



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS
MENCION FINANZAS



**ESTRATEGIAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA INFORMACION
FINANCIERA REQUERIDA PARA LA TOMA DE DECISIONES EN
MATERIA DE INVERSION Y FINANCIAMIENTO DEL GRUPO DE
EMPRESAS AUTO MUNDIAL S.A.**

Autora:
Carrizalez, Lenys

Bárbula, Mayo de 2.011

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS
MENCION FINANZAS

**ESTRATEGIAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA INFORMACION
FINANCIERA REQUERIDA PARA LA TOMA DE DECISIONES EN
MATERIA DE INVERSION Y FINANCIAMIENTO DEL GRUPO DE
EMPRESAS AUTO MUNDIAL S.A.**

Autora:
Carrizalez, Lenys

Trabajo presentado ante el Área de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo para optar al Título de Magister en Administración de Empresas Mención Finanzas.

Bárbula, Mayo de 2.011

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS
MENCION FINANZAS

VEREDICTO

Nosotros, Miembros del Jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado titulado: ESTRATEGIAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA INFORMACION FINANCIERA REQUERIDA PARA LA TOMA DE DECISIONES EN MATERIA DE INVERSION Y FINANCIAMIENTO DEL GRUPO DE EMPRESAS AUTO MUNDIAL, S.A, presentado por Carrizalez, Lenys, cedula de Identidad 13.236.864, para optar al título de Magíster en Administración de Empresas Mención Finanzas, estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como:

a los _____ días del mes de _____ del
año _____

Nombre y Apellido,

C.I.

Firma del Jurado.

Bárbula, Mayo de 2.011

**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
AREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS
MENCION FINANZAS**

**ESTRATEGIAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA INFORMACION
FINANCIERA REQUERIDA PARA LA TOMA DE DECISIONES EN MATERIA
DE INVERSION Y FINANCIAMIENTO DEL GRUPO DE EMPRESAS AUTO
MUNDIAL, S.A.**

Autora: Lcda. Lenys Carrizalez

Tutora: Prof. Marysther García

Año: 2011

Resumen

La presente investigación se fundamenta en diseñar estrategias que permitan lograr información contable de manera oportuna y confiable, para la toma adecuada de decisiones en materia de inversión y financiamiento del grupo de empresas Auto Mundial. En la misma, se desarrollan objetivos específicos para identificar los procesos administrativos y de información financiera de la empresa, así como del análisis de los mismos a través de una matriz DOFA. La metodología empleada fue de tipo descriptiva, documental y de campo. Para recolectar la información documental se utilizó la técnica del fichaje y para la investigación de campo se aplicó un cuestionario dirigido al personal de contabilidad Auto Mundial; empresa dedicada a la venta de vehículos, repuestos y servicios post venta. El tipo de muestreo fue no probabilístico intencional, ya que la muestra no se eligió al azar, sino a juicio de la investigadora, debido al fácil acceso de la información. La muestra fue comprendida por treinta (30) encuestados, en el cual se les hizo veintitrés (23) preguntas cerradas. Los datos obtenidos fueron expresados en términos porcentuales y los mismos sirvieron para evidenciar que se requieren de estrategias para mejorar la información contable, para que sea oportuna en el proceso de toma de decisiones de los distintos usuarios el cual va permitir el análisis de la capacidad de la empresa en generar efectivo y el éxito que puede obtener en nuevas fuentes de financiación, para conocer su capacidad de cumplir los compromisos financieros.

Palabras claves: Estrategias, Información Financiera, Decisiones, Inversión, Financiamiento.

**UNIVERSITY OF CARABOBO
FACULTY OF ECONOMIC AND SOCIAL
AREA OF GRADUATE STUDIES
MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
FINANCE MENTION**

**STRATEGIES FOR IMPROVING THE FINANCIAL INFORMATION REQUIRED
FOR DECISIONS ON INVESTMENT AND FINANCING OF GROUP OF
COMPANIES AUTO MUNDIAL S. A.**

Author: Mr. Lenys Carrizalez
Tutor: Prof. Garcia Marysther
Year: 2011

Summary

This research is based on design strategies for achieving accounting information in a timely and reliable, suitable for making investment decisions and financing of the group of companies Auto Mundial. In it, develop specific objectives to identify the administrative and financial information company, as well as their analysis through a SWOT matrix. The methodology was descriptive, documentary and field. To collect information, documentary technique was used for signing and field research used a questionnaire addressed to the accounting staff of Auto Mundial; company dedicated to the sale of vehicles, spare parts and after sales services. The type of probability sampling was not intentional, since the sample was not chosen at random, but in the opinion of the researcher, due to the easy access of information. The sample was comprised of thirty (30) respondents, which made them twenty-three (23) closed questions. The data obtained were expressed in percentage terms and they served to show that strategies are needed to improve accounting information to be timely in the decision making process of individual users which will allow analysis of the abilitythe company to generate cash and the success that can obtain new sources of funding, to establish their ability to meet financial commitments.

Key words: Strategies, Financial Information, Decisions, Investment, Finance.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

En la actualidad se preparan y presentan estados financieros para usuarios externos ya que permiten tomar decisiones económicas, bien sea comprar, mantener o vender inversiones financieras de capital, evaluar el comportamiento de los administradores, evaluar la capacidad de la entidad para satisfacer los pagos y suministrar beneficios a los empleados, evaluar la seguridad de los fondos prestados a la entidad, determinar políticas impositivas, entre otros. Algunos de los usuarios pueden exigir, y tienen el poder de obtener, información adicional a la contenida en los estados financieros, sin embargo, muchos de ellos confían en los estados contables como su principal fuente de información financiera, y por tanto estos estados deben ser preparados y presentados teniendo en cuenta las necesidades de los citados usuarios.

Un proyecto de planificación para el negocio, puede transformarse en oportunidad de crecimiento mediante la puesta en marcha de planes y objetivos trazados por la organización y el fiel cumplimiento de presupuesto bien estimado. Un propósito adicional de la planificación consiste en coordinar los esfuerzos y los recursos dentro de las organizaciones. Se ha dicho que la planificación es como una locomotora que arrastra el tren de las actividades de la organización, la dirección y el control.

Esto permitirá a los miembros de la organización, desempeño adecuado con proyecto de planificación que esté orientado, conocido y difundido con todos los niveles de la organización y que permita a todos llegar a los planes y metas

fijados, generando un sentido de pertenencia e identificación con la empresa de modo que se sientan trabajando en una empresa en pleno auge y crecimiento.

La falta de coordinación en la elaboración de la planificación origina la no ejecución, seguimiento y control de presupuestos al área de finanzas, para la mayoría de las empresas, la planeación representa una serie de planes producidos después de un período de tiempo específico. También debería entenderse como un proceso continuo, especialmente en cuanto a la formulación de estrategias, ya que los cambios en el ambiente del negocio también son continuos. La idea no es que los planes deberían cambiarse a diario, sino que la planeación debe efectuarse en forma continua y ser apoyada por acciones apropiadas cuando sea necesario.

Se dice que con buen personal cualquier organización funciona, incluso que es conveniente mantener cierto grado de imprecisión en la organización, pues de esta manera la gente se ve obligada a colaborar para realizar sus tareas. Con todo es obvio que aun personas capaces que deseen cooperar entre sí, trabajaran mucho más efectivamente si todos conocen el papel que deben cumplir y la forma en que sus funciones se relacionan unas con otras.

Cabe destacar la importancia que tiene la persona que lidera los grupos de trabajo, debe ser un estratega con un nivel de inteligencia y formación general por encima del promedio, con una gran capacidad analítica y excelente comunicador que pueda comprometerse con los objetivos propuestos, además debe tener buenas relaciones interpersonales para que pueda integrar a las personas con las cuales trabaja alrededor de las metas propuestas, al igual que conocer muy bien su trabajo para lograr ser respetado por lo que hace y no solo por el cargo que ocupa.

Para dividir el trabajo es necesario seguir una secuencia que abarca las siguientes etapas: la jerarquización que dispone de las funciones del grupo social por orden de rango, grado o importancia. La departamentalización que divide y agrupa todas las funciones y actividades, en unidades específicas, con base en su similitud. Es importante la coordinación ya que sincroniza los recursos y los esfuerzos de un grupo social, con el fin de lograr oportunidad, unidad, armonía y rapidez en desarrollo de los objetivos.

Con lo anteriormente expuesto se deduce que el Control juega un papel muy importante, ya que es un mecanismo que permite corregir desviaciones a través de indicadores cualitativos y cuantitativos dentro de un contexto social amplio, a fin de lograr el cumplimiento de los objetivos claves para el éxito organizacional. Es por ello que Hellriegel, Jackson, Slocum (2002: 9) definen el control como “el proceso mediante el cual una persona, un grupo o una organización vigila el desempeño y emprende acciones correctivas”. El debido Control permite monitorear el trabajo realizado y analizar cómo el progreso difiere de lo planificado e iniciando las acciones que sean necesarias.

La empresa Auto mundial, S.A. empresa líder en el mercado automotriz de la marca FORD, su misión es vender vehículos, repuestos y prestar servicio, el cual cubre un amplio sector, por la calidad de sus productos que comercializan y por su excelente Servicio de Post Venta, la empresa se encuentra en pleno auge, debido a la gran demanda de vehículos existente en la actualidad, originada tanto por el exceso de liquidez monetaria, así como por la apertura de créditos de la banca privada. La empresa cuenta con ciertos estándares de calidad de los productos que ofrece y un mercado de clientes con gran fidelidad.

Dentro de su problemática actual, se puede decir que presenta ciertas debilidades en la entrega oportuna de información financiera que permita la

toma de decisiones a la junta directiva para el normal desarrollo de sus operaciones y así realizar las funciones de financiamiento e inversión que la organización requiere para garantizar a sus accionistas mayor rentabilidad de la empresa, de manera tal, que proporcione margen de utilidad razonable del capital invertido por sus socios y aumentar su participación en el mercado.

El Departamento de Contabilidad recibe para sus procesos de información de las otras unidades operativas tales como: Administración en la cual se desarrollan las áreas de Cuentas por Pagar y Tesorería, Repuestos, Servicios Automotrices, Crédito y Cobranza, Recursos Humanos, Taller y Facturación. Estas unidades proporcionan la información que arrojen de su funcionamiento al departamento de Contabilidad, para ser procesada en forma tardía lo cual origina que esta área no presente estados financieros a la fecha estipulada para su entrega, este problema contable afecta las actividades financieras de la organización ya que la junta directiva desconoce las necesidades de financiamiento que requieran para el pago de proveedores y servicios así como también desconoce que montos excedentarios de efectivo pueden ser empleados para ser invertidos en actividades que proporcionen cierta rentabilidad de dichos fondos .

Los sistemas de información de esta empresa se encuentran totalmente desactualizados originando retrasos y reproceso en las operaciones, ya que no se encuentran entrelazados, los módulos funcionan de forma independiente por lo cual la información no es transferida al módulo contable, ocasionando que ciertas operaciones ya registradas por un departamento tengan que ser realimentadas al sistema contable y financiero de la empresa, causando el incremento de costos administrativos y pérdida de tiempo en ciertos casos, provocando, la falta de análisis oportuno de la cuentas que conforman los estados financieros, y el empleo de indicadores financieros u otras técnicas financieras para medir la relación de las cuentas que los afectan.

Actualmente no existe planificación de cambio de dichos sistemas informativos, por sus elevados costos, lo que incluiría la capacitación del personal involucrado, aunado a esto es importante que la empresa tenga al día la información, ya que esto genera costo de oportunidad de ciertas operaciones en entidades financieras lo cual permite ganancias adicionales por inversiones, como compra de bonos y colocaciones a corto mediano y largo plazo para aprovechar la creciente apertura de los mercados bursátiles a pequeños y medianos inversionistas.

La organización no cuenta con planes, que permita a las distintas unidades operativas encauzar sus actividades a la orientación de los planes financieros de la empresa, y puedan medir los recursos financieros y aprovecharlos, debido a la casi inexistente coordinación de las actividades ínter departamentales. Por otro lado, existen fuerzas que pueden afectar la planificación, se podrían mencionar: los eventos inesperados, resistencia psicológica al cambio; lo cual genera inquietud en el personal , la existencia de insuficiente información en las distintas áreas, también se subestiman los recursos de tiempo, personal o financieros necesarios, en todos los períodos se procede de la misma forma sin que exista innovación de planes y objetivos financieros y el equipo desconoce de la visión y misión del área funcional, lo cual debe ser conocida y compartida por los todos sus miembros .

De allí la importancia de hacer una buena planificación, para que las personas que tomen decisiones en la organización, bien sea, miembros de la junta directiva, presidente o gerentes, puedan obtener, procesar y analizar información pertinente, interna y externa, con el fin de evaluar la situación de la empresa, y aprovechar su nivel de competitividad con el propósito de anticipar y decidir sobre el direccionamiento de la institución hacia el futuro.

En tiempos de turbulencia como los que enfrentan las compañías, en un mercado cada vez más globalizado, la calidad de su talento humano y su participación en los procesos decisorios consolidaran definitivamente sus ventajas competitivas.

Formulación del Problema

¿Cómo lograr flujo de información contable que muestre de manera oportuna y confiable la información financiera requerida para la toma de decisiones en materia de inversión y financiamiento del Grupo de Empresas Auto mundial, S.A.?

Objetivo General

Proponer estrategias para el mejoramiento de la información financiera requerida para la toma de decisiones en materia de inversión y financiamiento del Grupo de Empresas Auto mundial, S.A.

Objetivos Específicos

- Identificar el proceso administrativo y de información financiera de la empresa.

- Analizar los procesos administrativos y de información financiera de la empresa a través de una matriz DOFA.

- Diseñar estrategias para el mejoramiento de la información financiera para la toma de decisiones en materia de inversión y financiamiento.

Justificación de la Investigación

Es necesario para la organización conocer sus finanzas en forma oportuna de modo que facilite la operatividad de la misma y posibles planes de financiamiento e inversión de modo que puedan mantenerse en el mercado como líderes en ventas del sector automotriz y aumentar los niveles de rentabilidad para sus accionistas.

Los estados financieros forman parte del proceso de presentar información financiera y constituyen el medio principal para comunicarla a las partes que se encuentran fuera de la entidad. Estos estados según las NIC 1 están compuestos por un Balance, un Estado de Resultados, un Estado de Cambios en el Patrimonio Neto, que muestre los cambios habidos en el patrimonio neto distintos de los procedentes de las transacciones con los propietarios que actúan como tales, un Estado de Flujo de Efectivo y las Notas comprendiendo un resumen de las políticas contables significativas y otras Notas explicativas. El objetivo de los estados financieros es suministrar información acerca de la situación financiera del desempeño financiero y de los flujos de efectivo de una entidad económica a una fecha determinada y los resultados de sus operaciones por los periodos en esa fecha entonces terminados, que sea útil a una amplia variedad de usuarios a la hora de tomar sus decisiones económicas, y también mostrar los resultados de la gestión realizada por los administradores con los recursos que se les han confiado.

La situación financiera de una entidad está en función de los recursos y obligaciones económicas que mantiene, su estructura financiera, liquidez y solvencia. La información acerca de los recursos financieros controlados por la entidad es útil para evaluar su capacidad en el pasado para modificar dichos recursos y para predecir su habilidad y seguridad de generarlos en el futuro. La información relativa a la estructura financiera es útil para predecir futuras

necesidades de financiamiento y la capacidad de la entidad para afrontarlos; igualmente es útil para evaluar la posibilidad que tiene de distribuir recursos entre aquellos que tienen un interés en dicha entidad. La información relativa a liquidez y solvencia es útil para determinar la posibilidad de la entidad para cumplir sus compromisos financieros a la fecha de vencimiento de estos.

La presente investigación plantea que toda organización debe estar diseñada con planes de acción concretos, con definición de responsables, para ello es indispensable diseñar en el tiempo proyectos estratégicos, definir objetivos de cada área funcional, de manera que sean perfectamente claros, quién debe realizar determinada tarea y quién es responsable por determinados resultados; de modo que se puedan alcanzar metas y objetivos fijados, de esta forma se eliminan las dificultades que ocasiona la imprecisión en la asignación de responsabilidades y se logra un sistema de comunicación y de toma de decisiones que refleja y promueve los objetivos de la empresa generando un sentido de pertenencia e identificación, para que sirva como un factor determinante para la clave del éxito.

Los resultados de las operaciones realizadas por la entidad es una información requerida para conocer la rentabilidad de la misma y predecir la capacidad que tiene para generar flujos de efectivo a partir de los recursos operativos que utiliza y otros adicionales que potencialmente pudiera obtener.

La importancia de esta investigación radica en explicar que las decisiones económicas que toman los usuarios de los estados financieros bien sea accionistas, proveedores, bancos, etc., requieren de evaluación de la capacidad que la empresa tiene en generar efectivo u otros recursos equivalentes al efectivo para la misma, así como la proyección temporal y la certeza de tal generación de liquidez. En último extremo, es esta capacidad la que determina, la posibilidad que tiene la empresa para pagar a sus empleados y proveedores,

satisfacer los pagos de intereses, rembolsar los préstamos y proceder a distribuir ganancias a los propietarios. Los usuarios pueden evaluar mejor esta capacidad para generar efectivo si se les suministra información que haga hincapié en la situación financiera, rendimiento y cambios en la posición financiera de la empresa.

La información acerca de los recursos económicos controlados por la empresa, y de su capacidad en el pasado para modificar tales recursos es útil al evaluar la posibilidad que la empresa tiene para generar efectivo y demás equivalentes al efectivo en el futuro. La información acerca de la estructura financiera es útil al predecir las necesidades futuras de préstamos, así como para entender como las ganancias y flujos de efectivo futuros serán objeto de reparto entre los que tienen intereses en la propiedad, también es útil al predecir si la empresa tendrá éxito para obtener nuevas fuentes de financiación.

Este trabajo contribuye a la línea de investigación Gestión Financiera y Sistema Empresarial Venezolano, en la maestría en Administración de empresas mención Finanzas, y entre sus aportes a nivel laboral, es la mejora de los procedimientos aplicados en los diferentes departamentos de la empresa Auto Mundial, ya que para la presentación de los estados financieros, todos están involucrados, de manera que al momento de suministrar la información al departamento de contabilidad los reportes no contengan errores significativos, y si este fuera el caso puedan ser corregidos a tiempo para agilizar los procesos. Así mismo, brinda un aporte en el desarrollo académico y profesional, ya que a través de la investigación pude adquirir los conocimientos necesarios, para abordar la problemática actual en la organización y ofrecer estrategias que contribuyan al bienestar de todos para alcanzar el éxito.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

Antecedentes de la Investigación

Para Bavaresco (1997:17). Los antecedentes están constituidos por los acervos documentales o bibliográficos por lo que “representara el soporte que permitirá estar bien informado”. Para realizar el presente trabajo se tomó como base de referencia, estudios realizados que representan un aporte para soportar el contenido teórico, las conclusiones y la propuesta respectiva, de tal manera que permita lograr una entrega oportuna de la información financiera y se tomen decisiones acertadas. A continuación se señalan las investigaciones que guardan relación con el objeto de estudio, las cuales se encuentran:

Acosta C, Mejías Y, (2.007) En su trabajo de grado titulado Diseño de un Sistema Contable Financiero para el Manejo de Empresas Agropecuarias que facilite la Administración de sus Operaciones Caso de Estudio Finca el Vazquero Ubicada a 30 Km de Tinaco Edo. Cojedes. El presente trabajo de grado está basado en la deficiencia del uso de la contabilidad en las empresas agropecuarias, este fenómeno se presenta en las mayorías de la fincas o entes agropecuarios y la finca “El Vazquero” no escapa de esta realidad, esta situación viene dada por una parte a que son negocios familiares que van de generación en generación y por otro lado el tratamiento especial que le da el gobierno nacional a la explotación de este tipo de actividad. El objetivo general de este trabajo de grado fue diseñar un sistema contable financiero para el manejo de empresas agropecuarias, que facilite la administración de sus operaciones.

La situación de esta finca ha generado serias consecuencias como lo es el hecho que se desconoce la verdadera condición económica de la misma,

además de no poseer información oportuna y confiable para la toma de decisiones, y en consecuencia los investigadores llegaron a la conclusión que no existe control y seguimiento sobre las operaciones de la finca, y para dar solución a esta problemática proponen el diseño de un sistema contable financiero de fácil aplicación a este tipo de actividad y así permitirle a la administración de la finca el control de sus operaciones.

El cuanto al vínculo que tiene la presente investigación radica en la falta de los controles administrativos, lo que conlleva al desconocimiento de la situación financiera de la finca, por ello se plantea el diseño de un sistema contable financiero para el manejo de empresas que facilita la administración de sus operaciones de manera que se pueda obtener información financiera confiable en el momento oportuno para la toma de decisiones y lograr conocer su situación económica. Y en relación al aporte que brinda se pueden mencionar que su objetivo es brindar una serie de estrategias, tanto técnicas como organizacionales, que de aplicarse de forma metódica y organizada le permitirán a la finca mantener un crecimiento constante, llevándola a ser más competitiva y que la contabilidad agropecuaria se aplica para obtener información necesaria y correcta para cumplir con los pagos de impuestos, planificar el mejoramiento de la infraestructura de la finca con lo que se obtendrá un mayor conocimiento sobre la gestión empresarial y la rentabilidad del negocio.

Bernier M,(2.005) En su trabajo de grado titulado Impacto de los Sistemas de Información como soporte para la toma de decisiones de tipo no estructurada para contadores de gestión de las PYMES ubicadas en la zona industrial de Nirgua, Estado Yaracuy . Trabajo presentado ante el área de estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo para optar al título de Magíster en Ciencias Contables.

La toma de decisiones representa las acciones que se seleccionarán para el futuro de la organización, las cuales deben estar sustentadas en información obtenida de sistemas que permitan formular pautas y criterios. En este sentido, la presente investigación pretende darle alternativas a los contadores de gestión, los cuales requieren con frecuencia las bondades tecnológicas que están suscitándose a nivel global en las diversas organizaciones. Esta investigación tuvo por objetivo medir el impacto que tienen los sistemas de información como soporte para la toma de decisiones de tipo no estructuradas para contadores de gestión de las Pymes ubicadas en la zona industrial de Nirgua, Estado Yaracuy. De dicho análisis se concluyó que los gerentes contables de la zona forman todo tipo de decisiones, las cuales no les permite dirigir adecuadamente, por estar ocupados en solucionar todo tipo de problemas. Estos desconocen las ventajas que hoy día ofrecen los sistemas de información en la toma de decisiones no estructuradas, y por no contar con otras alternativas se evidencia conformismo en sus sistemas. Sin embargo, a pesar de algunos índices de resistencia al cambio, existe la motivación al cambio. Claro está, existen limitantes económicas para estas transformaciones. En cuanto al aporte que ofrece la investigación se basa en que también sugieren que los gerentes contables tomen decisiones de tipo no estructuradas, así mismo deben delegar a otros las decisiones que estos corresponden tomar. Por otro lado es necesario que se asesoren y conozcan las nuevas tendencias al tomar decisiones no estructuradas, deben prever en sus presupuestos la adquisición de un sistema de información que les permita tomar este tipo de decisiones, lo cual les dará un mejor desenvolvimiento en sus actividades.

Cotiz A, (2.005) En su trabajo de grado titulado Propuesta de un Sistema de Información Contable de apoyo a la toma de decisiones dentro de las empresas importadoras de la Urb. Industrial Castillito del Municipio San Diego Estado Carabobo. Trabajo presentado ante el área de estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo para optar al título de Magíster en Ciencias

Contables. A partir de la necesidad que representa para la empresa en la actualidad, el manejo de información precisa y oportuna para ser altamente competitivas, surge como fundamental dentro del proceso de toma de decisiones, el buen uso del sistema de información, incluyendo de manera integral información contable precisa. El proceso de toma de decisiones no está basado en el manejo integral de la información generada en la empresa, además de la sub-utilización del sistema existente para lo cual recomendó lo siguiente, en primer lugar realizar una evaluación integral de requerimientos y alcances del sistema existente a fin de obtener el aprovechamiento requerido en beneficio de la empresa, en segundo lugar, implementar medidas de control sobre el manejo de la información dentro de la empresa y buscar asesoramiento de expertos en estas áreas. Entre sus aportes esta la propuesta de un sistema de información contable en una empresa importadora, que permita la toma de decisiones confiable, precisa y oportuna para optimizar los procesos empresariales y la obtención de respuestas inmediatas para resolver los problemas.

Figueredo M, (2.005) En su trabajo de grado titulado Sistema de Información como inteligencia de negocio para la toma de decisiones gerenciales basado en la información de Contabilidad Financiera. Caso Empresa Roesvalca C.A. Trabajo presentado ante el área de estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo para optar al título de Magíster en Ciencias Contables. La presente investigación trata sobre la propuesta para la implementación de un sistema integrado de información a la empresa Roesvalca, C.A. (ubicada en la Zona industrial San Vicente de Maracay Estado Aragua), como inteligencia de negocio para la toma de decisiones gerenciales basado en la información de contabilidad financiera. El estudio se centra en evaluar la información tradicionalmente suministrada por el sistema de información de contabilidad financiera, ya que ésta puede no ser suficiente para los gerentes de la empresa. Además de modificar e integrar el sistema de información según las

necesidades de la dirección de la misma, es decir, información sobre los riesgos a que está sometida la empresa, los recursos humanos, el impacto medioambiental, las impresiones de los clientes sobre la calidad del producto; generados en la era del conocimiento.

El aporte de esta investigación radica en conseguir información que no solamente conteste preguntas de lo que pasó o lo que está sucediendo en el negocio sino también a través de esta información se construyan modelos en los que se ayude a predecir futuros eventos. De manera que si la inteligencia de negocio se refiere al uso de la tecnología para recolectar y usar efectivamente la información, con el fin de optimizar las operaciones del negocio, entonces el sistema ideal de inteligencia de negocio ofrece a los empleados, socios y altos ejecutivos de esta empresa acceso a la información clave que se necesitan para realizar sus tareas del día a día, y principalmente para poder tomar decisiones basadas en datos correctos y certeros.

Fraga N, (2.005) En su trabajo de grado titulado Valoración de la actuación empresarial. (Un modelo de indicadores de Gestión que aporten Valor a la toma de decisiones en el área Financiera). Trabajo presentado ante el área de estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo para optar al título de Magíster en Administración de empresas mención Finanzas. En la actualidad las organizaciones se ven afectadas por varios aspectos entre los cuales se pueden mencionar la incertidumbre, producto de las situaciones cambiantes y del mundo complejo, lo cual repercute en la toma de decisiones de los gerentes y por ende en la supervivencia de las mismas. Es por esto que, resulta imprescindible entender y ser capaz de diagnosticar la situación y salud financiera de la compañía. La gerencia debe entender con claridad durante su proceso de planeación y presupuesto los cuales son los factores que afectan el desempeño futuro de la compañía y por ende su crecimiento sostenido a largo plazo.

Su relación con el presente estudio radica en que los gerentes hoy en día deben enfrentarse a un mundo complejo y competitivo para lograr que el negocio subsista, y no es suficiente analizar y tomar decisiones de impacto, solo a través de un Estado Financiero como puede ser el Estado de Resultados y que el tomar decisiones contribuye a la medición del crecimiento de la actuación Empresarial y Gerencial.

González L, (2003) En su tesis titulada Sistema de Información Contable. Una necesidad para la toma de decisiones en las Organizaciones Agrícolas. Trabajo presentado ante el área de estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo para optar al título de Magíster en Administración de empresas mención Finanzas. La presente investigación se refiere a realizar un análisis para determinar la necesidad de un sistema de información contable en el proceso de toma de decisiones, en las organizaciones agrícolas, la mayoría no cuenta con un sistema contable, lo cual genera información financiera muy pobre que no sirve de base a la Administración. El autor concluyo que los sistemas de información son una herramienta clave para el funcionamiento administrativo de cualquier tipo de organización, por supuesto se hace énfasis en la agrícola porque es el objeto de su estudio. Las organizaciones de explotación agrícola deben contar con un sistema de información contable diseñada para cubrir sus necesidades, incluyendo los subsistemas como: Contabilidad, Costos, Inventarios, Cuentas por pagar, Cuentas por cobrar, Recursos Humanos, etc.

En esta investigación se puede notar que el autor sostiene la misma inquietud en cuanto a la importancia de la información financiera oportuna, al momento de tomar una decisión, independientemente que se trate de una empresa agrícola. A menor incertidumbre en el proceso de toma de decisiones, se hará más fácil detectar el problema y la selección de la alternativa más conveniente para su solución. El aporte de esta investigación es importante, ya

que la misma indica la importancia que tienen los sistemas de información contable en las organizaciones, ya que contribuye a generar información útil y oportuna en términos cuantitativos, satisfacen necesidades administrativas, así como también proporcionan información a todo el entorno.

Vargas P, Sudano A, (2003) En su tesis titulada Propuesta de un Sistema de Análisis de Información Financiera para mejorar la Toma de Decisiones de los Concesionarios de General Motors Venezolana, C.A. Esta investigación tiene como propósito primordial determinar la relevancia que tiene la implementación de un sistema de análisis de información financiera para mejorar la toma de decisiones de los concesionarios de General Motors Venezolana, C.A. De los resultados obtenidos de esta investigación se pudo concluir que existe una inminente necesidad por parte de la red de concesionarios GMV, de disponer de una herramienta, que primordialmente tenga como finalidad brindar información analizada de forma rápida y precisa, con base en índices financieros, contribuyendo así en la toma de decisiones de los gerentes de la red de concesionarios y favoreciendo a los gerentes del Departamento de Mercadeo y Ventas, en el control y atención de la salud financiera de la red de concesionarios.

En Venezuela estos últimos años ha sufrido grandes cambios políticos, económicos y sociales, que han afectado de manera directa al sector industrial. Todos estos cambios continuos han llevado a que las empresas se preocupen más por mantenerse informados de la situación financiera real, con el fin de reducir la incertidumbre que el panorama actual crea.

Uno de los sectores que se ven más afectados son las industrias automotrices y en este caso se menciona a General Motors Venezolana, C.A, la cual desde el inicio de sus actividades en el país, ha sido protagonista del

nacimiento y crecimiento de tan importante sector productivo, además de contribuir con el desarrollo económico.

Para lograr todo esto y mantenerse como líder en ventas, GMV conjuntamente con su red de concesionarios, encargados de la comercialización de sus productos, han tenido que innovar y crear nuevas estrategias de publicidad, así como nuevas herramientas que le sean de utilidad a la gerencia en la toma de decisiones en pro del mejoramiento continuo de sus actividades. GMV cuenta con un Departamento de Mercadeo y Ventas que se adapta a los constantes cambios que conlleva la economía nacional e internacional, que apoyados por su red de concesionarios, conforman el equipo encargado de mantener los 23 años como empresa líder en el mercado automotor venezolano.

En cuanto al aporte que proporciona esta investigación está el hecho de que a la empresa GMV y a su red de concesionarios se le propone un sistema de análisis de información financiera que contribuya a brindar información resumida de forma clara y simple por medio de índices financieros para que los concesionarios mejoren la toma de decisiones de acuerdo a las circunstancias que se presenten pudiendo detectar los problemas a tiempo y aprovechando las oportunidades; y al Departamento de Mercadeo y Ventas en el monitoreo de la gestión Financiera con el fin de ayudar y apoyar a la red de concesionarios en cualquier situación que represente un riesgo para la compañía.

Camacho Z, (2001) En su tesis titulada Controles internos contables bajo un ambiente de procesamiento electrónico de datos (PED), y su incidencia en la integridad y calidad de la información financiera en las empresas fabricantes de calzados en la zona industrial de Maracay Edo. Aragua. Trabajo presentado ante el área de estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo para optar al título de Magíster en Ciencias Contables. La realidad que nos circunda

muestra cada día mayor intensidad que el procesamiento electrónico de datos (PED) ha cubierto un amplio espectro de aplicaciones en las organizaciones, cualquier razonamiento con respecto al futuro indica que ambientes computarizados serán cada día más comunes, paralelamente a la evolución de los sistemas computarizados se fue observando cada vez en forma más amplia la utilización del procesamiento electrónico de datos (PED), en la generación de información contable y gestión, y su uso es hoy un medio de generación de información aplicado en la mayoría de las empresas independientemente de su tamaño. En esta investigación se plantea la propuesta de un diseño de auditoría que permita evaluar los controles internos de los sistemas contables en el área de procesamiento electrónico de datos, para las empresas de calzado de la zona industrial de Maracay. La relación de este trabajo se evidencia en la importancia que tienen los sistemas contables, el inconveniente de muchas organizaciones ha sido la adquisición de equipos sin contar con el software adecuado, y tratar de implementar los controles contables usando los mismos métodos de control que fueron efectivos con los sistemas manuales, es importante mencionar que cada día aumenta el volumen de las transacciones contables y se deben tomar las medidas para realizar las operaciones de una forma más eficiente.

Bases Teóricas

Las bases teóricas se presentan como un conjunto de ideas organizadas e interpretadas en función de las unidades de contenido que van a conformar un cuerpo de conocimientos en avance para lograr la comprensión de las evidencias y circunstancias de la realidad empírica del hecho y construir un fundamento teórico que soporte o sustente las afirmaciones o generalizaciones a que dará lugar el tópico tratado.

Teoría de Sistemas

De acuerdo a la teoría general de sistema que surgió después de la Segunda Guerra Mundial, con los trabajos del biólogo alemán Ludwing Von Bertalanfly, publicados entre 1950 y 1968, que se expandió hacia todas las ciencias, estudia a la organización como un sistema abierto en interacción con un ambiente (clientes, proveedores y accionistas), que actúa en forma sinérgica para el logro de determinados propósitos. Además esta teoría implica elementos característicos de los sistemas como:

- Conjunto o combinación de cosas o partes.
- Integrada e interdependientes.
- Cuyas relaciones entre sí, le hacen formar un todo unitario y organizado.
- Que cumple con un propósito o realiza determinada función.

Entonces se podría deducir que el funcionamiento de un sistema es un conjunto complejo de interacciones entre las partes, componentes y procesos que la integran, que abarca relaciones de interdependencia entre dicho complejo y su ambiente.

El concepto de sistemas según Mc Leod (2000: 12) “es un grupo de elementos que se integran con el propósito común de lograr un objetivo. Una organización como una compañía o un área funcional se ajusta a esta definición”.

Esta teoría es aplicable al objeto de estudio ya que la gestión empresarial implica dirigir y solucionar problemas en cada una de las partes de la

organización, tomando en cuenta que las acciones emprendidas en una de las partes afectan a las demás parte de la misma. Además la información recibida en el Departamento de Contabilidad dependerá de las transacciones de las diferentes áreas relacionadas, el personal, los recursos financieros, logísticos, entre otros, que le permitirá tomar decisiones acertadas, asegurar la calidad en el trabajo realizado, lograr el mejoramiento continuo de los procesos evaluados, añadir valor, como gestionar adecuadamente los riesgos y controlar las operaciones. Mcleod (2000) señala que es importante tener una visión sistemática porque:

1. Evita que el gerente se pierda en la complejidad de la estructura de la organización y los detalles del trabajo.
2. Reconoce la necesidad de tener buenos objetivos.
3. Destaca la importancia de que todas las partes de la organización colaboren.
4. Reconoce la interconexión de la organización y su entorno.
5. Asigna mucho valor a la información de retroalimentación que solo puede obtenerse con un sistema de ciclo cerrado. (p.15).

Es importante significar que solo los que reconozcan la necesidad de considerar la empresa como un conjunto de sistemas interrelacionados y entrelazados, habrán descubierto la clave para entender cómo opera realmente una entidad.

Un sistema es una integración de elementos, todos los cuales trabajan con miras en lograr un objetivo. Todos los sistemas incluyen tres elementos primarios, entradas, transformación y salidas. A continuación se presentan los tipos de sistemas y en cuanto a su constitución, pueden ser físicos o abstractos:

- Sistemas físicos o concretos: compuestos por equipos, maquinaria, objetos y cosas reales. Ejemplo de ello es el hardware.

- Sistemas abstractos: compuestos por conceptos, planes, hipótesis e ideas. Muchas veces solo existen en el pensamiento de las personas, como un software.

En cuanto a su naturaleza, pueden cerrados o abiertos:

- Sistemas cerrados: No presentan intercambio con el medio ambiente que los rodea, son herméticos a cualquier influencia ambiental. No reciben ningún recurso externo y nada producen que sea enviado hacia fuera. En rigor, no existen sistemas cerrados. Se da el nombre de sistema cerrado a aquellos sistemas cuyo comportamiento es determinístico y programado y que opera con muy pequeño intercambio de energía y materia con el ambiente. Se aplica el término a los sistemas completamente estructurados, donde los elementos y relaciones se combinan de una manera peculiar y rígida produciendo una salida invariable, como las máquinas.
- Sistemas abiertos: Presentan intercambio con el ambiente, a través de entradas y salidas. Intercambian energía y materia con el ambiente. Son adaptativos para sobrevivir. Su estructura es óptima cuando el conjunto de elementos del sistema se organiza, aproximándose a una operación adaptativa. La adaptabilidad es un continuo proceso de aprendizaje y de auto-organización.

La obligación principal de un gerente es asegurar que la compañía alcance sus objetivos, sus labores están encaminadas a hacer que las diversas partes de la compañía funcionen juntas de la manera correcta. El gerente es el elemento de control del sistema, el que mantiene su rumbo en el camino hacia lograr sus objetivos.

Teoría de Sistema de Información Contable

El sistema contable de cualquier empresa independientemente del que utilice, involucra la comunicación a quienes estén interesados y la interpretación de la información contable para ayudar en la toma de decisiones comerciales. Según McLeod (2000; 310) Un sistema de información contable “ejecuta las aplicaciones de contabilidad de la compañía. Estas aplicaciones se caracterizan por un elevado volumen de procesamiento de datos”.

A continuación se presentan tres pasos básicos que están relacionados con las actividades financieras:

- Registro de la actividad financiera: en un sistema contable 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. Ciertamente, no todos los eventos comerciales se pueden medir y describir objetivamente en términos monetarios.
- 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 clasificar 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.

Estos tres pasos que se han descrito: registro, clasificación y resumen constituyen los medios que se utilizan para crear la información contable. Sin embargo, el proceso contable incluye algo más que la creación de información, también involucra la comunicación de esta información a quienes estén interesados y la interpretación de la información contable para ayudar en la toma de decisiones comerciales. Un sistema contable debe proporcionar información a los gerentes y también a varios usuarios externos que tienen interés en las actividades financieras de la empresa.

Con lo dicho anteriormente, se puede deducir lo útil que es la contabilidad ya que va más allá del proceso de creación de registros e informes. El objetivo final de la contabilidad es la utilización de esta información, su análisis e interpretación. Los contadores se preocupan de comprender el significado de las cantidades que obtienen. Buscan la relación que existe entre los eventos comerciales y los resultados financieros; estudian el efecto de diferentes alternativas, por ejemplo la compra o el arrendamiento de un nuevo edificio; y buscan las tendencias significativas que sugieren lo que puede ocurrir en el futuro.

Si los gerentes, inversionistas, acreedores o empleados gubernamentales van a darle un uso eficaz a la información contable, también deben tener un conocimiento acerca de cómo obtuvieron esas cifras y lo que ellas significan. Una parte importante de esta comprensión es el reconocimiento claro de las limitaciones de los informes de contabilidad. Un gerente comercial u otra persona que esté en posición de tomar decisiones y que carezca de conocimientos de contabilidad, probablemente no apreciará hasta qué punto la información contable se basa en estimativos más que en mediciones precisas y exactas.

Para que un sistema contable sea efectivo debe estar bien diseñado y ofrece lo siguiente según McLeod (2000)

Realiza tareas necesarias: La compañía no decide si quiere realizar o no procesamiento de datos, la ley las obliga a mantener un registro de sus actividades. Elementos del entorno como el gobierno, los accionistas y propietarios, la comunidad financiera, exigen que la compañía realice procesamiento de datos.

Sigue procedimientos relativamente estandarizados: Los reglamentos y las prácticas aceptadas dictan la forma de realizar el procesamiento de datos. Las organizaciones sea cual sea su clase, procesan sus datos básicamente de la misma manera.

Maneja datos detallados: Puesto que los registros de procesamiento de datos describen las actividades de la compañía de manera detallada, crean un rastro de auditoría.

Tiene un enfoque primordialmente histórico: Los datos recabados generalmente describen lo que sucedió en el pasado.

Proporciona poca información para resolución de problemas: Produce cierta información tales como los informes de contabilidad estándar, como el estado de ingresos y el balance general. (p.312).

En consecuencia 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 entres, los cambios que hubieren experimentado tales recursos y el resultado obtenido en el período. Entre los objetivos que tiene la información contable se pueden mencionar:

- Predecir flujos de efectivo.
- Apoyar a los administradores en la planeación, organización y dirección de los negocios.

- Tomar decisiones en materia de inversiones y crédito.
- 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.
- Contribuir a la evaluación del beneficio o impacto social que la actividad económica representa para la comunidad.

Para satisfacer adecuadamente sus objetivos, la información contable debe ser comprensible, útil y en ciertos casos se requiere que además la información sea comparable.

- La información es comprensible cuando es clara y fácil de comprender.
- La información es útil cuando es pertinente y confiable.
- La información es pertinente cuando posee el valor de realimentación, valor de predicción y es oportuna.
- La información es confiable cuando es neutral, verificable y en la medida en la cual represente fielmente los hechos económicos.

Teoría de Procesos Administrativos

Un gerente es una persona que planea, organiza, dirige y controla la

asignación de recursos humanos, financieros y de información para lograr los objetivos de la organización. Existen diversidad de gerentes y muchas disimilitudes entre una labor administrativa y otra, pero la diferencia radica en el ámbito de actividades, ya que está el gerente funcional y se encarga de supervisar a los empleados que dominan determinado campo, tales como contabilidad, ventas, recursos humanos, finanzas, etc. Y el gerente general que es el responsable de las operaciones de unidades más complejas. Con lo dicho anteriormente, se puede decir que un buen gerente desempeña con habilidad las funciones administrativas y la cantidad de tiempo que dedica a cada una depende del nivel de la labor. Ahora bien la Administración va a depender del grupo de gerentes de una organización, ya que se encargaran de hacer tareas y actividades asociadas con la dirección de una empresa. A continuación se describirá brevemente cada una de las cuatro funciones administrativas generales consideradas por Hellriegel, Jackson, Slocum (2002), las cuales son:

- 1) La Planeación: Supone definir objetivos organizacionales y proponer medios para lograrlos. Los gerentes planean por tres razones, por fijar un rumbo general con la mira puesta en el futuro de la organización, la segunda razón es para identificar y asignar los recursos que necesita la organización para alcanzar sus metas y la tercera es para decidir qué actividades son necesarias a fin de lograrlas.
- 2) La Organización: Es el proceso de creación de una estructura de relaciones que permita que los empleados realicen los planes de la gerencia y cumplan las metas de esta, mediante una organización eficaz, los gerentes coordinan mejor los recursos humanos, materiales y de información.
- 3) La Dirección: es la aplicación de los conocimientos en la toma de decisiones, para la discusión de este papel se debe saber cómo es el comportamiento de la gente, como individuo y como grupo, para alcanzar los objetivos de una organización. De hecho, la dirección llega al fondo de las relaciones de los gerentes con cada una de las personas que trabajan con ellos. Los gerentes dirigen, tratando de convencer a los demás de que se les unan para lograr el

futuro, surge de los pasos de la planificación y la organización. Los gerentes al establecer el ambiente adecuado ayudan a sus empleados a hacer sus mejores esfuerzos.

4) El Control: Es el proceso mediante el cual una persona, un grupo o una organización vigila el desempeño y emprende acciones correctivas, un sistema de control transmite mensajes a los gerentes de que las cosas no marchan de acuerdo con lo planeado y de la necesidad de que se adopten medidas correctivas. (p. 8,9)

Teoría de Estrategias

En la actualidad las organizaciones se deben enfrentar a un mercado globalizado, y de ahí radica la importancia de la participación de todo su talento humano, en los procesos decisorios para incrementar sus ventajas competitivas, difícilmente copiable, duradera en el tiempo y rentable. Sin embargo corresponde a los miembros de la junta directiva, el presidente o gerente la definición de los objetivos y políticas, también se puede decir que ellos son parte integral de los estrategias de una empresa y tienen la capacidad para tomar decisiones relacionadas con el desempeño presente o futuro de la organización.

Según Serna (2008: 19), “la estrategia definida de forma amplia comprende la definición de los objetivos, acciones y recursos que orienten al desarrollo de una organización”. Un estrategia es el primer componente de un proceso de planeación estratégica, y esto le va permitir, definir la posición competitiva de la organización, alinear las actividades con la estrategia, construir una diferencia con su competencia, asegurar la gestión por procesos, la sostenibilidad organizacional es el resultado de la actividad global de la empresa y no de las partes y la eficiencia organizacional.

Planificación Estratégica

En las organizaciones más complejas, la planeación estratégica comprende una planeación de contingencias es decir, preparación para cambios inesperados, graves y rápidos, positivos o negativos del entorno que ejerzan un efecto significativo en la organización y que exigen respuestas inmediatas. Este proceso comienza cuando los gerentes adelantan la escena de los sucesos que podrían ocurrir en el medio, las estrategias son los principales cursos de acción que se eligen e instrumentan para conseguir uno o más objetivos.

La Planeación estratégica lo define Hellriegel, Jackson, Slocum (2002) como:

el proceso de diagnosticar el entorno externo e interno de una organización, establecer una visión y una misión, idear objetivos globales, crear, elegir y seguir estrategias generales, asignar recursos para alcanzar las metas de la organización. Los gerentes y otros participantes deben adoptar un método que abarque toda la organización o la división en el proceso de planeación estratégica. (p.193)

También vale la pena mencionar otro tipo de planeación que aplican los gerentes de los departamentos y los equipos de empleados para anticiparse a las acciones de los competidores, coordinarse con otros departamentos, clientes y proveedores y de acuerdo con Hellriegel, Jackson, Slocum (2002) no es más que la Planeación Táctica y la definen como:

Tomar decisiones concretas respecto a qué hacer, quien debe hacerlo y como ha de hacerlo por lo común en un horizonte temporal de un año o menos. Los gerentes de mandos medios, de primera línea y los equipos participan en forma activa en la planeación táctica. Esta suele comprender el desarrollo de objetivos cuantitativos y cualitativos que sustenten el plan estratégico de la organización, identificar cursos de acción para

instrumentar nuevas iniciativas o mejorar operaciones en curso y formar presupuestos para cada departamento, división y proyecto dentro del ámbito de las directrices establecidas por la alta dirección. (p.196)

Para Hellriegel, Jackson, Slocum (2002), los planes y las estrategias suelen desarrollarse en tres niveles primarios, los cuales se detallan a continuación:

- Estrategia a Nivel Corporativo: se centra en los tipos de negocios en que desea participar la empresa y en cómo desarrollar el aprendizaje y la sinergia en tales operaciones. Así los altos ejecutivos de los consorcios determinan la función de cada negocio por separado dentro de la organización, una de las funciones de la administración a nivel corporativo es orientar y revisar el desempeño de las unidades estratégicas de negocios.
- Estrategia a Nivel de Negocio: alude a los recursos asignados y las acciones emprendidas para lograr los objetivos deseados de atender determinado mercado un conjunto de bienes, servicios o ambos muy interrelacionados. El acento esta en asegurar la competitividad y para ello recurre a las competencias organizacionales medulares, presentes y en continuo desarrollo, de empresa en mercados específicos.
- Estrategia a Nivel Funcional: alude a acciones interrelacionadas y recursos comprometidos que se establecen para operaciones, marketing, recursos humanos, finanzas, servicios legales, contabilidad, y otras áreas funcionales de la organización. Los planes y estrategias a nivel funcional deben sustentar las estrategias y planes a nivel de negocios. En el nivel funcional, estas tareas suelen comprender una combinación de planeación estratégica y táctica. (p.200,204)

Las estrategias de operaciones especifican el desarrollo que tendrá la empresa y aplican sus capacidades de producción para sustentar las estrategias a nivel de negocios de la misma. Las estrategias de marketing

abordan la forma en que la compañía distribuirá y venderá sus bienes y servicios. Las estrategias financieras identifican la mejor manera de obtener y asignar los recursos económicos de la empresa.

Formulación Estratégica

La organización inicia la etapa de formulación estratégica, cuando selecciona los proyectos estratégicos, y esto consiste en dar prioridad a las opciones, seleccionando aquellas en las cuales debe tener un desempeño excepcional como condición para lograr sus objetivos y por ende su misión y visión, un ejemplo de proyecto estratégico podría ser, la modernización tecnológica, reingeniería organizacional, plan global de mercadeo, calidad total, servicio al cliente, etc. Estos proyectos estratégicos deben ser según Serna (2008):

- Explícitos: En cuanto a la consolidación de las fortalezas, atacar las debilidades, aprovechar oportunidades y anticipar el efecto de las amenazas.
- Consistentes: Los proyectos estratégicos deben ser consistentes con los objetivos globales y la misión. Por tanto, deben apuntar hacia esos objetivos y por ende hacia la visión.
- Pocos y vitales: Los proyectos estratégicos deben ser pocos, con el fin de facilitar su monitoria y control.
- Dinámicos: Deben conducir a la acción y por tanto deben empezar con la palabra debemos o necesitamos. (p.243,244)

Para el proceso de cada proyecto deben definirse las estrategias mediante las cuales se desarrollará, ya que son las actividades y acciones básicas que permiten alcanzar o realizar cada proyecto estratégico, para ello es necesario realizar una serie de pasos importantes entre las cuales están:

- **Elaboración de la matriz:** Se debe seleccionar para cada proyecto estratégico, las estrategias básicas más importantes, no más de cinco. Luego se redactan en forma tal que reflejen una acción concreta y señalar el responsable de cada estrategia.
- **Planes de Acción:** En esta etapa del proceso, cada una de las personas o unidades responsables de los proyectos estratégicos, deben desarrollar el plan de acción para alcanzar los resultados esperados y para ello debe establecer un indicador de éxito global para los proyectos estratégicos, definir las tareas que debe realizar para hacer realidad cada estrategia, identificar el tiempo necesario para realizar la acción o tarea, especificar la meta que se desea alcanzar, en términos concretos, cualitativos o cuantitativos, señalar el responsable de cada tarea o subactividad, especificar los recursos técnicos, físicos, financieros y humanos necesarios y las limitaciones u obstáculos que puedan presentarse en la ejecución de la estrategia, con el fin de programar acciones contingentes.
- **Presupuesto Estratégico:** La elaboración de los planes de acción debe conducir a elaborar un presupuesto, dentro del horizonte definido, que identifique y cuantifique los recursos necesarios para la ejecución del plan.
- **Difusión Estratégica:** Previo a la ejecución del plan, se considera fundamental que el plan estratégico sea conocido por los diferentes niveles de la organización, una vez que las autoridades respectivas hayan dado la aprobación al plan, debe diseñarse un programa para la venta interna del plan, y tiene como objetivo, consolidar el proceso de comunicación interno en la organización, estimular el compromiso de los colaboradores, a partir del conocimiento que tienen de los principios,

visión, misión, objetivos, proyectos estratégicos y planes de acción de la organización, facilitar y propiciar el trabajo en equipo, propiciar la participación de colaboradores en el desarrollo de proyectos y planes de acción. Para Serna (2008: 251) “el resultado final de esta actividad será lograr compromiso, pertenencia, participación, iniciativa y creatividad”.

Mapas Estratégicos

El mapa estratégico describe el proceso de transformación de los activos intangibles en resultados tangibles con respecto al consumidor y a las finanzas. Proporciona a los directivos un marco que les permite describir y gestionar la estrategia en una economía del conocimiento. Para desarrollar un mapa estratégico se deben seguir los siguientes pasos:

- Clarificar la estrategia: El punto de partida de un mapa estratégico es la estrategia corporativa formulada en el direccionamiento estratégico de la organización.
- Definir las perspectivas dentro de las cuales se va a monitorear la estrategia: Depende de cada organización y para Kaplan y Norton están las siguientes, la perspectiva financiera y se refiere a como se desempeña la organización frente a sus accionistas, la perspectiva del cliente y el mercado, la perspectiva interna en cuanto a la eficiencia, eficacia y productividad de los procesos internos y por último la perspectiva de la innovación y del aprendizaje.
- Identificar los objetivos globales de la organización.
- Se definen las estrategias que corresponden al objetivo dentro de cada perspectiva.

Teoría de Toma de Decisiones

La toma de decisiones consiste, básicamente, en elegir una alternativa entre las disponibles, a los efectos de resolver un problema actual o potencial, aun cuando no se evidencie un conflicto latente. Para tomar una decisión no importa su naturaleza es necesario conocer, comprender, analizar un problema, para así poder darle solución; en algunos casos por ser tan simples y cotidianos, este proceso se realiza de forma implícita y se soluciona muy rápidamente, pero existen otros casos en los cuales las consecuencias de una mala o buena elección puede tener repercusiones en la vida y si es en un contexto laboral en el éxito o fracaso de la empresa, para los cuales es necesario realizar un proceso más estructurado que puede dar más seguridad e información para resolver el problema. Para los administradores, el proceso de toma de decisión es sin duda una de las mayores responsabilidades.

La toma de decisiones en una organización se circunscribe a una serie de personas que están apoyando el mismo proyecto. Primero hay que empezar por hacer una selección de decisiones, y esta selección es una de las tareas de gran trascendencia. Con frecuencia se dice que las decisiones son algo así como el motor de los negocios y en efecto, de la adecuada selección de alternativas depende en gran parte el éxito de cualquier organización. Una decisión puede variar en trascendencia y connotación.

Los administradores consideran a veces la toma de decisiones como su trabajo principal, porque constantemente tienen que decidir lo que debe 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.

Las circunstancias en que los individuos toman decisiones reciben el influjo de desarrollos y acontecimientos que ellos no controlan, pero los cuales podrían repercutir a futuro en los resultados de lo que hayan decidido para Hellriegel, Jackson, Slocum (2002) las circunstancias en que se toman las decisiones se clasifican en:

- La Certidumbre: es la condición en la cual los individuos están completamente informados del problema, se conocen soluciones alternas y los resultados de cada solución son predecibles por completo. En condiciones de certidumbre, la gente al menos prevé los hechos y sus consecuencias.
- El Riesgo: es la condición en que los individuos definen un problema, especifican la probabilidad de ciertos hechos, identifican soluciones alternas y exponen la probabilidad de cada solución de los resultados deseados. El riesgo en general significa que el problema y las soluciones opcionales ocupan un punto intermedio entre los extremos que representan la certidumbre y el carácter desacostumbrado y ambiguo de la incertidumbre. La probabilidad es el porcentaje de veces en que ocurriría cierto resultado si el individuo tomara muchas veces la misma decisión.
- La Incertidumbre: es la condición en que un individuo no dispone de la información necesaria para asignar probabilidades a los resultados de las soluciones alternas. De hecho, quizás la persona este imposibilitada incluso para definir el problema, y ni hablar de que identifique soluciones opcionales y posibles resultados. (p.221,222,223)

Hay circunstancias donde los gerentes tienen que enfrentar varios problemas, y hay veces que pueden ser conocidos y bien definidos hasta los desacostumbrados y ambiguos, cuando la cantidad de estos aumentan en marcos temporales de resolución breves, puede darse una pauta de apaga fuegos con elementos vinculados como los siguientes, lo que genera resultados insatisfactorios tales como:

Soluciones incompletas: Cuando se han dado paliativos a demasiados problemas sin resolver. Esto significa que se ha hecho frente a los efectos superficiales, pero no se han determinado las causas de base.

Problemas recurrentes y en aumento: Cuando las soluciones incompletas hacen resurgir viejos problemas o generan otros, a menudo en alguna parte de la organización.

La urgencia sustituye a la importancia: Cuando los esfuerzos en curso por resolver los problemas y las actividades de largo plazo, como el desarrollo de nuevos procesos, se interrumpen de manera reiterada o se posponen por tener que apagar antes algún incendio.

Problemas que se convierten en crisis: Cuando las dificultades arden hasta encenderse, con frecuencia justo antes de un plazo límite.

Para que el gerente pueda estar preparado a los distintos problemas que se le puedan presentar, es importante conocer los tipos de Soluciones que están disponibles y también van de las conocidas y definidas con claridad a las experimentadas y ambiguas para Hellriegel, Jackson, Slocum (2002) existen las siguientes:

1. Las Decisiones Rutinarias: son elecciones normales que se toman en respuesta a problemas relativamente definidos y conocidos para los que hay soluciones alternas. Los gerentes y empleados deben evitar la tendencia a tomar decisiones de rutina cuando lo que un problema exige en realidad es una decisión de adaptación o innovadora.
2. Las Decisiones de Adaptación: son elecciones hechas en respuesta a una combinación de problemas más o menos desacostumbrados para lo que hay soluciones alternas. Tales decisiones representan en general la modificación y el

perfeccionamiento de decisiones y prácticas rutinarias anteriores.

3. Las Decisiones de Innovación: son elecciones que se hacen después de descubrir, identificar y diagnosticar problemas más o menos desacostumbrados y ambiguos, generar soluciones alternas únicas o creativas, una vez más las soluciones comprenden a menudo una serie de pequeñas decisiones interrelacionadas que se tomen en un periodo de meses o incluso años. (p.226,227)

Para Hellriegel, Jackson, Slocum (2002) existen tres modelos que se desarrollaron para representar distintos procesos de toma de decisiones y se detallan a continuación:

El Modelo Racional:

Recomienda una serie de fases que los individuos o equipos deben seguir para aumentar la probabilidad de que sus decisiones sean lógicas y estén bien fundamentadas. Una decisión racional da por resultado la consecución máxima de metas dentro de los límites que impone la situación. Este modelo tiene varias fases las cuales son:

- Definición y diagnóstico del problema: Se basa en la premisa de que no es probable que se dé una toma de decisiones eficaz si gerentes, equipos o empleados no han identificado los problemas verdaderos y sus posibles causas. Para ello es importante la percepción que consiste en identificar y supervisar numerosos factores del entorno externo e interno y decidir cuales contribuyen al problema o los problemas. La interpretación exige evaluar los factores percibidos y determinar las causas del problema real. Por último la incorporación exige relacionar esas interpretaciones con las metas vigentes o deseables.

- Establecimientos de Objetivos: Son resultados que hay que conseguir, y por tanto señalan la dirección hacia la que deben orientarse decisiones y acciones.
- Búsqueda de Soluciones alternas: Los individuos o equipos deben buscar medios alternos para lograr un objetivo, este paso podría suponer buscar información adicional, reflexionar con creatividad, consultar a expertos, emprender investigaciones y acciones similares.
- Comparación y Evaluación de las soluciones alternas: Luego de que los individuos o equipos han identificado las soluciones alternas, deben compararlas y evaluarlas.
- Elección entre las soluciones alternas: La toma de dediciones suele verse como una elección final. Escoger una solución, es solo un paso en el proceso de toma de decisiones racionales.
- Instrumentación de la solución elegida: Una solución bien seleccionada no siempre es exitosa. Una decisión técnicamente correcta tiene que ser aceptada y respaldada por quienes serán responsables de ponerla en práctica si se desea que resulte eficaz.
- Seguimiento y Control: La instrumentación de la solución preferida no es una garantía automática de la consecución del objetivo elegido. Los individuos o equipos deben controlar las actividades de instrumentación y darles seguimiento evaluando sus resultados, si la puesta en marcha no produce resultados satisfactorios, será necesario emprender acciones correctivas.

El Modelo de Racionalidad Limitada

Representa las tendencias del individuo a elegir no precisamente el mejor objetivo o solución alterna sino la más satisfactoria, realizar una búsqueda restringida de soluciones alternas, y disponer de información y control inadecuados sobre las fuerzas externas e internas del entorno que influyen en los resultados de las decisiones.

La satisfacción es la práctica de elegir una meta o solución alterna aceptable en lugar de buscar las mejores de manera exhaustiva, una meta aceptable podría ser más fácil de identificar y alcanzar, menos controvertida, o en todo caso, más segura que la mejor meta a la mano. La idea de la satisfacción es que, de entrada, no se dispone de opciones, sino que hay que buscarlas y una vez que se hallan se cuenta con medios muy rudimentarios para evaluarlas.

Búsqueda Limitada: Por lo general los individuos no realizan una búsqueda exhaustiva de los posibles objetivos o soluciones opcionales a un problema, de manera que consideran las diversas opciones hasta encontrar una que les parezca adecuada. La racionalidad limitada también señala con frecuencia que los individuos disponen de información inadecuada sobre, la naturaleza precisa de los problemas que enfrentan, el margen de opciones factibles y las consecuencias de cada opción. Estas circunstancias generan una condición de ignorancia, falta de información significativa o interpretación incorrecta de la información disponible.

El Modelo Político

Representa el proceso de toma de decisiones en términos de los intereses y objetivos particulares de participantes externos e internos poderosos, aunque primero hay que definir que el poder es la capacidad de influir o controlar las

decisiones y metas individuales, del equipo, departamentales u organizacionales, contar con poder es estar en condiciones de influir o controlar la definición del problema, la elección de los objetivos, la consideración de soluciones alternas, la selección de la opción que hay que instrumentar y en última instancia las acciones y los buenos resultados de la organización.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

Una de las etapas de la investigación que involucra la preparación y formulación de un modelo operacional, que constituye una estrategia general el cual le permite al investigador facilitar los pasos para obtener los datos y la información requerida, en miras de alcanzar los objetivos propuestos, es imprescindible que el objeto de estudio y los resultados obtenidos, cumplan con una serie de requisitos verificables que posean confiabilidad y exactitud de los datos obtenidos durante el desarrollo de dicha investigación que permita el logro de los objetivos a través del diseño de un programa ordenado que comúnmente se denomina diseño o marco metodológico.

Nivel de Investigación

El nivel de investigación será descriptivo ya que se hará un detalle del evento en estudio. En la investigación descriptiva el propósito es exponer el evento estudiado, haciendo una enumeración detallada de sus características, de modo tal que en los resultados se pueden obtener dos niveles, dependiendo del fenómeno y del propósito del investigador: un nivel más elemental, en el cual se logra una clasificación de la información de función de características comunes, y un nivel más sofisticado en el cual se ponen en relación los elementos observados a fin de obtener una descripción más detallada y tomándose lo conceptualizado como investigación tipo descriptiva por Tamayo (1.987, 35) cuando dice “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual”. En este caso la empresa Auto Mundial presenta retrasos en el momento de entregar la información financiera, es por ello que se deben conocer los procesos que están involucrados, para

suministrarle la información al área contable, es preciso hacer un seguimiento que permita detectar como se llevan a cabo el manejo de los documentos.

Tipo de Investigación

El diseño se refiere a donde y cuando se recopila la información, así como la amplitud de la información a recopilar, de modo que se pueda dar respuesta a la pregunta de investigación de la forma más idónea posible y de acuerdo a la definición que aporta Hurtado (1.999):

El donde del diseño alude a las fuentes si son vivas y la información se recoge en su ambiente natural, el diseño se denomina de campo. Ahora si las fuentes no son vivas, sino documentos o restos, el diseño es documental, también pueden utilizarse diseños de fuente mixta, los cuales abarcan tanto fuentes vivas como documentales. (p.148).

El presente estudio según el problema planteado y la naturaleza de la realidad corresponde a una Investigación de Campo debido a que la recolección de los datos se hizo en forma directa mediante la obtención de datos primarios o de primera mano ya que se conoce la opinión directamente de las personas que trabajan en el Departamento de Contabilidad de Auto Mundial a través del Cuestionario y de acuerdo con la definición emanada por la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (1.998, 5) cuando dice “es el análisis sistemático de un problema con el propósito bien sea de describirlo, interpretarlo, entender su naturaleza y factores constituyentes.”

Esta investigación tiene su apoyo en una base documental por emplear el método analítico y de síntesis en la obtención de la información mediante la revisión bibliográfica de acuerdo con esto la UPEL (1.998, 6) señala que la investigación documental “es aquella que tiene el propósito de ampliar y

profundizar el conocimiento de su naturaleza con el apoyo principalmente de trabajos previos y datos divulgados por medios impresos, electrónicos y audiovisuales”.

De esta forma con el apoyo de las distintas opiniones y teorías de diferentes autores se sustenta con base la forma adecuada en que deben llevarse los diferentes procesos administrativos, de manera que aminore los problemas que se causen en la entrega oportuna de los estados financieros.

La investigación fue desarrollada bajo un enfoque Cuantitativo, en razón, a que su texto está estructurado en capítulos organizados en forma lógica y coherente a fin de lograr su unidad. La estructura de los títulos y secciones viene dada por la modalidad del trabajo, la cual debe mantenerse.

Diseño de la Investigación

En esta investigación se utilizó el diseño no experimental, ya que se observó que el departamento de contabilidad, no presenta de forma oportuna los estados financieros a los usuarios, es decir, esta situación se presenta en Auto y no se puede ejercer control o manipulación sobre alguna de las variables del estudio. En tal sentido Hernández, Fernández y Baptista (2010: 35) señalan “ lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural para posteriormente analizarlos”.

Población y Muestra

El conjunto de seres que poseen la característica o evento a estudiar y que se enmarcan dentro de los criterios de inclusión conforman la población. En algunos casos la población es tan grande o inaccesible que no se puede estudiar toda, entonces el investigador tendrá la posibilidad de seleccionar una

muestra. La determinación de la población permitirá saber si se tiene conocimiento acerca de todos sus integrantes o no, en caso de que se conozcan, es necesario precisar si estos son accesibles o no. Para Hurtado (1.999: 78), la población se refiere “al conjunto para el cual serán válidas las conclusiones que se obtengan”. Luego señala, “es el total de los individuos o elementos a quienes se refiere la investigación”. En esta investigación la población está constituida por todas las personas que laboran en el Departamento de Contabilidad de Auto Mundial las cuales son 30 personas.

El muestreo no es un requisito indispensable de toda investigación, eso depende del propósito del investigador, el contexto y las características de sus unidades de estudio.

El muestreo no hace falta hacerlo cuando la población es conocida y se puede identificar a cada uno de sus integrantes, además es accesible, para esta investigación son las personas idóneas, porque conocen la situación que se presenta en el departamento de contabilidad Auto Mundial y la información que se recabó es precisa, no vale la pena hacer un muestreo para poblaciones de menos de cien (100) integrantes. En el caso de esta investigación por ser una población pequeña, no es necesario seleccionar una muestra.

El muestreo es de tipo No Probabilístico, en el cual según Hurtado 1.999, citado por Giménez (2.000: 49) afirma que en el muestreo No Probabilístico o Dirigido “no todos los miembros de la población tienen la oportunidad de ser seleccionados como integrantes de la muestra”. Dentro del cual, el Muestreo es intencional, denominado también “dirigido, experto u opinatico” por el mismo autor. De igual manera Giménez (2.000: 50) cita a Polit-Hungler 1.997 quien opina que “el investigador puede usar su conocimiento acerca de la población para elegir los casos que incluirá en la muestra y, los cuales disponen de la información en relación con el tema de estudio”. Ramírez (1.992: 72) opina que

el Muestreo Intencional “implica que el investigador obtiene información de unidades de Población escogidas de acuerdo a criterios previamente establecidos, seleccionando unidades “tipo” o representativas”. Tamayo (1.987: 95) asigna también al muestreo Intencionado:

El nombre de sesgado; en él, el investigador selecciona los elementos que a su juicio son representativos, lo cual exige al investigador un conocimiento previo de la población que se investiga para poder determinar cuáles son las categorías o elementos que se pueden considerar como tipo o representativos del fenómeno que se estudia.

En el caso de estudio, el investigador toma en cuenta que las personas del Departamento de Contabilidad Auto Mundial integrantes de la muestra deben tener conocimiento del tema en cuestión, de manera que la muestra constituye la totalidad de la población.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

De acuerdo con Méndez (2.001: 174) dice que la recolección de los datos “es un proceso orientado a la acumulación de los datos documentales clasificados, organizados, ordenados teniendo como guía los objetivos y los tipos de fuentes de información. Puede ser oral y escrita, recopilada de la realidad por el investigador”.

La recolección de la información se obtuvo en primera instancia, de los datos obtenidos de fuentes primarias; Méndez (2.001) los define como “los hechos o documentos a los que acude el investigador y que le permiten obtener la información directa de la realidad” y las fuentes secundarias añade que “es la que ha sido recopilada y transmitida a través de otras fuentes escritas”. En este estudio se recopilaron las técnicas del subrayado, de resumen, además del uso

de literaturas específicas, también se hizo uso de medios electrónicos como el internet.

Para la obtención de la información, los datos de primera mano fueron tomados de la muestra seleccionada, a la cual se le aplicó la técnica de la Encuesta mediante el uso de un instrumento denominado Cuestionario, en el cual se formularon 23 preguntas cerradas y que a través de ellas se puedan conocer la opinión que tienen las personas del Departamento de Contabilidad de Auto Mundial sobre el desenvolvimiento de las operaciones diarias, lo cual permitió conocer las opiniones y expectativas que tienen sobre la forma en que se llevan los procedimientos. El número de ítems es el necesario, que permita el logro exitoso de los objetivos específicos, además de ser diseñados de manera precisa y concreta. También se empleó la técnica de la observación, y se llenó en una hoja los aspectos más relevantes, que permitió describir los procesos administrativos de la empresa. Es importante mencionar que se realizó tabla de operacionalización, denominado Cuadro Técnico Metodológico, y está comprendido por los objetivos, dimensiones, indicadores, ítems, instrumentos y fuentes, el cual permitió medir la relación que tiene el instrumento con los objetivos planteados en la investigación. (Ver Anexo B)

Giménez (2.000: 56) interpreta que “la encuesta es una técnica de recolección de datos”. Más adelante, el mismo autor considera que:

El cuestionario se concreta a una serie de preguntas que deben responder a los objetivos de la investigación, las cuales se realizan por escrito a través de un formato que puede ser aplicado en forma individual colectiva y en algunos casos puede ser enviado por correo a las personas seleccionadas. De manera que la encuesta vendrá a ser la técnica y el formato con las preguntas el instrumento.

Validez y Confiabilidad

El criterio de la validez del instrumento tiene que ver con la validez del contenido y la validez de construcción. La validez establece la relación del instrumento con las variables que pretende medir y la validez de construcción relaciona los ítems del cuestionario aplicado, con los basamentos teóricos y los Objetivos de la investigación para que exista consistencia y coherencia técnica. Determinar la validez del instrumento implica someterlo a la evaluación de un panel de expertos, antes de la aplicación para que hicieran los aportes necesarios a la investigación y se verificara si la construcción y el contenido del instrumento, se ajusta al estudio planteado.

Un requisito esencial que debe reunir todo instrumento de recolección de información está referido a la validez. Hernández. R, Fernández, C y Baptista, L. (1991:P.243) señala que “la validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir”. El instrumento fue validado a juicio de expertos en el área de estudio, los cuales calificaron el contenido de cada uno de los Ítems del cuestionario, mediante una tabla de validez, utilizando una calificación cualitativa de las preguntas, en una escala ordinal. (Ver anexo C)

La confiabilidad del instrumento se calcula a través del procedimiento llamado Coeficiente alfa de Cronbach, que produce valores que oscilan entre 0 y 1, donde un coeficiente cero (0) significa nula la confiabilidad y uno (1) representa un máximo de confiabilidad. La fórmula para calcular la confiabilidad mediante este procedimiento es el siguiente:

$$\alpha: \frac{N}{N-1} \left[\frac{1 - \sum s^2(Y_i)}{s^2_x} \right]$$

N : es igual al número de ítems de la escala $\sum s^2(Y_i)$ es igual a la sumatoria de las varianzas de los ítems y s^2x Es igual a la varianza de toda la escala.

Es importante mencionar que la confiabilidad del instrumento aplicado por la investigadora, arrojó una confiabilidad de 0.94 (Ver anexo D)

Técnica de Análisis e Interpretación de los Resultados.

Para el análisis e interpretación de los resultados, se procedió de la siguiente manera:

- Se agruparon las preguntas cerradas, con dos alternativas de respuesta.
- Se codificó cada una de las preguntas, asignándole un código. Para la opción de respuesta "SI" el código uno (1), para la opción de respuesta "NO" el código dos (2).
- Se vaciaron los resultados en una matriz de datos
- Se aplicó la técnica estadística descriptiva y análisis porcentual.
- Se presentó en forma gráfica los resultados.
- Por último se hicieron las conclusiones respectivas.

Procedimientos de la Investigación.

- Etapas de la Investigación.

La presente investigación está conformada por dos etapas, la cual se detallan a continuación:

Etapa I

Para identificar el proceso administrativo y de información financiera de la empresa Auto Mundial S.A, y Analizar dichos procesos a través de una Matriz DOFA, se procedió:

1. Aplicar instrumento de recolección de datos (Cuestionario) al personal del Departamento de Contabilidad.
2. Se tabularon y analizaron los datos del objeto de estudio de campo y se estableció una conclusión.

Etapa II

Una vez realizado la etapa anterior, se procedió a diseñar las estrategias para el mejoramiento de la información financiera para la toma de decisiones en materia de inversión y financiamiento.