



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



**PROPUESTA DE MEJORAS A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN
CONTABLE PARA EL CONTROL DE LA GESTIÓN DE LA EMPRESA
SECURITY CAM P.C., C.A. UBICADA EN EL MUNICIPIO NAGUANAGUA
DEL ESTADO CARABOBO**

Autora:
Greymilis Rodríguez

Bárbula, marzo de 2015



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



**PROPUESTA DE MEJORAS A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN
CONTABLE PARA EL CONTROL DE LA GESTIÓN DE LA EMPRESA
SECURITY CAM P.C., C.A. UBICADA EN EL MUNICIPIO NAGUANAGUA
DEL ESTADO CARABOBO**

Tutor:
Lic. José Ángel Merino

Autoras:
Greymilis Rodríguez

**Trabajo de Grado presentado para optar al título
de Licenciada en Contaduría Pública**

Bárbula, marzo de 2015



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

**PROPUESTA DE MEJORAS A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN
CONTABLE PARA EL CONTROL DE LA GESTIÓN DE LA EMPRESA
SECURITY CAM P.C., C.A. UBICADA EN EL MUNICIPIO
NAGUANAGUA DEL ESTADO CARABOBO**

Tutor:
Lic. José Ángel Merino

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Administración Comercial y
Contaduría Pública.

Por. **TUTOR JOSE A. MERINO G.**

C.I. V-2.063.888

Correo: **jamg61@hotmail.com**

Bárbula, marzo de 2015



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA



CONSTANCIA DE APROBACIÓN TRABAJO DE GRADO

N° Exp2012
Periodo:2S-2014

Los suscritos, profesores de la Universidad de Carabobo, por medio de la presente hacemos constar que el trabajo titulado: **PROPUESTA DE MEJORAS A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN CONTABLE PARA EL CONTROL DE LA GESTIÓN DE LA EMPRESA SECURITY CAM P.C., C.A. UBICADA EN EL MUNICIPIO NAGUANAGUA DEL ESTADO CARABOBO.**

Elaborado y Presentado por:
GREYMILIS RODRÍGUEZ 18346311 CONTADURIA PUBLICA

Alumno(s) de esta Escuela, reúne los requisitos exigidos para su aprobación con:

Aprobado

Aprobado Distinguido

Aprobado Meritorio

Rechazado

JURADOS

José Ángel Merino Gómez
TUTOR

José López
COORDINADOR

Cristhian Suarez
MIEMBRO PRINCIPAL

Carlos Castillo
SUPLENTE

En Valencia a los _____ días del mes de _____ del año 2015

DEDICATORIA

A Dios porque solo Él me ha permitido ser lo que soy, por llenarme de bendiciones y por concederme la fuerza que me ha hecho continuar luchando por mis sueños.

A mis padres Melvin Rodríguez y Milagros de Rodríguez por ayudarme de manera incondicional a alcanzar esta y todas mis metas, por su paciencia, por su comprensión, por enseñarme valores y por el amor que me han dado, simplemente son ustedes pilares fundamentales en mi vida.

A mi Hermana Melgrelis Rodríguez por estar siempre allí, por su gran cariño y por su respaldo a lo largo de mi vida.

A Jhon Hernández por ser una persona importante en mi vida, por ayudarme a crecer y madurar, por todo lo vivido.

A todas aquellas personas que directa o indirectamente colaboraron para que esto fuese posible (familiares, compañeros de estudios, amistades y profesores) y que sin duda, sin ellos tampoco hubiese sido posible llegar a este día.

Greymilis Rodríguez.

AGRADECIMIENTOS

A Dios Todopoderoso por ser el único en brindarnos la magia de nacer, vivir y regalarme la familia maravillosa a la que pertenezco.

A la Escuela de Contaduría Pública de la Universidad de Carabobo, por ser una excelente casa de estudio y darme la formación académica y profesional que me preparó para salir al mundo.

A la empresa Security Cam PC C.A, por brindarme la oportunidad de realizar mí Trabajo Especial de Grado.

Al Lic. Luis Lara por auxiliarme con la información pertinente que complemento lo realizado.

Al Prof. José Ángel Merino Gómez por haber aceptado la idea de lo planteado, quien con su experiencia, sabiduría, paciencia, empeño y dedicación expresada, me guio hacia la ejecución del presente Trabajo de Grado.

Greymilis Rodríguez.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA



**PROPUESTA DE MEJORAS A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN
CONTABLE PARA EL CONTROL DE LA GESTIÓN DE LA EMPRESA
SECURITY CAM P.C., C.A. UBICADA EN EL MUNICIPIO NAGUANAGUA
DEL ESTADO CARABOBO**

Autora: Greymilis Rodríguez
Tutor: José Ángel Merino Gómez
Fecha: Enero 2015

RESUMEN

El presente trabajo de grado tiene como objetivo general proponer mejoras al sistema de información para el control de la gestión de la empresa Security Cam PC, C.A. ubicada en el Municipio Naguanagua del Estado Carabobo, considerando la problemática presentada en la unidad de estudio, en la que se detecta que no se han realizado procesos de auditoría interna desde el año 2012, se evidencia poca habilidad en el manejo de los sistemas de información contable para el control de gestión, se considera pertinente precisar la seguridad de la información, el mantenimiento y actualización de las bases de datos; utilizando para ello una investigación basada en un Proyecto Factible, cuyo diseño es una combinación de una investigación de campo con una documental, así como el empleo de las técnicas de la observación directa y la encuesta, y la aplicación de la guía de observación directa y el cuestionario como instrumentos de recolección de información, lo que permitió, por una parte, diagnosticar la situación actual respecto al nivel de desempeño del sistema de información contable de la empresa y, por otra, determinar los factores que inciden sobre la eficiencia en el control de gestión de sus operaciones desde la perspectiva de los sistemas de información contable, con el propósito de elaborar una propuesta que permita a la empresa tener información confiable y buscar incrementar la eficiencia y eficacia operativa de la gestión contable, por lo cual se propone adaptar una metodología para el mejoramiento de los procesos organizacionales de la empresa en la gestión contable y la toma de decisiones, proponer acciones evaluativas del uso eficiente del sistema informativo de la organización, y desarrollar estrategias de mejoras al sistema de información contable que permita a la organización el incremento de la eficiencia en el control de gestión de la empresa.

Descriptor: Gestión contable, sistemas de información, control interno, toma de decisiones, eficacia y eficiencia operativa.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA



**PROPOSED IMPROVEMENTS TO ACCOUNTING INFORMATION
SYSTEMS MANAGEMENT CONTROL IN THE COMPANY SECURITY
CAM PC, CA LOCATED IN THE MUNICIPALITY OF NAGUANAGUA,
STATE OF CARABOBO**

Autor: Greymilis Rodríguez

Tutor: José Ángel Merino Gómez

Date: January 2015

ABSTRACT

The present paper grade has the general objective to propose improvements to the information system for management control of the company PC Security Cam, CA located in the Municipality of Naguanagua, Carabobo State, considering the problems presented in the study unit, which is detected which have not performed internal audit processes since 2012, little skills is evident in the management of information systems accounting for management control, it is considered appropriate to specify the information security, maintenance and updating of databases; using an investigation based on a Feasible Project, whose design is a combination of field research with a documentary, and the use of the techniques of direct observation and survey, and application guide and direct observation the questionnaire and data collection instruments, allowing one hand, diagnose the current situation regarding the level of performance of accounting information system of the company and, second, to determine the factors that affect the efficiency in the control management operations from the perspective of accounting information systems, with the aim of developing a proposal to allow the company to have reliable information and seek to increase efficiency and operational effectiveness of the accounts, so it is proposed to adapt a methodology for improving organizational business processes in accounting management and decision-making, assessment activities propose efficient use of the information system of the organization, and develop strategies for improvements to accounting information system that allows the organization to increased efficiency in the management control of the company.

Descriptors: Management accounting, information systems, internal control, decision making, operational effectiveness and efficiency.



Periodo: 2s-13



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Dirección de Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
Campus Bárbula

FORMATO DE POSTULACION TUTORIAL

Yo, **José Ángel Merino Gómez**; titular de la Cédula de Identidad **2.063.888**, acepto en calidad de tutor al equipo/investigador conformado por:

| Apellidos y Nombres | Cédula | Teléfono | e-mail | Mención |
|---------------------|------------|--------------|--------------------------|--|
| Greymilis Rodríguez | 18.346.311 | 0412-4234763 | Greymilis311@hotmail.com | AC <input checked="" type="checkbox"/> |

De acuerdo a las especificaciones del Catálogo de Oferta Investigativa y para dar así cumplimiento al desarrollo del Control de Etapas del Trabajo de Grado.

Se ha seleccionado la siguiente área, línea, e interrogante.

Área: SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS

Línea: SISTEMAS DE INFORMACION CONTABLE DE PYMI

Interrogante: ¿Cómo los Sistemas de Control Interno contribuyen en la eficacia y eficiencia de las operaciones de una empresa?

Firman:

Tutor:
JOSE ANGEL MERINO GOMEZ
E-mail: jamg61@gmail.com

Estudiante/Investigador
Greymilis Rodríguez
E-mail: greymilis311@hotmail.com

En Valencia, a los 14 días del mes de Enero del año 2014



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

Profesor de Investigación Aplicada: Víctor Campos **Tutor:** Lic. José Ángel Merino Gómez

Título del Proyecto: **PROPUESTA DE MEJORAS A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN CONTABLE PARA EL CONTROL DE LA GESTIÓN DE LA EMPRESA SECURITY CAM P.C., C.A. UBICADA EN EL MUNICIPIO NAGUANAGUA DEL ESTADO CARABOBO.**

| CAPÍTULO I | Sesión | FECHA | OBSERVACIONES | FIRMA |
|---|--------|------------|---|--|
| El Problema | | | | |
| Planteamiento del Problema - Formulación del Problema- Objetivos de la Investigación- Justificación- Alcance y Limitaciones | 1.- | 13/11/2013 | Posibles títulos tentativos del tema objeto de estudio, los títulos no se redactan en verbo infinitivo y es importante señalar y delimitar el periodo para realizar el estudio, faltando el planteamiento del problema, formulación del problema, objetivos de la investigación y justificación cumpliendo las normativas de faces. | Tutor: Est./Invest: Est./Invest. Est./Invest. |
| | 2.- | 21/11/2013 | Mejorar y ampliar el planteamiento del problema y las citas textuales utilizadas para la redacción del trabajo de grado que es en tercera persona, rediseñar los objetivos específicos, desarrollar las justificaciones de la investigación del mismo modo considerándose los lineamientos y normas de presentación. | Tutor: Est./Invest: Est./Invest. Est./Invest. |
| | 3.- | 28/11/2013 | Rediseñar el título y redactar en tercera persona. Mejorar y ampliar el planteamiento del problema conjunto con los objetivos de la investigación y la justificación. Veredicto: Observaciones de fondo y forma. | Tutor: Est./Invest: Est./Invest. Est./Invest. |
| | 4.- | | | Tutor: Est./Invest: Est./Invest. |



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

Profesor de Investigación Aplicada: Víctor Campos **Tutor:** Lic. José Ángel Merino Gómez

Título del Proyecto: PROPUESTA DE MEJORAS A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN CONTABLE PARA EL CONTROL DE LA GESTIÓN DE LA EMPRESA SECURITY CAM P.C., C.A. UBICADA EN EL MUNICIPIO NAGUANAGUA DEL ESTADO CARABOBO.

| CAPÍTULO II | Sesión | FECHA | OBSERVACIONES | FIRMA |
|---|---------------|--------------|--|--|
| Marco Teórico | | | | |
| Antecedentes de la Investigación- Bases Teóricas- Definición de términos- Marco Normativo Legal(opcional)- Sistema de Variables e Hipótesis (opcional). | 1.- | 09/12/2013 | Se propuso cambiar el título de la investigación con posibles títulos tentativos para rediseñar y comenzar el trabajo de grado, revisión de forma y fondo del trabajo para su presentación de la manera que se exige por la facultad de ciencias económicas y sociales. | Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest. |
| | 2.- | 10/01/2014 | Definir claramente el objeto de estudio, enfocado en las debilidades que compete el área administrativa y no al sistema de información, mejorar el planteamiento del problema y rediseñar los objetivos específicos, consultar al tutor sobre la estructura y desarrollo de las teorías de las bases teóricas. Tomando en cuentas las normas para la presentación del trabajo de grado y la revisión de fondo y forma. | Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest. |
| | 3.- | 14/01/2014 | Colocar en la siguiente entrega la constancia de aceptación firmada por el tutor y la enumeración se cuenta al inicio de cada capítulo per se coloca a partir de la siguiente hoja. Consultar con su tutor el orden presentado de las teorías el cual debería reestructurarse y tomar en cuenta la forma y el fondo en la presentación del trabajo de grado. | Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest. |



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

Profesor de Investigación Aplicada: Víctor Campos **Tutor:** Lic. José Ángel Merino Gómez

Título del Proyecto: **PROPUESTA DE MEJORAS A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN CONTABLE PARA EL CONTROL DE LA GESTIÓN DE LA EMPRESA SECURITY CAM P.C., C.A. UBICADA EN EL MUNICIPIO NAGUANAGUA DEL ESTADO CARABOBO.**

| CAPÍTULO III | Sesión | FECHA | OBSERVACIONES | FIRMA |
|--|---------------|--------------|--|--------------|
| Marco Metodológico | | | | |
| Tipo de Investigación- Diseño de la Investigación- Descripción de la Metodología- Población y Muestra- Técnica e Instrumento de Recolección de Datos- Análisis de Datos- Cuadro Técnico Metodológico. | 1.- | 16/01/2014 | Revisar la unidad de estudio en la redacción y recursos humanos, incluyendo la asesora metodológica y a los informantes claves de la empresa. | Tutor: |
| | | | | Est./Invest: |
| | | | | Est./Invest. |
| | | | | Est./Invest. |
| | 2.- | 17/01/2014 | Corregir la fecha del cronograma de actividades y faltaron los dos últimos objetivos específicos. Modificar el trabajo de fondo y forma bajo las normativas de presentación del trabajo de grado | Tutor: |
| | | | | Est./Invest: |
| | | | | Est./Invest. |
| | | | | Est./Invest. |
| | 3.- | 22/01/2014 | Entrega definitiva del proyecto de trabajo de grado | Tutor: |
| | | | | Est./Invest: |
| | | | | Est./Invest. |
| | | | | Est./Invest. |



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

TRABAJO DE GRADO Tuto: José Ángel Merino Gómez E-mail del Tutor: jamg61@hotmail.com

Título del Trabajo: PROPUESTA DE MEJORAS A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN CONTABLE PARA EL CONTROL DE LA GESTIÓN DE LA EMPRESA SECURITY CAM P.C., C.A. UBICADA EN EL MUNICIPIO NAGUANAGUA DEL ESTADO CARABOBO

| CAPÍTULO IV Análisis e Interpretación de Resultados | Sesión | FECHA | OBSERVACIONES | FIRMA |
|---|--------|------------|---|------------------------|
| Elaboración del instrumento-Validación del Instrumento-Aplicación del Instrumento-Análisis e Interpretación de Resultados | 1.- | 15/08/2014 | Diseño del instrumento de recolección de datos. | Tutor: Est./Invest. |
| | | | | Est./Invest. |
| | 2.- | 17/09/2014 | Revisión del instrumento post validación e indicaciones para el desarrollo del mismo. | Tutor: Est./Invest. |
| | | | | Est./Invest. |
| | 3.- | 26/09/2014 | Revisión de los resultados obtenidos. | Tutor: Est./Invest. |
| | | | | Est./Invest. |
| | 4.- | 02/10/2014 | Interpretación de los resultados y evaluación de las posibles propuestas a realizar | Tutor: Est./Invest. |
| | | | | Est./Invest. |
| | | | | Est./Invest. |
| | | | | Est./Invest. |



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

TRABAJO DE GRADO Tutor: José Ángel Merino Gómez .E-mail del Tutor: jamg61@hotmail.com

Título del Trabajo: PROPUESTA DE MEJORAS A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN CONTABLE PARA EL CONTROL DE LA GESTIÓN DE LA EMPRESA SECURITY CAM P.C., C.A. UBICADA EN EL MUNICIPIO NAGUANAGUA DEL ESTADO CARABOBO

| CAPÍTULO V La Propuesta | Sesión | FECHA | OBSERVACIONES | FIRMA |
|--|---------------|--------------|---|--------------|
| Presentación de la Propuesta- Justificación de la Propuesta- Fundamentación de la Propuesta- Factibilidad de la Propuesta- Objetivos de la Propuesta- Estructura de la Propuesta. | 1.- | 23/10/2014 | Revisión de los resultados y desarrollo de la propuesta a realizar. | Tutor: |
| | | | | Est./Invest. |
| | | | | Est./Invest. |
| | 2.- | 03/11/2014 | Revisión de la propuesta determinada a partir de los resultados obtenidos. | Tutor: |
| | | | | Est./Invest. |
| | | | | Est./Invest. |
| | 3.- | 02/12/2014 | Revisión final de los capítulos 4 y 5 y corrección de redacción y presentación. | Tutor: |
| | | | | Est./Invest. |
| | | | | Est./Invest. |

ÍNDICE GENERAL

| | |
|---------------------------------------|------|
| Dedicatoria | v |
| Agradecimientos | vi |
| Resumen | vii |
| Formato de postulación tutorial | ix |
| Control de etapas | x |
| Índice General | xv |
| Índice de Tablas | xvii |
| Índice de Cuadros | xix |
| Índice de Gráficos | xx |
| Introducción | 21 |

CAPÍTULO I EL PROBLEMA

| | |
|---|----|
| Planteamiento del Problema..... | 23 |
| Formulación del Problema | 28 |
| Objetivos de la Investigación | 29 |
| Objetivo General..... | 29 |
| Objetivos Específicos | 29 |
| Justificación de la Investigación | 30 |

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

| | |
|--|----|
| Reseña Histórica de la Empresa | 32 |
| Antecedentes de la Investigación | 33 |
| Bases Teóricas..... | 38 |
| Definición de Términos Básicos | 48 |

CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO

| | |
|--|----|
| Diseño y Tipo de Investigación | 51 |
| Nivel de Investigación..... | 52 |
| Unidades de Estudio..... | 53 |
| Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 55 |
| Validez del instrumento | 56 |
| Técnicas de Presentación y Análisis | 57 |

CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

| | |
|--|----|
| Diagnóstico de la situación actual respecto al nivel de desempeño del sistema de información contable de la empresa objeto de estudio.... | 59 |
| Factores que inciden sobre la eficiencia en el control de la gestión de sus operaciones desde la perspectiva de los sistemas de información contable en la empresa Security Cam PC, C.A..... | 64 |

CAPÍTULO V LA PROPUESTA

| | |
|--------------------|----|
| Nombre..... | 80 |
| Presentación..... | 80 |
| Justificación..... | 81 |
| Objetivos..... | 82 |
| Factibilidad..... | 83 |
| Desarrollo..... | 84 |

CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

| | |
|----------------------|-----|
| Conclusiones | 96 |
| Recomendaciones..... | 100 |

| | |
|-----------------------------|-----|
| LISTA DE REFERENCIAS | 102 |
|-----------------------------|-----|

| | |
|---------------|-----|
| ANEXOS | 104 |
|---------------|-----|

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla N° 1 ¿Cree usted que los objetivos organizacionales y financieros del área contable de la empresa están definidos y son conocidos por el personal?..... | 65 |
| Tabla N° 2 ¿Cree usted que se cumplen a cabalidad con las políticas y actividades dirigidas al control interno de las actividades relacionadas con la contabilidad en la empresa?..... | 66 |
| Tabla N° 3. ¿Considera usted que la planeación y control de las actividades relacionadas con el proceso contable de la empresa contribuyen al logro de una gestión eficiente?..... | 67 |
| Tabla N° 4. ¿Considera usted que la información que suministra el Departamento de Contabilidad a otras instancias de la empresa es confiable?..... | 68 |
| Tabla N° 5. ¿Según su opinión, el sistema de información contable de la empresa permite la obtención de información histórica de los registros contables, las transacciones financieras y otras fuentes de información relacionadas con el control de gestión?..... | 69 |
| Tabla N° 6. ¿¿Cree usted que en el Departamento de Contabilidad de la empresa se cumple con la supervisión de los procesos que allí se llevan a cabo de forma adecuada y oportuna?..... | 70 |
| Tabla N° 7. ¿Cree usted que se han desarrollado las estrategias de comunicación más apropiadas entre los miembros del área contable de la empresa para contribuir con la toma de decisiones más eficiente? | 71 |
| Tabla N° 8. ¿Considera usted que la información referente a los registros contables que inciden sobre el control de gestión se presenta en forma resumida para la toma de decisiones gerenciales? | 72 |

| | |
|---|----|
| Tabla N° 9. ¿Se ha definido un plan de gestión que permita integrar todas las actividades relacionadas con la contabilidad en el sistema de información y contribuir de esta forma al logro de los objetivos de la empresa? | 73 |
| Tabla N° 10. ¿De acuerdo con su experiencia, las actividades del área contable de la empresa responden a una planeación coordinada por el Gerente de la unidad? | 74 |
| Tabla N° 11. ¿Considera usted que el área contable de la empresa cuenta con los recursos humanos, materiales financieros y organizacionales para llevar a cabo una planeación eficiente de su gestión? | 75 |
| Tabla N° 12. ¿Considera usted que el personal del área contable de la empresa ha recibido formación y conocimiento para llevar a cabo las operaciones en el sistema de información en forma efectiva? | 76 |
| Tabla N° 13. ¿Según su opinión, existen mecanismos de control para verificar la confiabilidad y oportunidad de las transacciones llevadas a cabo en el área contable de la empresa? | 77 |
| Tabla N° 14. ¿Según su opinión, existen en el área contable de la empresa indicadores de gestión que permitan evaluar los resultados de las transacciones? | 78 |
| Tabla N° 15. ¿Cree usted que en el área contable de la empresa se cumple a cabalidad con el seguimiento de los ciclos de los procedimientos contables establecidos para llevar a cabo las transacciones y la planificación del trabajo? | 79 |

ÍNDICE DE CUADROS

| | |
|--|----|
| Cuadro N° 1 Composición de la Población..... | 54 |
| Cuadro N° 2. Diagnóstico de la situación actual respecto al nivel de desempeño del sistema de información contable de la empresa Security Cam PC, C.A..... | 60 |
| Cuadro N° 3 Hoja de verificación para evaluar la eficiencia del sistema de información contable y el cumplimiento de las políticas de la empresa. | 85 |
| Cuadro N° 4. Plan de evaluación de las características del sistema de información de la empresa..... | 87 |
| Cuadro N° 5. Formato de Plan de acción para mejorar el sistema de información de la empresa | 90 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|---|----|
| Gráfico N° 1 Definición y conocimiento de los objetivos. | 65 |
| Gráfico N° 2. Cumplimiento de las políticas | 66 |
| Gráfico N° 3. Gestión eficiente de la planeación | 67 |
| Gráfico N° 4. Confiabilidad de la información | 68 |
| Gráfico N° 5. Sistema de información contable de la empresa..... | 69 |
| Gráfico N° 6. Cumplimiento con el proceso de supervisión..... | 70 |
| Gráfico N° 7. Desarrollo de estrategias de comunicación..... | 71 |
| Gráfico N° 8. Información de los registros contables | 72 |
| Gráfico N° 9. Plan de gestión para la integración de todas las actividades..... | 73 |
| Gráfico N° 10. Planeación coordinada por el Gerente de unidad..... | 74 |
| Gráfico N° 11. Disposición de recursos | 75 |
| Gráfico N° 12. Formación del personal del área contable de la empresa..... | 76 |
| Gráfico N° 13. Existencia de mecanismos de control | 77 |
| Gráfico N° 14. Existencia de indicadores de gestión en el área contable. | 78 |
| Gráfico N° 15. Cumplimiento del seguimiento..... | 79 |

INTRODUCCIÓN

Toda organización requiere para su desarrollo de políticas, de misiones y unos propósitos que le den vida a la entidad creada de los cuales fluyen los objetivos que enmarcan las metas a lograr. Por esto, es esencial trabajar con la información más adecuada en grupos organizados, de tal manera que cada uno pueda cooperar en forma integrada con los objetivos propuestos a corto y largo plazo. Asimismo, el sistema contable en el mundo actual es una herramienta básica para el conocimiento cabal del manejo financiero de una organización y de la toma de decisiones por parte de la Asamblea General de Socios y de la información oportuna a los interesados. En vista de ello, la presente investigación propone mejoras al sistema de información para el control de la gestión de la empresa Security Cam PC, C.A. ubicada en el Municipio Naguanagua del Estado Carabobo.

El uso de los sistemas de información debe ser parte de la labor gerencial facilitando la información, el seguimiento de los procesos y el planteamiento de nuevas estrategias en todos los campos. Se debe introducir la informática en la toma de decisiones (acción gerencial). Esto requiere una actitud positiva hacia la tecnología que implique cambiar, no solo los equipos sino la misma estructura de la organización, los procesos y los procedimientos. El énfasis en los sistemas significa que los variados componentes buscan un objetivo común para apoyar las actividades de la organización. Estas incluyen las operaciones diarias de la empresa, la comunicación de los datos e informes, la administración de las actividades y la toma de decisiones.

Por su parte, el proceso de toma de decisiones básicamente consiste en la escogencia de una entre varias alternativas. Pero no se trata de un proceso sencillo porque ocurre bajo una serie de condiciones entre las que se destacan poca

información, riesgos incertidumbre, conflicto o peor aún, bajo la certidumbre de las reacciones que provocará la decisión tomada.

En cumplimiento cabal con los requisitos establecidos por la Universidad de Carabobo para la presentación del Trabajo de Grado, el mismo está formado por cinco capítulos, los cuales son los siguientes:

Capítulo I. El problema en el cual se presenta el contexto y planteamiento del problema utilizado para la siguiente investigación, además de los objetivos de la investigación y la justificación.

Capítulo II. Revisión Bibliográfica, el cual incluye lo referente a los antecedentes de la investigación, el marco referencial que fundamentan el presente trabajo y la definición de términos básicos.

Capítulo III. Metodología: este hace mención de la metodología utilizada por la investigación, tomando en cuenta la modalidad del proyecto factible, las técnicas e instrumentos de recolección de datos la unidad de estudio.

Capítulo IV: Se realiza el análisis y presentación de resultados, en concordancia con las técnicas e instrumentos de recolección de información seleccionados

Capítulo V: Se presenta la justificación, objetivos, desarrollo de la propuesta de un plan de mejoras al sistema de información contable que permita a la organización el incremento de la eficiencia en su control de gestión, con la finalidad de que la herramienta gerencial de trabajo definida para la empresa, permita el eficiente desarrollo de las actividades llevadas a cabo en él, utilizando al máximo los recursos humanos, materiales y financieros, orientados hacia la calidad y la satisfacción de los clientes. El estudio finaliza con la presentación de las conclusiones y recomendaciones, así como las referencias bibliográficas y los anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Dentro del ámbito de la administración y de los negocios, las organizaciones se ven reflejadas a través de la información generada por procesos administrativos y contables confiables, el cual provee la realidad financiera de la misma en relación con el desarrollo de su actividad operacional. De allí la importancia que exista un correcto sistema de información de todas las actividades realizadas, pues éste permite verificar y comprobar el cumplimiento efectivo y eficaz de los objetivos inicialmente formulados.

En vista de ello, cada día surgen más herramientas que permiten a los empresarios tomar decisiones de forma más sencilla y con mayor cantidad de información útil. Sin embargo, también es cierto que las empresas se han venido haciendo más complejas con el transcurrir del tiempo, por lo que se hace necesario diseñar estrategias y planes operativos que permita el uso de tales herramientas, para controlar los procesos y alcanzar los objetivos de la organización.

Es evidente, por lo tanto, que la forma de definir el control varía considerablemente según el enfoque que se quiera estudiar del mismo. Incluso la noción de control es susceptible de muchas y diferentes interpretaciones. Existen definiciones bajo un enfoque más humanístico (como la influencia que los directivos tienen en otros medios de la organización para poner en práctica las estrategias de ésta), frente a otros que enfatizan el aprovechamiento eficaz de los recursos tanto económico-financieros, técnicos como los humanos. Según Catacora (2009:41), el

control comprende “el plan de organización en todos los procedimientos coordinados de manera coherente a las necesidades del negocio, para proteger y resguardar sus activos, verificar su exactitud y confiabilidad de los datos contables”. Para la perspectiva adoptada en el presente estudio, controlar significa guiar las acciones para que los resultados coincidan con los objetivos establecidos.

Por ello, toda organización, independientemente de su actividad, necesita ser controlada y, en especial, el control se ha entendido siempre como básico e imprescindible en la gestión empresarial y, por consiguiente, el proceso de control en la organización, ante uno o varios objetivos, consiste en adoptar un plan que conduzca a conseguir dichos objetivos, dar unas instrucciones que deben seguirse y que estarán dentro de los principios establecidos en la política empresarial y, sobre todo, verificar que se cumplen estos objetivos.

En este sentido, la toma de decisiones relacionadas con las estrategias de control interno más adecuadas, se convierte en un desafío para las empresas, al tomar en cuenta que los cambios se dan muchas veces de forma tan dinámica en el entorno, que es difícil estar preparado y adaptar la empresa para los retos que se presentan. Frente a esta situación, es importante saber dónde se dirige, dónde están los objetivos e identificar los retos para convertirlos en oportunidades de crecimiento. En vista de ello, La importancia de tener un buen sistema de control interno en las organizaciones, se ha incrementado en los últimos años, debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos; en especial si se centra en las actividades básicas que ellas realizan, pues de ello dependen para mantenerse en el mercado.

Dentro de este contexto, en los últimos años, el análisis y los diseños de los procesos administrativos y contables se han enriquecido al involucrar para su comprensión elementos de sistemas y de procesos que permiten mirar el todo y las partes de la organización, la reflexión dentro y fuera de lo general y de la

especialización, de la integración interna y de la adaptación externa de la eficiencia y de la eficacia. Al respecto, Marcano (2009:14) indica que “no existe un único modelo o forma de administrar, debido a que los diferentes ambientes llevan a las empresas a adoptar nuevas estrategias y estas exigen diferentes estructuras organizacionales para poder ser implementadas con eficiencia y eficacia”.

Debido a ello, las empresas en el día a día deben incorporar tecnologías vanguardistas en su forma de trabajar, lo que les facilitaría competir en el mercado. En la actualidad, los gerentes de las organizaciones pueden encontrar herramientas que les ayuden a ser más eficientes en su gestión, entre éstas se puede mencionar los sistemas de información computarizada o sistematizada. Un sistema de información, según Catacora (2009:41), “es un sistema incluido en otro sistema más grande, que recibe, almacena, procesa y distribuye información”. El autor comenta que los principales elementos del sistema de información son la información y los de información. El sistema de información, es un conjunto de elementos que interactúan entre sí con el fin de apoyar las actividades de una empresa o negocio.

En un entorno característico de sistemas de información, éste consolida y administra muchas de las funciones de información diarias en relación con las áreas de oficina, administrativas, financieras y de cualquier otra índole que el ejecutivo requiera. En décadas anteriores los sistemas de información eran muy simples, en los años setenta estos sistemas se encargaban del procesamiento de transacciones, mantenimiento de registros y otras aplicaciones como lo es el procesamiento electrónico de datos (EDT, *Electronic Data Processing*). Más adelante se le agregó otra función, dando origen al Sistema de Información Gerencial (MIS, *Management Information Systems*), el cual es el encargado de suministrar a los usuarios finales informes gerenciales predefinidos, que facilitarían a los gerentes la toma de decisiones basadas en dicha información.

Por otra parte, la base para tomar decisiones en diversas áreas de la empresa es la información contable, es por ello, que para Catacora (ob. cit.), “un sistema contable es el eje alrededor del cual se toman la mayoría de las decisiones financieras” (p. 110) Así, los gerentes deben estar en la capacidad de establecer los planes estratégicos de la empresa, es decir, los objetivos y los medios necesarios para lograrlos, para ello es necesario que estos gerentes se apoyen en los sistemas de información contable, ya que les permite automatizar la labor de obtener los datos más importantes de la organización, resumirlos y presentarlos de la forma más comprensible posible, al mismo tiempo pueden tener acceso fácil a información interna y externa de la organización con el fin de dar seguimiento a factores críticos del éxito.

En este sentido, los sistemas de información contable se fundamentan en el establecimiento de los indicadores de gestión, números que permitan medir cómo avanza la compañía hacia las metas establecidas. No tiene sentido establecer un sistema de información en empresas que no manejan objetivos claramente definidos y difundidos. La mayor dificultad es el establecimiento de estos indicadores. El énfasis en los sistemas significa que los variados componentes buscan un objetivo común para apoyar las actividades de la organización. Estas incluyen las operaciones diarias de la empresa, la comunicación de los datos e informes, la administración de las actividades y la toma de decisiones.

En lo que respecta a la gerencia de las empresas del sector comercial en Venezuela, en la actualidad el proceso de toma de decisión es sin duda una de las mayores responsabilidades debido a las condiciones sociales, económicas y políticas presentes en el entorno; ella contribuirá a mantener la armonía y coherencia del grupo y por tanto su eficiencia. Los gerentes consideran a veces la toma de decisiones como su trabajo principal, debido a que constantemente deben decidir lo que conviene hacerse, quién ha de hacerlo, cuándo y dónde, y en ocasiones hasta cómo se hará. Sin embargo, la toma de decisiones sólo es un paso de la planeación, incluso cuando se

hace con rapidez y dedicándole poca atención o cuando influye sobre la acción sólo durante unos minutos.

De esta forma, la capacidad de tomar decisiones en este sector productivo y comercial debe encontrar su máxima expresión en la capacidad de solucionar problemas. Todo el proceso de solución de problemas es un ejercicio de toma de decisiones. El proceso de toma de decisiones basado en una adecuada administración de la información, es uno de los factores que desde siempre han sido claves para toda empresa. Hoy en día, el elemento diferenciador entre empresas supervivientes y sobrevivientes, radica en el aprovechamiento de los recursos que la tecnología ofrece, y la manera en que dichos recursos son explotados por cada una de las organizaciones, todos ellos relacionados con la manipulación de datos para proveer información clara, precisa y confiable que debe ser utilizada eficientemente para la toma de decisiones oportuna y acertada.

De lo anteriormente descrito se deriva que un elemento central para las empresas es usar en forma inteligente el potencial de las nuevas tecnologías de comunicación e información, los nuevos productos y herramientas en el área de sistemas, y los avances en el área de las telecomunicaciones e infraestructura tecnológica, dentro de un ambiente de control adecuado, para insertar a la empresa en el ámbito de una entidad moderna, preparada para desarrollar procesos de cambios profundos, tendientes a ser eficientes en el proceso de toma de decisiones. Para ello es necesario darle la prioridad que requieren los sistemas de información y las nuevas tecnologías. En definitiva, el sistema de información contable le facilitará a la empresa, que todos sus subsistemas, se entrelacen a través de información que se genere en cada uno y además, se podrá ofrecer información útil, menos costosa y más completa para la toma de decisiones; adicionalmente permitirá la consecución de dos exigencias claves: la información oportuna y la eficiencia en la toma de decisiones.

Ante los beneficios que ofrecen los sistemas de información para la toma de decisiones, la presente investigación abordará el análisis de la eficiencia de los sistemas de información contable y su contribución para el control de la gestión, tomando como objeto de estudio una entidad comercial, denominada Security Camp, PC, C.A. la cual tiene por objeto todo lo relacionado con la compra, venta, importación y exportación de equipos musicales, computación, electrónica, electricidad, así como todo tipo de accesorios y repuestos relacionados al ramo. También presta servicio de asesoramiento, diseño, fabricación, instalación, reparación, mantenimiento a computadoras.

En lo que se refiere a la problemática, en la entidad referida se determinó, mediante una observación directa y la aplicación de entrevistas no estructuradas llevadas a cabo por la investigadora, se detectó poca habilidad en el manejo de los sistemas de información contable para el control de gestión, se considera pertinente precisar la seguridad de la información, el mantenimiento y actualización de las bases de datos, desarrollar entrenamiento a los usuarios dándoles a conocer las bondades de las aplicaciones, a fin de garantizar la utilización de todas las herramientas con las cuales se cuenta, las opciones a ser utilizadas en los casos de cambio o modificaciones de la información de la base de datos, y de los programas de aplicación, así como el mejor uso de los reportes para que éstos puedan ser empleados en la toma de decisiones eficientes.

Formulación de la Investigación

De lo antes expuesto, surge la interrogante siguiente: ¿Cuál es la contribución de los sistemas de información contable sobre la eficiencia del control de gestión en la empresa Security Camp, PC, C.A.? Para dar respuesta a esta interrogante es conveniente atender a las siguientes interrogantes: ¿Cuáles son las características actuales de los sistemas de información contable utilizados para el control de gestión

en la empresa Security Camp, PC, C.A.?¿Cuáles serían las condiciones de un sistema de información contable que permita a la organización tomar decisiones acertadas y oportunas en relación con su control de gestión? ¿Cuáles son los factores que se deben tomar en cuenta para conformar un sistema de información contable acorde para las exigencias y necesidades de la empresa Security Camp, PC, C.A., en función de garantizar un control de gestión eficiente?

Objetivos de Investigación

Objetivo General

Proponer mejoras al sistema de información para el control de la gestión de la empresa Security Cam PC, C.A. ubicada en el Municipio Naguanagua del Estado Carabobo.

Objetivos Específicos

Diagnosticar la situación actual respecto al nivel de desempeño del sistema de información contable de la empresa objeto de estudio.

Determinar los factores que inciden sobre la eficiencia en el control de gestión de sus operaciones desde la perspectiva de los sistemas de información contable en la empresa Security Cam PC, C.A.

Desarrollar un plan de mejoras al sistema de información contable que permita a la organización el incremento de la eficiencia en su control de gestión.

Justificación de la Investigación

En la actualidad, los sistemas de información juegan un papel fundamental para el control de las operaciones empresariales. Es un gran reto el que una organización pueda tener controladas las variables de planeación, organización, control y dirección de la empresa. Para poder tener un control de las mismas, se requiere tomar decisiones acertadas que puedan llevar a la organización en la dirección deseada. Como se puede evidenciar, el sistema de soporte a la decisión es la base a través de la cual se podrán delinear planes y estrategias para la empresa, ya que proporcionarán al gerente los instrumentos necesarios para dirigir los esfuerzos hacia la eficiencia.

La importancia de la investigación desde el punto de vista organizacional que se propone radica en el hecho de que el empleo efectivo de una información veraz, oportuna y exacta permite a cualquier organización una toma de decisiones más acertada y por consiguiente, el éxito de la gerencia, tomando en consideración que los sistemas de información contable son elementos determinantes para el logro de la eficiencia en las organizaciones modernas. El estudio de la eficiencia de los sistemas de información contable para la toma de decisiones de la empresa Security Cam PC, C.A., le permitirá a esta organización evolucionar con eficiencia contribuyendo al crecimiento sostenido e incrementando las habilidades y conocimientos de su personal contable. Ante este compromiso, nace la iniciativa de establecer los elementos que deben tomarse en cuenta en un sistema de información contable que facilite la toma de decisiones acertadas para prever y resolver problemas y, así poder dar respuesta a las exigencias del entorno en que se desenvuelve la empresa.

Desde el punto de vista académico, este trabajo es importante, ya que se indagará y analizarán las prácticas llevadas a cabo por una empresas del sector comercial que sirve de apoyo a otras empresas en el sector de la seguridad

electrónica y los sistemas de computación, planteando de este modo un panorama de la situación actual, el uso de componentes de un sistema orientado hacia el control de gestión, para la toma de decisiones. Todo esto contribuirá para futuras investigaciones, justificándose a nivel: académico, económico y social, ya que a través de la evaluación de los sistemas de trabajo y el control de gestión se puede obtener información respecto a las acciones que se pueden ejecutar para las operaciones contables, ya que en la actualidad el crecimiento y expansión del sector comercial es progresivo en función de las crecientes necesidades de la sociedad, es por ello que el aporte se traduce en un mejor desempeño en el mercado, y mejores perspectivas de desarrollo.

Asimismo, se deja abierta la posibilidad a que otros investigadores interesados en el tema puedan tomar como referencia bibliográfica con la finalidad de llevar a cabo el proceso de actualización de las técnicas modernización y perfeccionamiento de los procesos relacionados con la propuesta de soluciones a problemas en el área de Sistemas y Procedimientos y la línea de investigación Aplicación de Tecnologías de Información en la Pequeña y Mediana Empresa. A nivel social el estudio ofrecerá un beneficio práctico y viable actualizado sobre la base del crecimiento y desarrollo de las empresas del sector comercial. En tal sentido se espera contribuir al logro de los objetivos planteados y dejar como inquietud a los futuros profesionales de la especialidad.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

Dependiendo de la naturaleza del trabajo, el marco teórico referencial puede comprender aspectos teóricos, conceptuales, legales, situacionales de la realidad objeto de la investigación u otros según convenga al caso. Este, de acuerdo con Arias (2011:29) “comprende una revisión de los trabajos previos realizados sobre el problema en estudio y de la realidad contextual en la que se ubica”. Su función es brindar coherencia documental y veracidad a la investigación; para esta investigación se estructura de la siguiente manera: antecedentes del estudio, bases teóricas y definición de términos básicos.

Reseña Histórica de la Empresa

Security Camp, PC, C.A. la cual tiene por objeto todo lo relacionado con la compra, venta, importación y exportación de equipos musicales, computación, electrónica, electricidad, así como todo tipo de accesorios y repuestos relacionados al ramo. La empresa fue creada el 3 de mayo de 2012 sus socios son Luis Henrique Trías Cadette, Presidente y José Jesús Perruolo Sevilla como vicepresidente. Domicilio Av. Valmore Rodríguez Centro Comercial Los Catedráticos nivel PB local 2-C vivienda Rural de Bárbula, bajo el Rif: J-40085951-4.

También presta servicios de asesoramiento, diseño, fabricación, instalación, reparación mantenimiento a computadoras, equipos electrónicos redes eléctricas, cableados, estructurados, sistemas de seguridad, instalación de cámaras de video, instrumentos musicales, páginas web, programas, instalación de software, alquiler de

equipos y herramientas conexas, en consecuencia, la compañía puede ejecutar todo lo descrito aquí, mas cualquier otra actividad o negocio de licito comercio relacionado directamente con el objeto señalado pudiendo para ello realizado en primera persona o a través de terceros. El mercado general, pequeñas y medianas empresas, personas naturales.

Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes se pueden concebir, de acuerdo a lo explicado por Arias (2012:31) como “todos aquellas investigaciones que preceden a la que se está realizando. Son los estudios relacionados con el objeto de estudio presente en la investigación”. Por lo tanto, con el fin de destacar su relevancia, y proporcionar un sustento teórico que permita una mayor comprensión, se procedió a la revisión de diversos trabajos previos relativos al objeto de estudio, y los cuales sirven de base para el desarrollo documental de este trabajo y presentarlos como antecedentes bibliográficos. Entre dichas revisiones se puede mencionar las siguientes:

Marcano, L. (2014), realizó un Trabajo de Grado denominado “Análisis de la Contribución de los Sistemas de Información Contable en la Eficiencia de la Toma de Decisiones”, para optar a la Maestría en Ciencias Contables de la Universidad de Los Andes. La referida investigación tuvo como propósito analizar la contribución de los sistemas de información contable en la toma de decisiones eficiente de Suramericana de Licores Centro, C.A.; el empleo efectivo de una información veraz, oportuna y exacta permitirá a la organización una toma de decisiones más acertada y por consiguiente el éxito de la misma, tomando en consideración que los sistemas de información son elementos determinantes para el logro de la eficiencia en las organizaciones modernas.

La investigación fue fundamentalmente de campo y de tipo descriptiva de acuerdo a las características del problema y a los objetivos propuestos. Los datos representativos fueron obtenidos a través de la observación documental, observación participante y la entrevista. Para el caso de la técnica de la entrevista, se utilizó como instrumento la guía de entrevista dirigida a los informantes clave. La información derivada orienta a afirmar que el sistema contable es útil sólo algunas veces motivado a que es difícil unificarla por lo que se encuentra por partes. Por lo antes expuesto puede inferirse que la información no resulta completamente confiable para la toma de decisiones oportunas y certeras. La emisión de los estados financieros en casos especiales trae como consecuencia no determinar la situación financiera de la empresa de manera permanente.

Esta investigación sirve como antecedente ya que el uso de los sistemas de información debe ser parte de la labor gerencial facilitando la información, el seguimiento de los procesos y el planteamiento de nuevas estrategias en todos los campos. En este sentido, la autora indica que se debe introducir la informática en la toma de decisiones (acción gerencial). Esto requiere una actitud positiva hacia la tecnología que implique cambiar, no solo los equipos sino la misma estructura de la organización, los procesos y los procedimientos.

Arteaga, H. y Noguera, M. (2013), quienes presentaron un Trabajo Especial de Grado llamado “Estrategias para Mejorar la Gestión de los Procesos Administrativos y Contables de la Empresa Inversiones y Transporte Hermoral, C.A.”, el cual fue presentado para optar al título de Licenciados en Administración Comercial en la Universidad de Carabobo. El estudio tuvo como objetivo general definir estrategias para mejorar la gestión de los procesos administrativos y contables de la empresa seleccionada para llevar a cabo la investigación mediante el uso de los sistemas de información. El estudio analizado se enmarcó en la modalidad investigación cuantitativa apoyada en una investigación de campo, de nivel descriptivo. Para la

recolección de información se empleó como técnica la encuesta, a través de un cuestionario con escala de Likert como instrumento.

Con base en la información suministrada por los sujetos seleccionados para la muestra, los resultados de la investigación concluyen en que la gerencia del departamento se esfuerza en dar respuesta a los problemas que se generan en el quehacer diario, sin tomar en cuenta las verdaderas funciones de una gerencia estratégica. Además, se identifican debilidades en el sistema informativo, en cuanto a las nociones básicas de control, lo que no permite el óptimo manejo de los recursos financieros, ya que no existen los métodos de detección de errores.

El aporte que brinda este estudio a la investigación que se presenta es la forma dinámica como desarrolla un conjunto de estrategias gerenciales destinadas a mejorar la situación diagnosticada, lo cual incluyó mecanismos de control, evaluación e indicadores de gestión financieros mediante el uso de los sistemas de información, para brindar una información confiable y una administración eficiente de los procesos vinculados a la gestión administrativa; así como una propuesta de organización y delimitación de funciones de quienes forman parte del departamento.

Asimismo, Solís, J. (2012), llevó a cabo un Trabajo de Grado bajo el título de “Diseño de un modelo de control interno contable y financiero para el control interno de los centros de entretenimiento en Quito”, para optar al título de Licenciado en Contabilidad y Auditoría en la Universidad Tecnológica Israel, en Ecuador. El estudio surge del hecho de que existen muchas obligaciones tributarias y contables que conllevan una serie de procedimientos internos para la obtención de reportes contables y financieros por parte de los microempresarios y cuando en este sector productivo se da la delegación de funciones, surgen una serie de problemas contables y financieros que afectan la sostenibilidad de este tipo de negocios.

La metodología operó basándose en la información proveniente de fuentes primarias con un nivel de carácter descriptivo y un tipo de investigación documental y de campo, conformado por una población de tres empleados relacionados con la partida en estudio. El estudio concluye que crecimiento e impide la continuidad de la misma; por el hecho de no poseer un instrumento para eliminar o disminuir dentro de la organización las deficiencias y debilidades que pudieran existir entorno al sistema. En tal sentido, se ha hecho imperativo que los directivos de las empresas tomen conciencia de la importancia que tiene contar con un control interno que permita el adecuado desenvolvimiento de las operaciones de acuerdo con los objetivos trazados previamente.

En cuanto a su relación para el presente estudio, se evidencia el significado que tiene para la organización contar con un sistema de control interno adecuado y flexible, que se adapte a las exigencias requeridas por el mercado empresarial y a su vez permita el cumplimiento de las políticas y normas económicas de la entidad. Por medio del análisis realizado al sistema de control interno de las cuentas por cobrar, el cual permitió conocer acerca de: la protección y salvaguardar de la partida en estudio, obtención de un grado de confiabilidad de los procedimientos utilizados para controlar dicha partida, con la finalidad de detectar posibles desviaciones o por el contrario corroborar las existentes.

Por su parte, Blanco, Peña y Roa (2012) realizaron un Trabajo Especial de Grado denominado “Evaluación de la composición de los sistemas de información y su influencia en la toma de decisiones del área operativa de Planta de la empresa Envases Metálicos del Centro S.A. ubicada en Maracay, Estado Aragua”, presentado para optar al título de Magister Scientiarum en Administración de Empresas Mención Finanzas en el Área de Postgrado de la UC. El estudio estuvo orientado hacia el conocimiento de la estructura cualitativa de los sistemas de información en la empresa seleccionada como unidad de estudio. Para tal fin, la metodología del trabajo

se adaptó a las características de un proyecto factible apoyando en un diseño de campo, para lo cual se elaboraron encuestas y entrevistas al personal.

El estudio concluye que como consecuencia directa del fenómeno de la globalización y las rigurosas exigencias de la competitividad en los mercados, hace que las empresas busquen mecanismos que les permitan marcar diferencias frente a sus competidores y les facilite mantenerse dentro del negocio con posibilidades de éxito y expansión. Como relación entre el trabajo referido y el presente estudio está la importancia que otorga a la verificación de los procesos asociados a los sistemas de información de la empresa para verificar si son pertinentes al momento de hacer una generación efectiva de los indicadores de gestión, así como la evaluación acerca del impacto de la información financiera presentada en los informes dentro del proceso de toma de decisiones.

Finalmente, Monagas (2010), en su trabajo de grado titulado “Una visión de localidad del sistema de información contable de la empresa Construcciones Acero,C.A. desde la óptica gerencial” presentado para optar a la maestría en Administración de Empresas Mención Finanzas en la Universidad de los Andes,cuyo objetivo se basó en analizar la calidad del sistema de información contable de la empresa Construcciones Acero C.A.ubicada en la ciudad de Mérida, bajo la metodología de una investigación de campo con base en una revisión bibliográfica concluye que la ausencia de un sistema de control interno bien elaborado y configurado y de un sistema de aseguramiento de la calidad afecta la calidad del producto o servicio que se da en forma directa o indirecta además imposibilita a la empresa de practicar auditorias que le diagnostiquen su estado en cuanto a la calidad de su proceso.

Asimismo, entre los aportes más significativos que la investigación brinda al presente trabajo, se puede mencionar la orientación hacia la organización y el manejo oportuno de la documentación como una estrategia formal que incide directamente a

los procesos que forman parte del ciclo contable. De la misma forma, se apoya en la importancia de crear un flujo de transacciones e información eficiente que garantice el fortalecimiento de la calidad y el mejoramiento continuo de los procesos a través de la aplicación de un plan estratégico que garantice el éxito de la empresa en el mercado y la satisfacción de socios, directivos y empleados.

Bases Teóricas

Respecto a las bases teóricas, Balestrini (2008:43) explica que estas “son un cuerpo de ideas explicativas coherentes, viables, conceptuales y exhaustivas, armadas lógicamente y sistemáticamente para proporcionar una explicación envolvente pero limitada, acerca de las causas que expliquen la fórmula del problema de la investigación”; es decir, son los aspectos conceptuales y teóricos que se ubicarán en el problema de la investigación que están directamente relacionados con las variables del trabajo de grado.

El control de gestión como estrategia organizacional

Uno de los mayores problemas que presentan las organizaciones de la actualidad, es la falta de instrumentos que le permitan evaluar de manera permanente las posibles desviaciones que se presentan dentro de su núcleo de operaciones, por ello es indispensable forjar un conjunto de herramientas que le ayuden a mejorar su labor frente al conjunto de la empresa. Para enfrentar estas carencias gerenciales, surge el control de gestión. Al respecto, Gómez (2010) indica lo siguiente:

Las organizaciones económicas como entidades diseñadas por las personas para alcanzar fines individuales y colectivos, tienen en estos momentos un gran reto frente a los sistemas de control que aplican en las actividades de su diario funcionamiento, por ello se torna viable establecer algunos puntos de soporte para establecer las herramientas necesarias para tener un buen sistema de inspección y verificación, que en el corto plazo dará las luces para evaluar si los procedimientos que se

están implementando son los adecuados y los que nos proporcionan el mayor beneficio (p. 1).

En este sentido, ya que las organizaciones pueden planificar e implementar cambios en su carácter y estructura fundamental por lo anteriormente dicho, toman gran relevancia los conceptos de eficacia en cuanto afectan las relaciones entre la organización y el entorno y la eficiencia por que afectan la estructura interna y las actividades operativas de la organización.

Por otra parte, las actividades instrumentales al servicio de los objetivos corporativos se resumen en explotación comercial, producción, aprovisionamiento, Inversiones y mantenimiento de las finanzas, por ello es de vital importancia crear los vínculos necesarios entre todo el conjunto para así estructurar un buen sistema, que proporcione mayor seguridad y estabilidad a la organización. En este contexto, Gómez (ob. cit.) explica que la gestión operacional incluye los siguientes aspectos:

La dirección general como proceso integrado empresarial: La actividad económico-financiera de una empresa en marcha consiste en conjuntar coordinadamente los factores de la producción, para vender bienes y servicios destinados al consumo. Por ello, Gómez (ob. cit.) indica que “la dirección general es el órgano unipersonal que toma continuamente las decisiones en un marco de incertidumbre que debe obtener unos resultados satisfactorios para todos los factores internos y externos de la actividad económico-financiera” (p. 2)

El control de las funciones gerenciales: Se concibe sobre una empresa que en su gestión ordinaria va realizando los planes y programas de medio y largo plazo coincidiendo con la gestión del día a día, convirtiendo continuamente la información en acción a través de la decisión y el control. Al analizar todos estos componentes se puede tener una visión mucho más clara de la importancia que tiene un control efectivo de la parte financiera de las empresas, ya que de una forma u otra esta es la

que garantiza la consecución de los objetivos que se establecen en un inicio y por ende los que avalan la firmeza de la organización

El sistema de control de gestión mediante planes y presupuestos: Es un sistema de información - control superpuesto y enlazado con la gestión que tiene como propósito definir los objetivos compatibles, establecer las medidas adecuadas de seguimiento y proponer las posibles soluciones a las desviaciones. El enfoque de gestión competitiva tiene como objetivo conseguir la máxima satisfacción del cliente, consiste en un conjunto de actuaciones preventivas que encauza la gestión empresarial hacia el futuro deseado, se tiene entonces una serie de pasos que lo enmarcan: proceso de control de gestión y presupuesto anual

Otros instrumentos de plan de gestión: Aquí se incluyen los siguientes: Contabilidad financiera; auditoría externa, contabilidad de gestión, análisis de ratios auditoría y control interno, cuadro de mando y auditoría operativa. Todos ellos constituyen la llamada Contabilidad directiva, la cual es definida por Gómez (ob. cit.) como “el sistema mínimo periódico de información, sistemático y completo que necesita toda empresa para tomar decisiones racionales para el desarrollo de sus negocios e incluye un análisis del entorno” (p. 4)

Relevancia del análisis del entorno empresarial: La globalización de la competencia y la rapidez de procesar y comunicar la información, obliga a todas las empresas a desarrollar y mantener la flexibilidad necesaria para seguir las innovaciones y estrategias de la competencia.

Por su parte, la gestión financiera está íntimamente relacionada con la toma de decisiones relativas al tamaño y composición de los activos, al nivel y estructura de la financiación y a la política de dividendos enfocándose en dos factores primordiales como la maximización del beneficio y la maximización de la riqueza, para lograr estos objetivos una de las herramientas más utilizadas para que la gestión financiera

sea realmente eficaz es el control de gestión, que garantiza en un alto grado la consecución de las metas fijadas por los creadores, responsables y ejecutores del plan financiero.

Ambiente de control dentro de la perspectiva de control interno

El ambiente de control según Cabrera (2010:11), es “el conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno y que son determinantes del grado en que los principios de este último imperan sobre las conductas y los procedimientos organizacionales”. Es, fundamentalmente, consecuencia de la actitud asumida por la alta dirección, la gerencia, y por carácter reflejo, los demás agentes con relación a la importancia del control interno y su incidencia sobre las actividades y resultados.

Asimismo, constituye el andamiaje para el desarrollo de las acciones y de allí deviene su trascendencia, pues como conjunción de medios, operadores y reglas previamente definidas, traduce la influencia colectiva de factores en el establecimiento, fortalecimiento o debilitamiento de políticas y procedimientos efectivos en una organización. Del mismo modo, Gómez (2010) indica que los principales factores del ambiente de control

La filosofía y estilo de la dirección y la gerencia; La estructura, el plan organizacional, los reglamentos y los manuales de procedimiento; La integridad, los valores éticos, la competencia profesional y el compromiso de todos los componentes de la organización, así como su adhesión a las políticas y objetivos establecidos; El grado de documentación de políticas y decisiones, y de formulación de programas que contengan metas, objetivos e indicadores de rendimiento (p. 23).

Es por ello que el autor indica además que el ambiente de control reinante será tan bueno, regular o malo como lo sean los factores que lo determinan. El mayor o menor grado de desarrollo y excelencia de éstos hará, en ese mismo orden, a la

fortaleza o debilidad del ambiente que generan y consecuentemente al tono de la organización.

El Control Interno como herramienta de eficiencia y eficacia en la organización

El control se puede considerar como una etapa primordial del proceso administrativo, pues, aunque una empresa cuente con unos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la organización si no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos. Por ello, Estupiñán (2003:41) indica que “El control es el conjunto de medidas tendientes a determinar la veracidad de las afirmaciones o la normalidad y/o irregularidad de los actos que realizan otros individuos”. Forma parte del proceso de administrar una actividad, proyecto o negocio con el objeto de: planificar, organizar, ejecutar y controlar.

Es por ello que el control interno constituye el conjunto de políticas adoptadas por una organización, para salvaguardar sus recursos contra desperdicios, fraudes e insuficiencias, verificar la exactitud y confiabilidad del sistema de información financiera, alentar y medir el cumplimiento de las políticas de la organización y promover la eficiencia de sus operaciones. Su grado de fortaleza determinara si existe una seguridad razonable de que las operaciones reflejadas en los estados financieros son confiables.

Derivado del enunciado anterior, se puede decir que el control interno comprende el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos de una empresa estén protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la empresa desarrolla su actividad eficazmente según las políticas definidas por la administración. Estupiñán (2003:7) explica que “existe sólo un modelo de control interno, que es el plan de organización que adopta cada empresa con sus

correspondientes procedimientos y métodos operacionales y contables”. Este plan de organización influye directamente al establecimiento de un medio adecuado que alcance los siguientes objetivos administrativos:

- a) Mantenerse informado de la situación de la empresa;
- b) Coordinar sus funciones;
- c) Mantener una operación eficiente;
- d) Determinar si se están cumpliendo correctamente las políticas y normativas establecidas;
- e) Asegurarse que se están cumpliendo los objetivos de la organización.

En el mismo sentido, González (2002:4) describe que “el control interno es la base donde descansan las actividades y operaciones de una empresa, es decir, que las actividades de producción, distribución, financiamiento, administración, entre otras son regidas por el control interno”. La función del control interno es aplicable a todas las áreas de operación de los negocios, de su efectividad depende que la administración obtenga la información necesaria para seleccionar de las alternativas, las que mejor convengan a los intereses de la empresa, por lo que se debe establecer previo al estudio de las necesidades y característica de cada empresa.

En vista de lo anterior, como consecuencia del control interno sobre la información financiera de la empresa, surge, como una herramienta de trabajo, el control interno contable, con la intención de verificar que las operaciones se realicen de acuerdo a las autorizaciones generales y específicas impuestas por la administración; que todas las operaciones se registren oportunamente y por los montos correctos, en las cuentas apropiadas y en el período contable en el cual se llevan a cabo; que el acceso a los activos de la empresa sea solamente con autorización administrativa, y que todo lo contabilizado exista, realizando investigaciones para detectar cualquier diferencia y aplicar los correctivos necesarios.

Igualmente, el control ha sido definido bajo dos grandes perspectivas, una perspectiva limitada y una perspectiva amplia. Desde la perspectiva limitada, el control se concibe como la verificación posterior de los resultados conseguidos en el seguimiento de los objetivos planteados y el control de gastos invertido en el proceso realizado por los niveles directivos donde la estandarización en términos cuantitativos, forma parte central de la acción de control. Bajo la perspectiva amplia, el control es concebido por Estupiñán (2003) como

Una actividad no sólo a nivel directivo, sino de todos los niveles y miembro de la entidad, en procura de la horizontalidad de las responsabilidades, orientando a la organización hacia el cumplimiento de los objetivos propuestos bajo mecanismos de medición cualitativos y cuantitativos” (p. 42).

Este enfoque hace énfasis en los factores sociales y culturales presentes en el contexto institucional ya que parte del principio que es el propio comportamiento individual quien define en última instancia la eficacia de los métodos de control elegidos en la dinámica de gestión.

Procedimientos Contables

La contabilidad es la base sobre la cual se fundamentan las decisiones gerenciales y por tanto, las decisiones financieras. No existe actividad económica ajena al registro y afectación de las técnicas de la ciencia contable. Desde la actividad económica más pequeña hasta las transacciones económicas de grandes corporaciones, la ciencia contable aporta a un gran cúmulo de conocimientos, los cuales requieren que sean aplicados por profesionales de la Contaduría Pública altamente capacitados.

En este sentido, la contabilidad es un sistema adaptado para clasificar los hechos económicos que ocurren en un negocio. De tal manera que, se convierte en el eje central para llevar a cabo diversos procedimientos que conducirán a la obtención del

máximo rendimiento económico que implica el constituir una empresa determinada. Por su parte, los procedimientos contables son una sucesión cronológica y secuencial de operaciones interrelacionadas, asociadas con la contabilidad.

Al respecto, Catacora (2009:63) explica que “un sistema de información contable sigue un modelo básico y un sistema de información bien diseñado, ofreciendo así control, compatibilidad, flexibilidad y una relación aceptable entre costo y beneficio”. La contabilidad de cualquier empresa, independientemente del sistema de información que utilice, se deben ejecutar tres pasos básicos: los datos se deben registrar, clasificar y resumir, sin embargo el proceso contable involucra la comunicación a quienes estén interesados y la interpretación de la información contable para ayudar en la toma de decisiones comerciales.

Registro de la actividad financiera: Se debe llevar un registro sistemático de la actividad comercial diaria en términos económicos. En una empresa se llevan a cabo todo tipo de transacciones que se pueden expresar en términos monetarios y que se deben registrar en los libros de contabilidad. Una transacción se refiere a una acción terminada más que a una posible acción a futuro.

Clasificación de la información: Un registro completo de todas las actividades comerciales implica comúnmente un gran volumen de datos, demasiado grande y diverso para que pueda ser útil para las personas encargadas de tomar decisiones. Por tanto, la información debe clasificarse en grupos o categorías. Se deben agrupar aquellas transacciones a través de las cuales se recibe o paga dinero.

Resumen de la información: Para que la información contable utilizada por quienes toman decisiones, esta debe ser resumida. Por ejemplo, una relación completa de las transacciones de venta de una empresa grande sería demasiado larga para que cualquier persona se dedicara a leerla. Los empleados responsables de comprar

mercancías necesitan la información de las ventas resumidas por producto. Al respecto, Catacora (ob. cit.) explica la importancia de los sistemas contables:

La información contable debe servir fundamentalmente para conocer y demostrar los recursos controlados por un ente económico, las obligaciones que tenga de transferir recursos a otros entes, los cambios que hubieren experimentado tales recursos y el resultado obtenido en el periodo; predecir flujos de efectivo, apoyar a los administradores en la planeación, organización y dirección de los negocios y tomar decisiones en materia de inversiones y crédito (p. 69).

Igualmente, con el apoyo de los procedimientos contables se puede evaluar la gestión de los administradores del ente económico; ejercer control sobre las operaciones del ente económico; fundamentar la determinación de cargas tributarias, precios y tarifas; ayudar a la conformación de la información estadística nacional, y contribuir a la evaluación del beneficio o impacto social que la actividad económica representa para la comunidad.

Sistemas de Información Gerencial

Los sistemas no son más que una serie de elementos que se relacionan entre sí para lograr un fin común. Senn (2007), indica que un sistema de información es:

El medio por el cual los datos fluyen de una persona o departamento hacia otros y puede ser cualquier cosa, desde la comunicación interna entre los diferentes componentes de la organización y las líneas telefónicas hasta sistemas de cómputo que generen reportes periódicos para varios usuarios. Los sistemas de información proporcionan servicios a todos los demás sistemas de una organización y enlazan todos sus componentes en forma tal que estos trabajen con eficiencia para alcanzar el mismo objetivo. (p. 20.)

En este sentido, los sistemas de información se clasifican en abiertos y cerrados, los primeros son aquellos que interactúan con su medio ambiente, mientras que los segundos no, el medio ambiente está conformado por todos los objetivos que se

encuentran dentro de las fronteras de los sistemas. Hoy en día todos los sistemas actuales son abiertos. Los sistemas deben relacionarse con su medio ambiente con la finalidad de poder competir en el mundo globalizado de hoy, buscando ser cada día más eficientes, competitivos, rentables y exitosos.

Por su parte, los sistemas de información gerenciales son el resultado de interacción colaborativa entre personas, tecnologías y procedimientos colectivamente llamados sistemas de información orientados a solucionar problemas empresariales. Según Pastor (2002:11): “Son aquellos sistemas que se encargan de manera específica de procesar tanto las transacciones de información provocadas por las interacciones formales entre el entorno y la organización como las transacciones generadas en el seno de la organización”. Así mismo el SIG procesa las transacciones propias de un proceso logístico: pedidos, facturas, despachos, órdenes de compra, devoluciones, lista de empaque, pagos, entre otros. Además los sistemas transaccionales manejan modelos de reposición, de compra y de ruteos, todo esto, actividad rutinaria de la función logística. De este modo, Pastor (ob. cit.) acota entre sus principales características:

- a) A través de éstos suelen lograrse ahorros significativos de mano de obra, debido a que automatizan tareas operativas de la organización.
- b) Con frecuencia son el primer tipo de Sistemas de Información que se implanta en las organizaciones. Se empieza apoyando las tareas a nivel operativo de la organización.
- c) Son intensivos en entrada y salida de información; sus cálculos y procesos suelen ser simples y poco sofisticados.
- d) Tienen la propiedad de ser recolectores de información, es decir, a través de estos sistemas se cargan las grandes bases de información para su explotación posterior.

- e) Son fáciles de justificar ante la dirección general, ya que sus beneficios son visibles y palpables

Por su parte, la Agencia de Cooperación Internacional de Japón (2012:5) define a un sistema de información, como “un conjunto de elementos que interactúan entre sí, con el fin de apoyar las actividades de una empresa o negocio”. En un sentido amplio, un sistema de información no necesariamente incluye equipo electrónico (hardware). Sin embargo en la práctica se utiliza como sinónimo de sistema de información computarizado. El documento citado explica que estos elementos son de naturaleza diversa y normalmente incluyen:

- a) El equipo computacional, es decir, el hardware necesario para que el sistema de información pueda operar.
- b) El recurso humano que interactúa con el sistema de información, el cual está formado por las personas que utilizan el sistema.
- c) Los datos o información fuente que son introducidos en el sistema, son todas las entradas que éste necesita para generar como resultado la información que se desea.
- d) Los programas que son ejecutados por la computadora, y producen diferentes tipos de resultados.
- e) Las telecomunicaciones que son básicamente “hardware” y “software”, facilitan la transmisión de texto, datos, imágenes y voz en forma electrónica.

Definición de Términos Básicos

Ciclo Operativo: Tiempo de duración en una que una unidad de dinero demora en transformarse nuevamente en dinero.

Indicadores de gestión: Son las dimensiones cuantitativas o cualitativas que a través de una unidad de medida permite medir, comparar y evaluar su comportamiento en forma estática o dinámica. Permite medir el nivel de la eficiencia, efectividad y productividad de unidad de análisis, en base a un plan operativo o estratégico

Estado financiero: Informe que refleja la situación financiera de una empresa. Los más conocidos son el Balance Contable y el Estado de Pérdidas y Ganancias. El primero refleja la situación a un instante determinado. El segundo está referido a un periodo y muestra el origen de las pérdidas o ganancias del periodo.

Estrategia: Programas generales de acción que llevan consigo compromisos de énfasis y recursos para poner en práctica una misión básica. Son patrones de objetivos, los cuales se han concebido e iniciado de tal manera, con el propósito de darle a la organización una dirección unificada.

Lineamientos: Se entenderá por lineamientos al conjunto de acciones específicas que determinan la forma, lugar y modo para llevar a cabo una política en materia de obra y servicios relacionados con la misma. El propósito de un lineamiento es describir las etapas, fases y pautas necesarias para desarrollar una actividad u objetivo.

Manual de normas y procedimientos: El manual de procedimientos contiene una descripción precisa de cómo deben desarrollarse las actividades de cada empresa.

Ha de ser un documento interno, del que se debe registrar y controlar las copias que de los mismos se realizan.

Objetivos Estratégicos: Propósitos o norte muy específicos a donde se debe llegar, la definición de los objetivos estratégicos es el primer paso en la formulación del plan o mapa de estrategias, traducido en el modelo causa- efecto

Procedimiento: Forma específica de llevar a cabo una actividad. En muchos casos los procedimientos se expresan en documentos que contienen el objeto y el campo de aplicación de una actividad; que debe hacerse y quien debe hacerlo; cuando, donde y como se debe llevar a cabo; que materiales, equipos y documentos deben utilizarse; y como debe controlarse y registrarse.

Sistema: Estructura organizativa, procedimientos, procesos y recursos necesarios para implantar una gestión determinada, como por ejemplo la gestión de la calidad, la gestión del medio ambiente o la gestión de la prevención de riesgos laborales.

Sistema de medición de gestión: es un conjunto de indicadores, medibles, derivados del plan estratégico que permite evaluar mediante índices, el alineamiento entre las estrategias.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Dentro del proceso de investigación, la definición de la metodología consiste en la aplicación de métodos generales para obtener el conocimiento, en relación a las disciplinas estudiadas. Debido a ello, Hurtado (2008:97) explica que “esta incluye los métodos, las técnicas, las tácticas, las estrategias y los procedimientos que utilizará el investigador para lograr los objetivos de su estudio”. La autora agrega que estas técnicas no son genéricas para cualquier investigación; los métodos son diferentes en función del tipo de estudio y de los objetivos que se pretendan lograr. Además, por ser sistemática, la metodología de investigación genera la aplicación de procedimientos, presenta resultados y conduce a la elaboración de conclusiones.

Diseño y Tipo de Investigación

El diseño de la investigación del estudio realizado con el fin de proponer mejoras al sistema de información para el control de la gestión de la empresa Security Cam PC, C.A. ubicada en el Municipio Naguanagua del Estado Carabobo tiene las características de una investigación de campo no experimental, sustentada en un estudio documental. Al respecto, Arias (2012:32) explica que ésta consiste en “la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variables”. Esto se justifica en el hecho de que se indagó entre las personas involucradas en el fenómeno estudiado.

En este sentido, los diseños de campo tienen la característica de realizar un estudio a profundidad de una unidad de observación, en este caso la empresa mencionada, para lo cual toma en cuenta características y proceso específicos. Es también una investigación no experimental, porque, de acuerdo con Tamayo y

Tamayo (2007:108), es “la que se realiza sin manipular deliberadamente las variables independientes, se basa en variables que ya ocurrieron o se dieron en la realidad sin la intervención directa del investigador”. Dentro de los diseños de campo, este se clasifica como transeccional, el cual es definido por Arias (2011:32) como “la recolección de datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”.

Sin embargo, esta investigación también se sustenta en el diseño documental. Arias (2011:27) define la investigación documental como: “un proceso basado en la búsqueda recuperación, análisis crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales”. En lo referente a la definición anterior se puede decir que la investigación documental es aquella que se sustenta por libros y otros trabajos realizados por otros autores, para obtener información y referentes que permitan ubicar a la investigación en el contexto adecuado y además sirvan de sustento para la construcción de las variables y sus indicadores.

Nivel de Investigación

El tipo o nivel de investigación consiste en la definición de la profundidad o grado de conocimiento del estudio que se propone. Arias (2011:23) explica que “el tipo de investigación se refiere al grado de profundidad con que se aborda un objeto o fenómeno”. Aquí se indicará si se trata de una investigación exploratoria, descriptiva o explicativa. En cualquiera de los casos es recomendable justificar el nivel adoptado. Basado en esta definición, el nivel de esta investigación fue el descriptivo. En el planteamiento hecho por Arias (ob. cit.), el autor explica lo siguiente:

La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de

investigación se ubicarán en el nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere (p. 24)

En esta investigación se utilizó el nivel descriptivo, ya que mediante la caracterización de los fenómenos y la identificación de los elementos que los componen, se describió el uso de los sistemas de información contable y sus implicaciones en la gestión de control de la empresa. Es además de tipo evaluativa, ya que según Hurtado (2008):

Su objetivo es evaluar los resultados de uno o más programas, los cuales hayan sido, o estén siendo aplicados dentro de un contexto determinado. Este tipo de investigación se diferencia de la confirmatoria en que los resultados que intenta obtener son más específicos y se orientan hacia la solución de un problema concreto en un contexto social o institucional determinado (p. 126).

La investigación evaluativa es el instrumento para interpretar políticas y programas mediante investigación sistemática que describe y explica su diseño, operación, efectos, justificaciones e implicaciones sociales. Para ello, la tarea del investigador consiste en describir el problema, identificar el marco teórico apropiado, seleccionar las técnicas de recolección de datos, categorizar los datos obtenidos, para finalmente proceder a analizar e interpretar los resultados.

Unidades de Estudio

La población o universo está constituida por el conjunto de individuos que pueden ser de utilidad para obtener información respecto a la investigación. De acuerdo con Balestrini (2008:137), la población “puede estar referida a cualquier conjunto de elementos de los cuales pretendemos indagar y conocer sus características, o una de ellas, y para el cual serán válidas las conclusiones obtenidas en la investigación”. En tal sentido, la población objeto de estudio estuvo conformada por el personal relacionado con el proceso contable y de control interno de la

empresa, los cuales son seis personas, quienes ofrecieron información importante y pertinente para el estudio a partir del conocimiento de la entidad y su experiencia profesional(Ver Cuadro 1).

Cuadro 1.

Composición de la Población

| Descripción del Cargo | Número de Personas |
|-------------------------|--------------------|
| Gerente General | 1 |
| Gerente de Finanzas | 1 |
| Jefe de Contabilidad | 1 |
| Coordinador de Sistemas | 1 |
| Analistas Contables | 2 |
| Total | 6 |

Fuente: Empresa Security Cam PC, C.A. (2014).

En lo que refiere a la muestra, Hernández, Fernández y Baptista (2010), la definen como “Subconjunto o parte de la población, que se selecciona, se mide y se observa, con el objetivo de sacar conclusiones sobre la población” (p. 89). A fines de la investigación se considerará, el tamaño de la muestra será igual al de la población (seis personas), por ser finita y accesible; por esta misma razón no requerirá de ningún criterio estadístico para su selección. Al respecto, Arias (ob. cit.) indica “si la población, por el número de unidades que la integran, resulta accesible en su totalidad, no será necesario extraer una muestra” (p. 88). Esto se conoce como muestra censal, la cual es definida por Hernández, Fernández y Baptista (ob. cit.) como “aquella que comprende la totalidad de la población” (p. 191).

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

La recolección de datos es un proceso meticuloso y difícil, pues requiere instrumento de medición que sirva para obtener información necesaria para estudiar conjunto de aspectos de un problema. Definido el tipo de estudio e indicios, así como las unidades de estudio (población y muestra), es necesario que el investigador seleccione técnicas e instrumentos mediante los cuales obtendrá la información necesaria para llevar a cabo la investigación. En vista de ello, y en atención a su naturaleza descriptiva y su diseño de campo, las técnicas a emplear serán la observación directa y la encuesta. De acuerdo con Hurtado (2008), la observación directa:

Es una actividad del ser humano y además es un elemento fundamental para las investigaciones. Permite observar los hechos tal cual como ocurren y sobre todo aquellos que les interesa y considera significativos el investigador. Se emplea básicamente para recolectar datos del comportamiento o conducta del sujeto o grupo de sujetos, hechos o fenómenos (p. 39).

Basado en esta referencia, se puede decir que toda observación interviene elementos muy precisos como son: el observador, el cual es la persona que se encarga de codificar las situaciones o eventos ocurrientes; el instrumento de registro de la información, que puede ser directamente los sentidos o instrumentos mecánicos, y la situación observada, que es complejo de múltiples eventos y relaciones, del cual hay que seleccionar lo que se pretende estudiar. Mediante esta técnica se va a diagnosticar la situación actual respecto al nivel de desempeño del sistema de información contable de la empresa objeto de estudio.

Por su parte, la encuesta, según Sabino (2006:106), es “un instrumento de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las

respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo”. Por ello, la información obtenida es válida únicamente para el trabajo que origina su recolección, en el período de tiempo especificado, ya que tanto las características como las opiniones varían con el tiempo. Con el uso de esta técnica se va a determinar los factores que inciden sobre la eficiencia en el control de gestión de sus operaciones desde la perspectiva de los sistemas de información contable en la empresa Security Cam PC, C.A.

En lo que respecta a los instrumentos, para la aplicación de la técnica de observación directa, el instrumento utilizado será la lista de control o guía de observación, también denominada lista de cotejo; en tal sentido, Arias (ob. cit.), la define como “un instrumento en el que se indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada” (p. 69). Se estructurará en tres columnas: en la columna izquierda se mencionan los elementos o conductas que se observaron; la columna central dispone de un espacio para marcar la presencia del aspecto o conducta observada; y en la columna derecha se utilizó el espacio para indicar si el elemento o conducta no está presente.

En el caso de la técnica de encuesta, el instrumento seleccionado será el cuestionario. Tamayo y Tamayo (ob. cit.) lo define como “un conjunto de preguntas formuladas en base a una o más variables a medir, donde se utiliza un formulario impreso estandarizado de preguntas, en el cual el encuestado llena por sí mismo” (p. 74). También se le denomina cuestionario auto administrado, porque debe ser llenado por el encuestado sin intervención del encuestador.

Validez del Instrumento

De acuerdo con Balestrini (2008:73), la validez del instrumento es “el grado en que realmente se mide la variable que pretende medir, es decir, la validez establece

relación entre lo anterior y, la validez de construcción que relaciona los ítems del cuestionario aplicado; con los basamentos teóricos y los objetivos de la investigación para que exista consistencia y coherencia técnica”.

De esta forma, la validez del instrumento diseñado será principalmente de contenido y de criterio, determinado por la representatividad de estos sobre el tema que se valida, en contraste con la teoría y un análisis lógico, en este sentido, la validez de contenido intenta evaluar la capacidad del instrumento para recoger el contenido y el alcance del constructo y de la dimensión.

En función a lo anterior, y aunado a una observación directa de la situación en la entidad, se llevará a cabo una investigación de campo mediante la aplicación de un instrumento contentivo de preguntas cerradas, el cual será sometido a la evaluación y validación de tres expertos en las áreas de sistemas de información contable y control de gestión, obteniéndose así, su aprobación para ser aplicado a la población sujeta a estudio. En este sentido, los criterios a utilizar para la validación serán: redacción del instrumento, pertinencia y coherencia.

Técnicas de Presentación y Análisis de la Investigación

Análisis cuantitativo: Una vez que se ha recopilado la información correspondiente (a través del cuestionario propuesto en el apartado de instrumentos de recolección de datos) no sólo debe disponer de una forma de organización para analizar los resultados sino para presentarlos. Por tratarse de una investigación que contiene un cuestionario, se va a hacer uso de tablas y gráficos, se hace su representación gráfica, para luego mostrar los resultados de las pruebas estadísticas, utilizando las estrategias del análisis de frecuencias.

Para tal fin, la interpretación de los resultados es el producto de la aplicación del instrumento a la muestra del estudio de la investigación. Los datos serán procesados en primera instancia de forma manual, para después llevarlos electrónicamente a porcentual, porque el análisis e interpretación de los resultados dan los lineamientos para realizar luego la construcción de la propuesta. En este sentido, se prepararán los gráficos correspondientes, en concordancia con el tipo de instrumento de recolección de datos diseñados, los cuales pueden ser polígonos de frecuencias o diagramas circulares.

Análisis cualitativo: para evaluar la contribución de los sistemas de información contable a la eficiencia en el control de gestión de la empresa Security Cam PC, C.A se va a recurrir al análisis de contenido. En tal sentido, Tamayo y Tamayo (2007:144), explica que éste consiste en “la producción de generalizaciones de orden causal referidas a las relaciones entre las variables observadas en el marco de la investigación. Las comparaciones son diseñadas a fin de evaluar el carácter de tales relaciones causales”, de modo tal que las comparaciones realizadas puedan aportar información de importancia para los resultados de la investigación.

Un objetivo común en cualquier investigación desarrollada en el campo de las ciencias sociales consiste en la identificación y descripción de fenómenos particulares, de las razones por las cuales ciertos elementos poseen determinadas características en el estudio de la situación. El análisis de contenido como parte de los estudios descriptivos resulta un método conveniente para establecer inferencias causales entre las variables estudiadas y para facilitar la comprensión de los casos sometidos a estudio.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

En esta sección de la investigación se van a presentar y discutir los resultados obtenidos tras la aplicación de los instrumentos de recolección de información, que permitieron obtener los datos para el logro de los propósitos planteados del estudio: el diagnóstico de la situación actual respecto al nivel de desempeño del sistema de información contable de la empresa objeto de estudio; la identificación de los factores que inciden sobre la eficiencia en el control de la gestión de sus operaciones desde la perspectiva de los sistemas de información contable en la empresa Security Cam PC, C.A. con el objeto de orientar al desarrollar un plan de mejoras al sistema de información contable actual que permita a la organización el incremento de la eficiencia en el control de la gestión.

Diagnóstico de la situación actual respecto al nivel de desempeño del sistema de información contable de la empresa objeto de estudio.

En el primero de los instrumentos diseñados, la lista de cotejo, se propuso mediante el diagnóstico de la situación actual, una evaluación de las características y capacidad del sistema de información de la empresa, para evaluar y monitorear las operaciones relacionadas con el control interno en la gestión contable y la toma de decisiones. Para ello, se seleccionaron seis dimensiones de estudio: elementos del ambiente de control interno, aplicación e incidencia de las políticas, uso de procedimientos relacionados con la gestión contable y el sistema de información; adecuación del recurso humano a los requerimientos de la gestión contable en la organización, características y uso del sistema de información, y elementos relacionados con la toma de decisiones. A continuación se presentan los hallazgos de la guía de observación y su respectivo análisis:

Cuadro 2.**Diagnóstico de la situación actual respecto al nivel de desempeño del sistema de información contable de la empresa Security Cam PC, C.A.**

| Ítem | Situación a observar | Resultados | | Observaciones |
|------|---|----------------------|---------|---------------|
| | | Presente | Ausente | |
| 1 | Existencia de un plan estructurado de actividades para el cumplimiento de la gestión de la información contable. | | x | |
| 2 | Fijación de objetivos en el corto y mediano plazo en relación con el uso del sistema de información contable. | | x | |
| 3 | Uso de sistemas de información en cada uno de los sub procesos relacionados con el control interno de la gestión contable de la empresa. | x | | |
| 4 | Definición y divulgación de las políticas de la organización que definen el marco de actuación del personal que participa en la gestión contable de la empresa. | | x | |
| 5 | Difusión de manuales operativos para el manejo del sistema de información contable. | x | | |
| 6 | Existencia de manuales de normas y procedimientos para la gestión contable de la empresa. | x | | |
| 7 | Verificación de las operaciones llevadas a cabo en la gestión contable mediante el uso de los siguientes recursos de control: a) Revisión de documentos y operaciones realizadas por el sistema mediante firma aprobatoria. b) Conciliaciones bancarias con uso de los sistemas de información contable. c) Conciliación de documentos de contabilidad. d) Reportes de cierre de mes. | x x x x | | |

Fuente: Rodríguez, G. (2014).

Cuadro 2.**Diagnóstico de la situación actual respecto al nivel de desempeño del sistema de información contable de la empresa Security Cam PC, C.A. (Continuación)**

| Ítem | Situación a observar | Resultados | | Observaciones |
|------|--|------------|---------|---------------|
| | | Presente | Ausente | |
| 8 | Realización de auditorías internas para verificar la veracidad y confiabilidad de la información suministrada por los sistemas contables automatizados | | x | |
| 9 | La empresa cuenta con personal responsable del mantenimiento a los sistemas y soporte al usuario. | | x | |
| 10 | Evidencia de la realización de entrenamientos al personal para el manejo del sistema de información contable. | x | | |
| 11 | Emisión de estados financieros en forma automatizada. | | x | |
| 12 | Existen métodos que garanticen el respaldo diario de la información. | x | | |
| 13 | Posibilidad de crear informes o reportes para la toma de decisión en concordancia con los requerimientos de los usuarios y la organización. | x | | |
| 14 | Posibilidad de que los reportes emitidos por el sistema puedan exportarse a Microsoft Office para facilitar el trabajo de los usuarios. | x | | |

Fuente: Rodríguez, G. (2014).

Análisis de las situaciones presentes:

A continuación se relacionan las situaciones presentes en la situación actual respecto al nivel de desempeño del sistema de información contable de la empresa Security Cam PC, C.A. y que inciden en el buen desempeño del personal responsable de la contabilidad de la organización:

- Se emplean los sistemas de información de la organización en cada uno de los sub procesos relacionados con el control interno de la gestión contable de la empresa, lo que permite tener el control de todas las operaciones en el sistema de información, agiliza los procesos, reduce la posibilidad de duplicidad en las operaciones y reduce además el trabajo manual.
- Se evidencia que existen y se ha entregado al personal los manuales operativos para el manejo del sistema de información contable, los cuales son una importante herramienta de consulta al momento de tener inconvenientes en el manejo del sistema.
- Se realiza una verificación de las operaciones llevadas a cabo en la gestión contable mediante el uso de los siguientes recursos de control:
 - a) Revisión de documentos y operaciones realizadas por el sistema mediante firma aprobatoria.
 - b) Conciliaciones bancarias con uso de los sistemas de información contable.
 - c) Conciliación de documentos de contabilidad.
 - d) Reportes de cierre de mes.
- Se halla en los archivos de la empresa evidencia documentada de la realización de entrenamientos al personal para el manejo del sistema de información contable.
- Existen métodos que garanticen el respaldo diario de la información, mediante la realización de operaciones de respaldo por parte del encargado de sistemas.
- Existe la posibilidad de crear informes o reportes para la toma de decisión en concordancia con los requerimientos de los usuarios y la organización, más allá de los reportes predeterminados por el sistema para la gestión contable.

- Existe la posibilidad de que los reportes emitidos por el sistema puedan exportarse a Microsoft Office para facilitar el trabajo de los usuarios, lo que reduce el margen de error en la presentación de resúmenes y estados financieros.

Análisis de las situaciones ausentes:

A continuación se relacionan las situaciones ausentes en la situación actual respecto al nivel de desempeño del sistema de información contable de la empresa Security Cam PC, C.A. y que inciden negativamente sobre desempeño del personal responsable de la contabilidad de la organización, por lo que generan oportunidades de mejoramiento:

- No existe un plan estructurado de actividades para el cumplimiento de la gestión de la información contable, lo que justifica la necesidad de enfocar los sistemas de control en función de la Estrategia y la Estructura de la organización, y de otorgarle al sistema de información, elementos de análisis cuantitativo y cualitativo, elementos financieros y no financieros.
- No se ha logrado la fijación de objetivos en el corto y mediano plazo en relación con el uso del sistema de información contable, lo que evidencia la importancia de un sistema de alimentación y retroalimentación de información eficiente y eficaz, para la toma de decisiones generadas del sistema de control de gestión sistémico y estratégico.
- No se han definido y por lo tanto no se han dado a conocer las políticas de la organización que definen el marco de actuación del personal que participa en la gestión contable de la empresa. Esto es importante, pues ayuda en la toma de decisiones que incluyen el esclarecimiento de objetivos, establecimiento de políticas, fijación de programas y campañas, determinación de métodos y procedimientos específicos y fijación de previsiones día a día.

- No se realizan de auditorías internas para verificar la veracidad y confiabilidad de la información suministrada por los sistemas contables automatizados. Al no existir tal evaluación, se pierde la oportunidad de proporcionar una seguridad sobre el seguimiento y logro de los objetivos de la empresa, además de recibir información financiera y lógicamente comprobar el cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas políticas. Se trata de un servicio de control de gestión y control financiero.
- La empresa no cuenta con personal responsable del mantenimiento a los sistemas y soporte al usuario. Este trabajo es llevado a cabo por una empresa de consultoría en sistemas, quienes envían a un soporte técnico cuando la empresa lo requiere.
- No se realiza la emisión de estados financieros en forma automatizada. Aun se realizan en forma manual para verificar la exactitud de la información presentada a otros entes.

Factores que inciden sobre la eficiencia en el control de gestión de sus operaciones desde la perspectiva de los sistemas de información contable en la empresa Security Cam PC, C.A.

Mediante la aplicación del cuestionario, se logró hacer una evaluación de las características y capacidad del sistema de información de la empresa, para evaluar y monitorear las operaciones relacionadas con el control interno en la gestión contable y la toma de decisiones. Los resultados se muestran a continuación:

Pregunta 1. ¿Cree usted que los objetivos organizacionales y financieros del área contable de la empresa están definidos y son conocidos por el personal?

Tabla 1.
Resultados relacionados con la definición y conocimiento de los objetivos.

| Opciones | Valores Absolutos | Valores Relativos |
|----------------|-------------------|-------------------|
| SI | 1 | 17% |
| NO | 5 | 83% |
| Totales | 6 | 100% |

Fuente: Rodríguez, G. (2014).

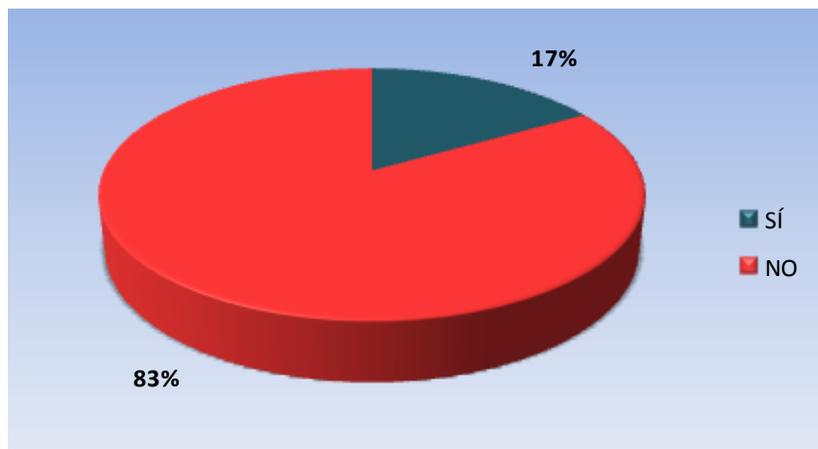


Gráfico 1. Definición y conocimiento de los objetivos.

Fuente: Rodríguez, G. (2014).

Análisis: Los resultados mostrados permiten inferir que en la actualidad los objetivos organizacionales y financieros del área contable de la empresa no están definidos y son conocidos por el personal, situación respaldada en forma negativa por 83% y en forma afirmativa sólo por 17% de las personas consultadas. Es un aspecto que debe mejorar, ya que la implementación de una estructura estratégica basadas en objetivos debe estar apoyada por la participación de todo el personal, de forma tal que los líderes de áreas y sus respectivos equipos cumplan con las metas asignadas, entre las cuales cobra especial importancia el control y la supervisión.

Pregunta 2. ¿Cree usted que se cumplen a cabalidad con las políticas y actividades dirigidas al control interno de las actividades relacionadas con la contabilidad en la empresa?

Tabla 2.
Resultados relacionados con el cumplimiento de las políticas.

| Opciones | Valores Absolutos | Valores Relativos |
|----------------|-------------------|-------------------|
| SI | 2 | 33% |
| NO | 4 | 67% |
| Totales | 6 | 100% |

Fuente: Rodríguez, G. (2014).

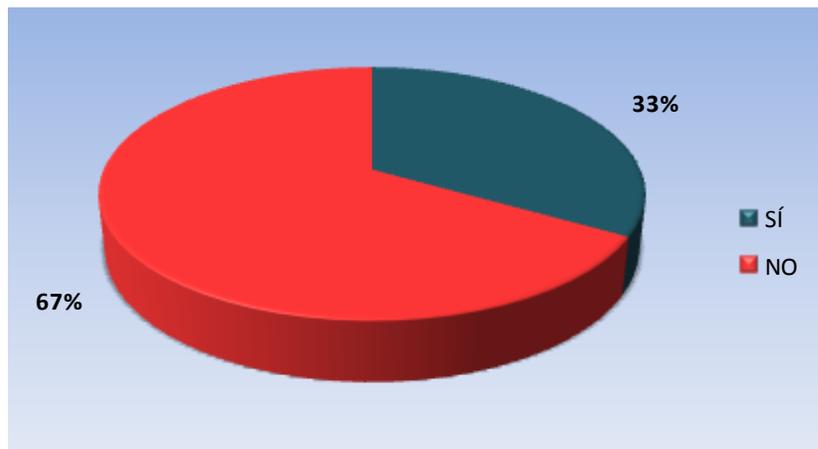


Gráfico 2. Cumplimiento de las políticas.

Fuente: Rodríguez, G. (2014).

Análisis: Según los datos obtenidos, se infiere que la percepción de la unidad de estudio es que no se cumple a cabalidad con las políticas y actividades dirigidas al control interno de las actividades relacionadas con la contabilidad en la empresa. En este sentido, 67% respondió en forma negativa y 33% en forma afirmativa. Estos resultados indican la necesidad de un plan de trabajo formal en el área contable, para que todas las actuaciones llevadas a cabo en cada área de la organización sigan las pautas establecidas por la dirección respecto a los objetivos y las estrategias diseñadas para su logro en los tiempos establecidos.

Pregunta 3. ¿Considera usted que la planeación y control de las actividades relacionadas con el proceso contable de la empresa que se llevan a cabo en la actualidad contribuyen al logro de una gestión eficiente?

Tabla 3.
Resultados relacionados con la gestión eficiente de la planeación.

| Opciones | Valores Absolutos | Valores Relativos |
|----------------|-------------------|-------------------|
| SI | 0 | - |
| NO | 6 | 100% |
| Totales | 6 | 100% |

Fuente: Rodríguez, G. (2014).

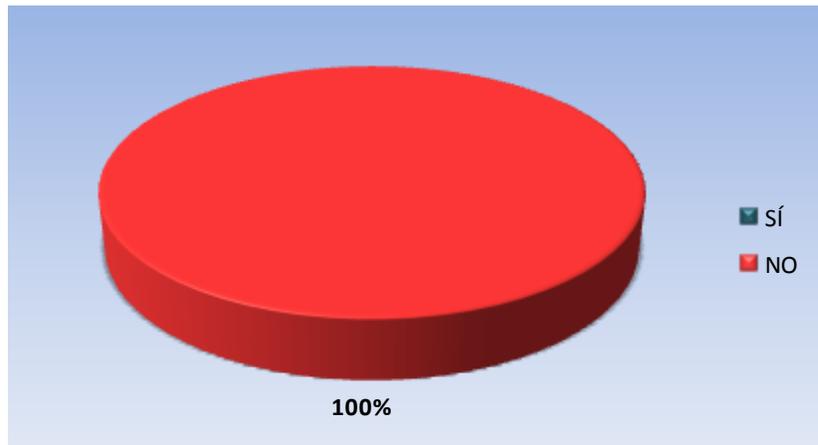


Gráfico 3. Gestión eficiente de la planeación.

Fuente: Rodríguez, G. (2014).

Análisis: Se obtuvo por parte de la mayoría la percepción de que la planeación y control de las actividades relacionadas con el proceso contable de la empresa que se llevan a cabo en la actualidad no contribuyen al logro de una gestión eficiente, ya que el 100% de los consultados respondió en forma negativa; lo que denota que no se ha logrado por completo el cumplimiento de estrategias de supervisión para desarrollar el plan adecuado que logre el equilibrio entre cada una de las actividades, que demuestre actitud en el personal frente a la gestión que realiza y la empresa que representa. La efectividad en la gestión radica en el análisis permanente de las acciones y las reacciones que éstas producen.

Pregunta 4. ¿Considera usted que la información que suministra el Departamento de Contabilidad a otras instancias de la empresa es confiable?

Tabla 4.
Resultados relacionados con la confiabilidad de la información.

| Opciones | Valores Absolutos | Valores Relativos |
|----------------|-------------------|-------------------|
| SI | 2 | 33% |
| NO | 4 | 67% |
| Totales | 6 | 100% |

Fuente: Rodríguez, G. (2014).

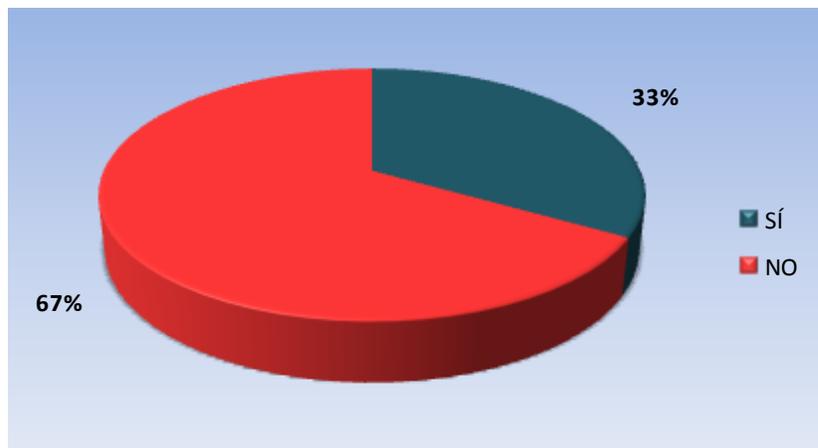


Gráfico 4. Confiabilidad de la información.

Fuente: Rodríguez, G. (2014).

Análisis: El 67% respondió en forma negativa y 33% en forma afirmativa, con lo que se puede determinar que la información que suministra el Departamento de Contabilidad a otras instancias de la empresa no es confiable. Esta situación debe incluirse al momento de evaluar la gestión de las transacciones del departamento, especificando que los actos y transacciones relevantes sólo pueden ser autorizados y ejecutados por empleados que actúen de acuerdo a lo establecido por la dirección de la institución, como medida primordial de control interno, de manera de incluir todos los registros y contribuir al suministro de información confiable

Pregunta 5. ¿Según su opinión, el sistema de información contable de la empresa permite la obtención de información histórica de los registros contables, las transacciones financieras y otras fuentes relacionadas con el control de gestión?

Tabla 5.
Resultados relacionados con el sistema de información contable de la empresa.

| Opciones | Valores Absolutos | Valores Relativos |
|----------------|-------------------|-------------------|
| SI | 5 | 83% |
| NO | 1 | 17% |
| Totales | 6 | 100% |

Fuente: Rodríguez, G. (2014).

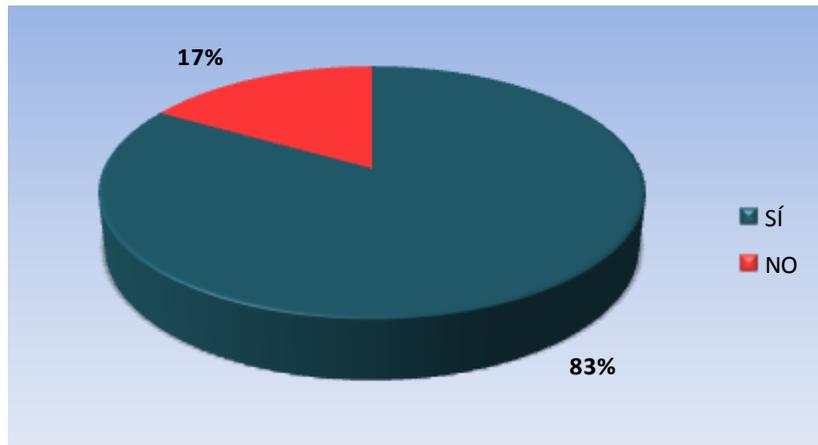


Gráfico 5. Sistema de información contable de la empresa.

Fuente: Rodríguez, G. (2014).

Análisis: La información obtenida permite determinar que para el momento de la realización de la investigación, el sistema de información contable de la empresa permite la obtención de información histórica de los registros contables, las transacciones financieras y otras fuentes relacionadas con el control de gestión, lo que influye positivamente sobre el nivel de desempeño del equipo de trabajo. Al respecto, 83% respondió en forma afirmativa y 17% en forma negativa. Es importante destacar, que es vital para el logro de las metas, que ésta provea a su capital humano la información más oportuna, hecho para el cual se deben utilizar los recursos comunicacionales y tecnológicos disponibles en la organización.

Pregunta 6. ¿Cree usted que en el Departamento de Contabilidad de la empresa se cumple con la supervisión de los procesos que allí se llevan a cabo de forma adecuada y oportuna?

Tabla 6.
Resultados relacionados con el cumplimiento con el proceso de supervisión.

| Opciones | Valores Absolutos | Valores Relativos |
|----------------|-------------------|-------------------|
| SI | 4 | 67% |
| NO | 2 | 33% |
| Totales | 6 | 100% |

Fuente: Rodríguez, G. (2014).

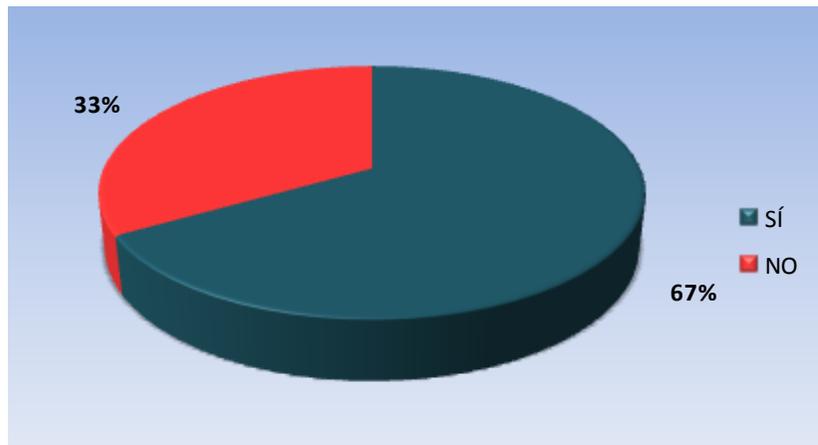


Gráfico 6. Cumplimiento con el proceso de supervisión.

Fuente: Rodríguez, G. (2014).

Análisis: De acuerdo con los datos obtenidos, en el Departamento de Contabilidad de la empresa se cumple con la supervisión de los procesos que allí se llevan a cabo, respaldado por 67% respondió en forma afirmativa y 33% en forma negativa. Estos resultados evidencian la necesidad de que la organización cuente con una estructura organizacional mediante la cual se maneje, divida, agrupe y coordine las actividades de los departamentos en una forma funcional, cuyo resultado sea una supervisión efectiva de los procesos que garantice el cumplimiento de las normas de control interno.

Pregunta 7. ¿Cree usted que se han desarrollado las estrategias de comunicación más apropiadas entre los miembros del área contable de la empresa para contribuir con la toma de decisiones más eficiente?

Tabla 7.
Resultados relacionados con el desarrollo de las estrategias de comunicación.

| Opciones | Valores Absolutos | Valores Relativos |
|----------------|-------------------|-------------------|
| SI | 5 | 17% |
| NO | 1 | 83% |
| Totales | 6 | 100% |

Fuente: Rodríguez, G. (2014).

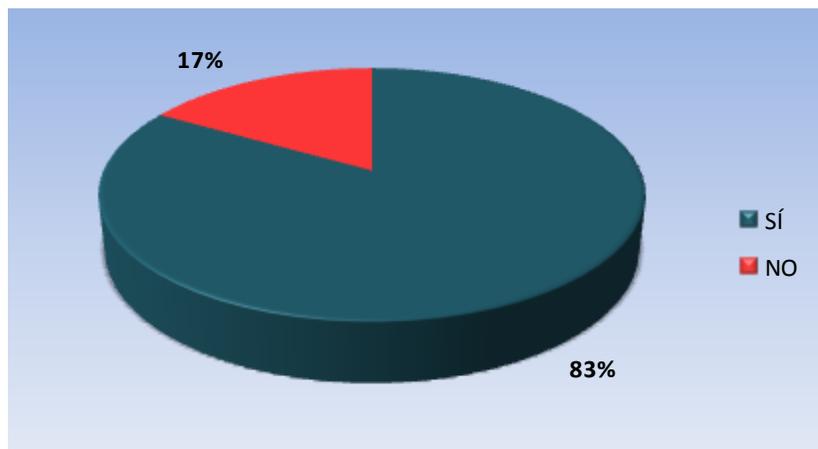


Gráfico 7. Desarrollo de estrategias de comunicación.

Fuente: Rodríguez, G. (2014).

Análisis: Se puede inferir que en la empresa se han desarrollado las estrategias de comunicación más apropiadas entre los miembros del área contable de la empresa para contribuir con la toma de decisiones más eficiente, de lo cual se obtuvo 83% de respuestas en forma afirmativa y 17% en forma negativa, lo que significa fortalezas para lograr establecer medidas de control en el área, por lo que es importante formalizarlo en un conjunto de actividades, medidas e indicadores, que se deben trazar para que los involucrados en la actividad visualicen una imagen de eficiencia o la deficiencia de la gestión contable de la empresa.

Pregunta 8. ¿Considera usted que la información referente a los registros contables que inciden sobre el control de gestión se presenta en forma resumida para la toma de decisiones gerenciales?

Tabla 8.
Resultados relacionados con la información de los registros contables.

| Opciones | Valores Absolutos | Valores Relativos |
|----------------|-------------------|-------------------|
| SI | 4 | 67% |
| NO | 2 | 33% |
| Totales | 6 | 100% |

Fuente: Rodríguez, G. (2014).

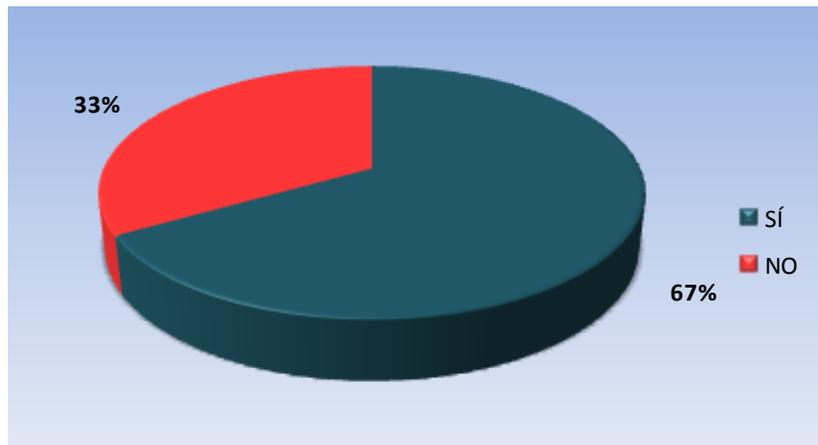


Gráfico 8. Información de los registros contables.

Fuente: Rodríguez, G. (2014).

Análisis: El 67% de las personas consultadas respondió en forma afirmativa, con lo que se infiere que la información referente a los registros contables que inciden sobre el control de gestión se presenta en forma resumida para la toma de decisiones gerenciales, mientras 33% respondió negativamente. Estos resultados indican que se ha cumplido con el principio contable de resumen la información para toma de decisiones gerenciales, que contribuyan con el incremento de la coordinación del área, lo que incide en la disminución del riesgo en la toma de decisiones e ineficiencia en las actividades, incrementando la productividad.

Pregunta 9. ¿Se ha definido un plan de gestión que permita integrar todas las actividades relacionadas con la contabilidad en el sistema de información y contribuir de esta forma al logro de los objetivos de la empresa?

Tabla 9.
Resultados relacionados con el plan de gestión.

| Opciones | Valores Absolutos | Valores Relativos |
|----------------|-------------------|-------------------|
| SI | 0 | - |
| NO | 6 | 100% |
| Totales | 6 | 100% |

Fuente: Rodríguez, G. (2014).

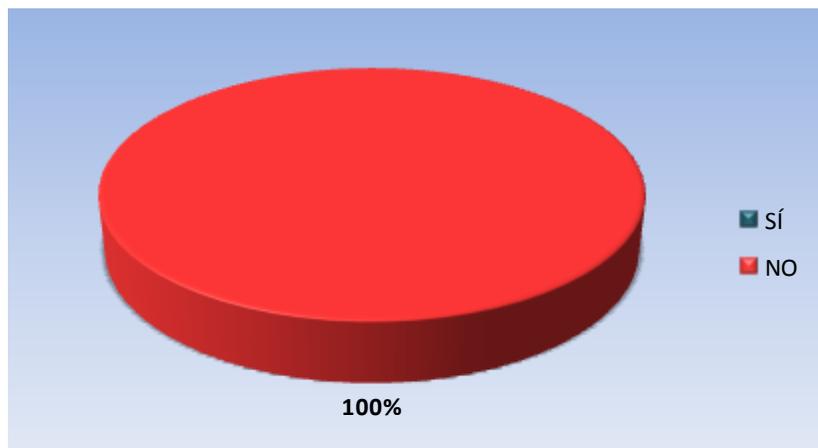


Gráfico 9. Plan de gestión para la integración de todas las actividades.

Fuente: Rodríguez, G. (2014).

Análisis: Se puede inferir que no se ha definido un plan de gestión que permita integrar todas las actividades relacionadas con la contabilidad en el sistema de información y contribuir de esta forma al logro de los objetivos de la empresa, ya que el 100% de los consultados respondió en forma negativa. La aplicación de este control administrativo cumple con lo establecido en la teoría de la optimización, ya que si se quiere aumentar la calidad de servicio se debe invertir en tecnología y personas, con lo cual se pueden reducir los tiempos a través de la correcta elección de la tecnología y la capacitación de las personas.

Pregunta 10. ¿De acuerdo con su experiencia, las actividades del área contable de la empresa responden a una planeación coordinada por el Gerente de la unidad?

Tabla 10.
Resultados relacionados con la planeación coordinada por el gerente de unidad.

| Opciones | Valores Absolutos | Valores Relativos |
|----------------|-------------------|-------------------|
| SI | 4 | 67% |
| NO | 2 | 33% |
| Totales | 6 | 100% |

Fuente: Rodríguez, G. (2014).

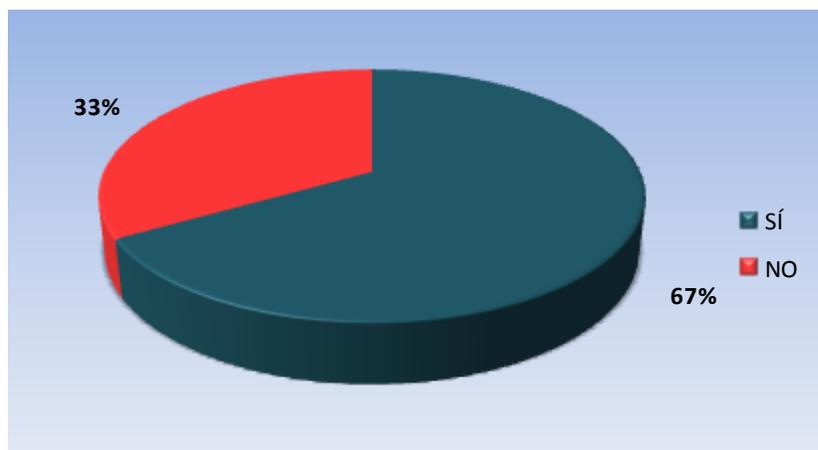


Gráfico 10. Planeación coordinada por el Gerente de unidad.

Fuente: Rodríguez, G. (2014).

Análisis: Se infiere que las actividades del área contable de la empresa responden a una planeación coordinada por el Gerente de la unidad, de lo cual se obtuvo 67% de respuestas en forma afirmativa y 33% en forma negativa. Por eso, es necesario en este aspecto profundizar la formalización de las políticas y unificar criterios respecto a los criterios de planeación de la gestión contable para orientar al personal administrativo en el mejor desempeño de las operaciones y contribuir al mejoramiento de la información suministrada por el sistema y la buena gestión financiera de la organización.

Pregunta 11. ¿Considera usted que el área contable de la empresa cuenta con los recursos humanos, materiales financieros y organizacionales para llevar a cabo una planeación eficiente de su gestión?

Tabla 11.
Resultados relacionados con la disposición de recursos.

| Opciones | Valores Absolutos | Valores Relativos |
|----------------|-------------------|-------------------|
| SI | 5 | 17% |
| NO | 1 | 83% |
| Totales | 6 | 100% |

Fuente: Rodríguez, G. (2014).

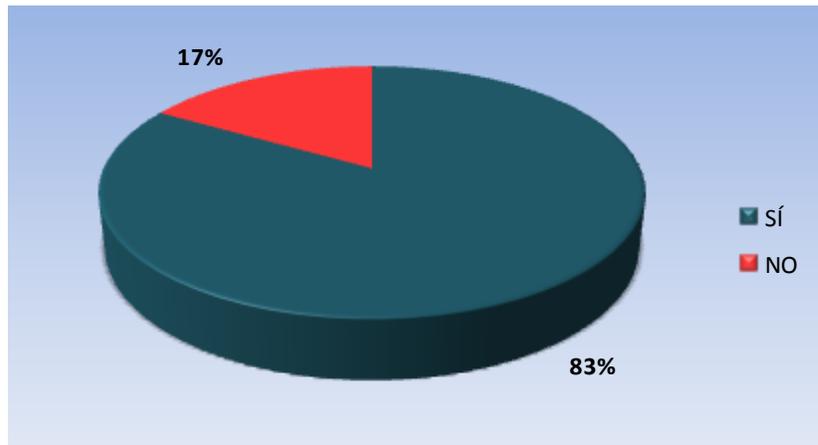


Gráfico 11. Disposición de recursos.

Fuente: Rodríguez, G. (2014).

Análisis: De acuerdo con los datos obtenidos, en la actualidad el el área contable de la empresa cuenta con los recursos humanos, materiales financieros y organizacionales para llevar a cabo una planeación eficiente de su gestión. Al respecto, 83% de los consultados respondieron en forma afirmativa y 17% en forma negativa. Estos resultados corroboran la importancia de adaptar la gestión en materia de transacciones financieras, de forma tal, que permita la integración y coordinación de todas las actividades realizadas por los integrantes del área contable, con el propósito inmediato de obtener el máximo aprovechamiento de los recursos con los que se cuenta para garantizar una gestión contable efectiva.

Pregunta 12. ¿Considera usted que el personal del área contable de la empresa ha recibido formación y conocimiento para llevar a cabo las operaciones en el sistema de información en forma efectiva?

Tabla 12.
Resultados relacionados con la formación del personal.

| Opciones | Valores Absolutos | Valores Relativos |
|----------------|-------------------|-------------------|
| SI | 2 | 33% |
| NO | 4 | 67% |
| Totales | 6 | 100% |

Fuente: Rodríguez, G. (2014).

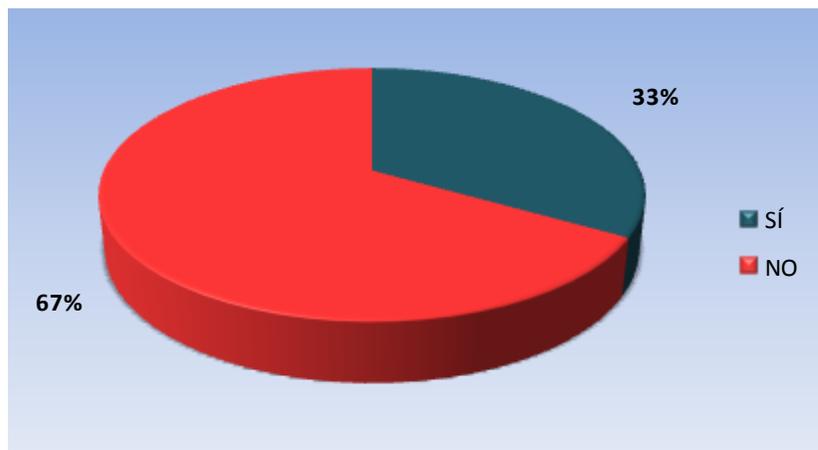


Gráfico 12. Formación del personal del área contable de la empresa.

Fuente: Rodríguez, G. (2014).

Análisis: Los resultados obtenidos permiten determinar que el personal del área contable de la empresa no ha recibido formación y conocimiento para llevar a cabo las operaciones en el sistema de información en forma efectiva. En este sentido, 67% respondió en forma negativa y 33% en forma afirmativa. Es importante reconocer que a través de la formación y desarrollo de habilidades al capital humano se transmite la filosofía y el estilo de operación de la administración, lo que incluye una amplia gama de características tales como el enfoque para asumir y vigilar los riesgos de negocios, actitudes y acciones con respecto a la información financiera generada por la gestión contable.

Pregunta 13. ¿Según su opinión, existen mecanismos de control para verificar la confiabilidad y oportunidad de las transacciones llevadas a cabo en el área contable de la empresa?

Tabla 13.

Resultados relacionados con la existencia de mecanismos de control.

| Opciones | Valores Absolutos | Valores Relativos |
|----------------|-------------------|-------------------|
| SI | 4 | 67% |
| NO | 2 | 33% |
| Totales | 6 | 100% |

Fuente: Rodríguez, G. (2014).

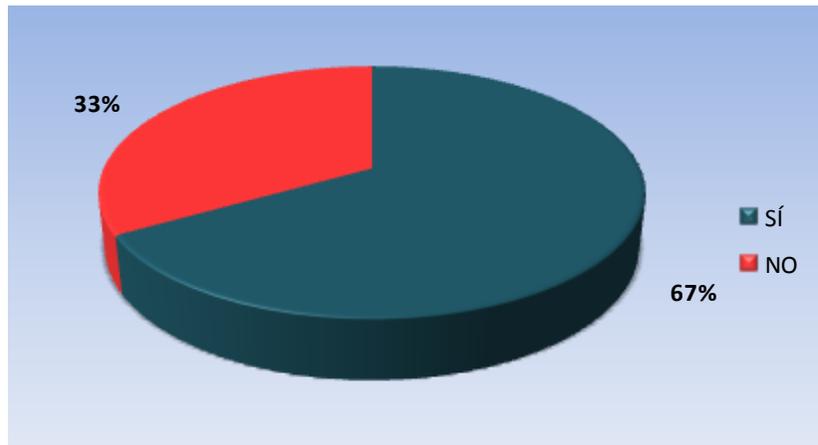


Gráfico 13. Existencia de mecanismos de control.

Fuente: Rodríguez, G. (2014).

Análisis: Basado en los datos obtenidos, se puede decir que existen mecanismos de control para verificar la confiabilidad y oportunidad de las transacciones llevadas a cabo en el área contable. Al respecto, 67% de los consultados respondieron en forma afirmativa y 33% en forma negativa., lo que indica que hay un alto nivel de satisfacción en el personal en cuanto a los mecanismos de control que se aplican. En general, estos resultados denotan que en la dirección se alcanzado el gran medida la aplicación sistemática y rigurosa de los procedimientos y normas de administración, seguridad y confidencialidad que contribuyan a una gestión eficiente de la contabilidad.

Pregunta 14. ¿Según su opinión, existen en el área contable de la empresa indicadores de gestión que permitan evaluar los resultados de las transacciones llevadas a cabo?

Tabla 14.
Resultados relacionados con la existencia de indicadores de gestión.

| Opciones | Valores Absolutos | Valores Relativos |
|----------------|-------------------|-------------------|
| SI | 0 | - |
| NO | 6 | 100% |
| Totales | 6 | 100% |

Fuente: Rodríguez, G. (2014).

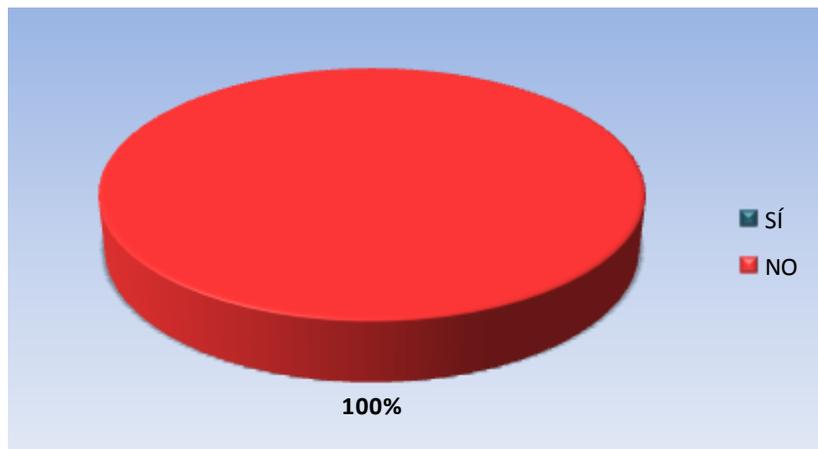


Gráfico 14. Existencia de indicadores de gestión en el área contable de la empresa.

Fuente: Rodríguez, G. (2014).

Análisis: La percepción de la muestra en este ítem es que no existen en el área contable de la empresa indicadores de gestión que permitan evaluar los resultados de las transacciones llevadas a cabo. Al respecto, el 100% de los consultados respondió en forma negativa. Esto debe incluirse en un plan de mejoras, ya que los indicadores de gestión y la toma de decisión derivada de éstos, contribuye a reducir los costos, aumentar la calidad de los procesos y responder con mayor rapidez a los cambios y la eficiencia del trabajo.

Pregunta 15. ¿Cree usted que en el área contable de la empresa se cumple a cabalidad con el seguimiento de los ciclos de los procedimientos contables establecidos para llevar a cabo las transacciones y la planificación del trabajo?

Tabla 15.
Resultados relacionados con el seguimiento.

| Opciones | Valores Absolutos | Valores Relativos |
|----------------|-------------------|-------------------|
| SI | 4 | 67% |
| NO | 2 | 33% |
| Totales | 6 | 100% |

Fuente: Rodríguez, G. (2014).

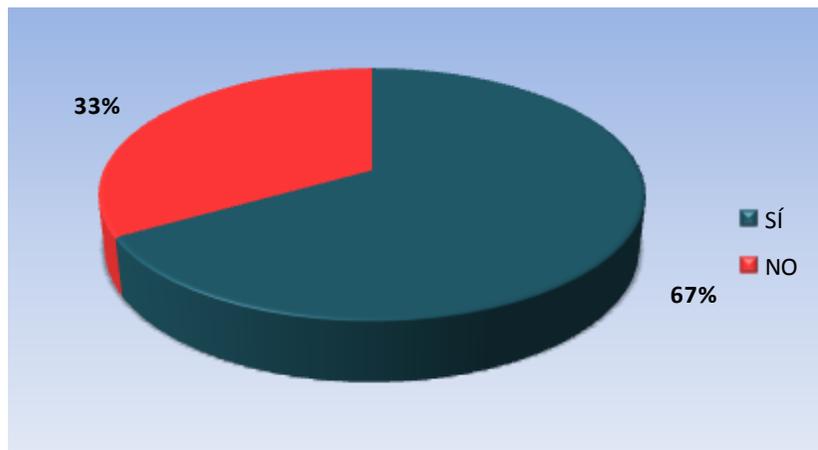


Gráfico 15. Cumplimiento del seguimiento.

Fuente: Rodríguez, G. (2014).

Análisis: El 67% de las personas consultadas respondió en forma afirmativa, con lo que se infiere que el área contable de la empresa se cumple a cabalidad con el seguimiento de los ciclos de los procedimientos contables establecidos para llevar a cabo las transacciones y la planificación del trabajo, mientras 33% respondió negativamente. Esta situación detectada es importante, porque este cumplimiento brinda una importante información a la institución respecto al desempeño y eficiencia de los trabajadores y sus aportes a la mejora de los procesos.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

Nombre de la propuesta

Plan de mejoras al sistema de información contable que permita a la organización el incremento de la eficiencia en el control de la gestión de la empresa Security Cam PC, C.A. ubicada en el Municipio Naguanagua del Estado Carabobo.

Presentación de la propuesta

Las características del mundo empresarial en la actualidad exige dirigir las organizaciones, aplicar conocimientos y usar la tecnología; pero sobre todo el manejo eficaz y eficiente de información en este caso un sistema de información contable para una correcta toma de decisiones y la consolidación de la empresa Security Cam PC, C.A. ubicada en el Municipio Naguanagua del Estado Carabobo. En este sentido, la contabilidad es una poderosa herramienta que cuenta con importantes herramientas de información que contribuyen a la toma de decisiones de los administradores, así como un excelente banco de datos para planificar el futuro de la organización.

Asimismo, la información contable es una herramienta de competencia que marca la diferencia a la hora de realizar acciones que impactaran en la gestión financiera de la empresa. En el presente trabajo investigativo se propuso explicar la importancia de mejorar el sistema de información contable de modo que aporte efectividad a la gestión administrativa en la empresa, para contribuir a la mejor toma de decisiones de la organización y eficiencia en el control de gestión.

En virtud de lo antes expuesto, la aplicación de un plan de mejoras al sistema contable es una herramienta para una buena administración, mediante la cual se toma decisiones oportunas, considerando que la contabilidad es un sistema de información básico y fundamental dentro de cualquier organización. Además, la doctrina contable, financiera y la administración de empresas se han enriquecido con nuevos enfoques sobre la importancia de la información general y el rol de la información contable en el crecimiento de las pequeñas y medianas entidades.

Justificación

El diseño e incorporación de un plan de mejoras al sistema contable que permita a la organización el incremento de la eficiencia en el control de gestión de la empresa Security Cam PC, C.A.; es de imperiosa necesidad ya que contribuye a proporcionar la información adecuada para ayudar a la implementación de la máxima calidad del servicio prestado en cualquier actividad, así como crear la confianza y comunicación entre todos los participantes, debido a que la actividad del negocio parte de la información, las ideas y la experiencia, y esto ayuda a elevar la calidad y el manejo de los procesos administrativo.

Al no contar con un sistema de información contable acorde con las necesidades del negocio, no existen las herramientas necesarias para tomar decisiones trascendentales en la empresa y tampoco se puede informar periódicamente sobre el estado financiero a los socios; motivo por el cual en la presente investigación se evidenció la necesidad de mejorar aspectos esenciales en los procesos contables de la organización, ya que no existe un plan estructurado de actividades para el cumplimiento de la gestión de la información contable, lo que justifica la necesidad de enfocar los sistemas de control en función de la Estrategia y la Estructura de la organización, y de otorgarle al sistema de información, elementos de análisis cuantitativo y cualitativo, elementos financieros y no financieros.

En cuanto a los beneficios que ofrece a la empresa, es importante destacar que para la filosofía de la gestión de servicio que la organización desea promover entre sus trabajadores, uno de los principales elementos consiste en mantener incentivados a los trabajadores para el buen desempeño de sus funciones, sobre todo para que se sientan orgullosos de sus empleos y valoren el aporte que hacen en su empresa y a la sociedad, haciendo una gran diferencia en términos de calidad, mejoras, costos más bajos y aumento de la oportunidad.

Objetivos de la Propuesta

Objetivo General

Desarrollar un plan de mejoras al sistema de información contable que permita a la organización el incremento de la eficiencia en el control de gestión de la empresa Security Cam PC, C.A. ubicada en el Municipio Naguanagua del Estado Carabobo.

Objetivos Específicos

- Proponer acciones evaluativas basadas en el aprovechamiento de los recursos y el uso eficiente del Sistema Informativo de la Organización.
- Adaptar una metodología para el mejoramiento de los procesos organizacionales de la empresa Security Cam PC, C.A. en la gestión contable y la toma de decisiones.
- Desarrollar indicadores de gestión financieros y contables que permita a la organización el incremento de la eficiencia en el control de gestión de la empresa.

Estudio de Factibilidad

En toda investigación, es necesario considerar los aspectos de factibilidad que han de contemplarse para el logro de los objetivos y actividades propuestas. Esto comprende un breve segmento donde se expresan los recursos y el tiempo necesario para la ejecución de la investigación. En el estudio de factibilidad de la propuesta, se hace mención de los recursos de tipo humanos, materiales, técnicos y financieros con los que se disponen o se necesitan para el cumplimiento de los objetivos tácticos planteados en la propuesta, además de la operatividad de dichos recursos, tomando en cuenta que con estos se busca dar soluciones viables a problemas que responden a necesidades organizacionales, sociales y culturales. La factibilidad viene dada por el uso de los recursos. Se debe hablar de recursos materiales, humanos, tecnológicos y financieros que se van a utilizar en la propuesta.

Factibilidad Operativa

La propuesta es factible desde el punto de vista operativo, si se considera que en la empresa Security Cam PC, C.A. ubicada en el Municipio Naguanagua del Estado Carabobo, existe el personal capacitado requerido para elaborar y mantener actualizado el programa propuesto, y asimismo, existen usuarios finales (beneficiarios) dispuestos a emplear los servicios generados por la empresa, incluidos en la herramienta y que contribuya al incremento de las ventas de la organización.

En este sentido, se plantea la participación del recurso humano de la empresa objeto de estudio desde dos puntos de vista: del compromiso de los gerentes de la organización con la realización y suministro de información necesaria para promover y generar los cambios. Aunado a la participación del equipo que forma parte de la unidad objeto de estudio como realizadores prácticos de las actividades y vigilantes del cumplimiento de las estrategias a proponer..

Factibilidad Técnica

La propuesta de estrategias para la empresa Security Cam PC, C.A., se considera factible desde el punto de vista técnico, ya que por una parte, propone mejoras en el uso actual de los recursos, particularmente el Sistema de Información Contable, la infraestructura y el presupuesto de la empresa. Además, se cuenta con el apoyo de la gerencia general para la implementación progresiva de las iniciativas contempladas en el plan de acción.

Factibilidad Económica

Este segmento del estudio de factibilidad se refiere a los costos y beneficios del proyecto en unidades monetarias, y se refiere a costos de personal, materiales y equipos, local y gastos de funcionamiento. Para llevar a cabo esta investigación, se pretende utilizar los recursos disponibles para el normal funcionamiento de la empresa ya que este es un proyecto que prevé la utilización al máximo de los recursos disponibles, por lo que no está prevista la inversión económica para la ejecución de los planes previstos.

Desarrollo de la Propuesta

La gerencia general de la empresa siempre está en busca de alternativas que la hagan competitiva; por ello, entre las opciones disponibles, elige siempre la que vaya más acorde a sus necesidades. Para tomar estas decisiones la organización debe disponer de información y debe escoger un modelo para desarrollar y utilizar esta información, la cual variará en forma directamente proporcional con el tamaño de la misma, con el objeto de reducir las quejas de los clientes internos y externos, y la variabilidad, consiguiendo reducir o eliminar los defectos o fallas en la ejecución de la gestión contable.

Actividad 1. Elaboración de un checklist u hoja de verificación para evaluar la eficiencia del sistema de información contable y el cumplimiento de las políticas de la empresa.

Como primera actividad, se propone la elaboración de un checklist u hoja de control con la intención de verificar la eficiencia del sistema de información contable y el cumplimiento de las políticas de la empresa (Ver Cuadro 3).

Cuadro 3.

Hoja de verificación para evaluar la eficiencia del sistema de información contable y el cumplimiento de las políticas de la empresa.

| No. | Premisa | Hallazgo | | Observaciones |
|-----|---|----------|-----------|---------------|
| | | Cumple | No Cumple | |
| 1 | Se comienza con los saldos de las cuentas en el mayor al inicio del periodo. | | | |
| 2 | Se analizan las transacciones para determinar las cuentas involucradas en la operación. | | | |
| 3 | Se registra las operaciones en la base de datos en el programa contable, el cual prepara automáticamente el asiento diario respectivo el cual puede ser impreso en cualquier momento. | | | |
| 4 | El Sistema de información contable realiza los pases del diario al mayor, automáticamente. | | | |

Fuente: Rodríguez, G. (2015)

Cuadro 3.

Hoja de verificación para evaluar la eficiencia del sistema de información contable y el cumplimiento de las políticas de la empresa.

| No. | Premisa | Hallazgo | | Observaciones |
|------------|---|-----------------|------------------|----------------------|
| | | Cumple | No Cumple | |
| 5 | Se determinan automáticamente los saldos de cada cuenta. | | | |
| 6 | Se realizan los asientos de ajuste y los pases al mayor son automáticos. | | | |
| 7 | La preparación del balance de comprobación ajustado, estado de resultados, estado de situación y asientos de cierre, es automático. | | | |
| 8 | El sistema de información contable prepara automáticamente el balance de comprobación posterior al cierre. | | | |

Fuente: Rodríguez, G. (2015)

Una vez realizada esta actividad, se procede a evaluar características del sistema de información de la empresa de forma que se pueda establecer un plan de acciones basado en las oportunidades de mejora detectadas.

Actividad 2. Elaboración de un plan de evaluación de las características del sistema de información de la empresa.

A medida que crece una organización, requiere manejar mayor información contable; El éxito de la administración radica en un adecuado manejo de la contabilidad, que proporcione una información exacta y oportuna. Actualmente existen recursos tecnológicos que permiten registrar y suministrar la información de

manera rápida; estos recursos son el computador y los sistemas de información contables. Estos recursos no cambian los principios de contabilidad generalmente aceptados; únicamente agilizan el proceso y la información contable. Por ello, se propone como segunda actividad elaborar un plan de evaluación de las características del sistema de información de la empresa, que permita a los gerentes identificar puntos críticos que conduzcan a un plan de acción de mejoras (Ver Cuadro 4).

Cuadro 4.

Plan de evaluación de las características del sistema de información de la empresa.

| No. | Premisa | Evaluación | | Acciones a tomar |
|-----------------------|--|------------|----|------------------|
| | | Si | No | |
| Flexibilidad | | | | |
| 1 | Adaptación de esquemas del programa a los requerimientos de la empresa. | | | |
| 2 | Definición de documentos típicos que son de mayor utilización en la empresa. | | | |
| 3 | Edición del plan de cuentas de acuerdo con las normas y necesidades de la empresa. | | | |
| 4 | Posibilidad de cambios en los formatos y fuentes para la presentación de informes. | | | |
| Compatibilidad | | | | |
| 5 | Con otros programas de oficina más utilizados como Microsoft Office y Open Office, | | | |
| 6 | Con otros programas contables y financieros. | | | |
| 7 | Permita importar y exportar información con otros programas. | | | |
| 8 | Manejo de centros de costos. | | | |

Fuente: Rodríguez, G. (2015)

Cuadro 4.**Plan de evaluación de las características del sistema de información de la empresa (continuación).**

| No. | Premisa | Evaluación | | Acciones a tomar |
|-----------------------|---|------------|--|------------------|
| 9 | Opción de manejo de diferentes monedas. | | | |
| 10 | Capacidad de intercambio de información local y externa. | | | |
| Compatibilidad | | | | |
| 11 | No requiere personal especializado en computación para el manejo del software. | | | |
| 12 | Consulta inmediata de información contable a cualquier nivel. | | | |
| 13 | Indica la mayor información relativa en una sola vista. | | | |
| 14 | Desglose de la información por periodos contables. | | | |
| 15 | Actualización automática de saldos. | | | |
| 16 | Información por niveles. | | | |
| 17 | Definición de consultas especiales. | | | |
| 18 | Capacidad de búsqueda por cualquier campo: fecha, RIF, código de cuenta, entre otros. | | | |
| Seguridad | | | | |
| 19 | Claves de acceso. | | | |
| 20 | Definición de usuarios con diferentes atributos. | | | |
| 21 | Solo permita la imputación de cuentas auxiliares o de último nivel. | | | |
| 21 | Informe de cualquier inconformidad con el balance. | | | |

Fuente: Rodríguez, G. (2015)

Cuadro 4.**Plan de evaluación de las características del sistema de información de la empresa (continuación).**

| No. | Premisa | Evaluación | | Acciones a tomar |
|--------------------|--|------------|--|------------------|
| Uniformidad | | | | |
| 22 | Plan único de cuentas básico incluido. | | | |
| 23 | Presentación permanente del plan de cuentas por pantalla. | | | |
| 24 | Estandarización de los formatos y procesos para el manejo de la información: Consultas y Reportes. | | | |
| 25 | Graficas estadísticas. | | | |
| Uniformidad | | | | |
| 26 | Plan único de cuentas. | | | |
| 27 | Comprobante diario de contabilidad. | | | |
| 28 | Lista de documentos por periodos. | | | |
| 29 | Lista de movimientos por cuentas. | | | |
| 30 | Libros oficiales. | | | |
| 31 | Estados financieros comparativos | | | |
| 32 | Análisis estadísticos | | | |
| 33 | Reportes legales: IVA, retención fuente, retención IVA. | | | |

Fuente: Rodríguez, G. (2015)

Las premisas incluidas en el plan de evaluación se hicieron tomando en consideración las necesidades actuales y futuras de la organización, y las cualidades de los softwares comerciales existentes en el mercado, para medir la capacidad de competitividad de la organización y la adaptabilidad de su sistema de información contable a la realidad contable y financiera de la empresa. Una vez determinadas las debilidades, se procede al plan de acción, según se detalla en el Cuadro 5.

Cuadro 5.

Formato de Plan de acción para mejorar el sistema de información de la empresa.

| No. | Actividad | Responsable | Recursos | Tiempo |
|------------|------------------|--------------------|-----------------|---------------|
| 1 | | | | |
| 2 | | | | |
| 3 | | | | |
| 4 | | | | |
| 5 | | | | |
| 6 | | | | |
| 7 | | | | |
| 8 | | | | |
| 9 | | | | |
| 10 | | | | |

Fuente: Rodríguez, G. (2015)

Actividad 3. Definición de las políticas dirigidas al Sistema de Información Contable en función de la filosofía de trabajo de la organización

El desarrollo de la Ciencia y la Tecnología, hace las cosas más fáciles y hoy no se requiere inventar un sistema contable sino adaptarlo a las necesidades en este caso de la empresa Security Cam PC, C.A.; sin embargo es indiscutible basarse en principios fundamentales y básicos de la contabilidad. El sistema de información contable sigue un modelo básico y un sistema de información bien diseñado, ofreciendo así control, compatibilidad, flexibilidad y una relación aceptable de costo y beneficio.

En cuanto a la definición de las políticas, el sistema contable de la empresa ejecutará tres pasos básicos: los datos se deben registrar, clasificar y resumir, ello involucra la comunicación a los interesados y la interpretación de la información contable para ayudar en la toma de decisiones.

Registro de la actividad financiera. Se va a llevar un registro sistemático de la actividad comercial diaria en términos económicos en todo tipo de transacciones que se pueden expresar en términos monetarios y que se registrarán en los libros de contabilidad establecidos.

Clasificación de la información. Se elaborará un registro completo de todas las actividades comerciales con el volumen de datos diversos para que pueda ser útil para las personas encargadas de tomar decisiones. Por tanto, la información se clasificará en grupos y/o categorías; se agrupará las transacciones a través de las cuales se recibe o se paga dinero.

Resumen de la información. La información contable para ser utilizada por quienes toman decisiones y será resumida. Sin embargo, en lo que se refiere a la toma de decisiones, el proceso contable incluye algo más que la creación de información, involucra la comunicación de esta información a quienes estén interesados: Asamblea General, Consejo de Administración y socios en general.

Utilización de la información contable. El objetivo final de la contabilidad es la utilización de esta información, su análisis e interpretación. El contador se preocupará de comprender el significado de las cantidades que obtiene, buscar la relación que existe entre los eventos comerciales y los resultados financieros; estudia el efecto de diferentes alternativas y busca las tendencias significativas que sugieren lo que puede ocurrir en el futuro.

Control: El sistema de contabilidad da a la administración control sobre las operaciones de la empresa. Los controles internos son los métodos y procedimientos

que debe usar la organización para autorizar las operaciones, proteger sus activos y asegurar la exactitud de sus registros contables.

Compatibilidad: El sistema de información cumplirá con la pauta de compatibilidad cuando opera sin problemas con la estructura, el personal, y las características especiales de la empresa.

Flexibilidad: A pesar de que el sistema contable es exacto y puntual, éste requiere en algunos casos ser flexible, acoplándolo de acuerdo a las necesidades de la organización; ventajosamente es una organización pequeña que si puede ser controlada con precisión.

Relación aceptable de costo/beneficio: La empresa tiene que convertirse en una entidad rentable y para ello hay que optimizar recursos humanos y financieros; los socios quieren una organización que les ayude y que sea solvente.

Actividad 4. Medición del desempeño mediante indicadores de gestión

El objetivo de las estrategias de mejoramiento en la empresa Security Cam PC, C.A, es proporcionar la información adecuada para ayudar a la toma de decisiones en cualquier actividad, así como crear la confianza y comunicación entre todos los participantes, debido a que la actividad del negocio parte de la información, las ideas y la experiencia, y esto ayuda a elevar la calidad y el manejo de los procesos contables.

Entonces, el mejoramiento de los procesos es un programa que se define en dos niveles: operacional y gerencial. En el nivel operacional, se utilizan herramientas estadísticas para elaborar la medición de variables de los proceso con el fin de detectar los defectos. Por su parte, el nivel gerencial analiza los procesos utilizados por los empleados para aumentar la calidad de los procesos y servicios.

Para la medición del desempeño, se propone utilizar herramientas estadísticas para mejorar la calidad de servicio en las operaciones con el soporte que brinda la información que provee el Sistema de Información Contable. Estas herramientas son para conocer los problemas en el área financiera y contable, y saber el porqué de los defectos. Los principales indicadores que se proponen son:

CAPITAL NETO DE TRABAJO: Esta razón se obtiene al descontar de las obligaciones corrientes de la empresa todos sus derechos corrientes.

$$\text{CNT} = \text{Pasivo Corriente} - \text{Activo Corriente}$$

ÍNDICE DE SOLVENCIA (IS): Este considera la verdadera magnitud de la empresa en cualquier instancia del tiempo y es comparable con diferentes entidades de la misma actividad.

$$\text{IS} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

ROTACIÓN DE CUENTAS POR PAGAR (RCP): Sirve para calcular el número de veces que las cuentas por pagar se convierten en efectivo en el curso del año.

$$\text{RCP} = \frac{\text{Compras anuales a crédito}}{\text{Promedio de Cuentas por Pagar}}$$

PLAZO PROMEDIO DE CUENTAS POR PAGAR (PPCP): Permite vislumbrar las normas de pago de la empresa.

$$\text{PPCP} = 360 / \text{Rotación de Cuentas por Pagar}$$

RAZONES DE ENDEUDAMIENTO: Estas razones indican el monto del dinero de terceros que se utilizan para generar utilidades, estas son de gran importancia ya que estas deudas comprometen a la empresa en el transcurso del tiempo.

RAZÓN DE ENDEUDAMIENTO (RE): Mide la proporción del total de activos aportados por los acreedores de la empresa.

$$RE = \frac{\text{Pasivo total}}{\text{Activo total}}$$

RAZÓN PASIVO-CAPITAL (RPC): Indica la relación entre los fondos a largo plazo que suministran los acreedores y los que aportan los dueños de las empresas.

$$RPC = \frac{\text{Pasivo a largo plazo}}{\text{Capital contable}}$$

RAZÓN PASIVO A CAPITALIZACIÓN TOTAL (RPCT): Tiene el mismo objetivo de la razón anterior, pero también sirve para calcular el porcentaje de los fondos a largo plazo que suministran los acreedores, incluyendo las deudas de largo plazo como el capital contable.

$$RPCT = \frac{\text{Deuda a largo plazo}}{\text{Capitalización total}}$$

El análisis de razones financieras es una de las formas de medir y evaluar el funcionamiento de la cooperativa y la gestión de sus administradores.

RAZONES DE RENTABILIDAD: Estas razones permiten analizar y evaluar las ganancias de la empresa con respecto a un nivel dado de ventas, de activos o la inversión de los dueños.

RENDIMIENTO DE LA INVERSIÓN (REI): Determina la efectividad total de la administración para producir utilidades con los activos disponibles.

$$\text{REI} = \frac{\text{Utilidades netas después de impuestos}}{\text{Activos totales}}$$

RENDIMIENTO DEL CAPITAL COMÚN (CC): Indica el rendimiento que se obtiene sobre el valor en libros del capital contable.

$$\text{CC} = \frac{\text{Utilidades netas después de impuestos} - \text{Dividendos preferentes}}{\text{Capital contable} - \text{Capital preferente}}$$

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

La formulación de planes de mejora a los procesos y administración de recursos de la organización, es considerada en la actualidad como uno de los soportes operativos de gran parte de las organizaciones y progresivamente se ha ido convirtiendo en la base estructural de un número creciente de empresas, gracias a su flexibilidad y la efectividad como herramienta de seguimiento. Esta tendencia llega después de las limitaciones puestas de manifiesto en diversas alternativas estratégicas gerenciales, en sucesivos intentos de aproximar las estructuras empresariales a las necesidades de cada momento.

Partiendo de las necesidades requeridas por la empresa Security Cam PC, C.A. ubicada en el Municipio Naguanagua del Estado Carabobo, para lograr sus objetivos de iniciar un plan de mejora continua y de su entendimiento que la correcta articulación de sus actividades mediante el uso eficiente de su sistema de información contable, orientadas al incremento de la eficiencia en su control de gestión, es un factor fundamental para lograrlos, se han implementado esfuerzos materiales y humanos para lograr que los trabajadores adopten una actitud mental orientada a hacer las cosas cada vez mejor, razones que han motivado a la empresa a desarrollar programas dirigidos a potencializar las competencias y destrezas de sus colaboradores.

En este sentido, el objetivo principal de la presente investigación consistió en proponer mejoras al sistema de información para el control de gestión de la empresa Security Cam PC, C.A. ubicada en el Municipio Naguanagua del Estado Carabobo, para lo cual se definieron tres objetivos específicos, los cuales en forma ordenada y

secuencial, y mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de datos adecuados, permitieron el logro de las metas trazadas inicialmente.

El primero de los objetivos específicos consistió en la situación actual respecto al nivel de desempeño del sistema de información contable de la empresa objeto de estudio, con el fin de evaluar la eficacia de los métodos de control y seguimiento de los procesos contables de la empresa, su entorno y las características de la forma de trabajo actual, para el manejo de sus estrategias de crecimiento. Con este propósito se diseñó una guía de observación, la cual permitió evidenciar las siguientes debilidades:

- No existe un plan estructurado de actividades para el cumplimiento de la gestión de la información contable, lo que justifica la necesidad de enfocar los sistemas de control en función de la Estrategia y la Estructura de la organización, y de otorgarle al sistema de información, elementos de análisis cuantitativo y cualitativo, elementos financieros y no financieros.
- No se ha logrado la fijación de objetivos en el corto y mediano plazo en relación con el uso del sistema de información contable, lo que evidencia la importancia de un sistema de alimentación y retroalimentación de información eficiente y eficaz, para la toma de decisiones generadas del sistema de control de gestión sistémico y estratégico.
- No se han definido y por lo tanto no se han dado a conocer las políticas de la organización que definen el marco de actuación del personal que participa en la gestión contable de la empresa. Esto es importante, pues ayuda en la toma de decisiones que incluyen el esclarecimiento de objetivos, establecimiento de políticas, fijación de programas y campañas, determinación de métodos y procedimientos específicos y fijación de previsiones día a día.

- No se realizan de auditorías internas para verificar la veracidad y confiabilidad de la información suministrada por los sistemas contables automatizados. Al no existir tal evaluación, se pierde la oportunidad de proporcionar una seguridad sobre el seguimiento y logro de los objetivos de la empresa, además de recibir información financiera y lógicamente comprobar el cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas políticas. Se trata de un servicio de control de gestión y control financiero.
- La empresa no cuenta con personal responsable del mantenimiento a los sistemas y soporte al usuario. Este trabajo es llevado a cabo por una empresa de consultoría en sistemas, quienes envían a un soporte técnico cuando la empresa lo requiere.
- No se realiza la emisión de estados financieros en forma automatizada. Aun se realizan en forma manual para verificar la exactitud de la información presentada a otros entes.

Estas observaciones indican la necesidad de incorporar herramientas de mejora en la organización, que deben apoyarse en el sistema de información contables como instrumento de soporte para la toma de decisiones. Tomando en cuenta estos elementos, uno de los métodos que reviste mayor importancia en la actualidad, es la aplicación de un plan de mejoramiento o un plan estratégico de las operaciones, como un instrumento directo de cómo la empresa efectúa su gestión en la disposición de los recursos y a su vez, evaluar alternativas de mejoras en los procesos.

Seguidamente, el segundo de los objetivos específicos consistió en determinar los factores que inciden sobre la eficiencia en el control de gestión de sus operaciones desde la perspectiva de los sistemas de información contable en la empresa Security Cam PC, C.A., con el fin de caracterizar los métodos de evaluación del cumplimiento

de metas y resultados señalados en las diferentes acciones relacionadas con la gestión del control en las operaciones contables de la empresa. Con este propósito se diseñó una encuesta al personal contable de la empresa, la cual permitió determinar las siguientes conclusiones:

- En la actualidad los objetivos organizacionales y financieros del área contable de la empresa no están definidos y son conocidos por el personal.
- No se cumple a cabalidad con las políticas y actividades dirigidas al control interno de las actividades relacionadas con la contabilidad en la empresa.
- La planeación y control de las actividades relacionadas con el proceso contable de la empresa que se llevan a cabo en la actualidad no contribuyen al logro de una gestión eficiente.
- La información que suministra el Departamento de Contabilidad a otras instancias de la empresa no es confiable.
- No se ha definido un plan de gestión que permita integrar todas las actividades relacionadas con la contabilidad en el sistema de información y contribuir de esta forma al logro de los objetivos de la empresa.
- En líneas generales, es necesario profundizar la formalización de las políticas y unificar criterios respecto a los criterios de planeación de la gestión contable para orientar al personal administrativo en el mejor desempeño de las operaciones y contribuir al mejoramiento de la información suministrada por el sistema y la buena gestión financiera de la organización.
- El personal del área contable de la empresa no ha recibido formación y conocimiento para llevar a cabo las operaciones en el sistema de información en forma efectiva.
- no existen en el área contable de la empresa indicadores de gestión que permitan evaluar los resultados de las transacciones llevadas a cabo

Los resultados obtenidos condujeron a la elaboración del plan de mejoras al sistema de información contable que permita a la organización el incremento de la eficiencia en su control de gestión. Para la implementación de éste, se elaboró un plan de cuatro etapas, donde se pretende adaptar una metodología para el mejoramiento de los procesos organizacionales de la empresa Security Cam PC, C.A. en la gestión contable y la toma de decisiones, proponer acciones evaluativas basadas en el aprovechamiento de los recursos y el uso eficiente del sistema informativo de la organización, y desarrollar estrategias de mejoras al sistema de información contable que permita a la organización el incremento de la eficiencia en el control de gestión de la empresa.

Dichas actividades son: la elaboración de un checklist u hoja de verificación para evaluar la eficiencia del sistema de información contable y el cumplimiento de las políticas de la empresa, elaborar un plan de evaluación de las características del sistema de información de la empresa, que permita a los gerentes identificar puntos críticos que conduzcan a un plan de acción de mejoras, definir las políticas dirigidas al Sistema de Información Contable en función de la filosofía de trabajo de la organización, y utilizar herramientas estadísticas de indicadores de gestión para mejorar la calidad de servicio en las operaciones con el soporte que brinda la información que provee el Sistema de Información Contable.

Recomendaciones

Para mejorar la calidad del proceso contable, la productividad en general e impulsar el éxito permanente de la empresa, es necesario implementar una serie de acciones que llevarán a un proceso de mejoramiento continuo, por lo que es muy importante que la gerencia de la empresa Security Cam PC, C.A. atienda a las siguientes recomendaciones:

- Poner en práctica el plan propuesto para implementar el mejoramiento de los procesos usando la metodología presentada.
- Buscar el apoyo de la alta gerencia de la empresa, haciéndoles ver el conjunto de ventajas y beneficios que tiene la herramienta de planeación como tal y la utilidad que ofrece para efectos de evaluar y controlar el desempeño global de la empresa.
- La implementación de una estructura estratégica basadas en objetivos debe estar apoyada por la participación de todo el personal, de forma tal que los líderes de áreas y sus respectivos equipos cumplan con las metas asignadas, entre las cuales cobra especial importancia el control y la supervisión.
- Elaborar un plan de trabajo formal en el área contable, para que todas las actuaciones llevadas a cabo en cada área de la organización sigan las pautas establecidas por la dirección respecto los objetivos y las estrategias diseñadas para su logro en los tiempos establecidos.
- Promover un curso o entrenamiento para los empleados administrativos y la gerencia acerca del funcionamiento del sistema de información gerencial para así poder asegurar que todos comprendan la utilidad de esta herramienta de gestión y posteriormente puedan contribuir a su mejor aprovechamiento. a través de la formación y desarrollo de habilidades al capital humano se transmite la filosofía y el estilo de operación de la administración, lo que incluye una amplia gama de características tales como el enfoque para asumir y vigilar los riesgos de negocios, actitudes y acciones con respecto a la información financiera generada por la gestión contable
- Diseñar e implementar los indicadores de desempeño para la gestión contable de la empresa.

LISTA DE REFERENCIAS

- Agencia de Cooperación Internacional de Japón (2012). *Sistemas de Información*. Publicaciones de la Secretaría de Economía del Gobierno del Estado de México, México
- Arias, Fidias (2012). *El proyecto de Investigación, Guía para su elaboración*. Cuarta Edición. Episteme, Caracas.
- Arteaga, H. y Noguera, M. (2011). *Estrategias para Mejorar la Gestión de los Procesos Administrativos y Contables de la Empresa Inversiones y Transporte Hermoral, C.A.* Trabajo de Grado no publicado. Universidad de Carabobo, Bárbula.
- Balestrini, Miriam (2008). *Como se elabora el Proyecto de Investigación para los estudios formulativos o exploratorios, descriptivos, diagnósticos, evaluativos, formulación de hipótesis causales, experimentales y los proyectos factibles*. Servicio Editorial Consultores Asociados BL. Tercera Edición. Caracas, Venezuela
- Blanco, B., Peña. M. y Roa, D. (2012). *Evaluación de la composición de los sistemas de información y su influencia en la toma de decisiones del área operativa de Planta de la empresa Envases Metálicos del Centro S.A. ubicada en Maracay, Estado Aragua*. Trabajo de Grado no publicado del Área de Estudios de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo, Bárbula.
- Cabrera (2010:11)
- Catacora, Fernando (2009). *Sistemas y procedimientos contables*. Editorial McGraw Hill. Caracas, Venezuela.
- Estupiñán, Rodrigo (2003). *Control interno y fraudes con base en los ciclos transaccionales*. Primera edición. ECOE Ediciones, Bogotá, Colombia.
- Gómez, Manuel (2010). *Auditoría y control interno*. Documento en línea. [Consulta: Octubre 2014]. Disponible en:
<http://www.gestiopolis.com/recursos/docum/fulldocs/fin/ctinmegp.htm>

González, María Elena (2002). **Auditoría y control interno**. Documento en línea. Consulta: Noviembre 2010. Disponible en:

<http://www.gestiopolis.com/recursos/docum/fulldocs/fin/ctinmegp.htm>

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2010) *Metodología de la Investigación*. McGraw Hill Interamericana de México, Naucalpan de Juárez, Edo. de México.

Hurtado, J. (2008). *El Proyecto de Investigación*. Metodología de la investigación holística. 4ª edición. Ediciones Quirón Sypal. Bogotá, Colombia.

Marcano, Lorena (2014). *Análisis de la Contribución de los Sistemas de Información Contable en la Eficiencia de la Toma de Decisiones*. Universidad de Los Andes. Mérida.

Monagas, Juan Carlos (2010). *Una visión de la calidad del sistema de información contable de la empresa Construcciones Acero, C.A. desde la óptica gerencial*". Universidad de Los Andes. Mérida.

Pastor, Juan (2002). *Sistemas Transaccionales y Arquitectura de la Información*. EditorialMc Graw-Hill de Management, Ciudad de México.

Sabino, Carlos (2006) *El Proyecto de Investigación*. Ediciones Panapo, Caracas.

Senn (2007), indica que un sistema de información

Solís, Jorge (2012). *Diseño de un modelo de control interno contable y financiero para el control interno de los centros de entretenimiento en Quito*. Universidad Tecnológica Israel. Quito, Ecuador.

Tamayo y Tamayo, M (2007). *El proceso de investigación científica*. Editorial Limusa, Ciudad de México.

Anexo A.
Cuadro Técnico Metodológico. Operacionalización de las variables

Objetivo General: Proponer mejoras al sistema de información para el control de la gestión de la empresa Security Cam PC, C.A. ubicada en el Municipio Naguanagua del Estado Carabobo.

| Objetivos Específicos | Dimensión | Definición de Dimensión | Indicadores | Ítems | Técnica e Instrumentos | Fuentes |
|--|--|--|---|---|---|---|
| Diagnosticar la situación actual respecto al nivel de desempeño del sistema de información contable de la empresa objeto de estudio. | Sistema de información contable de la empresa. | Evaluación de las características y capacidad del sistema de información de la empresa, para evaluar y monitorear las operaciones relacionadas con el control interno en la gestión contable y la toma de decisiones | Ambiente de control interno Políticas Procedimientos Adecuación del recurso humano Características y uso del sistema de información Toma de decisiones | 1,2,3 4,5 6,7,8 9,10 11,12 13,14 | Observación Directa Guía de Observación | Personal relacionado con la gestión contable y el control interno de la empresa |

Fuente: Rodríguez, G. (2014).

Anexo A.
Cuadro Técnico Metodológico. Operacionalización de las variables (Continuación)

| Objetivos Específicos | Dimensión | Definición de Dimensión | Indicadores | Ítems | Técnica e Instrumentos | Fuentes |
|--|--|---|--|---------------------------------|-------------------------------|---|
| Determinar los factores que inciden sobre la eficiencia en el control de gestión de sus operaciones desde la perspectiva de los sistemas de información contable en la empresa Security Cam PC, C.A. | Control de gestión de las operaciones de la empresa. | Métodos de evaluación del cumplimiento de metas y resultados señalados en las diferentes acciones relacionadas con la gestión del control en las operaciones contables de la empresa. | Objetivos organizacionales y financieros Control de Actividades Gestión efectiva Gestión Competitiva Confiabilidad de la información Sistemas de Información Supervisión Comunicación | 1 2 3 4 5 6 7 | Encuesta Cuestionario | Personal relacionado con la gestión contable y el control interno de la empresa |

Fuente: Rodríguez, G. (2014).

Anexo A.
Cuadro Técnico Metodológico. Operacionalización de las variables (Continuación)

| Objetivos Específicos | Dimensión | Definición de Dimensión | Indicadores | Ítems | Técnica e Instrumentos | Fuentes |
|--|--|--|---|--|-------------------------------|---|
| Proponer mejoras al sistema de información para el control de la gestión de la empresa Security Cam PC, C.A. ubicada en el Municipio Naguanagua del Estado Carabobo. | Sistema de información contable que permita a la organización un control de gestión eficiente. | Diagnóstico del análisis del sistema de información contable y los elementos que le permita control de gestión eficiente | Toma de decisiones Definición de plan de gestión Planeación Gestión de recursos Desarrollo del personal Herramientas de control Indicadores de Gestión Seguimiento y control de los planes | 8 9 10 11 12 13 14 15 | Encuesta Cuestionario | Personal relacionado con la gestión contable y el control interno de la empresa |

Fuente: Rodríguez, G. (2014).

Anexo B. Guía de Observación

Objetivo específico: Diagnosticar la situación actual respecto al nivel de desempeño del sistema de información contable de la empresa objeto de estudio.

| Ítem | Situación a observar | Resultados | | Observaciones |
|------|---|------------|---------|---------------|
| | | Presente | Ausente | |
| 1 | Existencia de un plan estructurado de actividades para el cumplimiento de la gestión de la información contable. | | | |
| 2 | Fijación de objetivos en el corto y mediano plazo en relación con el uso del sistema de información contable. | | | |
| 3 | Uso de sistemas de información y en cada uno de los sub procesos relacionados con el control interno de la gestión contable de la empresa. | | | |
| 4 | Definición y divulgación de las políticas de la organización que definen el marco de actuación del personal que participa en la gestión contable de la empresa. | | | |
| 5 | Difusión de manuales operativos para el manejo del sistema de información contable. | | | |
| 6 | Existencia de manuales de normas y procedimientos para la gestión contable de la empresa. | | | |
| 7 | Verificación de las operaciones llevadas a cabo en la gestión contable mediante el uso de los siguientes recursos de control: e) Revisión de documentos y operaciones realizadas por el sistema mediante firma aprobatoria. f) Conciliaciones bancarias con uso de los sistemas de información contable. g) Conciliación de documentos de contabilidad. h) Reportes de cierre de mes. | | | |

B. Guía de Observación

| Ítem | Situación a observar | Resultados | | Observaciones |
|------|--|------------|--|---------------|
| 8 | Realización de auditorías internas para verificar la veracidad y confiabilidad de la información suministrada por los sistemas contables automatizados | | | |
| 9 | La empresa cuenta con personal responsable del mantenimiento a los sistemas y soporte al usuario. | | | |
| 10 | Evidencia de la realización de entrenamientos al personal para el manejo del sistema de información contable. | | | |
| 11 | Emisión de estados financieros en forma automatizada. | | | |
| 12 | Existen métodos que garanticen el respaldo diario de la información. | | | |
| 13 | Posibilidad de crear informes o reportes para la toma de decisión en concordancia con los requerimientos de los usuarios y la organización. | | | |
| 14 | Posibilidad de que los reportes emitidos por el sistema puedan exportarse a Microsoft Office para facilitar el trabajo de los usuarios. | | | |

Anexo C. Cuestionario

| Ítem | Contenido de la pregunta | Resultados | |
|------|--|------------|----|
| | | SI | NO |
| 1 | ¿Cree usted que los objetivos organizacionales y financieros del área contable de la empresa están definidos y son conocidos por el personal? | | |
| 2 | ¿Cree usted que se cumplen a cabalidad con las políticas y actividades dirigidas al control interno de las actividades relacionadas con la contabilidad en la empresa? | | |
| 3 | ¿Considera usted que la planeación y control de las actividades relacionadas con el proceso contable de la empresa contribuyen al logro de una gestión eficiente? | | |
| 4 | ¿Considera usted que la información que suministra el Departamento de Contabilidad a otras instancias de la empresa es confiable? | | |
| 5 | ¿Según su opinión, el sistema de información contable de la empresa permite la obtención de información histórica de los registros contables, las transacciones financieras y otras fuentes de información relacionadas con el control de gestión? | | |
| 6 | ¿Cree usted que en el Departamento de Contabilidad de la empresa se cumple con la supervisión de los procesos que allí se llevan a cabo de forma adecuada y oportuna? | | |

Anexo C. Cuestionario

| Ítem | Contenido de la pregunta | Resultados | |
|------|---|------------|----|
| | | SI | NO |
| 7 | ¿Cree usted que se han desarrollado las estrategias de comunicación más apropiadas entre los miembros del área contable de la empresa para contribuir con la toma de decisiones más eficiente? | | |
| 8 | ¿Considera usted que la información referente a los registros contables que inciden sobre el control de gestión se presenta en forma resumida para la toma de decisiones gerenciales? | | |
| 9 | ¿Se ha definido un plan de gestión que permita integrar todas las actividades relacionadas con la contabilidad en el sistema de información y contribuir de esta forma al logro de los objetivos de la empresa? | | |
| 10 | ¿De acuerdo con su experiencia, las actividades del área contable de la empresa responden a una planeación coordinada por el Gerente de la unidad? | | |
| 11 | ¿Considera usted que el área contable de la empresa cuenta con los recursos humanos, materiales financieros y organizacionales para llevar a cabo una planeación eficiente de su gestión? | | |
| 12 | ¿Considera usted que el personal del área contable de la empresa ha recibido formación y conocimiento para llevar a cabo las operaciones en el sistema de información en forma efectiva? | | |

Anexo C. Cuestionario

| Ítem | Contenido de la pregunta | Resultados | |
|------|--|------------|----|
| | | SI | NO |
| 13 | ¿Según su opinión, existen mecanismos de control para verificar la confiabilidad y oportunidad de las transacciones llevadas a cabo en el área contable de la empresa? | | |
| 14 | ¿Según su opinión, existen en el área contable de la empresa indicadores de gestión que permitan evaluar los resultados de las transacciones llevadas a cabo? | | |
| 15 | ¿Cree usted que en el área contable de la empresa se cumple a cabalidad con el seguimiento de los ciclos de los procedimientos contables establecidos para llevar a cabo las transacciones y la planificación del trabajo? | | |