBAL.

La implementación del sistema Oracle Fusion ERP, es esencial para una gestión eficiente en sus operaciones empresariales, ya que, dentro del área funcional, se han identificado diversas problemáticas que afectan directamente el desempeño y alineación con los procesos de negocio, estas fallas impactan en la administración financiera, la gestión del capital humano y la cadena de suministro, generando ineficiencias operativas.

1.7.1 Principales problemáticas en el área funcional:

1. *Procesos funcionales ineficientes:* Se han detectado flujos de retrabajo generando retrasos en tareas clave, aumentando la carga operativa y errores en la gestión de datos.
2. *Integración entre áreas:* La comunicación entre módulos presenta fallas que provoca inconsistencia en la información, afectando la visibilidad de procesos y dificultando la toma de decisiones precisa.
3. *Limitación en procesos claves:* Tareas que pueden ser automatizadas continúan realizando manualmente, a lo que la incrementación de errores humanos reduce la eficiencia en actividades rutinarias dentro de los procesos.

Cabe resaltar que otra de las principales problemáticas para la demostración del presente proyecto radica en que la empresa no autorizó el uso de materiales o documentación que contuvieran datos personales, con el fin de salvaguardar su privacidad y la confidencialidad de la información.

1.7.2 Impacto del problema.

Estas problemáticas identificadas dentro del área funcional generan retrasos operativos, mal aprovechamiento de recursos y errores en la gestión de talento humano, lo que compromete la capacidad de la empresa para brindar servicios de consultoría de calidad y eficacia que el mercado demanda.

1.8 Objetivos.

1.8.1 Objetivo General.

Analizar y optimizar el uso del sistema Oracle Fusion ERP, en el área funcional, mejorando la conformación de sus módulos, monitorear tareas clave, mejorar los flujos de trabajo y asegurar una unión efectiva entre procesos, buscando incrementar la eficiencia operativa y alinear el sistema con los objetivos de la empresa.

1.8.2 Objetivos Específicos.

1. Evaluar la configuración actual de los módulos funcionales de la empresa e identificar oportunidades de mejora que permita una mayor eficiencia operativa.
2. Apoyo funcional a los consultores para asegurar una introducción alineada a los procesos de negocio.
3. Apoyar en la documentación de procesos clave y en la generación de reportes que faciliten la toma de decisiones y el seguimiento de indicadores.

JUSTIFICACIÓN.

El uso de Oracle Fusion ERP en iT-GLOBAL es fundamental para la administración de sus procesos internos. No obstante, actualmente presenta desafíos dentro del área funcional, relacionado con la documentación de datos, lo cual afecta negativamente la eficiencia y unión de información entre módulos y la toma oportuna de decisiones estratégicas.

Desde un enfoque de Ingeniería en Gestión Empresarial, representa una valiosa oportunidad de aplicar una combinación conocimientos técnicos y administrativos en un entorno empresarial real, poner en práctica habilidades de análisis de procesos, mejora continua, manejo de herramientas digitales u evaluación con sistemas de información, contribuyendo en una solución de problemas concretos de consultoría tecnológica y de innovación.

En el ámbito económico, el sistema permite un mejor uso de recursos reduciendo costos derivados de errores, reprocesos o tareas manuales, permitiendo una operación ágil, segura y confiable. Además, apoya con el cumplimiento de las normas fiscales y regulatorias vigentes en México, como las establecidas por el Servicio de Administración Tributaria (SAT), la Ley de Impuesto Sobre la Renta (ISR), la Ley del Impuesto al Valor Agregado (IVA), las disposiciones en materia de Contabilidad Electrónica, entre otras más. Un correcto uso garantiza que la información financiera y administrativa cumpla con los requerimientos legales, facilitando auditorías, reportes fiscales y transparencia.

Desde el enfoque tecnológico, la optimización del sistema permite aprovechar al máximo la infraestructura digital existente, fortaleciendo la integración entre módulos y promoviendo la transformación digital de la organización. En el ámbito social, mejora en los procesos internos reduciendo la carga operativa del personal promoviendo un ambiente más colaborativo y eficiente, asimismo desde la perspectiva ambiental, la digitalización y automatización de procesos contribuyen a la reducción del uso de papel y otros recursos físicos promoviendo las prácticas sostenibles dentro de la gestión empresarial.

Por otro lado, no solo representa una mejora sustancial para iT-GLOBAL, sino también una aportación académica y profesional relevante para un estudiante de ingeniería en Gestión Empresarial, en la integración de conocimientos administrativos, normativos, económicos en una solución práctica y estratégica.

CAPÍTULO II: MARCO LEGAL.

La observación legal es un componente esencial en la implementación del sistema Oracle Fusion ERP en iT-GLOBAL, ya que establece las directrices correspondientes que deben cumplirse en la gestión de la información. En su implementación y uso, el sistema debe alinearse no solo a las mejores prácticas internacionales, sino también al marco normativo y legal vigente en México, país donde la empresa desarrolla sus principales actividades.

Oracle Fusion ERP es una solución integral que permite gestionar funciones empresariales clave como finanzas, adquisiciones, proyectos y cumplimiento normativo, su adopción por parte del área de iT-GLOBAL debe considerar diversas leyes, regulaciones, certificaciones, especialmente en sectores como México.

Cumple con estándares internacionales que garantizan la seguridad de la información y protección de datos personales:

- ISO/IEC 27001: Gestión de seguridad de la información.
- ISO/IEC 27017: Controles de seguridad para servidores en la nube.
- ISO/IEC 27018: Protección de datos personales en la nube.
- SOC 1 y SOC 2: Controles sobre seguridad, disponibilidad y confidencialidad.
- HIPAA: Cumplimiento con regulaciones de privacidad en el sector salud en EE. UU.
- PCI DSS: Seguridad en manejo de datos de tarjetas de pago.

Estas certificaciones aseguran que Oracle Fusion ERP puede ser utilizado en iT-GLOBAL ya que manejan información financiera sana.

Además, proporciona documentación que ayuda a cumplir con los requisitos establecidos por la *Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV)*, incluyendo políticas y procedimientos para supervisar el desempeño y cumplimiento de obligaciones, condiciones específicas sobre la posibilidad de que el proveedor de servicios contrate funciones y medidas para garantizar la protección de datos.

El sistema permite incorporar medidas avanzadas de seguridad como lo es el control de acceso basado en roles, cifrado de datos, auditorías y registro de actividades. Estas funcionalidades son esenciales para cumplir con normativas como SOX, HIPAA y GDPR. Ofrece herramientas específicas para gestionar el cumplimiento.

Este marco legal proporciona una guía estructurada para la implementación de Oracle Fusion ERP en iT-GLOBAL, asegurando el cumplimiento con las normas, obligaciones y estándares relevantes.

CAPÍTULO III: MARCO TEÓRICO.

El proyecto reúne fundamentos necesarios para comprender el enfoque de la investigación. Se recopilan y analizan distintos enfoques teóricos y estudios previos que permiten entender de manera profunda el tema que se desarrolla. La interpretación de resultados a partir de la revisión, que busca no solo describir lo que se ha investigado anteriormente, sino también identificar los elementos clave que guían el desarrollo de este proyecto.

3. Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales (ERP), fundamentos y evolución.

3.1 Antecedentes y evolución de los sistemas de Planeación de Recursos Empresariales (ERP).

Los sistemas ERP (Enterprise Resource Planning) surgieron en la década de 1960 bajo la forma de sistemas MRP (Material Requirements Planning), planificación de requerimientos de material. Enfocados principalmente en la planificación de recursos en la industria manufacturera, estos primeros sistemas eran independientes y limitados a funciones dentro de las organizaciones. Sin embargo, al paso del tiempo y la evolución de las necesidades empresariales los sistemas ERP, fueron ampliando su alcance para integral todas las áreas de la empresa.

En las siguientes décadas se transformaron en soluciones cada vez más completas y sofisticadas. En 1990, la tecnología permitió que se convirtieran en soluciones integrales capaces de gestionar múltiples módulos de una empresa desde una única plataforma, la llegada de la computación en la nube revolucionó aún más la plataforma, ofreciendo sistemas de flexibilidad y accesibilidad en cualquier lugar u momento. Esta evolución permitió que los sistemas ERP, como Oracle Fusion ERP, incorporaran tecnologías avanzadas como la inteligencia artificial, automatización y análisis de datos en tiempo real, hoy en día estos sistemas son fundamentales en la gestión empresarial moderna.

3.1.1 Introducción a los sistemas de Planificación de Recursos Humanos (ERP).

Los sistemas de Planificación de Recursos Empresariales (ERP), o debido a su terminología en inglés *Enterprise Resource Planning*, es una solución de gestión empresarial en la nube que centraliza los procesos y la información en una organización. Combina el poder de un software empresarial global con capacidades transaccionales y de generación de informes que abordan los requerimientos financieros, de adquisiciones y de proyectos en una variedad de flujos comerciales.

Un sistema de ERP consiste en soluciones de módulos o aplicaciones de negocio integradas que comparten una base de datos común que las conecta y les permite comunicarse entre sí. Cada módulo de ERP generalmente se enfoca en un área del negocio, pero trabajando todos en conjunto usando los mismos datos para cubrir las necesidades de la empresa.

Recuperado desde la plataforma oficial de Oracle. Sistema ERP. Publicado un 2 de Junio de 2025.

3.1.2 Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales (ERP).

Los sistemas de Planificación de Recursos Empresariales (ERP), o debido a su terminología en inglés *Enterprise Resource Planning*, es una solución de gestión empresarial en la nube que centraliza los procesos y la información en una organización. Combina el poder de un software empresarial global con capacidades transaccionales y de generación de informes que abordan los requerimientos financieros, de adquisiciones y de proyectos en una variedad de flujos comerciales.

Recuperado desde la plataforma oficial de Oracle. Sistema ERP. Publicado un 2 de Junio de 2025.

3.1.3 Principales proveedores de ERP.

Los principales proveedores de ERP a nivel mundial, considerando aspectos clave como tipo de empresa, fortalezas y principales industrias donde se utilizan.

Tabla comparativa de proveedores de ERP.

Tabla 8. Principales proveedores de ERP. (Elaboración propia, 2025).

Proveedores ERP				
Proveedor ERP	Nombre del ERP	Tipo de empresa ideal	Principales fortalezas	Industrias comunes.
SAP	SAP A/H4NA	Grandes empresas	Altamente personalizable, operaciones globales	Manufactura y automotriz
Oracle	Oracle Fusion Cloud ERP	Medianas y grandes empresas	Fuerte en finanzas, integración con base de datos Oracle.	Finanzas, servicios y salud
Microsoft	Dynamics 365	PYMES y grandes empresas	Integración con productos de Microsoft, interfaz amigable	Comercio, servicio y manufactura
Odoo	Odoo ERP	PYMES	Código abierto, modular y económico	Comercio, servicios y tecnología
Net Suite	Oracle Net Suite	PYMES y empresas en crecimiento	Basado en la nube, ideal para empresas en expansión	Comercio electrónico y tecnologías

SAP y Oracle, domina el mercado de grandes corporaciones.

Microsoft, es una opción flexible que se adapta bien tanto a PYMEs como a grandes empresas.

Odoo, es ideal para negocios en crecimiento que buscan una solución personalizable con bajo costo.

Net Suite, es completamente en la nube, lo cual hace ágil y accesible para empresas en crecimiento.

3.2 Modelos de implementación tecnológica.

3.2.1 Cloud vs On Premise.

El modelo de implementación Cloud, hace referencia a un proveedor en la nube que es responsable de hospedar en sus servidores todos los datos de la empresa cliente. La organización que controla este servicio para una mensualidad que puede ser aplicada o reducida en función de la demanda de ese momento.

On premise vs cloud: ¿cuál es la diferencia y cómo elegir? (2025)

Existen tres tipos de servicio cloud:

1. **Infraestructura como servicio (IaaS):** Permite alquilar recursos de TI como servidores, almacenamiento y networking.
2. **Plataforma como Servicio (PaaS):** Ofrece un entorno completo de desarrollo e implementación, ideal para central el desarrollo de aplicaciones son preocupación de la gestión de infraestructura.
3. **Software como servicio (SaaS):** Proporciona aplicaciones accesibles a través de internet. SaaS elimina la necesidad de instalar y mantener un software, lo que facilita su uso.

La infraestructura en la nube exige menor trabajo ya que no requiere de un equipo dedicado al mantenimiento de los servidores, además de contar con un proceso de configuración simple y rápido.

Por otro lado, la infraestructura on-premise, es el modelo tradicional de gestionar los recursos de computación de un determinado negocio. Esto vale tanto para la estructura de red como para almacenamiento y software.

3.3 Arquitectura y componentes de Oracle Fusion ERP.

3.3.1 Oracle Fusion ERP.

Es un sistema de Planificación de Recursos empresariales (ERP), ofrece una gama de soluciones locales basadas en la nube, con los requerimientos de gestión de datos desde pequeñas, medianas y grandes empresas globales. Su arquitectura se basa en una infraestructura con actualizaciones automáticas,

permitiendo una integración fluida con otras aplicaciones de Oracle y sistemas de terceros.

Entre sus principales módulos destacan Recursos Humanos, Finanzas, Ventas y los cuales permiten la escalabilidad empresarial mediante inteligencia artificial, análisis en tiempo real y herramientas desarrolladoras avanzadas.

Oracle. (s.f.). Oracle Fusion Cloud ERP. Recuperado el 2 de Junio de 2025.

3.3.2 Tecnologías de Oracle.

Oracle ofrece una plataforma integral basada en tecnologías modernas que soportan sus soluciones ERP. Entre las principales destacan.

Tecnología	Descripción
Infraestructura en la nube de Oracle. (OCI).	Plataforma en la nube que ofrece escalabilidad, seguridad y alto rendimiento.
Base de datos de Oracle.	Base de datos relacionados, altamente segura y con capacidades avanzadas.
Aplicación expés de Oracle.	Entorno de desarrollo rápido para aplicaciones web sobre bases de datos Oracle.
Oracle Java.	Lenguaje base, para extensas aplicaciones Oracle, permitiendo portabilidad y flexibilidad.

3.3.3 Aplicaciones y accesibilidad.

Oracle proporciona una experiencia moderna y accesible para usuarios desde cualquier dispositivo. Su interfaz es intuitiva, diseñada específicamente según los roles y tareas de cada usuario, lo que mejora la experiencia, la productividad y la seguridad, garantizado mediante un control estricto de acceso.

El soporte multilingüe hace que estas aplicaciones sean ideales para empresas multinacionales, adaptándose a distintos idiomas y culturas dentro de una misma plataforma.

3.3.4 Módulos estándar.

Oracle Fusion ERP, está compuesto por múltiples módulos funcionales permitiendo una gestión empresarial completa.

1. Recursos Humanos. (HCM): Nomina, reclutamiento, gestión de talento, administración de personal.
2. Finanzas: Cuentas por cobrar (AR), cuentas por pagar (AP), contabilidad (GL), activos fijos, gestión de efectivo.
3. Cadena de Suministro. (SCM): Compras, gestión de inventario, órdenes de venta, logística, manufactura.
4. Proyectos: Gestión de proyectos, control de costos, asignación de recursos.
5. Compras: Solicitudes, órdenes de compra, acuerdos, proveedores.
6. Impuestos (Tax): Configuración fiscal, cálculo automático de impuestos, integración con Finanzas.

Todos los módulos están integrados entre sí, lo que garantiza consistencia de la información.

3.4 Consultoría en TI.

3.4.1 Consultoría en tecnologías de la información.

Un servicio profesional que proporciona propuestas y sugerencias concretas a los empresarios para resolver los problemas prácticos que tienen en sus organizaciones, depositando su total confianza en los profesionistas internos o externos a la empresa, que tienen como objetivo ayudar a que las necesidades de determinada organización se adapten a los planes estratégicos que se llevan a cabo a través del asesoramiento y de la toma de decisiones del consultor.

La consultoría empresarial abarca diversas áreas especializadas que, en conjunto, contribuyen al fortalecimiento y crecimiento de las organizaciones. La consultoría de gestión se centra en optimizar las operaciones diarias, mejorando procesos y reduciendo costos. Por su parte, la consultoría estratégica ayuda a definir la dirección de la empresa, desarrollando planes a largo plazo para prosperar en mercados competitivos. La consultoría de operaciones se enfoca

en mejorar la cadena de suministro y la logística aumentando la eficiencia operativa.

En el ámbito financiero la consultoría fortalece la salud económica de la empresa gestionando riesgos y asegurando la estabilidad, la consultoría de recursos humanos mejora los procesos desde la contratación hasta la gestión del rendimiento.

Finalmente, la consultoría en ventas y marketing establece estrategias para aumentar ingresos fortaleciendo la presencia de la marca en el mercado. Cada tipo de consultoría aporta un valor específico a su integración permitiendo adaptarse a las empresas y prosperar en entornos dinámicos.

Castellana Consultores. Consultoría en TI. (2024, 27 de mayo).

3.4.2 Perfil del consultor.

Un buen consultor debe tener una combinación de habilidades técnicas, funcionales y personales.

Características.

Comunicación efectiva.

Conocimiento del negocio.

Conocimientos del sistema.

Pensamiento analítico y resolución de problemas.

Urzúa Vega, D. (2011). Administración y consultoría. Recuperado el 17 de marzo de 2016.

3.4.3 Usuarios

Los usuarios tienen permiso para acceder y utilizar una base de datos, cada usuario representa una cuenta dentro del sistema y tiene su propio esquema dependiendo el conjunto de sus objetivos, procedimientos, etc.

Existen tres tipos de usuarios identificados por el sistema de Oracle, esto para poder relacionar las funciones necesarias para cada uno y de esta manera poder cumplir sus tareas de ejecución.

1. Usuario normal: Cuenta con nombre de usuario y contraseña.
2. Usuarios administradores: Cuentan con privilegios especiales para gestionar la base de datos.
3. Usuarios de aplicaciones: Se crean para interactuar con módulos de aplicaciones como Oracle E-Business Suite o Oracle Fusion. No siempre tienen acceso directo a la base de datos, si no que operan a través de interfaces.

De esta manera se visualiza la manera en la que se crea un usuario y los requerimientos obligatorios y necesarios. Un usuario debe de ir ligado a un rol para una mejor identificación de acciones y gestión de privilegios en la base de datos.

3.4.4 Roles

El rol pertenece al conjunto de privilegios que se puede otorgar a uno o varios usuarios, en lugar de dar permisos uno por uno a cada usuario, se asigna un rol, el cual ya cuenta con aquellos privilegios o permisos necesarios.

Ayuda a facilitar la administración de permisos agrupando privilegios por función o responsabilidad permiten aplicar políticas de seguridad.

Tipos de roles en Oracle.

1. *Roles predefinidos del sistema:* Cuenta con todos los privilegios administrativos permitiendo conectarse a la base de datos creando objetos como tablas o procedimientos.
2. *Roles personalizados:* Creados por el administrador para casos específicos.

3.4.5 Roles y usuarios funcionales en la implementación del sistema Oracle Fusion ERP.

Es importante identificar la función principal de un rol para de esta manera distinguir cuáles serán sus privilegios dentro del sistema.

Rol	Función principal
Gerente del proyecto:	Coordina y supervisa el proyecto completo, gestiona tiempos y recursos.
Consultor funcional:	reduce requerimientos del negocio en configuraciones del ERP.
Consultor técnico:	Encargado de desarrollos, integraciones y migraciones de datos.
Usuario clave:	Experto del negocio, participa activamente en pruebas y validaciones.
Usuario final:	Personal operativo que usará el ERP, recibe capacitación y dan retroalimentación.

3.5 Gestión de procesos empresariales.

La gestión de procesos empresariales (BPM por sus siglas en inglés: *Business Process Management*). Es una disciplina fundamental en las organizaciones moderna que busca alinear los procesos internos con los objetivos estratégicos de la empresa, mejorando la eficiencia, calidad y capacidad de adaptación al cambio.

3.5.1 Modelo de procesos (BPM)

El modelo de procesos es la representación gráfica de los flujos de trabajo dentro de una organización, a través de herramientas se visualizan las actividades, decisiones, actores y resultados esperados.

Características:

Analizar y entender cómo funcionan los procesos actuales.

Identificar cuellos de botella o áreas de mejora.

Comunicar de manera clara y uniforme el funcionamiento de los procesos entre áreas y niveles jerárquicos.

3.5.2 Procesos operativos y áreas funcionales.

Los procesos operativos son aquellos que están directamente relacionados con la estrategia de valor al cliente y se interrelacionan con diversas áreas funcionales.

Características:

Ventas y atención al cliente.

Producción o servicios técnicos.

Logística y distribución.

Recursos Humanos, Finanzas y TI.

La gestión efectiva de estos procesos implica coordinar las actividades de múltiples departamentos para garantizar un flujo de trabajo continuo, eficaz y orientado a resultados.

3.5.3 Optimización de procesos.

La optimización de procesos consiste en aplicar mejoras continuas basadas en indicadores de desempeño, auditorías internas y retroalimentación de los usuarios.

El control de procesos asegura que las actividades se ejecuten conforme a lo planeado mediante monitoreo constante, establecimiento de métricas claras y aplicación de controles de calidad.

MARCO CONTEXTUAL.

Se describe el ambiente de la organización y descripción de la ejecución de actividades detallando las características, tipos, etc. De esta manera se justifica la relevancia mostrando como las condiciones específicas del entorno influyen en los resultados esperados de la implementación de soluciones propuestas.

Análisis de datos.

El análisis de datos es el punto de partida para cualquier estrategia basada en información, consiste en convertir datos de bruto en útil conocimiento a través de distintas metodologías estadísticas, tecnológicas y visuales.

Características:

Recolección de datos en múltiples fuentes.

Limpieza y validación para asegurar que los datos sean precisos y consistentes.

Procesamiento y modelado para identificar patrones, relaciones y comportamientos.

Interpretación de resultados para facilitar la toma de decisiones.

Tipos de análisis:

Análisis descriptivo: reportes históricos.

Análisis diagnóstico: relación causa-efecto.

Análisis predictivo: Utilización de modelos estadísticos o IA.

Análisis prescriptivo: Optimización y simulaciones.

Beneficios del sistema Oracle ERP Cloud.

Ofrece varios beneficios clave que mejora la eficiencia y competitividad de las organizaciones

1. *Mejora operativa e integración de datos:* Mejora la cantidad de la información, facilitando una toma de decisiones más oportunas e informadas.
2. *Cumplimiento normativo y adaptabilidad:* La implementación de actualizaciones automáticas garantiza el cumplimiento de la normativas fiscales y legales vigentes, mientras que la escalabilidad y flexibilidad del sistema permite agilidad a nuevas necesidades y cambios del mercado.

3. *Experiencia del Usuario:* Al simplificar procesos y optimizar interfaces, se facilita el uso del sistema aumentando la satisfacción y efectividad de los usuarios en sus tareas diarias.

Impulsa la transformación digital de las empresas, mejorando tanto sus operaciones internas como su capacidad de respuesta.

Dashboards

Un dashboard (tablero de control) es una herramienta visual que muestra de forma clara y concisa los indicadores clave de la organización, generalmente en tiempo real, facilitando la supervisión, el análisis y la toma de decisiones.

Características:

Visualización atractiva y clara: (Gráficas, tablas, mapas y semáforos).

Actualización en tiempo real, conectándose a sistemas internos o bases de datos externas.

Interactividad, permite filtrar información por fecha, área, región, etc.

Personalización, se adapta a distintos perfiles de usuario. (financiero, operativo, gerencial).

Tipos de dashboards:

1. Estratégicos, para dirección general y visión global de la empresa.
2. Tácticos, para mandos intermedios centrados en áreas específicas.
3. Operativos, para superiores enfocados en el día a día.

El aprovechamiento estratégico de los datos permite que las empresas sean más ágiles, eficientes y competitivas, al pasar los datos al conocimiento es hoy una necesidad y una ventaja para aquellas organizaciones que desean liderar en la era digital.

Etapas del ciclo de vida de la implementación.

Tabla 9. Etapas del ciclo de vida de la implementación. (Elaboración propia, 2025).

Etapas del ciclo de vida de la implementación		
No.	Etapas	carácter
1	Kick Off. (Inicio del proyecto)	Presentación formal del proyecto. Definición de objetivos, alcance, cronograma y equipo de trabajo. Alineación de expectativas entre cliente y proveedor.
2	Diagnostico.	Análisis de la situación actual (procesos, sistemas y equipo de trabajo). Identificación de necesidades del negocio. Evaluación de brechas entre los procesos actuales y las funcionalidades del ERP.
3	Mapeo de procesos.	Documentación de los procesos actuales (AS-IS). Diseño de los procesos futuros con el ERP (TO-BE). Alineación con las mejores prácticas del sistema.
4	Configuración y parametrización.	Ajuste del ERP según los requerimientos del cliente. Configuración de módulos, reglas de negocio, catálogos, moneda, impuestos, etc. Definición de roles y permisos.
5	Escenarios y pruebas.	Ejecución de pruebas unitarias y funcionales. Simulación de procesos reales. Validación por parte de los usuarios clave.
6	Go-live y Pos-go-live.	Go-live: El ERP entra en funcionamiento en el entorno real. Pos-go-live: Soporte continuo, solución de incidencias y ajustes menores.

Flexibilidad y escalabilidad.

La nube ofrece una alta flexibilidad y escalabilidad, permitiéndose ajustar recursos según las necesidades.

Implementación del ERP.

La implementación de un ERP es un proceso que requiere planificación coordinada y ejecución meticulosa.

Indicadores clave de rendimiento (KPIs)

Los indicadores clave de rendimiento son herramientas esenciales para medir el avance hacia los objetivos estratégicos, permiten cuantificar el desempeño y evaluar los resultados.

Características:

Relación directamente específica a los objetivos del negocio.

Cuenta con unidad de medida clara.

Facilita la acción inmediata en tiempo real.

Inteligencia artificial (IA)

La inteligencia artificial lleva el análisis de datos a un nuevo nivel permitiendo automatizar decisiones complejas y generar predicciones a partir de grandes volúmenes de información. A través de algoritmos de aprendizaje automático y modelos estadísticos avanzados, la IA transforma datos en acciones inteligentes.

Características:

Predicción de demanda, identifica comportamientos de consumo y ajusta inventario o producción.

Análisis de riesgos, evalúa probabilidades de impago, fraudes o problemas operativos.

Segmentación de clientes, clasifica perfiles para personalizar estrategias de marketing.

Automatización de procesos, desde atención al cliente a control de calidad.

Intervención manual vs automático.

En los sistemas empresariales es esencial decidir cuándo usar procesos manuales y cuándo es mejor automatizarlos, dependiendo de la complejidad y frecuencia del proceso.

Intervención manual: El proceso es poco frecuente, además de requerir juicio humano o validación personalizada, convirtiéndose en un procedimiento temporal.

Intervención automática: El proceso es repetitivo y de alto volumen.

La consultoría de TI desempeña un papel fundamental en la implementación exitosa de sistemas empresariales.

Mejora en la seguridad y recuperación ante desastres.

La adopción de la nube mejora la seguridad y recuperación ante desastres. Los proveedores de servicios implementan medidas de seguridad avanzadas para proteger la información del negocio.

Metodología para el análisis del sistema Oracle ERP Cloud.

Para la correcta gestión en sistema Oracle ERP, se realiza un mapeo de flujos de trabajo para detectar cuellos de botella y evaluar tiempos y costos en procesos críticos como de facturación e inventarios, identificando oportunidades para agilizar recursos y reducir demoras. Las estrategias se centran en la configuración de los módulos del ERP monitoreando tareas repetidas, lo que minimiza la intervención manual y errores.

Asimismo, se utilizan indicadores clave de desempeño (KPIs) y herramientas de monitoreo en tiempo real para evaluar el rendimiento del sistema en las necesidades del negocio.

Mitigación de datos:

En el proceso de trasladar información desde los sistemas anteriores al nuevo ERP, es importante tomar en cuenta.

La extracción. (Recolección de datos desde sistemas legados).

La transformación. (Limpieza, estandarización y adecuación del formato de datos).

Carga. (Importación de los datos ERP. *Cargas masivas*).

Validación. (Verificación de la exactitud y consistencia de los datos migrados).

Una migración exitosa asegura la integridad de la información desde el primer día de operación.

La implementación de un ERP no es solo un cambio tecnológico sino una transformación organizacional. Requiere de liderazgo, una metodología adecuada, participación de los usuarios y una correcta gestión del cambio para lograr una adopción exitosa.

Onboarding de usuarios.

El onboarding se refiere al proceso de incorporación y capacitación de los usuarios que comienzan a utilizar un nuevo sistema, un buen onboarding garantiza la correcta adopción tecnológica y reduce los errores operativos.

Características.

Identificación de roles.

Capacitación personalizada.

Manual de usuario y recursos de apoyo.

Seguimiento inicial.

Optimización del sistema ERP.

La optimización de los sistemas empresariales se enfoca en la mejora eficiente de los sistemas ERP, este proceso consiste en un análisis detallado de los flujos de trabajo para identificar cuellos de botella y áreas de mejora, permitiendo la reducción de tiempos de respuesta y procesamiento en las operaciones diarias.

La automatización de tareas manuales ayuda a minimizar errores, mejora la precisión de los datos y libera tiempo para que los empleados puedan enfocarse en tareas de mayor valor, contribuyendo en una mayor productividad y eficiencia en toda la organización.

Problemática y retos en la implementación de Oracle ERP Cloud.

La implementación de Oracle ERP enfrenta varios desafíos clave, la resistencia al cambio organizacional es uno de los principales obstáculos ya que los empleados se pueden encontrar en desacuerdo al adoptar nuevas tecnologías y procesos, la complejidad en la configuración y personalización del sistema puede generar dificultades de requerimiento de tiempo y recursos significativos. La falta de capacitación adecuada también puede limitar el uso efectivo del sistema, mientras que la migración de datos presenta riesgos relacionados con la calidad y estructura de la información transferida, además, la integración con sistemas heredados puede complicar aún más el proceso, es por eso por lo que la adopción del sistema puede verse afectada por la falta de compromiso y dificultad para adaptarse a nuevas interfaces y procesos.

Reducción de costos operativos.

El uso de servicios en la nube reduce los costos operativos significativamente. No es necesario invertir en hardware costosos, ya que se puede alquilar recursos de TI según la demanda.

Sub-inventario.

El sub-inventario se refiere a ubicaciones específicas dentro del almacén o red logística donde se almacena el inventario de manera organizada.

Características:

Facilita el rastreo de materiales.

Aumenta la eficiencia en la entrega de productos.

Disminuye pérdidas o errores en el manejo de stock.

CAPÍTULO IV: DESCRIPCIÓN DEL ÁREA FUNCIONAL EN iT-GLOBAL.

En el transcurso de este proyecto se ha profundizado en la comprensión de la estructura organizacional de iT-GLOBAL, reconociendo la importancia de cada componente en el funcionamiento integral de la misma, enfocándose en la identificación de áreas críticas y la propuesta de mejoras que se alineen a los procesos internos con los objetivos estratégicos de la empresa. El presente análisis técnico y funcional busca asegurar que cada módulo implementado se adapte a las necesidades específicas de la organización promoviendo una operación más eficiente y coordinada.

Para el área de Recursos Humanos, se ha trabajado en la parametrización de pasos relacionados con la gestión de talento, nomina, la dirección de personal, elaboración de mapeos, diagramas, etc. Facilitando las tareas diarias y mejoras en la comunicación interna, contribuyendo en un ambiente laboral más saludable.

En el ámbito financiero, se ha priorizado automatización de procesos contables, el control de costos, la gestión de presupuestos y el cumplimiento fiscal. Estas mejoras permiten una mayor precisión en los reportes financieros y la toma de decisiones informadas.

En cuanto a la Cadena de Suministro, se ha optimizado la administración de inventarios, compras y logística, garantizando la unificación de datos obteniendo una resolución significativa en los tiempos críticos de operación.

La implementación de Oracle Fusion ERO en iT-GLOBAL, ha sido clave para alcanzar los objetivos proporcionados en una plataforma robusta y flexible que soporta las necesidades específicas de cada área funcional.

Esta solución tecnológica permite a la empresa mejorar su eficiencia operativa y fortalecer su posición competitiva en el mercado.

Este proceso ha permitido identificar oportunidades clave para optimizarlos sistemas implementados ajustado con los objetivos estratégicos de la empresa. A continuación, se detallan las acciones realizadas en las áreas funcionales, destacando logros alcanzados y las oportunidades de mejora identificadas.

4. Área Funcional Recursos Humanos.

Se encarga de gestionar el capital humano, garantizando un ambiente laboral adecuado, el desarrollo profesional del equipo y el cumplimiento de las normativas laborales.

Agilizar los procesos de Recursos Humanos (nómina, gestión de la fuerza laboral, capacitación, compensaciones, seguimiento de desarrollo organizacional, etc.)

Permitiendo poseer una gestión precisa del personal y estructura.



Figura 15. Área de trabajo Recursos Humanos (2022)

4.1 Ciclo de vida área Recursos Humanos.



Figura 16. Ciclo de vida área Recursos Humanos. (Elaboración propia, 2025).

Se busca gestionar de manera efectiva el proceso de incorporación, desarrollo, retención y separación de los empleados en la empresa, el ciclo de vida de recursos humanos abarca etapas y cada una con objetivos y actividades específicas.

4.1.1 Descripción de las etapas de Recursos Humanos.

Tabla 10. Etapas en el ciclo de vida de Recursos Humanos. (Elaboración propia, 2025).

Etapas ciclo de vida área Recursos Humanos		
<i>Etapas</i>		<i>Descripción de la etapa</i>
Atracción del talento.		La atracción de talento se refiere a la capacidad de la empresa como marca empleadora de resultar atractivas como un lugar de trabajo para los potenciales empleados.
Reclutamiento y selección.	y	El reclutamiento y la selección es un proceso que tiene como objetivo identificar, atraer, seleccionar y contratar a los mejores candidatos para un puesto laboral.
Onboarding.		El onboarding es la inducción de personal es el proceso por el cual un empleado de recién ingreso adquiere los conocimientos necesarios para manejarse dentro de la empresa e integrarse plenamente en su funcionamiento.
Formación y capacitación.	y	Se busca actualizar las habilidades del personal, tiene una embarcación desde talleres de liderazgo, certificaciones, programas de formación continua, con la finalidad de mejorar el desempeño y prepararlos para nuevos retos.
compensación y reconocimiento.	y	Incluye el pago de salarios, bonos, prestaciones y cualquier tipo de incentivo económico o no económico, además incluyendo reconocimiento del esfuerzo, logros y contribuciones del personal, lo que refuerza la motivación y el compromiso.

Retención del talento.	Estrategias para conservar a los colaboradores clave dentro de la organización, puede incluir programas del bienestar, oportunidades de crecimiento, buen ambiente laboral, flexibilidad y planes de carrera personalizados.
Gestión de bajas y despidos.	Cuando un empleado decide irse o la empresa decide terminar la relación laboral, incluyendo entrevista de salida, revisión de causas de retención, entrega de documentos / finiquitos y cierre formal del vínculo laboral.

4.2 Área Funcional Financiera.

Se administra de manera eficiente los recursos económicos logrando objetivos estratégicos, involucrados en la búsqueda de oportunidades para invertir y hacer crecer los activos. Manteniendo el equilibrio entre los ingresos y los gastos.



Figura 17. Área de trabajo Finanzas. (2022).

4.2.1 Ciclo de vida área Finanzas.

Se muestran los pasos para completar el ciclo contable y de esta manera lograr una presentación exitosa de informes financieros para IT-GLOBAL.



Figura 18. Ciclo de vida área Finanzas. (Elaboración propia, 2025).

El ciclo puede repetirse mensual o anualmente, y es fundamental para asegurar que la empresa este sana financieramente y cumpla con la ley, dentro del sistema la mayoría de las etapas se automatizan o integran entre sí.

4.2.2 Descripción de las etapas de Finanzas.

Tabla 11. Etapas en el ciclo de vida de Finanzas. (Elaboración propia, 2025).

Etapas ciclo de vida área funcional	
<i>Etapas</i>	<i>Descripción de la etapa</i>
Abrir periodo	Se habilita un nuevo periodo contable o fiscal (mensual, trimestral o anual) dentro del sistema para registrar transacciones contables.
Planeación financiera.	Punto de partida, aquí se definen los objetivos financieros de la empresa, se elaboran los presupuestos anuales o mensuales y se realizan proyecciones de ingresos, egresos, inversiones y financiamiento.
Captura de transacciones financieras.	Registro de todas las operaciones que afectan las Finanzas: compras, ventas, pagos, cobros, prestamos, intereses, etc. Estas operaciones se transforman en pólizas contables.
Procesos contables operativos.	Tareas contables que se realizan: Conciliación bancaria. Revaluación de saldos en moneda extranjera. Amortizaciones y depreciaciones.
Control y cumplimiento.	Evaluación de correcta información en la contabilidad, saldos cuadrados y asegura el cumplimiento de las leyes fiscales y contables, si se calculan impuestos o retenciones.
Análisis financiero.	Se analizan los datos mediante reportes financieros, dashboards o KPIs (Indicadores clave), su función es evaluar el rendimiento de la empresa y apoyar a la toma de decisiones.

Declaraciones fiscales y auditorías.	Elaboración y presentación de declaraciones fiscales mensuales o anuales, como IVA, ISR, entre otros. Prepara la información en caso de auditorías internas o externas.
Cierre contable y financiero.	Se cierran los periodos contables, consolidan resultados en caso de variedad de entidades y se publican los estados financieros finales.

Se repite de manera continua, permitiendo que la organización mantenga el control total de sus finanzas y tome decisiones mediante datos reales bien estructurados.

4.3 Área Funcional de Cadena de Suministro.

Se lleva el proceso de venta de servicios en su totalidad, asegurando que ocupan directa o indirectamente las necesidades de suministro dentro de iT-GLOBAL, determinando procesos que cumplan con la recepción de las peticiones de los clientes. Coordinando la manera los elementos involucrados garantizando su efectividad y calidad.



Figura 19. Área de trabajo Cadena de Suministro. (2022).

4.3.1 Ciclo de vida área Cadena de suministro.

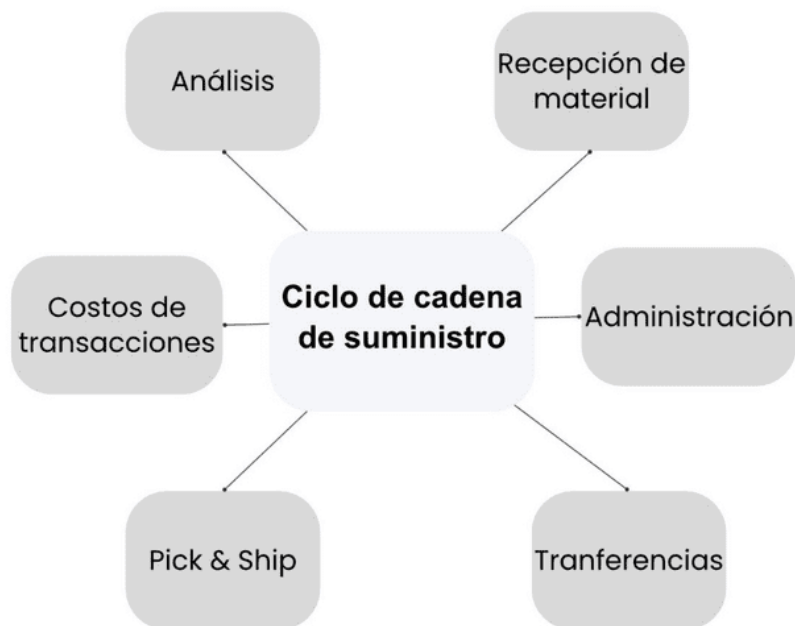


Figura 20. Ciclo de vida área Cadena de Suministro. (Edición propia, 2025).

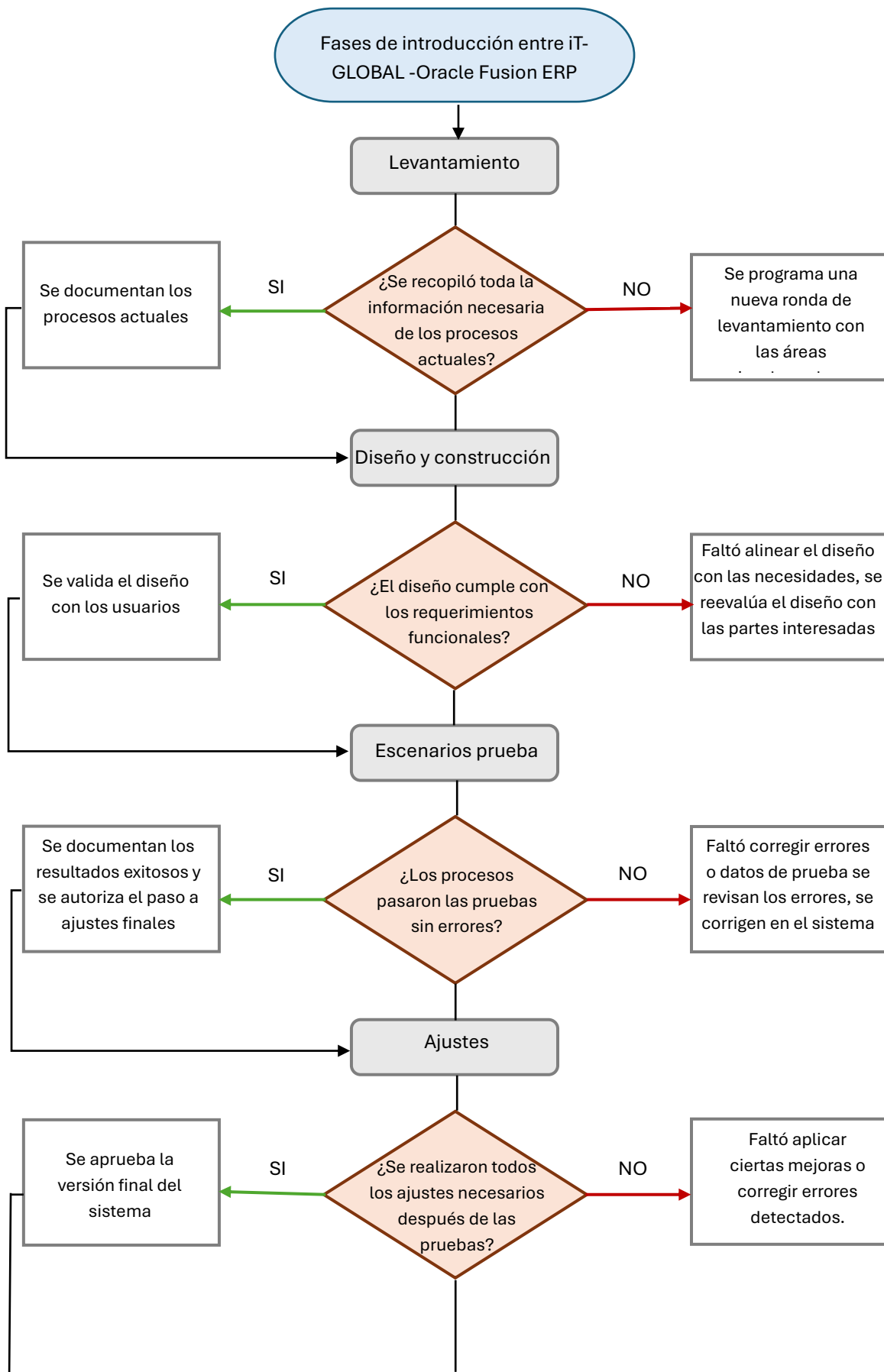
Establece los puntos de control que evalúan resultados e incorporan mejoras facilitando buenas prácticas, de esta forma, la organización se mantiene en constante evolución.

4.3.2 Descripción de las etapas de Cadena de Suministro.

Tabla 12. Etapas en el ciclo de vida de Cadena de Suministro. (Elaboración propia, 2025).

Etapas ciclo de vida área Cadena de Suministro	
<i>Etapas</i>	<i>Descripción de la etapa</i>
Recepción de material.	El proceso de recibir físicamente los insumos o productos que llegan de proveedores. Aquí se verifican las cantidades, calidad, fecha de entrega y documentos.
Administración.	Implica organizar, clasificar y registrar correctamente los materiales dentro del almacén, actualizando existencias, ubicaciones, tipos de productos, lotes, series, etc.
Transferencias.	Movimiento de materiales entre ubicaciones o almacenes dentro de la empresa, pueden ser transferencias internas o hacia una planta o tienda diferente.
Pick & Ship.	El “Pick” es el proceso de seleccionar productos del inventario para cumplir con una orden y el “Ship” es el proceso del empaque y envío al cliente u otra ubicación.
Costos de transacción.	El registro y control de los costos relacionados con cada movimiento, como la entrada de mercancía, transferencias, producción o venta. Se calculan costos estándar, promedio, FIFO, etc.
Análisis.	Se evalúan los indicadores clave como niveles de inventario, rotación, eficiencia de entregas, costos lógicos y cumplimiento de pedidos.

Diagrama de proceso fases de introducción.



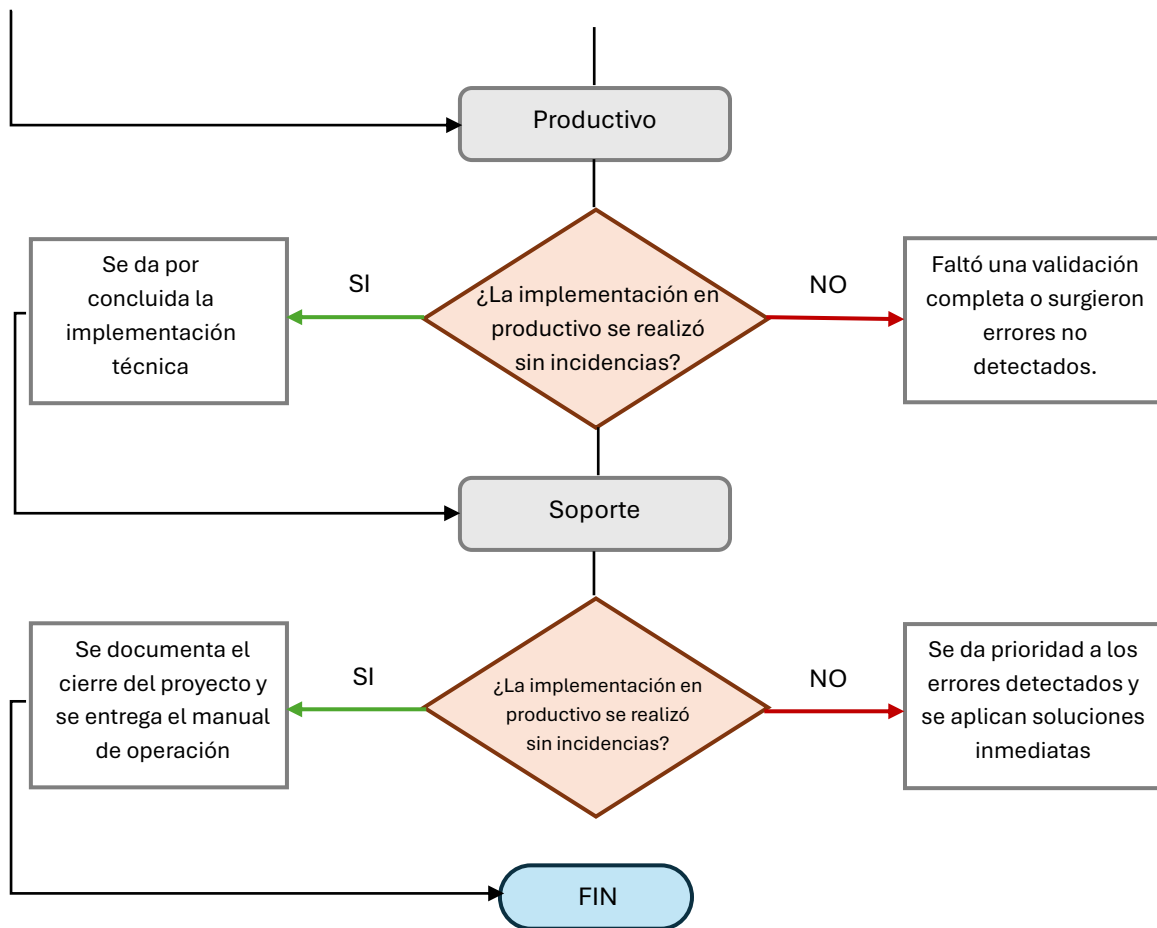


Gráfico 1. Diagrama de proceso fases de introducción. (Elaboración propia, 2025).

Las fases de introducción establecen el cimiento esencial, seguro y exitoso que es el análisis y optimización del sistema Oracle en iT-GLOBAL, definiendo el alcance en los entornos de prueba, validando los requerimientos del negocio que maneja frente a las mejores prácticas de Oracle Fusion ERP.

Su ejecución rigurosa mitiga riesgos, acelera las fases posteriores y alinea la configuración del sistema con los objetivos estratégicos de la empresa.

Fases de introducción:

Levantamiento:

La fase de levantamiento es el punto de partida en la implementación de Oracle Fusión ERP, durante esta etapa, se recopila información clave sobre los procesos actuales de la empresa y se identifican las necesidades específicas de cada área funcional. A través de una entrevista se analiza la empresa, se construye una visión clara de cómo opera la organización y espera lograr con el sistema.

Diseño y construcción:

La fase de diseño y construcción se enfoca en convertir los requerimientos del negocio en soluciones funcionales dentro del sistema, se diseñan y configuran los módulos del ERP según las necesidades detectadas durante el levantamiento. Además, se desarrolla personalizaciones según lo estipulado por la empresa, realizando pruebas internas para validar que todo funcione correctamente.

Escenarios prueba:

La fase de escenarios de prueba se centra en transformar los procesos de negocio documentados en casos de prueba concretos que cubran todas las funcionalidades críticas, integraciones y flujos de extremo a extremo garantizando que el sistema cumpla con los requisitos definidos antes de ser lanzados.

Ajustes:

Los ajustes son modificaciones que se aplican a saldos o transacciones ya registradas, sea de forma manual o automática con el propósito de corregir errores, reflejar cambios en políticas contables o incluir eventos posteriores al cierre inicial del periodo, estas operaciones garantizan que los balances finales sean precisos antes de generar estados financieros oficiales.

Productivo:

La fase productiva, es el entorno donde se mitigan y despliegan las configuraciones finales de los módulos al sistema, marcando el día de inicio de

operaciones (go-live) con datos reales, inmediatamente después se activa el soporte para resolver incidencias, monitorear el desempeño y garantizar la estabilización del ERP en producción.

Soporte:

La fase de soporte proporciona asistencia al personal para resolver problemas, mantener la operatividad y optimizar la experiencia de uso a lo largo del ciclo de vida del sistema. El soporte abarca desde la atención e incidentes vascos hasta la resolución de fallos complejos mediante solicitudes según la dificultad del error para ofrecer un soporte eficaz.

Fase 1: LEVANTAMIENTO.

Se planifico el alcance clave estructurando una entrevista con la finalidad de documentar los requerimientos del estado actual de los procesos del módulo y definir el estado deseado o mejora futura, esto permite definir que funciones se pueden usar de forma directa y cuales requieren ajustes, al finalizar se valida toda la información con los usuarios involucrados y se establece con claridad el alcance del proyecto, finalmente se entrega la documentación aprobada para la siguiente fase de configuración.

5. Levantamiento módulo de Recursos Humanos.

Se inicia el proceso de levantamiento primero adecuando el alcance de la empresa identifica los procesos actuales y los deseados, para consiguiente elaborar un cuestionario de 16 preguntas aproximadamente, el cual nos servirá para realizar una entrevista con Maricruz Vega Vásquez, quien es jefa del Departamento de Recursos Humanos.

El cuestionario incluye preguntas diseñadas para entender el estado actual de la misma y detectar ajustes necesarios, garantizando que la implantación del sistema Oracle Fusion ERP aproveche las capacidades y se alinee con las prácticas y políticas internas de iT-GLOBAL

En esta fase se sientan las bases para comprender a fondo las necesidades de la organización y preparar el diseño detallado del sistema.

Inicio del proceso de levantamiento.

5.1 Procesos actuales.

Actualmente, el departamento de Recursos Humanos en iT-GLOBAL opera bajo un procedimiento que, si bien han permitido la continuidad del área, no se encuentran totalmente alineados con un sistema integrador. Las actividades se llevan a cabo de manera manual las cuales dificultan la automatización, el análisis de datos en tiempo real, entre otras. Existe poca integración lo que genera duplicidad de información y retrabajo.

5.2 Procesos deseados.

Se busca transitar hacia un entorno donde los procesos del área de Recursos Humanos estén completamente integrados y automatizados mediante Oracle Fusion ERP, permitiendo una gestión eficiente del talento humano, esto implica contar con un sistema que centralice la información, agilice tareas administrativas, facilite la evaluación personal y asegure el cumplimiento normativo. El sistema adaptara las necesidades de iT-GLOBAL, brindando control y apoyo estratégico alineado con las políticas internas y mejores prácticas.

5.3 Planificación de cita para la entrevista.

Es necesario realizar una planificación correcta y estructurada previa antes de la entrevista para contar con la información correcta evitando de esta manera incidencias imprevistas.

Acción	Detalle
Entrevistado:	Maricruz Vega Vásquez.
Puesto:	Jefa del departamento de Recursos Humanos.
Objetivo de la entrevista:	Realizar proceso de levantamiento adecuando al alcance de la empresa identificando los procesos actuales y los deseados.
Opciones de fechas:	1°. Martes 4 de Febrero de 2025. Horario: 10:00am a 11:00 am.
Material preparado:	Cuestionario de 16 preguntas en relación con el módulo de Recursos Humados en iT-GLOBAL.

5.4 Cuestionario de levantamiento módulo de Recursos Humanos.

1. ¿Cómo están definidas las entidades legales, unidades de negocio y locaciones en iT-GLOBAL?
2. ¿Qué jerarquías organizacionales (trabajo, supervisor, puestos) existen y como se relacionan?
3. ¿Qué atributos maestros de empleados son críticos (contrato, categoría laboral, grupo de persona)?
4. ¿Con que frecuencia se ejecuta la nómina y cuantos empleados participan?
5. ¿Qué bases de salario y estructuras de pago utilizan?
6. ¿Existen reglas especiales (horas extras, primas, deducciones)?
7. ¿Qué esquemas de horarios laboral manejan?
8. ¿Cómo registran las horas trabajadas y quien valida discrepancia?
9. ¿Qué reglas de ausencias y permisos aplican?
10. ¿Cuál es el flujo actual de reclutamiento?
11. ¿Qué etapas de incorporación requieren seguimiento en Recursos Humanos?
12. ¿Cómo gestionan evaluaciones de desempeño?
13. ¿Existen programas de sucesión?
14. ¿Qué tipos de formación ofrecen y quien administra contenidos?
15. ¿Qué métricas de aprendizaje reportan?
16. ¿Qué beneficios ofrecen y como administran contribuciones?



Figura 21. Entrevista con jefa del departamento de Recursos Humanos. (Elaboración propia, 2025).

En conclusión, esta fase inicial permite establecer una base sólida para el levantamiento de información, alineando el alcance del proyecto con los procesos actuales y deseados de iT-GLOBAL. A través del cuestionario y la entrevista con la jefa de Recursos Humanos, se recopilieron insumos clave que facilitan el diseño del sistema, asegurando su adaptación a las necesidades y de la misma.

6. Levantamiento módulo de Finanzas.

Se inicia la fase de levantamiento del área financiera, comenzando con la delimitación del alcance de la empresa y la identificación de los procesos actuales a implementar. Como parte de la etapa, se diseñó un cuestionario compuesto por 21 preguntas, el cual es aplicado durante una entrevista con Víctor Alfonso Leonardo Gómez quien lidera funcionalmente el módulo de Finanzas.

El propósito de la entrevista es obtener una visión clara de cómo opera actualmente el área, detectando así oportunidades de mejora y asegurar que la implementación de Oracle Fusion ERP se ajusta de manera eficiente a las necesidades financieras y lineamientos internos de iT-GLOBAL.

Esta etapa inicial resulta esencial para comprender a detalle los requerimientos del área financiera y avanzar hacia un diseño funcional que responda de forma precisa los objetivos de la organización.

6.1 Procesos actuales.

En el área de Finanzas presenta un alto grado de dependencia ante los registros manuales lo cual genera retrabajo, errores en la captura de datos y dificultades para generar reportes financieros precisos. Las conciliaciones bancarias se realizan de forma aislada, sin reflejar del todo operaciones claras, provocando retrasos en el cierre contable, escasa visibilidad financiera y limitaciones.

6.2 Procesos deseados.

Se busca que el área funcione de manera integrada y automatizada mediante el uso efectivo de Oracle Fusion ERP, permitiendo optimizar los flujos financieros desde el registro contable hasta la generación de reportes consolidados.

Los procesos deseados incluyen la automatización de conciliaciones, un manejo eficiente de las cuentas por pagar y por cobrar, control presupuestal en tiempo real obteniendo un cierre contable ágil, esto permite reducir la carga operativa mejorando la precisión de información financiera brindando un soporte estratégico de datos confiables y actualizados.

6.3 Planificación de cita para la entrevista.

Se realizó una planificación correcta y estructurada previa antes de la entrevista para contar con la información correcta, evitando de esta manera incidencias.

Acción	Detalle
Entrevistado:	Víctor Alfonso Leonardo Gómez.
Puesto:	Líder de consultoría funcional. (Especializado en el área financiero/administrativo).
Objetivo de la entrevista:	Realizar proceso de levantamiento adecuando al alcance de la empresa identificando los procesos actuales y los deseados.
Opciones de fechas:	1°. Jueves 6 de Febrero de 2025. Horario: 9:00am a 10:00 am.
Material preparado:	Cuestionario de 21 preguntas en relación con el módulo de Finanzas en iT-GLOBAL.

6.4 Cuestionario de levantamiento módulo de Finanzas.

1. ¿Cuáles son los principales objetivos financieros que iT-GLOBAL espera alcanzar con la implementación de Oracle Fusion ERP Cloud?
2. ¿Qué indicadores clave de desempeño (KPIs) financieros son críticos para la dirección financiera?
3. ¿Cuál es el volumen aproximado de transacciones mensuales (Facturas de cuentas por cobrar o cuentas por pagar, asientos contables)?
4. ¿Cómo está estructurado actualmente el catálogo de cuentas? (Número de segmentos, longitud y formato).
5. ¿Qué calendarios contables (calendario fiscal) usan en cada entidad legal y como manejan periodos especiales?
6. ¿Existe algún proceso de cierre provisional o revisiones de asientos antes del cierre oficial?
7. Describa el flujo actual de registro y aprobación de facturas de proveedores.
¿Se utilizan flujos de trabajo automáticos?
8. ¿Cómo gestionan retenciones de impuestos y calculan impuestos locales (IVA y ISR)?
9. ¿Qué métodos de pago (transferencia, cheque, domiciliación) y plazos manejan?
10. ¿Qué política de crédito y cobros aplican (días de crédito, niveles de alerta)?
11. ¿Se generan recibos automáticos y notas de crédito? ¿Cómo se registrará en el sistema?
12. ¿Cuáles son las clases de activos y criterios de capitalización usados?
13. Describe el método que usas de depreciación predeterminado y si hay activos con vidas de depreciación especiales.
14. ¿Cómo se maneja la transferencia y retiro de activos físicos?
15. ¿Cuántas cuentas bancarias y en que bancos operan actualmente?
16. ¿Cómo realizan conciliaciones bancarias (manual, automática o mixta)?
17. ¿Requieren de flujo de efectivo a corto y largo plazo?
18. ¿Qué reportes financieros periódicos necesitan y con qué frecuencia?
19. ¿Qué formatos de exportación (EXCEL, PDF, XML) son indispensables para ustedes?

20. ¿Qué reportes fiscales mensuales y anuales (SAT, informes de IVA, declaraciones informativas) deben generar?
21. ¿Hay auditorías internas o externas programadas que deban considerarse en el diseño?



Figura 22. Entrevista con el líder funcional en área de Finanzas. (Elaboración propia, 2025).

Se puede decir que la fase de levantamiento para el área de Finanzas permite identificar con claridad el estado actual de los procesos, así como las oportunidades de mejora, a través de la entrevista con el líder funcional, Víctor Alfonso Leonardo Gómez, recaba información clave que servirá de base para diseñar una solución alineada a las necesidades y lineamientos de iT-GLOBAL.

7. Levantamiento módulo de Cadena de Suministro.

Se inicio el proceso de levantamiento adecuado sobre el alcance del proyecto, identificando los procesos actuales y deseados dentro del área de Cadena de Suministro. Posteriormente, se elaboró un cuestionario de 24 preguntas el cual sirve de base para realizar una entrevista con Guadalupe Ivón Victoriano Gonzales, quien es líder funcional del módulo.

El cuestionario está diseñado para comprender el estado actual del área, detectando posibles mejoras asegurando una correcta implementación del sistema Oracle Fusion ERP, aprovechando al máximo sus funcionalidades.

La etapa sienta bases de entendimiento profundo respecto a las necesidades específicas del área permitiendo preparar un diseño detallado del sistema.

7.1 Procesos actuales.

En el área de Cadena de Suministro, los procesos operan de forma aislada respecto a otros módulos lo que provoca descoordinación, información duplicada y retrasos. La falta de integración permite un seguimiento eficiente del ciclo de suministro, desde la preparación de la demanda hasta el servicio final generando errores en los pedidos y desabasto, esta conexión entre áreas reduce la capacidad de repuesta ante cambios en el mercado afectando directamente la eficiencia operativa.

7.2 Procesos deseados.

Se busca implementar procesos de Cadena de Suministro totalmente integrados con los otros módulos, logrando así, una sincronización precisa. El contar con una visibilidad completa en tiempo real de todo flujo de suministro, permite una mejor planeación manejando un curso de carácter automático dando una respuesta ágil a la demanda lo cual facilita la toma de decisiones estratégicas, optimizando los costos operativos y garantiza el abastecimiento oportunos alineados con los objetivos de la empresa.

7.3 Planificación de cita para la entrevista.

Se realizó una planificación correcta y estructurada previa antes de la entrevista para contar con la información correcta, evitando de esta manera incidencias.

Acción	Detalle
Entrevistado:	Guadalupe Ivón Victoriano Gonzales.
Puesto:	Líder de consultoría funcional. (Especializado en el área de Cadena de Suministro).
Objetivo de la entrevista:	Realizar proceso de levantamiento adecuando al alcance de la empresa identificando los procesos actuales y los deseados.
Opciones de fechas:	1°. Jueves 6 de Febrero de 2025. Horario: 2:00pm a 3:00 pm.
Material preparado:	Cuestionario de 21 preguntas en relación con el módulo de Cadena de Suministro en iT-GLOBAL.

7.4 Cuestionario de levantamiento módulo de Cadena de Suministro.

1. ¿Cuántas organizaciones de inventario existen y como se distribuyen?
2. ¿Qué tipos de almacenes gestionan?
3. ¿Cómo emplean sub-inventarios y localizadores?
4. ¿Qué atributos usan (lote, serie, UOM)?
5. ¿Qué esquema de codificación siguen?
6. ¿Como gestionan conversiones de unidad de medida (UOM) y categorías?
7. ¿Qué transacciones realizan con mayor frecuencia?
8. ¿Cómo gestionan traslados entre sub-inventarios y organizaciones?
9. ¿Qué métodos de conteo utilizan?
10. ¿Cómo seleccionan artículos para conteo?
11. ¿Qué políticas de reposición manejan?
12. ¿Cómo tratan discrepancias?
13. ¿Qué sistemas externos están conectados?
14. ¿Cómo se refleja la recepción de compras?
15. ¿Cómo gestionan las salidas para ventas?
16. ¿Qué método de costeo emplean?
17. ¿Cómo ajustan diferencias de costo?
18. ¿Qué costos adicionales capitalizan?
19. ¿Cómo impactan estos costos en finanzas?
20. ¿Qué reportes estándar necesitan?
21. ¿Qué reportes personalizados requieren?
22. ¿Qué Controles de accesos aplican?
23. ¿Qué políticas de auditoría siguen?
24. ¿Qué normativas deben cumplir?



Figura 23. Entrevista con el líder funcional del área de Cadena de Suministro. (Elaboración propia, 2025).

En resolución la etapa de levantamiento en el área de Cadena de Suministro permite obtener una visión clara de los procesos actuales y las necesidades específicas del área, la información recabada a través de la entrevista con Guadalupe Ivón Victoriano Gonzales será fundamental para diseñar una solución en Oracle Fusion ERP que se adapte correctamente y maximice su funcionalidad dentro de la empresa.

FASE 2: DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN.

La fase de diseño y construcción se enfoca en convertir los requerimientos de iT-GLOBAL, en soluciones funcionales dentro del sistema, para ello se diseña y configuran los módulos del sistema Oracle Fusion ERP según las necesidades detectadas durante el levantamiento.

Además, se desarrollan personalizaciones específicas según las necesidades de la empresa, ajustando el curso del sistema para que se alineen con su operativa real. Una vez configuradas las adaptaciones, se lleva a cabo pruebas internas exhaustivas para verificar que cada funcionalidad opere correctamente.

Finalmente, el sistema se entrega en condiciones óptimas para su validación por parte de iT-GLOBAL quien comprobara que se cumpla con los requerimientos establecidos.

8. Diseño y construcción módulo de Recursos Humanos.

El módulo de Recursos Humanos en el sistema de Oracle Fusion ERP, se configura para reflejar los procesos internos de gestión del talento de iT-GLOBAL, esta etapa permite adaptar funciones clave como nómina, administración de personal, evaluación de desempeño y gestión organizacional alineando con la estructura operativa de la empresa. Gracias a la configuración la empresa se puede asegurar un manejo más eficiente en su capital humano, de acuerdo con su modelo de negocio orientado a servicios profesionales y tecnológicos.

Se genero un diagrama de contenido el cual muestra la estructura aplicada, con el objetivo de mostrar orden y relación entre las diferentes tareas de ejecución dentro del módulo, facilitando la planificación y el diseño frente al sistema de Oracle.

8.1 Diagrama de contenido Recursos Humanos.

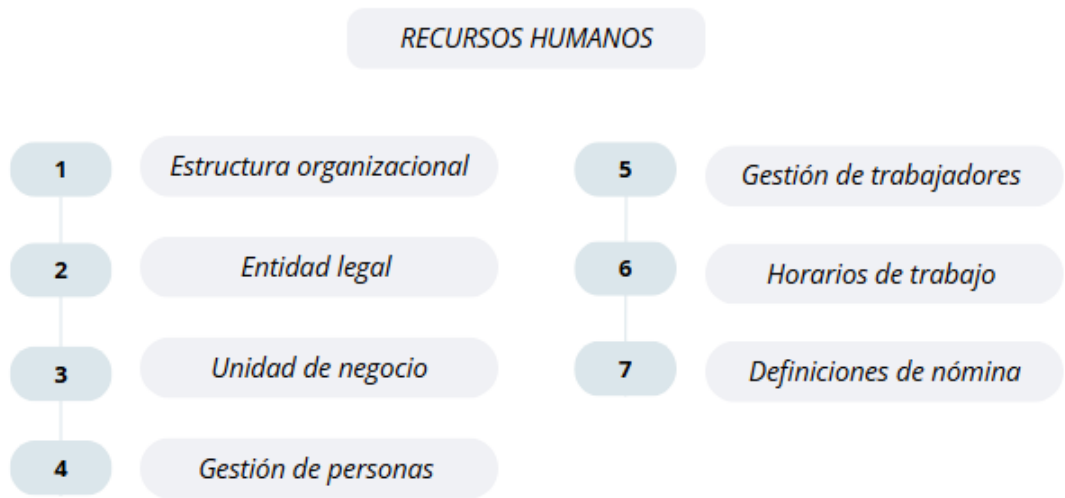


Figura 24. Diagrama de contenido Recursos Humanos. (Elaboración propia, 2025).

8.2 Gestión de tareas para Recursos Humanos.

Tabla de contenido para cada tarea clave y nombre exacto de la tarea dentro del sistema de Oracle Fusion ERP.

Tabla 13. Tareas dentro del sistema Oracle Fusion ERP, para el módulo de Recursos Humanos. (Elaboración, propia 2025).

Contenido		
No.	Hoja de trabajo	Tarea
1	Estructura organizacional.	Gestión de estructura organizacional.
2	Entidad legal.	Gestión entidad legal.
3	Unidad de negocio.	Gestión unidad de negocio.
4	Gestión de personas.	Gestión administración de personas.
5	Gestión de trabajadores.	Gestión registro de trabajadores.
6	Horarios de trabajo.	Gestión de turnos y horarios de trabajo.
7	Definiciones de nómina.	Gestión definiciones y elementos de nómina.

Se establecieron primero los cimientos organizativos (estructura, entidades legales y unidad de negocio), para posteriormente habilitar los registros de personas y trabajadores, diseñando los esquemas de jornada, turnos, definición de reglas y calendarios de nómina.

1.- Estructura organizacional.

Se modeló la estructura organizacional de la empresa (divisiones, departamentos, equipos) para reflejar las relaciones de supervisión y reportes dentro de Oracle Fusion.

Parámetros básicos de iT-GLOBAL

Parámetro	Valor asignado
Nombre de la estructura:	ITG_Estructura
Nivel superior:	Retención iT-GLOBAL
Sub-niveles:	RRHH, Finanzas, Cadena de Suministro
Tipo de organización:	División operativa

2.- Entidad legal.

Se definieron las personalidades jurídicas (empresas, subsidiarias) que actúan como empleadores y unidades de pago ante la autoridad fiscal.

Parámetros básicos de iT-GLOBAL

Parámetro	Valor asignado
Nombre de entidad legal:	iT-GLOBAL IN SYSTEM SOLUTIONS S.A DE C.V
RFC:	IGG230101ABC
País:	México
Moneda fiscal:	MXN

3.- Unidad de negocio.

Se parametrizo divisiones operativas para agrupar procesos y datos financieros asignándoles licencias y funciones específicas.

Parámetros básicos de iT-GLOBAL

Parámetro	Valor asignado
Código de unidad de negocio:	ITG_Servicios_TIC
Entidad legal asociada:	iT-GLOBAL IN SYSTEM SOLUTIONS S.A DE C.V
Moneda transaccional:	MXN
Funciones habilitadas:	Nómina, talento, Finanzas

4.- Gestión de personas.

Se mantuvo el registro central de cada individuo (empleados) con datos demográficos, contactos y atributos de empleo.

Parámetros básicos de iT-GLOBAL

Parámetro	Valor asignado
Identificador de persona:	Emp_00001
Nombre completo:	Sandra Hernández L.
Tipo de persona:	Empleado
Fecha de alta:	01/06/2023

5.- Gestión de trabajadores.

Se asignaron roles, puestos y relaciones laborales dentro de cada unidad de negocio, estableciendo contratos, jerarquías y datos de empleo específicos.

Parámetros básicos de iT-GLOBAL

Parámetro	Valor asignado
ID de trabajador:	WKR_1001
Puesto:	Analista de compras

Rol principal:	Administrados de personal
Fecha de inicio:	01/06/2023

6.- Horarios de trabajo

Se configuraron turnos y patrones semanales, se establecieron calendarios de eventos laborales y se definen excepciones (días festivos, mantenimientos, etc.) para el cómputo de asistencia y ausencias.

Parámetros básicos de iT-GLOBAL

Parámetro	Valor asignado
Patrón de trabajo:	Patron_9x5
Turnos incluidos:	Matutino (9:00am a 18:00pm)
Días no laborables:	sábado, Domingo
Excepción (festivo):	Día de la Independencia (16/09/2025)

7.- Definiciones de nómina.

Se determino periodos de pago, frecuencias (semanal, quincenal, mensual), calendarios de nómina y reglas de cálculo de percepciones, deducciones y retenciones.

Parámetros básicos de iT-GLOBAL

Parámetro	Valor asignado
Tipo de periodo:	Quincenal
Fecha de cierre:	Cada 15 y último día de mes
Reglas de cálculo:	Horas extras x1.5%: ISR según tabla del SAT
Unidad de pago:	ITG_Unidad_de_nómina

Estos ajustes sirven de punto de partida y pueden refinarse según las necesidades específicas y políticas de la organización, ya que en un solo flujo se configuran elementos fundamentales de Recursos Humanos para iT-GLOBAL, habilitando el registro maestro de personas, incorporando candidatos, empleados con datos básicos, definiendo los perfiles del trabajador, asignación de roles, puestos y relaciones contractuales dentro de cada unidad.

Se diseñaron esquemas de jornada, estableciendo turnos, patrones semanales, excepciones por festividades o mantenimientos para calcular asistencias y ausencias. Estos patrones alimentaron la generación automática de calendarios de operación para cada ubicación de nómina definiendo periodos de pago con frecuencias quincenales y mensuales, fechas de cierre, fórmulas de cálculo de percepciones, deducciones y retenciones conforme a la regulación del SAT.

9. Diseño y construcción módulo de Finanzas.

Durante la fase de diseño y construcción en el módulo de Finanzas en el sistema Oracle Fusion ERP, se toma forma sobre de los requerimientos identificados previamente, en iT-GLOBAL, esta etapa permite alinear los procesos contables de pagos, ingresos y reportes financieros con su modelo de negocio enfocado en servicios de tecnología, a través de la configuración y validación del sistema se asegura que las operaciones financieras de la empresa sean precisas, eficientes y adaptadas a las necesidades.

Se genero un diagrama de contenido que es una herramienta practica para visualizar lo antes planteado, de esta forma facilitando la comprensión sobre las secciones y su relación entre ellas permitiendo organizar mejor el contenido antes de desarrollarlo.

9.1 Diagrama de contenido Finanzas.



Figura 25. Diagrama de contenido Finanzas. (Elaboración propia, 2025).

9.2 Gestión de tareas para Finanzas.

Tabla de contenido para las tareas clave junto con el nombre exacto de cada una de ellas dentro del sistema de Oracle Fusion ERP.

Tabla 14. Tareas dentro del sistema Oracle Fusion ERP, para el módulo de Finanzas. (Elaboración propia, 2025).

Contenido		
No.	Hoja de trabajo	Tarea
1	Catálogo de cuenta.	Gestionar catálogo de cuentas.
2	Activos.	Gestión de activos.
3	Régimen fiscal.	Gestión régimen fiscal.
4	Tasa de impuestos.	Gestión tasas de impuesto.
5	Códigos de retención fiscal.	Gestión códigos de retención fiscal.
6	Actividades de requisición.	Gestionar actividades requerimiento.
7	Órdenes de compra.	Gestión de órdenes de compra.
8	Acuerdos de compra.	Gestión contratos de adquisición.
9	Órdenes de venta.	Gestión órdenes de venta.
10	Facturas de clientes.	Gestión facturas de clientes.
11	Facturas de proveedores.	Gestión facturas de proveedores.
12	Pagos.	Gestión de pagos.
13	Cobros	Gestión de cobros

A continuación, se muestran los valores personales e internos agregados de iT-GLOBAL, respecto a las tareas necesarias a configurar dentro del sistema para su correcta ejecución.

1.- Catalogo de cuenta.

Se centra la definición y mantenimiento de la estructura contable como los segmentos, jerarquías, reglas de validación cruzada y alias abreviados.

Parámetros básicos de iT-GLOBAL.

Parámetro	Valor asignado
Nombre de CoA:	ITG_CoA_MEX
Separador de segmentos:	_ (en guion)
Habilitar creación dinámica:	Si
Segmento principal de saldos:	IDEntidad
Segmento cuenta natural:	Cuenta

2.- Bienes.

Se automatizo la contabilidad de activos fijos y gestiona todo el ciclo de los bienes (altas, ajustes y bajas) usando la tarea correspondiente en el sistema.

Parámetros básicos de iT-GLOBAL.

Parámetro	Valor asignado
Unidad de negocio:	ITG_ActivoFijo_BU
Método de depreciación:	Línea recta
Fecha de inicio de uso:	01-01-2025
Categoría de activo:	Equipo de computo

3.- Regímenes Fiscales.

Se definió regímenes fiscales y región para agrupar y aplicar por defecto los impuestos correspondientes mediante la tarea *Manage Tax Regimes*, en el sistema.

Parámetros básicos de iT-GLOBAL.

Parámetro	Valor asignado
Código régimen SAT:	ITG_CoA_MEX
Descripción:	régimen general personas morales.
País:	México
Fecha de inicio:	01-01-2025

4.- Tasas Impositivas.

Asignación de tasas impositivas por jurisdicción (estado, municipio) y se define periodos de vigencia en la tarea de *Manage Tax Rates and Tax Recovery Rates*, dentro del sistema.

Parámetros básicos de iT-GLOBAL.

Parámetro	Valor asignado
Código de tasa:	IVA_16
Jurisdicción:	CDMX
Tasa:	0.16%
Fecha efectiva:	01-01-2025

5.- Códigos de retención.

Creación de códigos de retenciones (retención de ISR, IVA) que se asocian al régimen y tasas en la tarea de *Manage Withholding Tax Codes*, del sistema.

Parámetros básicos de iT-GLOBAL.

Parámetro	Valor asignado
Código de retención:	WHT_ISR
Descripcion:	Retención ISR 10%
Régimen asociado:	ITG_TX_MX

6.- Actividades de solicitud.

Gestiona la creación, edición y aprobación de solicitudes de compra (requisiciones) para consolidar y optimizar órdenes de compra usando las tareas de *Manage Requisitions*, dentro del sistema.

Parámetros básicos de iT-GLOBAL.

Parámetro	Valor asignado
Unidad de requisición:	ITG_Requisición_BU
Aprobación automática	No
Tipo de fuente:	Lista de proveedores Aprobados

7.- Órdenes de compra.

Revisión, creación, cancelación y restauración de órdenes de compra, por la tarea de *Manage Orders*, dentro del sistema.

Parámetros básicos de iT-GLOBAL.

Parámetro	Valor asignado
Unidad de compras:	ITG_Compra_BU
Fecha de entrega esperada:	Último día hábil del mes
Condición de pago:	Net 30

8.- Acuerdos de Compra.

Documenta y supervise contratos a largo plazo para referencia en futuras ordenes, realizada en la tarea de *Purchase Agreement Service*, dentro de la plataforma.

Parámetros básicos de iT-GLOBAL.

Parámetro	Valor asignado
Tipo de acuerdo:	Acuerdo de compra general
Proveedor:	ACME Corp
Fecha de vigencia:	01-03-2025 a 31-12-2025
Unidad de negocio:	ITG_Contratos_BU

9.- Ordenes de Venta.

Se creo y controlo pedidos de venta, monitoreando estado y excepción de cumplimiento en la tarea de *Order Management*, dentro del sistema.

Parámetros básicos de iT-GLOBAL.

Parámetro	Valor asignado
Tipo de pedido:	Estándar
Plazo de pago:	Net. 45
Canal de venta:	Distribuidor local

10.- Facturas de clientes.

Se genera y administra facturas a clientes (cuentas por pagar), revisión de estados y cancelo o envío de aprobación en la tarea de *Manage Invoice*, en el sistema.

Parámetros básicos de iT-GLOBAL.

Parámetro	Valor asignado
Tipo de documento:	Estándar de facturas a cliente
Cuenta por cobrar:	1100-Clientes nacionales
Moneda:	MXN

11.- Facturas de proveedor.

Se permitió a proveedores entrar y modificar facturas vía el portar de proveedor y procesar facturas en deudas usando *Enhanced Invoicing Through the Supplier Portal*.

Parámetros básicos de iT-GLOBAL.

Parámetro	Valor asignado
Tipo de factura:	Estándar solicitud de facturas
Cuenta a pagar:	2100-Proveedores nacionales
Moneda:	MXN

12.- Pagos.

Se configuro el sistema de pagos, perfiles de procesos y ejecución de solicitudes de pago (cheques, cheques electrónicos) y monitoreo de estatus en *Manage Payments*, dentro del sistema.

Parámetros básicos de iT-GLOBAL.

Parámetro	Valor asignado
Moneda de pago:	MXN
Perfil de proceso:	ITG_PerfilPagos

13.- Recibos.

Administro y creo recibos de clientes manuales o electrónicos, asignando clases y registro de información bancaria en *Create Receipts*, dentro del sistema.

Parámetros básicos de iT-GLOBAL.

Parámetro	Valor asignado
Tipo de recibo:	Recibo electrónico
Método de recibo:	Transferencia bancaria
Fecha de recibo:	Fecha de conciliación
Cuenta de cliente:	1100-Clientes nacionales

Los valores mencionados se ajustaron para cada parámetro de la estructura organizacional y requerimientos de iT-GLOBAL, incluyendo las obligaciones fiscales y de negocio vigentes. Se configuro en iT-GLOBAL la estructura contable y la gestión del ciclo de vida de activos fijos, se definieron regímenes y tasas fiscales, así como códigos de retención.

Se estableció el flujo de requisiciones y la creación u seguimiento de órdenes de compra, contratos macro y pedidos de venta.

Finalmente, se parametrizaron los procesos de facturación, tanto de clientes como de proveedores y se habilitaron los mecanismos de pago y registro de cobros para cerrar el ciclo completo de transacciones financieras.

10. Diseño y construcción módulo de Cadena de Suministro.

En la fase de diseño para el módulo de Cadena de Suministro de iT-GLOBAL en Oracle fusion ERP, se tradujeron los requerimientos emitidos en la fase de levantamiento que sirvieron de guía para la planeación del problema e inicio de partida. A partir de ello, se elaboró una tabla de diseño que incluye la recopilación de los procesos y tareas necesarias, asegurando un manejo eficiente y transición ordenada de la fase de configuración y pruebas.

Para mejorar la planificación y distribución se creó un diagrama que permitirá ayudar a ordenar la información, mostrando de forma clara el contenido que se incluirá.

10.1 Diagrama de contenido Cadena de Suministro.

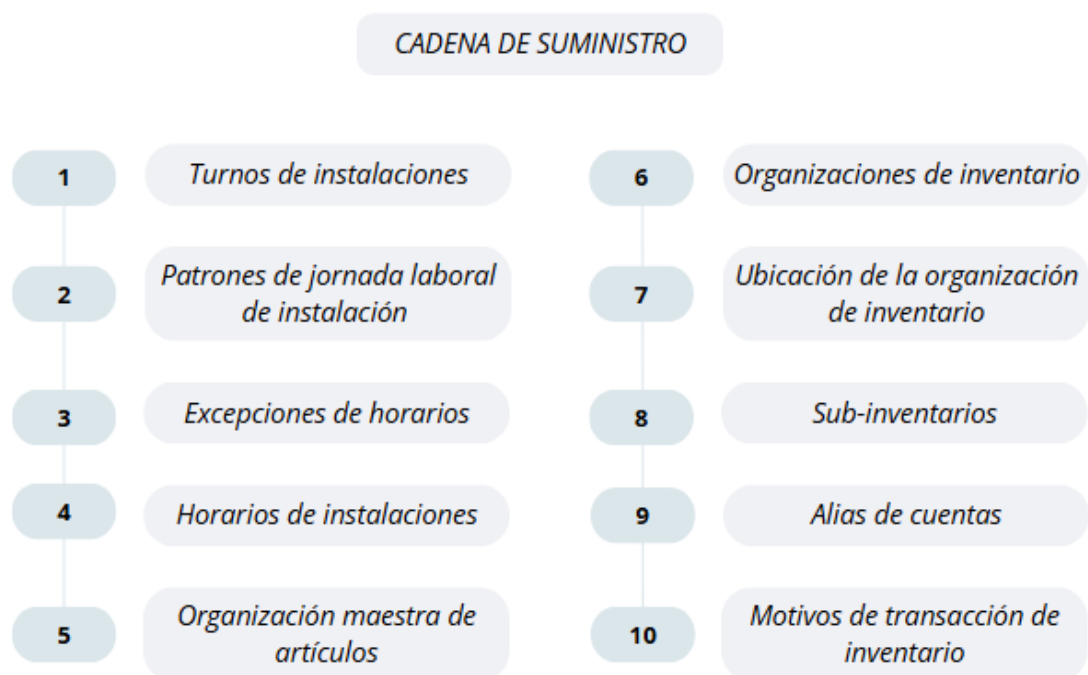


Figura 26. Diagrama de contenido Cadena de Suministro. (Elaboración propia, 2025).

10.2 Gestión de tareas para Cadena de Suministro.

La tabla representa el contenido de temas dentro de la hora de trabajo para ejecutar y realizar las tareas correspondientes dentro del sistema ERP, a resolver.

Tabla 15. Tareas dentro del sistema Oracle Fusion ERP, para el módulo de Cadena de Suministro. (Elaboración propia, 2025).

Contenido		
No.	Hoja de trabajo	Tarea
1	Turnos de instalaciones	Gestionar turnos de instalaciones
2	Patrones de jornada laboral de instalación	Gestionar patrones de jornada laboral de instalación
3	Excepciones de horarios	Gestionar excepciones de horarios
4	Horarios de instalaciones	Gestionar horarios de instalaciones
5	Organización maestra de artículos	Gestionar organizaciones de artículos
6	Organizaciones de inventario	Gestión de organizaciones de inventarios
7	Ubicación de la organización de inventario	Gestión ubicación de la organización de inventario
8	Sub-inventarios	Gestionar sub-inventarios y ubicaciones
9	Alias de cuentas	Gestionar alias de cuentas
10	Motivos de transacción de inventario	Gestionar motivos de transacción de inventarios

Se registran los valores de iT-GLOBAL, en las tareas correspondientes del sistema Oracle Fusion ERP para la correcta implementación entre la empresa y el sistema.

1.- Turnos de instalaciones.

Se define bloques de tiempo o turnos, que se usaran para construir patrones de jornada y genera horarios de operación de las instalaciones.

Parámetros básicos de iT-GLOBAL

Parámetro	Valor asignado
Código de Turno:	Turno Matutino
Hora de inicio:	09:00am
Hora de fin:	18:00hrs
Descripción:	Turno de Oficina

2.- Patrones de jornada laboral de instalación.

Se agruparon un turno en un patrón de varios días para la definición de la disponibilidad continua de las instalaciones.

Parámetros básicos de iT-GLOBAL

Parámetro	Valor asignado
Nombre del patrón:	Patron_Semana_Laboral
Duración (Días):	7
Turno incluido:	Turno Matutino
Días no laborales:	Sábado, Domingo

3.- Excepciones de horarios.

Se registraron cambios puntuales (festivos, mantenimiento) que modificaron el tiempo de operación estándar de un horario.

Parámetros básicos de iT-GLOBAL

Parámetro	Valor asignado
Nombre de extensión:	Festivo_Independencia
Fecha:	16/09/2025
Tipo:	No laborable
Descripción:	Dia de la Independencia En México

4. Horarios de instalaciones.

Se genero en segundo plano los calendarios detallados de días y horas de operación para cada instalación, a partir de patrones y extensiones.

Parámetros básicos de iT-GLOBAL

Parámetro	Valor asignado
Nombre de horario:	Horario_Central_MX
Fecha de inicio:	01/05/2025
Fecha de fin:	31/12/2025
Proceso de automático:	Si

5.- Organización maestra de artículos.

Se creo la organización maestra que contiene la definición global de todos los artículos, compartido por la organización de inventarios.

Parámetros básicos de iT-GLOBAL

Parámetro	Valor asignado
Nombre de la organización:	ITG_Item_Máster_Otg
Descripción:	Catalogo global de productos
Tipo:	Maestra
Unidad de negocio asociada:	iT-GLOABAL_Business_Unit

6.- Organización de inventario.

Se configuro las organizaciones que almacenan y transaccionan artículos, vinculados a la unidad de negocio, entidad legal y libro mayor, asociando la ubicación fisca con la organización de inventario para reflejar el punto de almacenamiento.

Parámetros básicos de iT-GLOBAL

Parámetro	Valor asignado
Nombre de la organización:	ITG_Warehouse_Tlax

Ubicación:	Calle Barberán y Collar, No.1108-1, colonia San Martin de Porres, Apizaco, Tlaxcala, Mex.
Responsable:	Humberto Sánchez H.
Capacidad máxima:	10,000 unidades
Fecha de vigencia:	01/05/2027

7 y 8.- Sub-inventario y ubicación.

Se subdividió los inventarios en áreas lógicas y se definen los locadores o ubicaciones internas para organizar la recolección y almacenamiento.

Parámetros básicos de iT-GLOBAL

Parámetro	Valor asignado
Sub-inventario:	ITG_Subvin_Almacén
Localizador:	Loc_A1
Tipo:	estantería
Capacidad	500 unidades

9.- Alias de cuenta.

Se creo nombres abreviados para cuentas contables, facilitando la captura de datos financieros en transacción de inventario.

Parámetros básicos de iT-GLOBAL

Parámetro	Valor asignado
Alias:	Inventario
Cuenta contable:	4100-01
Descripción:	Costo de inventario
Fecha de inicio:	01/01/2025

10.- Motivos de transacción de inventario.

Se definieron razones estándar (ajustes, perdida, devoluciones) para planificar cada movimiento de material en el sistema.

Parámetros básicos de iT-GLOBAL

Parámetro	Valor asignado
Código de motivo:	ITG_Ajuste_Daños
Descripción:	Ajuste por productos dañados
Tipo de transacción:	Ajuste
Fecha de creación:	14/01/2025

Los valores iniciales del sistema fueron adaptados cuidadosamente a la estructura y políticas internas de iT-GLOBAL. El proceso comenzó con la configuración de la entidad operativa principal, seguida por la definición de la unidad de negocio y los parámetros relacionados con horarios laborales como turnos, ciclos semanales y excepciones puntuales en las instalaciones.

De igual manera se habilitaron las cuentas contables estableciendo motivos de movimiento (ajustes, pérdidas, devoluciones), permitiendo así una clasificación automática y consistente de cada tipo de transacción dentro del sistema.

En conclusión, la fase de diseño y construcción fue crucial para el éxito de la implementación ya que permitió alinear los procesos internos de iT-GLOBAL con las mejores prácticas que ofrece Oracle Fusion ERP. Esta etapa minimizó el riesgo de desajustes funcionales y garantizando que cada módulo fuera configurado conforme a los flujos reales de trabajo de la empresa.

FASE 3: ESCENARIOS DE PRUEBA.

La fase de escenarios de prueba se encarga en transformar los procesos de negocio documentados en casos de prueba concretos que cumplan todas las funcionalidades críticas, integraciones y flujos de extremo a extremo garantizando que el sistema cumpla con los requisitos definidos antes de ser lanzados.

Durante la etapa se definen objetivos de prueba, se creando guiones detallados con datos de entrada y resultados esperados, priorizan los escenarios de mayor riesgo y frecuencia de uso para optimizar esfuerzos de pruebas, preparando entornos, asignando responsabilidades y asegurando la trazabilidad repetitiva de cada prueba, de este modo cualquier desviación sea identificado y corrija antes de la puesta en producción.

11. Escenarios de prueba módulo de Recursos Humanos.

En la fase de escenarios de prueba, donde se validó el módulo de Recursos Humanos para iT-GLOBAL, (versión 25A), mediante gráficos y tablas en las cuales se visualiza la consolidación del avance y calidad de la ejecución de los estatus de cobertura y aprobación.

11.1 Estatus de cobertura.

Título: Escenario de pruebas unitarias iT-GLOBAL.

Versión del sistema: Versión 25A.

Tabla 16. Estatus de cobertura módulo de Recursos Humanos. (Elaboración propia, 2025).

Estatus de cobertura	Total
No iniciado	0
Parcialmente completado	0
Completado	7
Gran Total	7

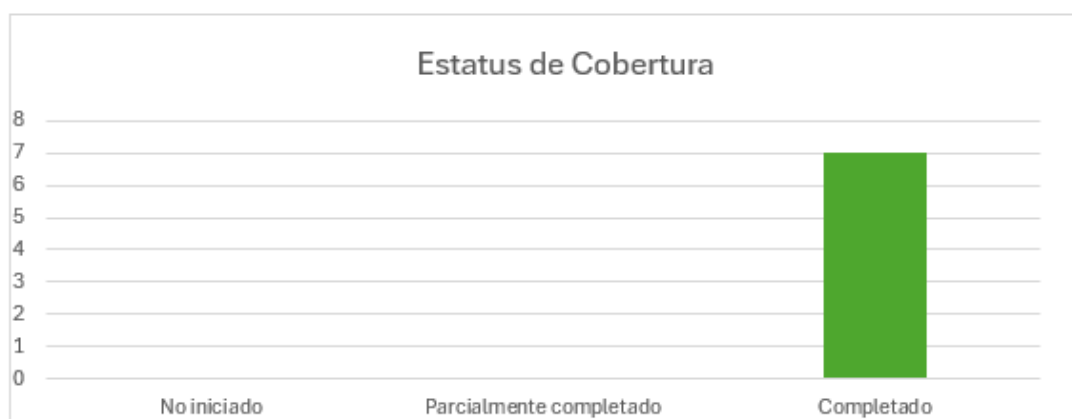


Gráfico 2. Gráfico de columnas. Estatus de cobertura módulo de Recursos Humanos. (Elaboración propia, 2025).

Refleja el estado de ejecución de los siete casos de prueba planificados, indicando cuantos se han completado, iniciado o están pendientes. Cada proceso ha sido plenamente ejercido y no existen rutas de prueba sin ejecutar. Esta métrica es clave para validar que el diseño de pruebas contempla todas las funcionalidades críticas del módulo de Recursos Humanos.

Permite detectar desequilibrios en la asignación de esfuerzos a diferentes fases.

11.2 Estatus de aprobación.

Se agruparon los siete resultados de las pruebas según su estatus de aprobación, evitando incidencias de ningún tipo demostrando una alta calidad en los criterios de aceptación.

Tabla 17. Estatus de aprobación de Recursos Humanos. (Elaboración propia, 2025).

Estatus de Aprobación	
Estatus	Total
Aprobado	7
Listo para prueba	0
En proceso	0
Diferido	0
Fallo severidad 1	0
Fallo severidad 2	0
Fallo severidad 3	0



Gráfico 3. Gráfico circular. Estatus de aprobación de Recursos Humanos. (Elaboración propia, 2025).

El grafico circular corresponde al segmento de aprobados, el cual ocupa el 100% del pastel, mientras que los segmentos de errores o estados intermedios quedan vacíos lo que refuerza visualmente la sanidad de la versión de pruebas.

11.3 Estatus de aprobación o fallo para Recursos Humanos.

Tabla 18. Estatus de aprobación o fallo para Recursos Humanos. (Elaboración propia, 2025).

Estatus de aprobación o fallo			
No.	Caso de prueba	Estatus de cobertura	Estatus de aprobación o fallo
1	Estructura organizacional	Aprobado	Aprobado
2	Entidad legal	Aprobado	Aprobado
3	Unidad de negocio	Aprobado	Aprobado
4	Gestión de personas	Aprobado	Aprobado
5	Gestión de trabajadores	Aprobado	Aprobado
6	Horarios de trabajo	Aprobado	Aprobado
7	Definiciones de nómina	Aprobado	Aprobado

El contenido representa el escenario de pruebas unitarias del módulo de Recursos Humanos para iT-GLOBAL, ofreciendo una visión integral del progreso y la calidad de lo realizado, la cobertura total de los siete casos de prueba y su aprobación sin incidencias reflejan una ejecución completa y exitosa, asegurando que los procesos críticos se han validados conforme a los requisitos establecidos. La transparencia facilitó la detección temprana de posibles áreas de mejora además respalda las decisiones informadas sobre la transición a fases posteriores.

12. Escenarios de prueba módulo de Finanzas.

El módulo de Finanzas es el núcleo de la gestión financiera de la empresa, proporciono herramientas para automatizar y supervisar funciones clave como la contabilidad, cuentas por pagar y por cobrar, activos fijos, etc. Durante la fase de escenarios de prueba se diseñó y ejecuto casos específicos que validan la funcionalidad y la integración de estos procesos financieros, asegurando que el sistema opere conforme a los requisitos definidos y esté preparado para su implementación efectiva.

12.1 Estatus de cobertura.

Título: Escenario de pruebas unitarias iT-GLOBAL.

Versión de sistema: Versión 25A.

Tabla 19. Estatus de cobertura módulo de Finanzas. (Elaboración propia, 2025).

Estatus de cobertura	Total
No Iniciado	2
Parcialmente completado	0
Completado	11
Gran Total	13

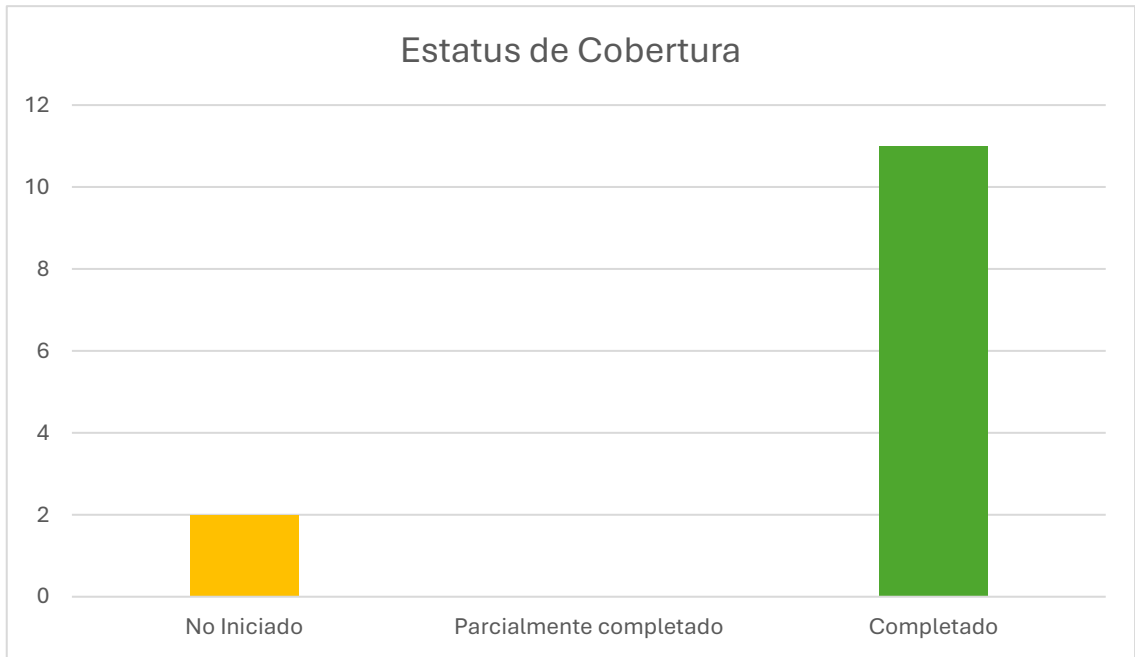


Gráfico 4. Gráfico de columnas. Estatus de cobertura módulo de Finanzas. (Elaboración propia, 2025).

El estatus de cobertura en los escenarios de prueba unitaria en Finanzas, indican un progreso considerable en el proceso de validación, esto refleja que la mayoría de las pruebas planificadas han sido ejecutadas exitosamente, quedando dos casos pendientes para alcanzar una cobertura total.

12.2 Estatus de aprobación.

Tabla 20. Estatus de aprobación de Finanzas. (Elaboración propia, 2025).

Estatus de Aprobación	
Estatus	Total
Aprobado	11
Listo para prueba	0
En proceso	0
Diferido	2
Fallo severidad 1	0
Fallo severidad 2	0
Fallo severidad 3	0



Gráfico 5. Gráfico circular. Estatus de aprobación para Finanzas. (Elaboración propia, 2025).

El estatus de aprobación del módulo de Finanzas refleja un margen de resultados mayormente positivo con 11 aprobados y 2 diferido, lo que indica que la gran mayoría cumplió con los criterios establecidos, mientras que los dos casos requieren de ajustes, revisión adicional y debido a preferencias de iT-GLOBAL.

12.3 Estatus de aprobación o fallo para Finanzas.

Representa los casos de prueba que han sido validados mediante los filtros de estatus de cobertura y aprobación o fallo.

Tabla 21. Estatus de aprobación o fallo: Finanzas. (Elaboración propia, 2025).

Estatus de aprobación o fallo			
No.	Caso de prueba	Estatus de cobertura	Estatus de aprobación o fallo
1	Plan de cuentas	Aprobado	Aprobado
2	Activos	Aprobado	Aprobado
3	Régimen fiscal	Aprobado	Aprobado
4	Tasas impositivas	Aprobado	Aprobado
5	Códigos de retención	Aprobado	Aprobado
6	Actividades de requisición	Aprobado	Aprobado
7	Órdenes de compra	Aprobado	Aprobado
8	Acuerdos de compra	Aprobado	Aprobado
9	Órdenes de venta	Aprobado	Aprobado
10	Facturas de cliente	Aprobado	Aprobado
11	Facturas de proveedor	Aprobado	Aprobado
12	Pagos	Aprobado	Aprobado
13	Recibos	Aprobado	Aprobado

El módulo de Finanzas de iT-GLOBAL, ha completado exitosamente todas las pruebas unitarias previstas, lo que asegura que cada proceso clave opera de manera autónoma según las especificaciones. Este logro implica que la plataforma se encuentre libre de errores críticos en sus componentes financieros básicos, lo que disminuyo significativamente las posibilidades de incidentes en etapas posteriores.

13. Escenario de prueba módulo de Cadena de Suministro.

Se presentaron escenarios de prueba relevantes para el módulo de Cadena de Suministro, cada escenario diseñado para validar flujos críticos asegurando que los procesos se comporten según lo esperado antes de avanzar a pruebas integrales. Los escenarios cubren desde la planificación de la demanda y el abastecimiento ayudando a detectar fallos y reduciendo errores.

13.1 Estatus de cobertura.

Título: Escenario de pruebas unitarias iT-GLOBAL.

Versión de sistema: Versión 25A

Tabla 22. Estatus de cobertura módulo de Cadena de Suministro. (Elaboración propia, 2025).

Estatus de cobertura	Total
No iniciado	1
Parcialmente completado	0
Completado	9
Gran Total	10

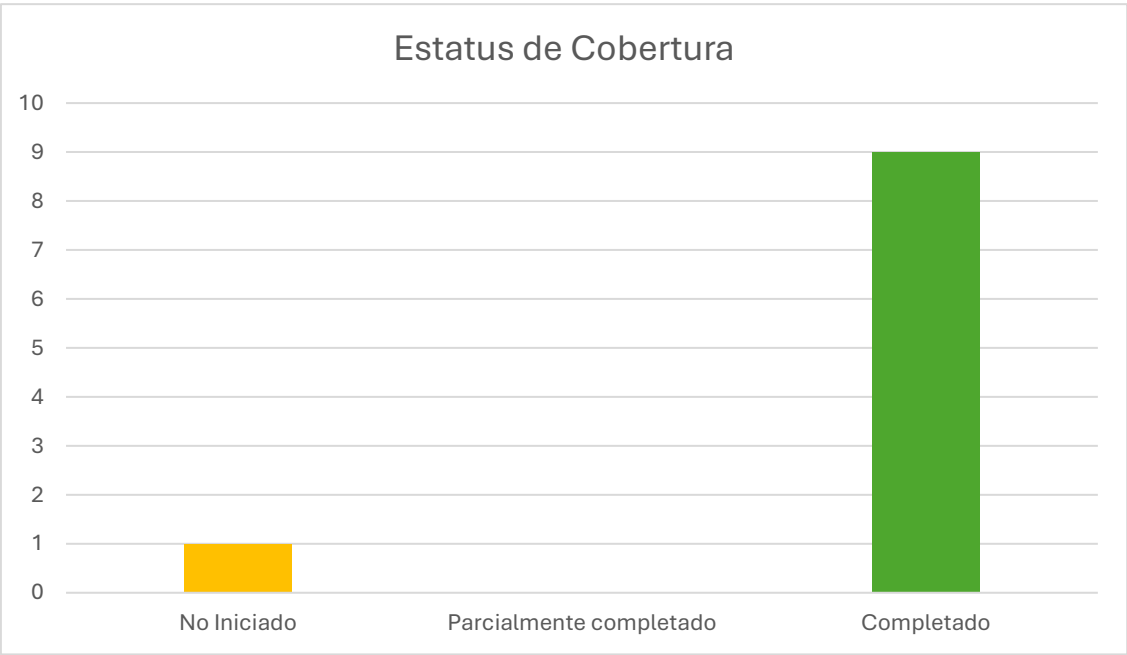


Gráfico 6. Gráfico de columnas. Estatus de cobertura módulo de Cadena de Suministro. (Elaboración propia, 2025).

Revelo una cobertura del 90% en las pruebas unitarias del módulo de Cadena de Suministro (nueve escenarios ejecutados y uno aún pendiente), lo que señalo

que la mayor parte de los procesos críticos han sido verificados de forma independiente, por decisión de la empresa un único caso no iniciado, plasmado a tiempos futuros para fases de prueba integradoras y de aceptación.

13.2 Estatus de aprobación.

Tabla 23. Estatus de aprobación de Cadena de Suministro. (Elaboración propia, 2025).

Estatus de Aprobación	
Estatus	Total
Aprobado	9
Listo para prueba	0
En proceso	0
Diferido	1
Fallo severidad 1	0
Fallo severidad 2	0
Fallo severidad 3	0

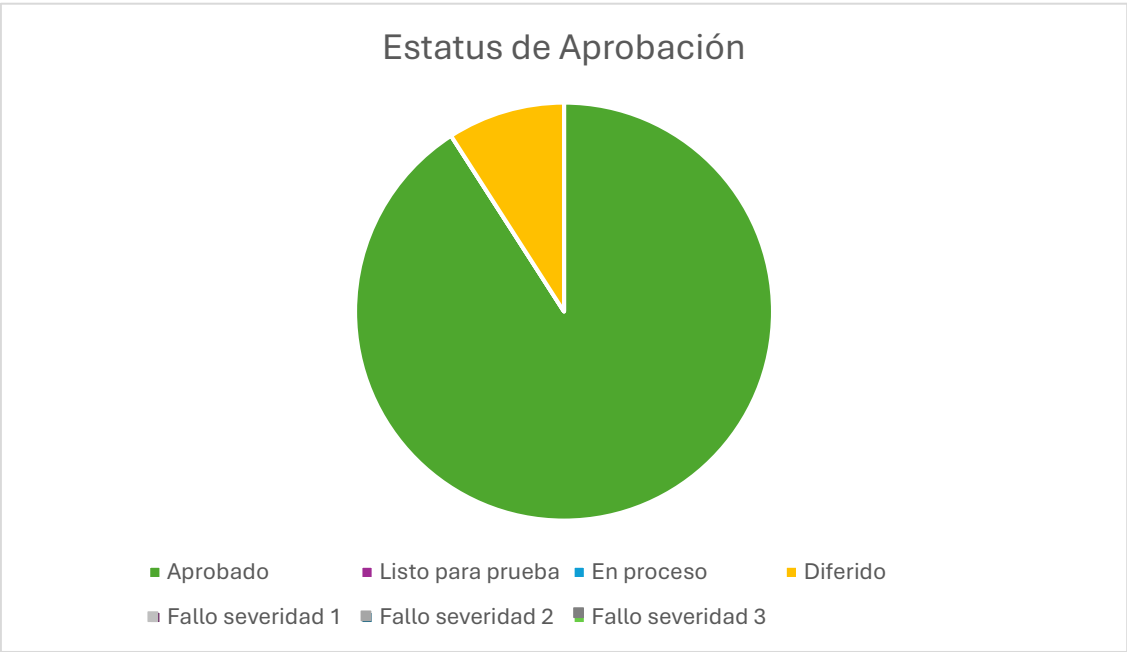


Gráfico 7. Gráfico circular. Estatus de aprobación de Cadena de Suministro. (Elaboración propia, 2025).

De los diez casos evaluados en esta ronda, nueve obtuvieron la conformidad plena y uno quedo aplazado para revisiones posteriores, lo que reflejo un 90%

de aprobación inmediata y señala la necesidad de centrar esfuerzos en ese único escenario pendiente.

13.3 Estatus de aprobación o fallo para Cadena de Suministro.

Tabla 24. Estatus de aprobación o fallo para Cadena de Suministro. (Elaboración propia, 2025).

Contenido			
No.	Caso de prueba	Estatus de cobertura	Estatus de aprobación o fallo
1	Turnos de instalaciones	Aprobado	Aprobado
2	Patrones de jornada laboral de instalación	Aprobado	Aprobado
3	Excepciones de horarios	Aprobado	Aprobado
4	Horarios de instalaciones	Aprobado	Aprobado
5	Organización maestra de artículos	Aprobado	Aprobado
6	Organizaciones de inventario	Aprobado	Aprobado
7	Ubicación de la organización de inventario	Aprobado	Aprobado
8	Subinventarios	Aprobado	Aprobado
9	Alias de cuentas	Aprobado	Aprobado
10	Motivos de transacción de inventario	No iniciado	No iniciado

Se ejerció de forma individual los casos de prueba esenciales para comprobar que cada uno cumpla con los criterios de la empresa antes de integrarse con el resto del entorno, se ejecutó simulaciones para medir como variaciones en plazos de entrega y capacidades afectan la operación.

Se utilizo controles para comparar el plan real contra el pasado, monitoreando indicadores clave como nivel de servicio, rotación de inventario, entre otros más lo que permitió identificar y priorizar rápidamente incidencias potenciales.

FASE 4: AJUSTES

En Oracle Fusión ERP, los ajustes son modificaciones que se aplicaron a saldos o transacciones ya registradas, sea de forma manual o automática con el propósito de corregir errores, reflejar cambios en políticas contables o incluir eventos posteriores al cierre inicial del periodo, estas operaciones garantizan que los balances financieros sean precisos antes de generar estados financieros oficiales, abarcando desde la corrección de importes mal cargados hasta la revaluación de divisas y la aplicación de periodos de ajuste específicos.

Los ajustes consisten en crear o modificar partidas ya contabilizadas asegurando que los registros reflejen correctamente la realidad económica, realizadas directamente sobre facturas, notas de débito o crédito, que después se publican en el libro mayor.

Con estos mecanismos, se garantiza que cualquier discrepancia o evento tardío se refleje correctamente en los resultados financieros.

14. Cambio solicitado en pruebas y motivo de aplazamiento.

Durante la fase de pruebas iT-GLOBAL pidió incorporar una validación adicional para pagos recurrentes, pero se decidió posponerlo debido a que la configuración de privilegios no estaba completa, lo que hubiera impedido la publicación de los asientos en el libro mayor.

Para ello se procedió a realizar un documento enfocado a las áreas de Finanzas y Cadena de Suministro, permitiendo detectar y corregir importantes desviaciones entre la configuración inicial del sistema y los procesos reales de la empresa, a través de pruebas funcionales, se identificaron ajustes necesarios pagos, recibos y en la organización de inventario, así como nuevas solicitudes que ampliaron el alcance. Aunque esto llevó al aplazamiento de liberación por decisión de la empresa, asegura una implantación más alineada con las necesidades actuales y futuras de iT-GLOBAL.

Proyecto: Análisis y Optimización del sistema ERP en iT-GLOBAL.

Área funcional: Finanzas y Cadena de Suministro.

Responsable: Zaira Moreno Lule.

En el marco de la implementación del sistema ERP en la empresa iT-GLOBAL, se llevó a cabo una etapa crítica de validación funcional, la cual permitió identificar áreas de mejora en las actividades generadoras de pagos, recibos y organizaciones de inventario, consiguiendo una revisión, se definió la necesidad de realizar ajustes específicos asegurando la integridad operativa y contable del sistema.

Durante la ejecución de pruebas funcionales se identificó discrepancia entre la configuración inicial del sistema y los procesos operativos reales, lo que tuvo como objetivo adaptar el sistema a los requerimientos actualizados sin comprometer la estabilidad de los módulos previamente configurados.

15. Escenarios detectados para ajuste.

1. *Pagos*: Se evidencio que el generador de pagos no completaba criterios diferenciados de retenciones por tipo de proveedor. Además, la clasificación fiscal autorizada no aplicaba correctamente en escenarios con proveedores extranjeros.
2. *Recibos*: Las conciliaciones automáticas no se ejecutaban correctamente debido a inconsistencias en los identificadores bancarios.
3. *Organización de inventarios*: Se detecto que la estructura organizacional implementada no representada con exactitud la operación física de los almacenes.

16. Motivo del aplazamiento de la liberación.

Debido a los ajustes requeridos, fue necesario reprogramar la liberación del ambiente productivo, la causa principal del aplazamiento radica en la necesidad de reconfigurar reglas de negocio y estructura organizativa en el sistema y volver a ejecutar ciclos de prueba para garantizar que los nuevos parámetros no interfieran con otros módulos dependientes.

17. Cambios adicionales solicitados.

Se añadieron nuevas peticiones que amplificaron el alcance de la fase de ajustes por parte de la empresa iT-GLOBAL.

Implementación de controles cruzados entre proveedores y centros de costos asignados.

Creación de reglas fiscales específicas por zona geográfica, alineadas con los requerimientos del SAT.

Inclusión de inventarios adicionales no contemplados en la primera fase de diseño, en respuesta al crecimiento operativo recientemente de la empresa.

La fase de ajustes ha representado una oportunidad para alinear el sistema ERP, con la realidad operativa de iT-GLOBAL. A pesar del impacto en los tiempos de despliegue, estos cambios permitirán una mejor trazabilidad de las operaciones financieras y logísticas, facilitando la gestión corporativa en el corto y largo plazo, recomendando continuar con una revisión periódica posterior a la liberación para asegurar la correcta adaptación del sistema a futuros cambios organizacionales.

FASE 5: PRODUCTIVO.

La fase de productivo se centra en el despliegue definitivo del sistema en un entorno de producción operativa, donde se confecciona un cronograma exhaustivo de las actividades desarrolladas en ambientes de prueba para asegurar una transición ordenada.

Este cronograma establece fechas para cada tarea de corte o migración, incluyéndola transferencia definitiva de datos maestros al entorno productivo. Durante esta etapa, se lanzan las configuraciones finales de los diferentes módulos sobre el día de inicio de operaciones (go-live) marca la propuesta en marcha oficial del sistema con transacciones reales por parte de la empresa. A fin de garantizar la estabilidad generando un plan de soporte port-go-live que entienda incidencias, dudas mientras se monitorea el desempeño del sistema y controlan métricas de rendimiento.

18. Cronograma actividades desarrolladas.

Se representa de manera ordenada y secuencial las actividades clave realizadas durante el proyecto de implementación del sistema Oracle Fusion ERP en iT-GLOBAL.

Incluye las principales fases del levantamiento de información hasta la puesta el go-lifve en el ambiente productivo. Este cronograma permite visualizar los tiempos asignados, la interdependencia entre tareas facilitando el seguimiento, control y evaluación de lo realizado.

Tabla 25. Cronograma actividades desarrolladas. (Elaboración propia, 2025).

No.	Actividad		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	Definición de alcance y objetivos de la estructura organizacional.	P																				
		R																				
2	Fase 1: Levantamiento. Realización de entrevista en cuestión.	P																				
		R																				
3	Análisis de procesos actuales en recursos humanos, finanzas y cadena de suministro.	P																				
		R																				
4	Fase 2: Diseño y construcción. Configuración inicial en el sistema Oracle Fusion ERP.	P																				
		R																				
5	Fase 3: Escenario prueba. Reconfiguración final y pruebas completadas.	P																				
		R																				
6	Fase 4: Ajustes. Identificación y corrección de errores.	P																				
		R																				
7	Fase 5: Productivo. (go-live).	P																				
		R																				
8	Firma de documento de recursos humanos, finanzas y cadena de suministro.	P																				
		R																				
9	Capacitación a usuarios finales en los módulos de recursos humanos, finanzas y cadena de suministro.	P																				
		R																				
10	Soporte	P																				
		R																				

Se estableció un cronograma detallado con las actividades ya desarrolladas y validadas, en este entorno se implementan oficialmente las configuraciones realizadas en los distintos módulos marcando el inicio del uso operativo del sistema Oracle Fusion ERP. En otras palabras, representa el punto de arranque en el que la empresa comienza a utilizar el sistema en su funcionamiento diario, con datos reales y procesos activos.

19. SOPORTE

(Post-Implementación)

Una vez completado el “go-live”, la fase de soporte proporciona asistencia al personal para resolver problemas, mantener la operatividad y optimizar la experiencia de uso a lo largo del ciclo de vida del sistema. El soporte abarca desde la atención e incidentes hasta la resolución de fallos complejos mediante solicitudes según la dificultad del error para ofrecer un soporte eficaz, el objetivo final es garantizar la continuidad operativa, minimizando tiempos de respuesta y fomentar la satisfacción de iT-GLOBAL.

19.1 Incidencia detectada por iT-GLOBAL.

En la tarea denominada “*Administrar orden de transferencia*”, se identificó que en ella no se encuentra visible en la lista de tareas del área de inventarios, especialmente en el aspecto de administración de inventarios, a pesar de asignar el rol correspondiente, la ausencia de esta funcionalidad impide la creación directa de órdenes de transferencia lo que genera retrasos y complica la sincronización de inventarios entre depósitos.

Como consecuencia, el personal se ve obligado a utilizar rutas alternativas como la creación manual desde otras áreas incrementando así el riesgo de errores, duplicidades y reprocesos.

Esta falta de visibilidad afecta directamente la planificación de la Cadena de Suministro, ya que provoca discrepancia en los niveles de inventario y dificulta la toma de decisiones basada en información en tiempo real.

Para abordar esta incidencia se establecieron cinco etapas clave para su análisis y resolución, las cuales comprenden por: Versión actual del sistema aplicable, síntomas detectados, cambios recientes identificados, causas probables y solución implementada.

Este enfoque estructurado permitió identificar el origen del problema y establecer una ruta clara hacia su resolución.

19.2 Versión actual del sistema aplicable.

Se identificó la versión específica de Oracle Fusion ERP en la que se presenta la incidencia. Esto permite confirmar si el problema está relacionado con una actualización reciente, una limitación propia de la versión o un posible error de configuración dentro del entorno actual.

La versión actual en el que se encuentra la plataforma es: **11.1.11.1.0**

19.3 Síntomas detectados.

Se documentaron los síntomas observados como la ausencia de la tarea *“Administrar orden de transferencia”* en la lista del área de inventarios, a pesar de contar con los roles adecuados. También se anotaron las consecuencias directas: falta de la creación de órdenes desde la ubicación esperada, retrasos operativos y uso de rutas alternativas no recomendadas.

19.4 Cambios recientes identificados.

Se analizaron los cambios recientes realizados en el sistema como modificaciones de roles, actualizaciones, ajustes de seguridad, configuración de menús o personalizaciones del sistema.

Esto ayuda a determinar si la incidencia se originó tras una intervención o ajuste reciente.

19.5 Causas probables.

Tras la revisión, se identificaron posibles causas como:

Asignación incorrecta o incompleta de roles u privilegios.

Error en la configuración de las tareas visibles del menú de inventarios.

Fallas de sincronización en los permisos del usuario.

Omisión de la tarea en la estructura funcional del rol personalizado.

19.6 Solución implementada.

Con base al análisis se implementaron las acciones correctivas necesarias cambiando el estado de implementación “No iniciado” a “Implementado”.

19.7 Ruta dentro del sistema.

Las imágenes que se presentan a continuación dentro del sistema se muestran borrosas debido a que la plataforma cuenta con un bloqueo automático reduciendo la calidad por causas de seguridad de datos.

Se ingresa al navegador del sistema Oracle fusión ERP, dentro de “configuración y mantenimiento”, seleccionando el ícono de “Fabricación y gestión de materiales” de la Cadena de Suministro, haciendo clic en “Acciones” y por último en “Cambiar configuración”

(You can find it by navigating to Setup and Maintenance > Select Manufacturing and Supply Chain Materials Management Icon > Actions > Change Configuration).

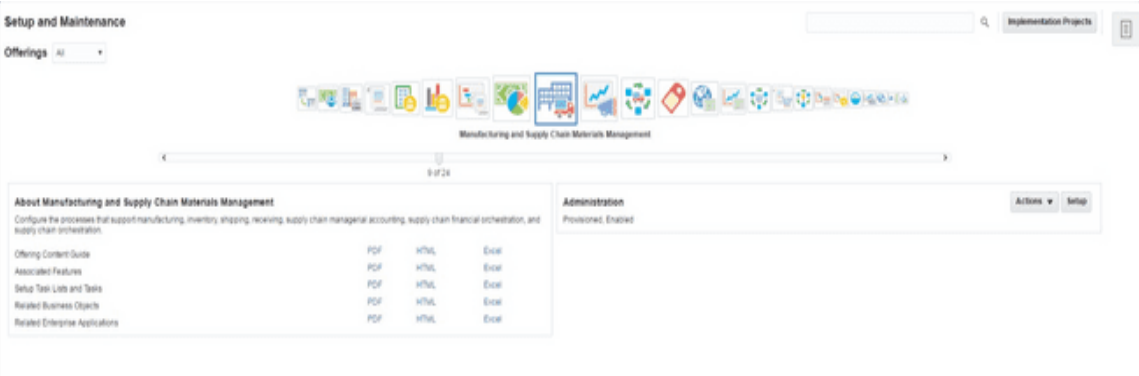


Figura 27. Navegador del sistema Oracle Fusion ERP. (2025).

RUTA: Seleccionar configuración de cambio.

(Select Change Configuration).

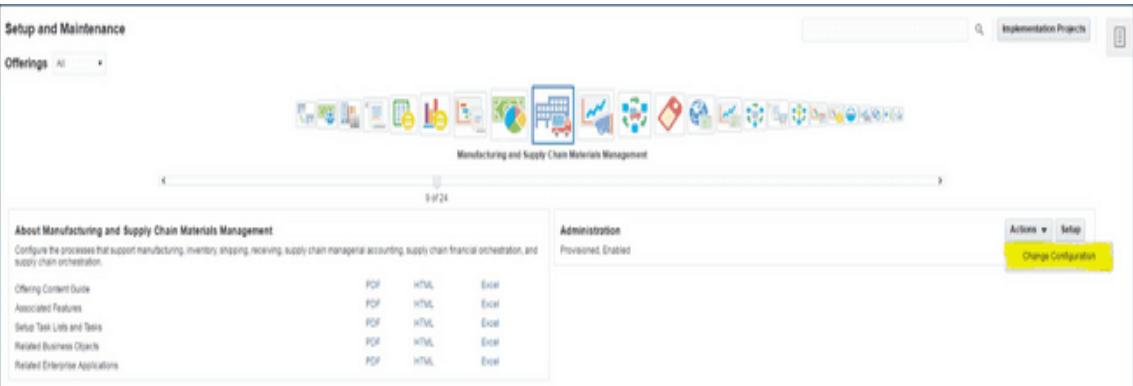
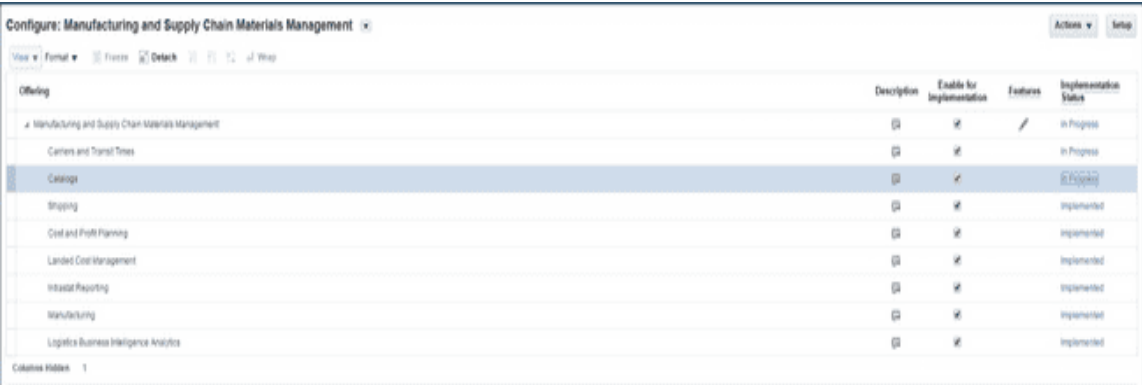


Figura 28. Navegador del sistema Oracle Fusion ERP. (2025).

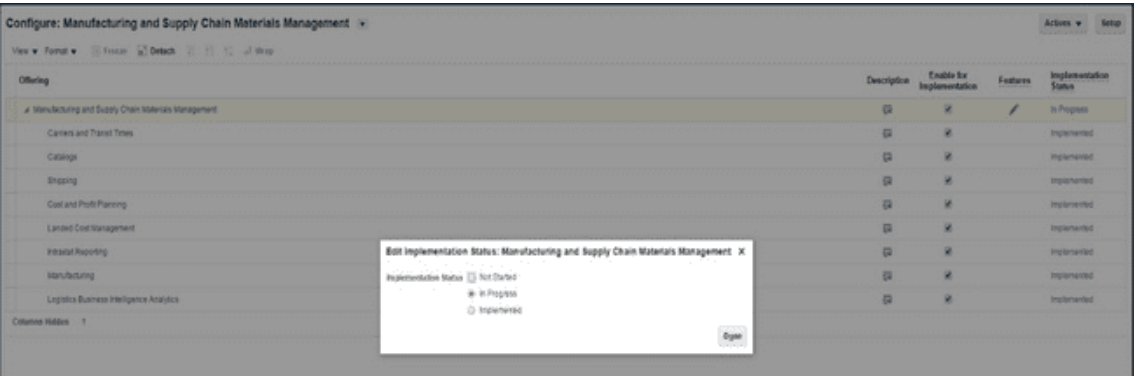
Ruta: Se abre pantalla y cambia la configuración.
(Change Configuration screen opens).



Offering	Description	Enable for Implementation	Features	Implementation Status
Manufacturing and Supply Chain Materials Management		☒		In Progress
Carriers and Transit Times		☒		In Progress
Costings		☒		In Progress
Shipping		☒		Implemented
Cost and Profit Planning		☒		Implemented
Landed Cost Management		☒		Implemented
Inventory Reporting		☒		Implemented
Manufacturing		☒		Implemented
Logistics Business Intelligence Analytics		☒		Implemented

Figura 29. Navegador del sistema Oracle Fusion ERP. (2025).

Ruta: La pantalla muestra que algunas ofertas se encuentran en estado “en curso”
(Screen shows that some offerings are in 'In Progress' status).



Offering	Description	Enable for Implementation	Features	Implementation Status
Manufacturing and Supply Chain Materials Management		☒		In Progress
Carriers and Transit Times		☒		Implemented
Costings		☒		Implemented
Shipping		☒		Implemented
Cost and Profit Planning		☒		Implemented
Landed Cost Management		☒		Implemented
Inventory Reporting		☒		Implemented
Manufacturing		☒		Implemented
Logistics Business Intelligence Analytics		☒		Implemented

Set Implementation Status: Manufacturing and Supply Chain Materials Management

Implementation Status: ☐ Not Started ☒ In Progress ☐ Implemented

Ok

Figura 30. Navegador del sistema Oracle Fusion ERP. (2025).

Ruta: Se da clic en el estado de implementación para cada oferta y se selecciona el estado como “Implementado”
(Click on the Implementation Status for each offering and select status as “Implemented”).

Configure: Manufacturing and Supply Chain Materials Management					Actions	Setup		
View Format Freeze Detach 11 2 of 1800								
Offering					Description	Enable for Implementation	Features	Implementation Status
Manufacturing and Supply Chain Materials Management					GA	✓		Implemented
Carriers and Transit Times					GA	✓		Implemented
Catalogs					GA	✓		Implemented
Shipping					GA	✓		Implemented
Cost and Profit Planning					GA	✓		Implemented
Landed Cost Management					GA	✓		Implemented
Intrastat Reporting					GA	✓		Implemented
Manufacturing					GA	✓		Implemented
Logistics Business Intelligence Analytics					GA	✓		Implemented
Columns Hidden 1								

Figura 31. Navegador del sistema Oracle Fusion ERP. (2025).

Ruta: Se cierra la pantalla y el cierre de sesión e inicio de sesión. Se vuelve a comprobar el problema.

(Close the screen and Logout and Login. Retest the issue.)

Setup and Maintenance					Implementation Projects
Offerings: All					
Manufacturing and Supply Chain Materials Management					
9 of 24					
About Manufacturing and Supply Chain Materials Management Configure the processes that support manufacturing, inventory, shipping, receiving, supply chain managerial accounting, supply chain financial orchestration, and supply chain orchestration.					Administration Provisioned, Enabled
Offering Content Guide	PDF	HTML	Excel		
Associated Features	PDF	HTML	Excel		
Setup Task Lists and Tasks	PDF	HTML	Excel		
Related Business Objects	PDF	HTML	Excel		
Related Enterprise Applications	PDF	HTML	Excel		

Figura 32. Navegador del sistema Oracle Fusion ERP. (2025).

Se concluye que la ausencia de la tarea “Administrar orden de transferencia” en el área de trabajo de inventarios se debió a una configuración incorrecta en los privilegios y visibilidad del rol asignado. Esta omisión generó impactos operativos en la sincronización de inventarios y en la eficiencia del proceso lógico.

Las etapas aseguraron un enfoque sistemático para detectar el origen del problema, resolverlo y prevenir futuras incidencias similares.

Dando cierre a este proyecto finalizaremos mencionando los puntos más significativos que se arrojares a través del análisis y Optimización del sistema Oracle en iT-GLOBAL, logrando avances que fortalecieron la eficiencia operativa y la integración de los procesos empresariales. Entre los logros más destacados

se encuentra la automatización de tareas clave, la estandarización de procedimientos y mejora en la calidad de datos, lo que ha permitido una toma de decisiones ágil y fundamentada.

Además, la implementación facilitó el cumplimiento de las normativas fiscales y contables vigentes promoviendo una mayor transparencia y control interno. Los resultados reflejan el compromiso de la empresa con la innovación tecnológica y mejora continua, sentando las bases para un crecimiento sostenible y una adaptación proactiva a los desafíos del entorno empresarial actual.

CONCLUSIONES.

Durante la ejecución del proyecto “Análisis y Optimización del sistema Oracle en iT-GLOBAL” se permitió realizar un estudio del entorno operativo en el que la organización gestiona sus procesos mediante el sistema Oracle ERP, este análisis proporcionó una visión clara de cómo las funcionalidades del sistema se alinean de las necesidades operativas y estratégicas de la empresa, a partir del diagnóstico realizado, fue posible identificar procesos críticos con márgenes de mejora importantes, tales como la duplicación de tareas, la falta de integración entre áreas funcionales y la existencia de flujos de trabajos manuales que retrasan las operaciones.

Como resultado se propusieron acciones enfocada en la mejora continua del sistema, centradas en la estandarización de procedimientos, la capacitación del personal clave, la depuración de datos y la estabilización de los módulos involucrados. Además de optimizar la calidad de la información registrada lo que favorece considerablemente los procesos de control internos y la toma de decisiones basadas en datos.

Asimismo, se desarrolló una experiencia profesional enriquecedora que me permitió aplicar de forma práctica los conocimientos teóricos adquiridos dentro de la formación académica obtenida y desarrollando habilidades técnicas, analíticas y de gestión orientadas a la mejora de sistemas de información empresariales. Esta experiencia permitió comprender la importancia de adaptar las tecnologías a la dinámica operativa de iT-GLOBAL, reconociendo que un sistema como Oracle Fusion ERP, por su amplitud y complejidad requiere de una administración estratégica para alcanzar su máximo potencial.

Finalmente, el presente proyecto no solo genera beneficios tangibles para iT-GLOBAL al optimizar el uso en una de las más grandes herramientas tecnológicas empresariales, sino que también estableció las bases para una cultura organizacional orientada al análisis, mejora continua y la transformación digital. La implementación junto con los resultados obtenidos convierte este trabajo en una referencia valiosa para futuras iniciativas relacionadas con la gestión eficiente de sistemas ERP en organizaciones de crecimiento.

COMPETENCIAS DESARROLLADAS.

Se aplico y desarrollaron habilidades, conocimientos, actitudes y valores que promovieron el crecimiento integral, permitiendo adaptación, conocimiento continuo, contribución activa, entre otras más dentro de iT-GLOBAL. Estas competencias potencian el pensamiento en el ámbito educativo, personal y profesional, ya que son esenciales para formación autónoma.

Durante el desarrollo del proyecto se fortalecieron diversas competencias clave que impulsaron el desempeño individual, a medida que avanzaba en las distintas etapas, se aplicaron destrezas que permitieron analizar, resolver y adaptarse a nuevas situaciones.

Entre las competencias más destacadas se encuentra el pensamiento crítico, utilizado para evaluar información y tomar decisiones fundamentales, la comunicación asertiva, esencial para compartir ideas y coordinar esfuerzos con personal administrativo y de suma importancia la gestión del tiempo, cual permitió cumplir con los objetivos establecidos de forma eficiente, además de la capacidad de aprendizaje autónomo que fue crucial para enfrentar retos.

Estas competencias no solo contribuyeron al logro de los resultados, sino que además dejaron una base sólida para el crecimiento profesional futuro, al fomentar la autoconfianza, la responsabilidad y la iniciativa personal.

FUENTES DE INFORMACIÓN.

Referencias bibliográficas.

1. Kyte, T. (2005). *Expert Oracle Database Architecture*. Apress.
2. Lewis, J. (2017). *Cost-Based Oracle Fundamentals*. Rampant TechPress.
3. Oracle Corporation. (2015). *Oracle E-Business Suite R12 Implementation Guide*.
4. Oracle Corporation. (2019). *Oracle Database Concepts, Release 19c*.
5. Oracle Corporation. (2019). *Oracle Database Performance Tuning Guide, Release 19c*.
6. Pérez, A. (2021). *Optimización de Sistemas ERP en PYMES* (Tesis de licenciatura, Universidad X).
7. Urzúa Vega, D. (2011). ¿Qué es la consultoría? *Administración y consultoría*. Recuperado el 17 de marzo de 2016.

Referencias Electrónicas.

1. Connor, M. (2018). *Oracle AWR & ASH Deep Dive* [White Paper].
<https://it-globalsolutions.com>
https://www.dnb.com/business-directory/company-profiles.it_global_knowledge_in_system_solutions_sa_de_cv
2. iT-Global. (2025). Información institucional y de servicios. Recuperado de:
Jade Global. (s.f.). *Oracle Cloud ERP is Real and Kicking: Get Ready to Ask Questions*. Recuperado de: <https://www.jadeglobal.com/blog/oracle-cloud-erp-real-kicking-get-ready-ask-questions>
3. My Oracle Support (MOS) Doc ID 215187.1. *How to Interpret AWR Reports*.
4. My Oracle Support (MOS) Doc ID 715419.1. *Best Practices for Indexing in Oracle Database*.

5. NetSuite. (s.f.). *ERP Requirements: What to Know*. Recuperado de: <https://www.netsuite.com/portal/resource/articles/erp/erp-requirements.shtml>
6. Oracle Corporation. (2024). *Designing Your Application: Getting Started – Oracle Planning and Budgeting Cloud*. Recuperado de: https://docs.oracle.com/en/cloud/saas/planning-budgeting-cloud/pfusa/designing_your_application_getting_started_100xb267c124.html
7. Oracle Corporation. (2024). *Questionnaires – Oracle Cloud HCM*. Recuperado de: <https://docs.oracle.com/en/cloud/saas/human-resources/24b/faucf/questionnaires.html>
8. Oracle Corporation. (s.f.). *Oracle ERP Cloud Adapter Documentation*. Recuperado de: <https://docs.oracle.com/middleware/12213/adapter-erp/index.html>
9. OTN – Oracle Technology Network. (2019). *Troubleshooting Common Oracle Locks*. Recuperator de: <https://community.oracle.com>
10. Premier International. (s.f.). *4 Questions to Ask When Implementing Oracle Cloud Projects and Grants*. Recuperado de: <https://www.premier-international.com/articles/4-questions-to-ask-when-implementing-oracle-cloud-projects-and-grants>
11. Pythian. (2020). *Top 10 Oracle Performance Tuning Tips*. Recuperado de: <https://www.pythian.com/blog/top-10-oracle-performance-tuning-tips>
12. Scribd. (s.f.). *Oracle Financial Questionnaire*. Recuperado de: <https://www.scribd.com/document/521613573/Oracle-Financial-Questionnaire>
13. Software y Hardware. (s.f.). *Evolución de los sistemas ERP*. Recuperado de: <https://softwareyhardware.com>

14. Spiceworks Community. (s.f.). *General Ledger Requirements Questionnaire*. Recuperado de: <https://community.spiceworks.com/t/general-ledger-requirements-questionnaire/928953>
15. Velosio. (s.f.). *ERP Requirements Gathering Process*. Recuperado de: <https://www.velosio.com/blog/erp-requirements-gathering-process>
16. Zendesk. (s.f.). Sitio oficial. Recuperado de: <https://www.zendesk.com>