



**UNIVERSIDAD DE LOS ANDES  
NÚCLEO "RAFAEL RANGEL"  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,  
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
TRUJILLO**

**SISTEMAS DE INFORMACIÓN CONTABLE COMO HERRAMIENTA  
PARA LA TOMA DE DECISIONES EN LAS EMPRESAS PANADERAS  
DEL MUNICIPIO TRUJILLO, ESTADO TRUJILLO**

**AUTOR:**  
Br: Douglas Román  
C.I.19.427.668

**Septiembre, 2010**



**UNIVERSIDAD DE LOS ANDES  
NÚCLEO "RAFAEL RANGEL"  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,  
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
TRUJILLO**

**SISTEMAS DE INFORMACIÓN CONTABLE COMO HERRAMIENTA PARA  
LA TOMA DE DECISIONES EN LAS EMPRESAS PANADERAS DEL  
MUNICIPIO TRUJILLO, ESTADO TRUJILLO**

**AUTOR:**

Br: Douglas Román  
C.I.19.427.668

**Tutor**

Ing. Rolando Adriani

**TRABAJO ESPECIAL DE GRADO PRESENTADO ANTE LA ILUSTRE  
UNIVERSIDAD DE LOS ANDES COMO REQUISITO PARCIAL PARA  
OPTAR AL TÍTULO DE LICENCIADO EN CONTADURÍA PÚBLICA**

**Septiembre, 2010**

## DEDICATORIA

Hoy uno de mis sueños se hace realidad llenándome de alegría y satisfacción y con orgullo poder decir ¡LO LOGRE!, es por ello que con orgullo quiero dedicar esta meta a las personas que de una u otra manera estuvieron allí, apoyándome y brindándome esa mano amiga, es especial :

A Dios, por iluminarme el camino, a seguir adelante y cuidar mis pasos.

A mis padres, por darme el hermoso regalo de la vida, por estar a mi lado cuando los he necesitado, por su comprensión y confianza incondicional. ¡Los Amo!

A mi hermanita Mariangel, mis logros serán siempre tuyos, porque me motiva la convicción de ser un gran ejemplo a seguir.

A mi abuela Rosa, por ser la persona que estuvo en todo momento dándome sabios consejos, su amor y apoyo, sin esperar nada a cambio.

A mis tíos Víctor, Gollo, Papi, Maria, Magaly, por ser quienes tuvieron el papel de madres y padres, con su apoyo moral, sentimental, espiritual y económico, queriéndome como un hijo... pues les digo los quiero y los respeto como mis padres...

*Douglas*

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios Todopoderoso, que nos da el valor y la esperanza para seguir adelante en momentos difíciles y que nos compensa con buenos momentos, gracias a la fe y mostrándome siempre que todo tiene solución y con esfuerzo y dedicación podemos salir adelante.

A la Universidad de Los Andes, Núcleo Rafael Rangel – Trujillo, por darme la oportunidad increíble de formarme profesionalmente brindándome grandes conocimientos durante todo este tiempo.

Al Profesor Ing. Rolando Adriani, por su excelente personalidad y calidad humana, gracias por su apoyo.

A mis padres y abuela Eneida “Coro” Quevedo, Douglas “Chamo” Román, Rosa Arminda González, que han sido base fundamental en mi desarrollo como persona y el inmenso apoyo que me han dado para cumplir esta meta de obtener mi título, esto es para ustedes. ¡¡Los amo!!

A mis tíos Víctor, Gollo, Papi, Chava, Aldenago y ustedes mis tías queridas, Magali, Yolanda, María que siempre me apoyan sin esperar nada a cambio, gracias son mis ejemplos de superación, se les quiere.

A mi grupo de pequeñas personas que han sido grandes en mi vida como los son mis primos Richard, Alexander, Jhonny y otros que lo son pero pertenecen a mi familia Jessica, Yley, Toto, Patricia, Trina y la persona que tiene un corazón inmenso lleno de comprensión, ternura y paciencia, gracias “vida” Linares, gracias por todo.

A mis amigos de toda la vida que me dieron y me darán muchos momentos de alegría y fuerza en aquellos momentos que los he necesitado, a todos ustedes, gracias Arturo, Marianela, Bladimir, Nancy, Néstor, Javier,

Yoerry; los que me dieron un apoyo inmenso en la Universidad no me imagino que hubiera sido sin ustedes Krisbel, Ledy, Rosimar, Antonio, Morocho, Luis Javier, Carora, y mi gran grupo de estudio y amigas de lo mejor, Dios me las cuide, les deseo éxitos en la vida Rosmary, Marian, Ragzela, Andreina, Dayana, Oscar, Karin y mi comadre Maria Pacheco, muchísimas gracias por aparecerse en mi camino.

*Douglas*

## ÍNDICE GENERAL

	<b>Págs.</b>
<b>DEDICATORIA</b>	iii
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	iv
<b>ÍNDICE GENERAL</b>	vi
<b>INDICE DE FIGURAS</b>	
<b>INDICE DE CUADROS</b>	
<b>INDICE DE TABLAS</b>	viii
<b>INDICE DE GRÁFICOS</b>	ix
<b>RESUMEN</b>	v
<b>INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>CAPÍTULO I. EL PROBLEMA</b>	
Planteamiento del problema	3
Formulación del problema	7
Sistematización del problema	7
Objetivos de la investigación	7
Justificación de la investigación	8
Delimitación de la investigación	9
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO</b>	
Antecedentes de la Investigación	10
Bases Teóricas	12
Sistema	12
Sistema de información	13
Tipos de sistemas de información	14
Sistema de información contable computarizado	16
Elementos del sistema de información contable computarizado	17
Procesamiento de datos	19
Toma de decisiones	21

Pasos para la toma de decisiones	21
Características de los sistemas de información contable	27
Empresa	29
Clasificación de las empresas	30
Mapa de variables	33
<b>CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO</b>	
Tipo de investigación	34
Diseño de la investigación	34
Población	35
Instrumento de recolección de datos	36
Validez	37
Técnicas de presentación de datos	37
<b>CAPÍTULO IV: ANALISIS Y PRESENTACION DE LOS RESULTADOS</b>	
Análisis y Presentación de los Resultados .....	38
<b>CAPÍTULO V CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES</b>	
Conclusiones .....	74
Recomendaciones.....	77
<b>REFERENCIAS BIBLOGRAFICAS.....</b>	<b>79</b>
<b>ANEXOS</b>	
Anexo I. Instrumento de recolección de datos	
Anexo II. Validaciones	

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla</b>		<b>Págs.</b>
1	Equipos de computación	40
2	Manejo del sistema contable	41
3	Mecanismo de registro y control	43
4	Aspectos que proporciona el sistema de información contable	44
5	Sistema de Información contable	46
6	Personal que maneja el Sistema de Información Contable	47
7	Manual de instrucción	49
8	Acceso al sistema	50
9	Reportes o documentos emitidos por el sistema	51
10	Toma de decisión	53
11	Proceso de Toma de decisiones	54
12	Acciones para diagnosticar causas del problema	55
13	Fuente de información	57
14	Resultados obtenidos de la toma de decisiones	58
15	Éxito de las decisiones	59
16	Evaluación de la información	60
17	Recursos para el monitoreo de las decisiones tomadas	62
18	Fase de decisión y monitoreo	63
19	Asignación de responsabilidades dentro de la empresa	65
20	Precisión en la información	66
21	Información oportuna y concisa	67
22	Capacidad de procesos del sistema	68
23	Información resumida o detallada	69
24	Reportes para apoyar la Toma de decisiones	70
25	Disponibilidad del sistema	71
26	Confiability del sistema	72
27	Seguridad del sistema	73

## INDICE DE GRAFICOS

<b>Gráfico</b>		<b>Págs.</b>
1	Equipos de computación	40
2	Manejo del sistema contable	42
3	Mecanismo de registro y control	43
4	Aspectos que proporciona el sistema de información contable	44
5	Sistema de Información contable	46
6	Personal que maneja el Sistema de Información Contable	48
7	Manual de instrucción	49
8	Reportes o documentos emitidos por el sistema	52
9	Toma de decisión	53
10	Acciones para diagnosticar causas del problema	56
11	Fuente de información	57
12	Éxito de las decisiones	59
13	Evaluación de la información	61
14	Recursos para el monitoreo de las decisiones tomadas	62
15	Fase de decisión y monitoreo	64
16	Asignación de responsabilidades dentro de la empresa	65
17	Precisión en la información	66
18	Reportes para apoyar la Toma de decisiones	70
19	Confiableidad del sistema	72



**UNIVERSIDAD DE LOS ANDES  
NÚCLEO RAFAEL RANGEL  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,  
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
TRUJILLO**

**SISTEMAS DE INFORMACIÓN CONTABLE COMO HERRAMIENTA PARA  
LA TOMA DE DECISIONES EN LAS EMPRESAS PANADERAS DEL  
MUNICIPIO TRUJILLO, ESTADO TRUJILLO**

**Autor:** Br. Douglas Román  
**Tutor:** Ing. Rolando Adriani  
**Año:** 2010

**RESUMEN**

El objetivo general de la investigación fue analizar las ventajas de los sistemas de información contable como herramienta para la toma de decisiones en las empresas panaderas del municipio Trujillo, sustentado teóricamente por autores como Montilva (1990), Catacora (2000), McLeod (2000) y Pressman (1993) entre otros. Para lo cual se implementó una metodología de tipo descriptivo enmarcada en un diseño de campo, pues ésta permitió recoger los datos directamente de la realidad, para una población de cuatro (4) panaderías que funcionan en el municipio Trujillo, a quienes se les aplicó un instrumento de recolección de datos conformado por 26 ítems, el cual una vez analizado, permitió concluir que las empresas panaderas cuentan con un sistema de información contable, éste les brinda innumerables ventajas dado que el mismo les proporciona información actualizada, precisa y confiable para ser utilizada durante el proceso de toma de decisiones, información que es usada por el personal que allí labora para orientar las diferentes alternativas de solución ante una situación que amerite tomar decisiones acertadas, por otro lado se evidenció la existencia de panaderías que requieren de un mejor control y registro de sus transacciones contables ya que no cuentan con un sistema bien organizado que le brinde información precisa y exacta que les soporte el proceso decisorio lo que podría traer consigo desequilibrio en el procesamiento contable, por lo que se recomienda realizar un diagnóstico general de los requerimientos actuales de información de la empresa, con el objeto de actualizar o adquirir un sistema de información contable que reúna todos los aspectos actuales en el manejo de los procesos contables y así poder registrar, almacenar, procesar y generar información completa y relevante para soportar la toma de decisiones.

**Palabras clave:** Sistema de información contable, empresas panaderas, toma de decisiones.

## INTRODUCCION

Los procesos de modernización e innovación en las empresas surgen a raíz de la necesidad de información contable actualizada, y completa sobre todos los aspectos administrativos para tomar decisiones acertadas sobre el desempeño y la ejecución de la misma, a este respecto, los gerentes o administradores dependen de medios formales e informales para obtener los datos que requieren para tomar decisiones; así como también de sistemas de información automatizados y procedimientos que puedan ser verificados permanentemente para de esta forma garantizar la eficiencia y eficacia en el logro de los objetivos planteados.

En este sentido, los sistemas y procedimientos contables son la base fundamental de una gerencia estratégica adecuada, sin dejar a un lado la introducción de la tecnología de computadores, la cual ha conllevado a que los diversos sistemas de información se conviertan en elementos de importancia para toda organización, ya que el computador facilita a los tomadores de decisiones, los procedimientos para la obtención, análisis y evaluación de enormes cantidades de información contable en forma rápida y exacta.

Es importante señalar que la mayoría de las herramientas analíticas de procesamiento de información se pueden programar en aplicaciones, con el objeto de proporcionar datos transformados en información estratégica para la alta dirección, con el fin de que sean útiles tanto para elaborar informes financieros externos como para los propósitos administrativos y contables. Esto hace que el uso de sistemas y procedimientos contables, sea una valiosa herramienta para lograr el diseño de estos sistemas y el análisis de la información financiera que de estos se derive.

Ante esta realidad se hace relevante analizar las ventajas de los sistemas de información contable como herramienta para la toma de decisiones en las empresas panaderas del municipio Trujillo, dado que los informes generados por medio de este sistema forman parte esencial para el logro de los objetivos organizacionales, la presente investigación, estuvo estructurada de la siguiente manera:

**Capítulo I**, comprendido por el contexto de la problemática, los objetivos que se persiguen, la justificación y la delimitación de la investigación.

**Capítulo II**, conformado por el marco teórico que sustenta el estudio, tomándose como base los antecedentes de la investigación, y las bases conceptuales formuladas por diversos autores en relación a los sistemas de información contable.

**Capítulo III**, determinado por la metodología planteada en el estudio describiendo así el diseño y tipo de investigación, técnicas e instrumento de recolección de datos y la validación del instrumento de investigación.

**Capítulo IV**, presenta el análisis e interpretación de los resultados arrojados con la aplicación del instrumento de recolección de datos.

**Capítulo V**; conclusiones argumentadas en los datos generados con la aplicación del instrumento, así como las respectivas recomendaciones con el objeto de solventar la problemática expuesta en la investigación

Por último se presenta la bibliografía utilizada en el desarrollo de la investigación, así como los anexos respectivos.

## **CAPITULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **Planteamiento del problema**

En la actualidad, la globalización de las economías industriales del mundo realza el valor de la información para la empresa y permite nuevas oportunidades para los negocios: hoy día los sistemas de información proporcionan la comunicación y el poder de análisis que muchas empresas requieren para llevar a cabo el comercio y administrar los negocios a una escala global, estas tecnologías de información están presentes en todas las áreas de la organización, las cuales tienen como misión facilitar el logro de los objetivos estratégicos, donde el mundo de las tendencias del comercio y de los negocios actuales y futuros son cada vez mas competitivos, de allí la importancia de contar con un sistema de información adaptado a sus necesidades.

Los sistemas de información son un elemento comunicativo relevante para cualquier organización u empresa, en este sentido Stonner y Wankel, citados por Bernal (2004; 20) los definen como “métodos formales para proporcionar a los gerentes la información confiable y oportuna necesaria para tomar decisiones, y para que las organizaciones lleven a cabo eficientemente las funciones de planificación, control y operación”, es decir, las empresas utilizan éstos métodos como insumos para la ejecución efectiva de sus actividades administrativas.

Todos estos hechos son considerados por quienes gerencian inversiones de capital para apoyar y mantener los sistemas de información contable, a objeto de suministrar información basada en los registros de las operaciones con fines administrativos y que es de vital importancia, ya que los mismos

operan con base a los constantes movimientos de dinero y de transacciones que aumenten y disminuyen el capital, pues han comprendido el valor de contar con información precisa, veraz y confiable para ejecutar las funciones administrativas de planificación, organización, dirección, administración de personal, comunicación, coordinación y control; cuya ventaja es apoyar la toma de decisiones en distintas áreas y solventar distintos problemas, así como también satisfacer los requerimientos de los usuarios internos y externos.

Ahora bien, la contabilidad según Catacora (2000), es considerada un sistema de información, ya que captura, procesa, almacena y distribuye un tipo particular de datos, haciendo énfasis en su propósito fundamental que es proporcionar información financiera vital; tanto así que para Meigs (2007) la contabilidad es el lenguaje de los negocios para la correcta toma de decisiones en la empresa; aunque en las empresas hay sistemas de información que son informales y no están automatizados, por lo que se evidencia la urgencia de las empresas actuales de sistematizar sus tareas y de basarse en las computadoras como piezas clave del sistema informativo contable.

Dentro de este contexto, es importante señalar que las decisiones en todas las organizaciones, son llevadas a cabo con base en la información que generan los sistemas de información contable, según lo planteado por Murdick (1998) es relevante analizar el impacto que origina la implantación y operación de un sistema automatizado, que genere reportes financieros de manera sencilla dinámica y útil para la toma de decisiones, de allí que la información debe cumplir con las condiciones de ventajas y equidad; teniendo claro que la ventajase logra si la información proporciona todos los datos necesarios para tomar decisiones además de ser comprobables mediante documentación y en forma oportuna en cuanto a tiempo y lugar; y la condición de equidad comprende las características de objetividad y confiabilidad de la información.

En este sentido, los sistemas de información contable están asumiendo un papel relevante en las organizaciones, pues éstos constituyen un conjunto de componentes interrelacionados que permiten capturar, procesar, almacenar y distribuir la información del entorno y de sus operaciones internas con el propósito de apoyar las áreas o funciones de la institución, además de apoyar la toma de decisiones, cumpliendo así un papel primordial en la gestión administrativa.

En este orden de ideas, Catacora, (ob cit:27) expone que la eficacia de una organización depende con frecuencia de la información contable que este disponga para la gerencia. Asimismo, el autor considera que “es imposible llevar un adecuado control sobre las operaciones y transacciones financieras, sin contar con el auxilio de los sistemas mecanizados desarrollados en las computadoras”, esto dado a que la mayor responsabilidad de un gerente es la de tomar decisiones de tipo financiero y no financiero, y la misma se basará necesariamente en la información generada por los sistemas.

En concordancia a lo antes descrito en el mundo empresarial los sistemas de información contable son de especial importancia, más aún cuando éstas pertenecen a un ramo en específico tal es el caso de las empresas panaderas en el municipio Trujillo, las cuales se presentan como microempresas de carácter productivo, ya que llevan a cabo un proceso de producción de pan y sus variedades satisfaciendo así las necesidades en el área panadera a los trujillanos y turistas que visitan esta región.

Para estudiar los sistemas de información contable como herramienta para la toma de decisiones se consideran las panaderías del municipio Trujillo, donde mediante visita realizada a las empresas y conversaciones sostenidas con el contador público de éstas, se pudo detectar entre algunos síntomas, la posibilidad de que el manejo de la información contable no sea precisa y confiable, dado que allí se denotó que existe inexperiencia en cuanto al proceso de registro de información contable, pues algunas de ellas

manejan la información de forma manual y las otras automatizaron sus procesos recientemente, por lo cual a nivel administrativo se han detectado algunas dificultades por parte del personal encargado de realizar los asientos contables.

De igual forma se pudo observar que presenta una gran debilidad de controles a nivel del manejo de información ya que en algunas ocasiones el acceso a dicha información no es restringido por lo que podría ser manipulada por personal no autorizado por la empresa, generando así inseguridad en los informes financieros.

En consecuencia, la toma de decisiones podría estarse efectuando bajo incertidumbre, por lo que podrían asumirse responsabilidades que sobrepasen la capacidad financiera y hasta operativa de las empresas panaderas que llegaría a ocasionar conflictos poco favorables para la economía de las panaderías, asimismo existe la posibilidad de que dichas empresas no pudieran presentar la información contable requerida para realizar inversiones, al no precisar realmente la situación económica actual, generando dudas sobre los estados financieros y que no sean pertinentes y no se pueda llevar a cabo la inversión; lo que afecta negativamente las decisiones, ya que se descontextualiza de la situación real que atraviesa las empresas, produciéndose un desfase en el proceso lo que representa la ineficiencia del sistema contable.

Ante esta situación, es necesario considerar la importancia que tiene el funcionamiento adecuado de un sistema de información contable en su carácter de fiabilidad, lo cual genera seguridad en los reportes del sistema dejando a un lado la desconfianza de que estos no representan datos reales, haciendo que la gerencia crea en los resultados que estos aportan a la toma de decisión; y con lo cual se pretende demostrar que los datos que el sistema arroja no son alterados con el objeto de dar información que deforme el sentido de una decisión.

Es así como se entiende, que si los sistemas de información contable en una empresa no funcionan adecuadamente, es muy posible que las decisiones se vean afectadas e influenciadas por los datos que estos suministren; convirtiéndose en un problema más que en una ayuda, pues cada reporte debe ser elemento de base para el soporte de una decisión oportuna y adecuada. Basado en este pronóstico surge la inquietud de analizar la ventaja de los sistemas de información contable como herramienta para la toma de decisiones en las panaderías del municipio Trujillo, identificando cada uno de los elementos que lo integran, así como el proceso de toma de decisiones y las características más relevantes de la información generada por el sistema.

Ahora bien, ante los planteamientos descritos se considera relevante desarrollar un estudio que contribuya a responder la siguiente interrogante:

### **Formulación del Problema**

¿Cuáles son las ventajas de los sistemas de información contable como herramienta para la toma de decisiones en las empresas panaderas del municipio Trujillo, estado Trujillo?

### **Sistematización del Problema**

¿Cuáles son los elementos que componen el sistema de información contable en las empresas panaderas del municipio Trujillo, estado Trujillo?

¿Cómo es el proceso de toma de decisiones de las empresas panaderas del municipio Trujillo, estado Trujillo?

¿Cuáles son las características de la información generada por el sistema de información contable como herramienta para la toma de decisiones en las empresas panaderas del municipio Trujillo, estado Trujillo?

### **Objetivos de la investigación**

### **Objetivo general**

Analizar las ventajas de los sistemas de información contable como herramienta para la toma de decisiones en las empresas panaderas del municipio Trujillo.

### **Objetivos específicos**

Identificar los elementos que componen el sistema de información contable en las empresas panaderas del municipio Trujillo, estado Trujillo.

Describir el proceso de toma de decisiones de las empresas panaderas del municipio Trujillo, estado Trujillo.

Determinar las características de la información generada por el sistema de Información Contable como herramienta para la toma de decisiones en las empresas panaderas del municipio Trujillo, estado Trujillo

### **Justificación de la investigación**

Desde una perspectiva teórica con el desarrollo de la investigación se pretendió analizar las ventajas de los sistemas de información contable como herramientas para la toma de decisiones en las empresas panaderas del municipio Trujillo, estado Trujillo, debido al acelerado cambio de las economías y los cambios tecnológicos que se han desarrollado de forma apresurada, han obligado a las empresas a mejorar las condiciones de competitividad, haciendo uso de aplicaciones tecnológicas en sus procesos contables, dado que estos contribuyen a hacer más eficientes sus operaciones y transacciones financieras y que le proporcione información financiera efectiva a los usuarios externos e internos para la toma de decisiones.

Asimismo, desde un punto de vista práctico el análisis de la información contable como herramienta para la toma de decisiones en las empresas panaderas es relevante, por cuanto la información recabada sirve para orientar a la empresa sobre las decisiones que deben tomar para enfrentar los retos que impone el proceso administrativo, en tanto estas tienen la

necesidad de llevar el control de sus procesos financieros, a objeto de buscar mayor productividad y eficacia mediante el aprovechamiento de las oportunidades proporcionadas por el entorno.

Metodológicamente, la presente investigación busca aportar aprendizajes que puedan ser utilizados como herramienta para futuras investigaciones, pues su estructuración se estableció y dirigió bajo métodos científicos, utilizando instrumentos de recolección de datos acordes para el caso, bibliografía, referencias actualizadas del tema y otros estudios, orientados a encontrar alternativas de solución en lo referente a la influencia del sistema de información contable en la toma de decisiones. En este sentido, se desarrollo la presente investigación que contribuye al mejoramiento de los parámetros de los sistemas y procedimientos contables, no sólo de la entidad en estudio, sino a todos aquellos investigadores en el área.

### **Delimitación**

La presente investigación se centró en el análisis de las ventajas de los sistemas de información contable como herramienta para la toma de decisiones en las empresas panaderas del municipio Trujillo, estado Trujillo, realizando un estudio bajo la línea de investigación de los sistemas y procedimientos contables del Departamento de ciencias económicas, administrativas y contables de la carrera de Contaduría Publica de la Universidad de Los Andes, Núcleo “Rafael Rangel” Trujillo.

La investigación duró el tiempo necesario para la recolección de datos que ayudaron al cumplimiento de los objetivos planteados, para lo cual se estimo los meses de Octubre 2009 a Septiembre de 2010.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO**

El presente capítulo muestra los aspectos teóricos que sustentan la investigación. Primeramente se presentan los antecedentes de la investigación relacionados con el problema analizado y que han servido para orientar el presente estudio, estos se citan a continuación para reflejar que proporcionan a la investigación. Luego se exponen las bases teóricas y los conceptos relativos a la categoría de empresas en la que se realizara el estudio.

### **Antecedentes de la investigación**

Los antecedentes de la investigación están constituidos por investigaciones que de manera directa o indirecta están relacionadas con el problema planteado y de la naturaleza de la contabilidad como sistema de información y sistemas de información para la toma de decisiones.

Morales (2006), realizó un estudio titulado los sistemas de información contable en los establecimiento de alojamientos tipo hotel del municipio Valera del estado Trujillo, su objetivo general fue determinar las características de los sistemas contables en los establecimientos de alojamiento tipo hotel del municipio Valera del estado Trujillo, dicho estudio está enmarcado dentro de una investigación descriptiva de campo no experimental. Como técnica se utilizó la encuesta, y como instrumento, su modalidad básica el cuestionario, validado por el juicio de tres expertos. En base a los resultados se concluyó que los registros se desarrollan de manera interactiva y los reportes financieros de mayor demanda son el balance general, el estado de flujo del efectivo y el listado de código contable resumido, en resumen los sistemas de información utilizados por estos establecimientos son útiles y confiables ya que se valen de una serie de elementos, que garantizan su eficiente funcionamiento.

En este sentido, la investigación representa un aporte significativo ya que permite ver la importancia de una decisión dentro de una organización

que cuente con un sistema de información apto, de allí que la efectividad de estos elementos entrelazados depende el éxito ó fracaso de la misma..

Méndez (2005), en su tesis de grado titulada diagnóstico de la situación general del sistema de información contable de la empresa electricidad de Occidente C.A en la localidad de Portuguesa, La investigación se basó en un diseño descriptivo - de campo, para el cual se estructuró un cuestionario con preguntas de selección simple, múltiple y cerradas dirigidas a la población integrada por los empleados de la unidad contabilidad y el gerente de la administración de la Empresa Electricidad de Occidente C.A y que dicho instrumento fue revisado por un panel de expertos quienes validaron bajo los criterios de pertinencia, de la misma manera el autor pudo concluir que en la empresa Electricidad de Occidente C.A de la localidad de Portuguesa, se maneja un sistema de información contable diseñado especialmente para esta empresa, el cual permite reflejar en sus estados financieros todo lo que ocurre en la misma, sirviendo estos reportes como guía para las decisiones.

El presente estudio se toma como antecedente, debido a que muestra una visión general del uso de los sistemas de información en el control de procesos administrativos, relacionándolo estrechamente con la variable que se esta desarrollando.

Igualmente, Urbina (2005), desarrolló un trabajo de grado cuyo objetivo general fue determinar los sistemas contables automatizados disponibles en las Pymes del sector comercial del municipio Valera, estado Trujillo, implementando una metodología es de tipo descriptivo y el diseño es una investigación de campo, se aplicó como instrumentos de recolección de datos un guía de entrevistas aplicadas a 20 contadores públicos. Lo que permitió concluir que en los sistemas contables automatizados disponible en las pymes comerciales del municipio Valera, se encontró que los elementos organizacionales y contables presentan ciertas debilidades que inciden en la eficiencia de estos sistemas, y al mismo tiempo, no les provee de beneficios que deberían reportar para la toma de decisiones, identificar y resolver

problemas contables o rendir informes financieros. Así mismo, los sistemas contables se caracterizan por la baja capacidad técnica que poseen quienes operan y desarrollan el sistema, en tanto la mayoría no está actualizada en este campo.

Estas investigaciones aportan como eje fundamental determinar la eficiencia y las fallas de los sistemas contables, además de analizar los componentes del mismo mediante una investigación previa que permita concluir en la efectividad de dicho sistema y la importancia que tenga al momento de tomar decisiones.

### **Bases Teóricas**

Las bases teóricas constituyen el punto focal de la investigación en el sentido de que proveen al sujeto investigador de las herramientas teóricas que servirán como medios de referencia teórica, que sustenta las variables, dimensiones e indicadores y las categorías y subcategorías, unidades de análisis; contrastar los resultados obtenidos en el estudio que se desarrolla. Méndez (2001).

### **Sistema**

Para Chiavenato (2006:411) sistema se define como “un conjunto de elementos interdependientes e interrelacionados con grupo de unidades combinadas que forman un todo organizado”.

Así mismo, Catacora (1997:25) considera que un sistema es “un conjunto de elementos, entidades o componentes que se caracterizan por ciertos atributos identificables que tienen relación entre si, y que funcionan para lograr un objetivo común.”

Por su parte, Stoner, et al. (1996:241) definen el término sistema como “una serie de funciones o actividades... en una organización, que funcionan juntas para alcanzar el objetivo de la organización”.

Según McLeod (2000:12) un sistema es “un grupo de elementos que se integran con el propósito común de lograr un objetivo”

En este sentido un sistema es considerado como un conjunto de componentes que interaccionan entre si con el propósito de lograr el objetivo para el cual fue diseñado, atendiendo las necesidades y requerimientos de la organización.

### **Sistema de información**

Según Romero, citado por Ramírez (2005) un sistemas de información es el encargado de recibir datos e información, para ser analizados, evaluados, comprobados y procesados, y convertirlos en decisiones encaminadas al logro de los objetivos de la organización, mismos que a su vez se convierten en información.

Asimismo, Davis citado por Montilva (1990:17) manifiesta que un sistema de información “es un sistema hombre/máquina integrado que provee información para el apoyo de las funciones de operación, gerencia y toma de decisiones en una organización”, sin embargo, es necesario agregar que un sistema implica que algunas tareas la realiza mejor el hombre, mientras que otras son mejor generadas a través de una maquina.

Hay muchas maneras de definir un sistema de información, sin embargo, Stair y Reynolds (1999:15) agregan que un sistema de información "es un conjunto de elementos o componentes interrelacionados para recolectar (entrada), manipular (proceso) y diseminar (salida) datos e información y para proveer un mecanismo de retroalimentación en pro del cumplimiento de un objetivo". Los sistemas de información desempeñan un papel importante ya que permiten fluir la información para la toma de decisiones en una organización.

De allí, que un sistema de información representa una herramienta capaz de recolectar, manipular y generar salidas o reportes eficientes como

base para el funcionamiento organizacional de una empresa, a la vez que sirve de base para la toma de decisiones de la misma.

### **Tipos de sistemas de información**

Montilva (1990) manifiesta que una organización generalmente posee más de un tipo de sistema de información, cada uno de ellos tiene sus propias características y cada uno juega un rol fundamental en el logro de la satisfacción de necesidades de información de dicha organización.

Ante este pronunciamiento Burch & Strater, Davis, Philippakis & Kazmier y Lucas citados por Montilva (1990) clasifican los sistemas de información de cualquier organización en base a diferentes aspectos, quienes aceptan la existencia de dos tipos de sistemas de información:

1.- Sistemas de Información Formal: basados en un conjunto de normas, estándares y procedimientos que permiten generar información y hacerla llegar de una manera oportuna.

2.- Sistemas de información Informal: basados en la comunicación formalizada, ni predefinida entre las personas de la organización, no sigue normas preestablecidas ya que su información es bastante imprecisa, lo que imposibilita el procesamiento automático.

Este mismo autor cita a Alexander (1990) quien clasifica los sistemas de información en base a su naturaleza y objetivos de la siguiente manera:

1.- Sistemas de Comunicación: transmite información entre diferentes subsistemas de una organización.

2.- Sistemas de información informal: este tipo de sistema surge del contacto entre personas orientados a satisfacer sus necesidades de información.

3.- Sistemas de información organizacional: el objetivo de este tipo de sistemas de información es transmitir las directivas organizacionales desde niveles gerenciales hacia los operativos y proveer la información de retroalimentación necesaria para controlar la organización.

4.- Sistemas de información operativos: son definidos como sistemas de información que recogen, mantienen y procesan los datos ocasionados por la realización de operaciones básicas en la organización.

5.- Sistemas de información gerencial: es un tipo de sistemas que proporciona la información necesaria para que gerentes o directivos puedan ejecutar los procesos de toma de decisiones y solución de problemas en una organización.

6.- Sistemas de apoyo para la toma de decisiones: este tipo de sistema se caracteriza por procesar datos para realizar automáticamente parte o todo el proceso de toma de decisiones e indicar la acción que se debe tomar para mantener a la organización en funcionamiento.

7.- Sistemas de procesamiento de datos: el objetivo fundamental de este tipo de sistemas es transformar datos en información fácil de entender y utilizar.

Según la Enciclopedia libre Wikipedia los sistemas de información se clasifican en:

- Sistema de procesamiento de transacciones (TPS).- gestiona la información referente a las transacciones producidas en una empresa u organización.

- Sistemas de información gerencial (MIS).- orientados a solucionar problemas empresariales en general.

- Sistemas de soporte a decisiones (DSS).- herramienta para realizar el análisis de las diferentes variables de negocio con la finalidad de apoyar el proceso de toma de decisiones.

- Sistemas de información ejecutiva (EIS).- herramienta orientada a usuarios de nivel gerencial, que permite monitorizar el estado de las variables de un área o unidad de la empresa a partir de información interna y externa a la misma.

- Sistemas de automatización de oficinas (OAS).- aplicaciones destinadas a ayudar al trabajo diario del administrativo de una empresa u organización.

- Sistema experto (ES).- emulan el comportamiento de un experto en un dominio concreto.

### **Sistema de información Contable**

Para Catacora (2000:27) un sistema de información contable "es un conjunto de elementos, entidades o componentes que se caracterizan por ciertos atributos identificables que tienen relación entre sí, y que funcionan para lograr un objetivo común".

Ahora bien, los sistemas de información contable consisten en métodos y registros establecidos para identificar, reunir, analizar, registrar y producir información cuantitativa de las operaciones que realiza una entidad económica.

En su opinión McLeod (2000: 310) define un sistema de información contable como aquel que "... ejecuta las aplicaciones de contabilidad de la compañía". Estas aplicaciones se caracterizan por un elevado volumen de procesamiento de datos. El procesamiento de datos consiste en cuatro tareas principales: recolección de datos, manipulación de datos, almacenamiento de datos y preparación de documentos.

Al respecto, Laudon & Laudon (2000:29) que refiere:

en toda empresa, la preocupación permanente por la mejora de la administración, las finanzas y la producción han conducido a la rápida adopción de sistemas automáticos capaces de facilitar tareas mecánicas y rutinarias, evitar errores y mejorar el control de la cartera de clientes, con el incremento consiguiente de la calidad.

En otras palabras, el sistema de información contable no es más que un conjunto de normas, pautas, procedimientos para controlar las operaciones y suministrar información financiera de una empresa, por medio de la organización, clasificación y cuantificación de las informaciones

administrativas y financieras que esta suministre.

### **Elementos del sistema de información contable**

Según Montilva, (1990) los elementos de un sistema de información se describen como:

- Subsistema Computador
- Subsistema de personal
- Subsistema programado
- Subsistema de datos

El subsistema computador está formado por el equipo de computación (procesador, unidades de entrada y salida de datos)

El subsistema de personal lo constituyen los usuarios del sistema, el administrador de la base de datos, los operadores, el personal de entrada de datos y el grupo de desarrollo y soporte.

El subsistema programado consiste en los programas de aplicación para ejecutar el procesamiento en el computador y de los procedimientos para hacer las aplicaciones operativas.

El subsistema de datos está constituido por los elementos de almacenamiento de datos.

Al respecto Catacora, (1997) coincide con la apreciación anterior por lo que considera que un sistema de información comprende los siguientes elementos:

- Hardware, donde se procesan los datos
  - Software o programas
  - Recursos humanos
  - Políticas y normas contables adoptadas por la entidad.
- *Hardware*; se refiere a la parte física del computador, es decir, los dispositivos que sirven de plataforma para el procesamiento de los datos.
  - *Software*; o parte lógica de un sistema computarizado constituye el conjunto de programas que procesan cada dato ingresado al sistema

convirtiéndolo en información relevante.

- *Recursos Humanos:* formado por el personal que maneja la información, es decir, a quienes se dirige la información suministrada por el sistema y los que ingresan los datos al mismo, también llamados usuarios.

- *Políticas y normas contables adoptadas por la entidad:* son las normas que rigen el funcionamiento del sistema, adaptado a las políticas de la empresa, con relación a los objetivos planteados por la misma, los cuales se estipulan a través de los documentos del sistema (manuales) así como la forma de presentar los documentos generados una vez procesados los datos en información (Reportes).

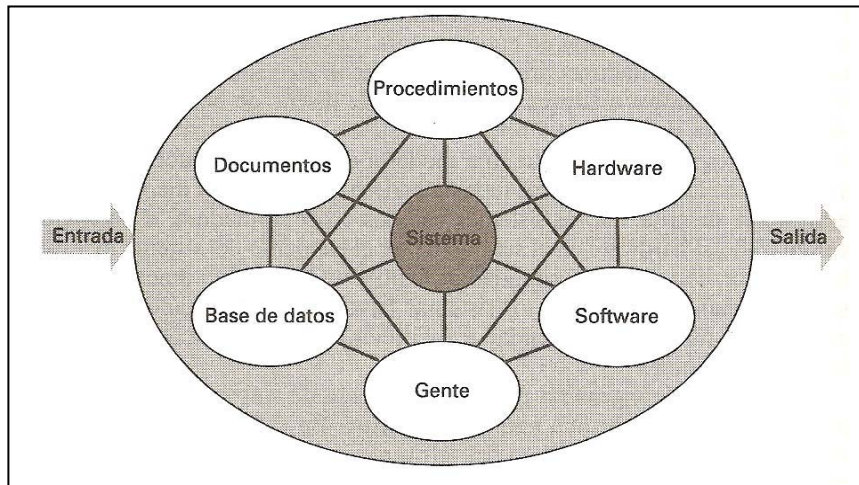
En este orden de ideas McLeod (2000: 12) manifiesta que:

los elementos de un sistema son; elemento de entrada, elemento de transformación y elemento de salida. Los recursos de entrada se transforman en recursos de salida. Los recursos fluyen desde el elemento de entrada, a través del elemento de transformación, hasta el elemento de salida. Un mecanismo de control vigila el proceso de transformación para asegurar que el sistema cumpla con sus objetivos.

Todos estos elementos se aúnan para procesar los datos y la información (incluyendo procesos manuales y automáticos) y distribuirla de la manera más adecuada posible en una determinada organización en función de sus objetivos.

En consecuencia, Pressman (1993:140) lo grafica de la siguiente manera: (Ver figura 1)

**Figura. 1**  
**Elementos de un Sistema de Información**



Fuente: Pressman (1993)

### **Procesamiento de datos**

McLeod (2000: 310), establece que procesamiento de los datos, "son la manipulación o transformación de símbolos, como números y letras a fin de aumentar su utilidad".

Por lo que señala, cuatro tareas principales de Procesamiento de Datos

*Recolección de datos:* el sistema de procesamiento de datos reúne datos que describen cada una de las acciones internas de la compañía y sus transacciones con el entorno.

*Manipulación de datos:* es necesario manipular los datos para convertirlos en información.

*Almacenamiento de datos:* la función del almacenamiento de datos, consiste en guardar información de la empresa.

*Preparación de documentos:* el sistema de información contable produce salidas para individuos y organizaciones tanto de dentro como de afuera de la compañía.

La salida se origina de dos maneras:

*Por una acción:* se producen salida cuando algo sucede. Un ejemplo es

la factura cada vez que se surte un pedido de un cliente.

*Por un plan:* se producen salidas en una fecha determinada. Un ejemplo es cheque de nómina que se prepara cada viernes.

En este sentido, Montilva (1990:13) afirma que el procesamiento de datos “es la actividad fundamental de un sistema de información”.

Ahora bien, Peralta (2007) manifiesta que:

Procesamiento de Información es la capacidad del Sistema de Información para efectuar cálculos de acuerdo con una secuencia de operaciones preestablecida. Estos cálculos pueden efectuarse con datos introducidos recientemente en el sistema o bien con datos que están almacenados.

Esta característica de los sistemas permite la transformación de datos fuente en información que puede ser utilizada para la toma de decisiones, lo que hace posible, entre otras cosas, que un tomador de decisiones genere una proyección financiera a partir de los datos que contiene un estado de resultados o un balance general de un año base. (Ver figura 2)

**Figura 2**  
**Procesamiento de datos**



Fuente: Montilva (1990)

### **Toma de decisiones**

Para Koontz y Weihrich (1998:192) La toma de decisiones “es la selección de un curso de acción entre varias alternativas, y constituye por lo tanto la esencia de la planeación”. En este contexto Chiavenato, (2006:300)

lo define como el proceso de análisis y elección entre las alternativas disponibles de cursos de acción que la persona deberá seguir.

Por otra parte, Stoner et al. (1996:260) describen la toma de decisiones como “la identificación y elección de un curso de acción para tratar un problema concreto o aprovechar una oportunidad”, es decir la toma de decisiones se refiere a la selección de la alternativa más acertada para resolver una inquietud o en el caso de las empresas u organizaciones el curso de acción más preciso para lograr obtener eficazmente los objetivos planteados. Esta decisión se basa en hechos del pasado, positivos o negativos ya que estos determinan las opciones que los gerentes consideren factibles o deseables.

Desde esta perspectiva, Davis y Olson (1987:175) opinan que la toma de decisiones “es una consecuencia o resultado de elegir una alternativa o un curso de acción en particular” , ante esto se debe acotar que la formulación efectiva de las alternativas a escoger varia dependiendo el caso decisorio a tomar así como la actividad a que se dedique la organización.

En este sentido, McLeod (2000:356) expone que “las decisiones se toman para resolver problemas, siendo estas cursos de acción que se toman para evitar o reducir los efectos negativos, o para aprovechar oportunidades”, sin embargo es preciso acotar que al resolver un problema, la persona encargada de hacerlo puede tomar más de una decisión.

### **Pasos para la toma de decisiones**

Melinkoft, (1998;123), expresa que "el proceso de decisión tiene cinco fases" cada una de estas se descompone en los siguientes pasos

1. Definición del Problema: en toda decisión es necesario buscar el problema y definirlo. En ocasiones, esa búsqueda no es necesaria, pues se presenta de manera evidente y objetiva.

2. Análisis del Problema: cuando ya se conoce el problema y se define, es necesario analizarlo para conocer sus verdaderas causas

3. Búsqueda de Soluciones y Alternativas: una vez que se ha analizado el problema se hace necesario buscar su solución, pero no considerando una sola alternativa, debe existir o buscarse una forma de preparar varias soluciones alternativas para cada problema

4. La Decisión dentro de la mejor Alternativa: la alternativa que se ha seleccionado debe presentar la mejor solución al problema, porque las otras alternativas consideradas podrían contener diversas soluciones.

5. Convertir la decisión en acción efectiva: esta última parte es esencial, pues le da contenido y valor a todas las demás. De nada vale tomar una decisión si la solución no se hace efectiva mediante la acción.

A este respecto, Chiavenato (2006) agrega que el proceso de decisión exige siete etapas:

- 1.- Percepción de la situación que involucra algún problema.
- 2.- Análisis y definición del problema
- 3.- Definición de los objetivos
- 4.- Búsqueda de alternativas de solución o de cursos de acción
- 5.- Selección de la alternativa más adecuada al alcance de los objetivos
- 6.- Evaluación y comparación de las alternativas
- 7.- Implementación de la alternativa seleccionada

Cada etapa influye a otras y todo el proceso no siempre las etapas se siguen estrictamente, si la presión es muy fuerte para una solución inmediata, las etapas 3, 5 y 7 pueden ser abreviadas o suprimidas. Cuando no exista presión, algunas pueden ser ampliadas o extendidas en el tiempo.

En este contexto Simón, citado por McLeod (2000) expone que las fases de resolución de problemas se describen como:

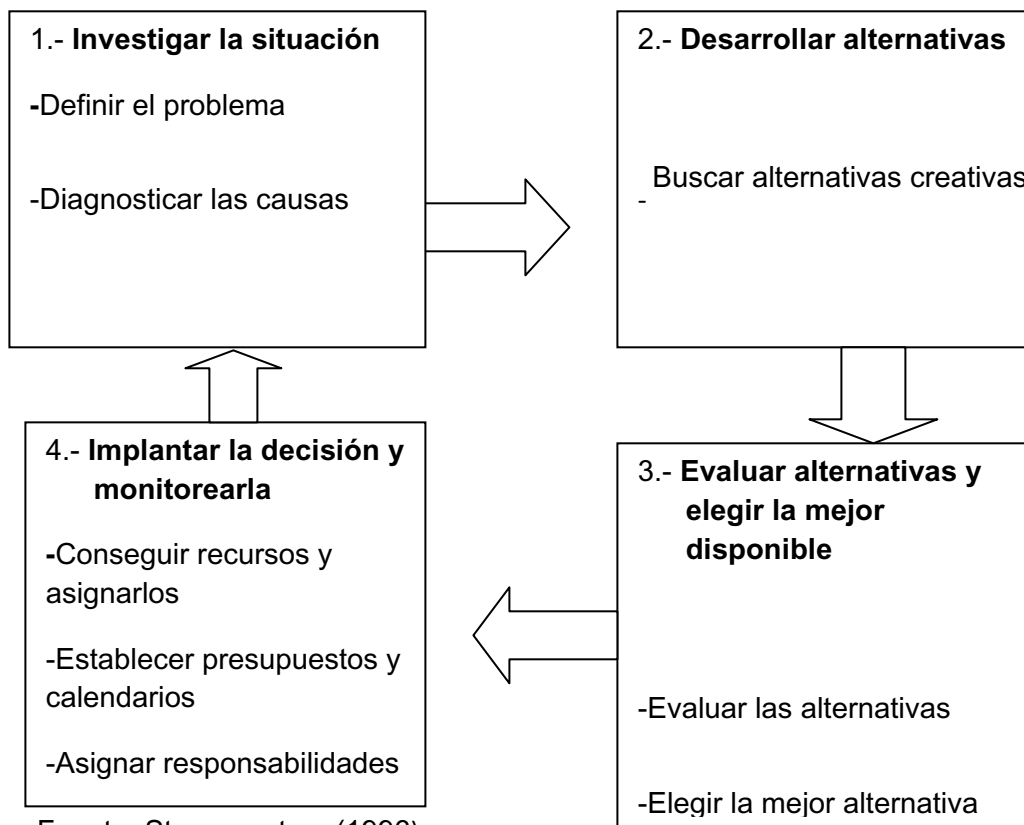
- 1.- Actividad de inteligencia (Obtención de información estratégica): buscar en el entorno condiciones que exigen una solución.
- 2.- Actividad de diseño: inventar, desarrollar y analizar posibles cursos de acción.

3.- Actividad de selección: seleccionar un curso de acción específico de entre los que están disponibles.

4.- Actividad de revisión: evaluar las selecciones hechas en el pasado.

Así mismo Stoner y otros (1996:270) manifiestan que el proceso de las decisiones racionales se da en cuatro pasos descritos a continuación. (Ver figura 3)

**Figura 3**  
**Pasos para la Toma de decisiones**



Fuente: Stoner y otros (1996)

**1.- Investigar la situación:** esta etapa cubre tres aspectos importantes: la definición del problema, el diagnóstico y la identificación de objetivos.

a) *Definición del problema:* la confusión para definir el problema se presenta, en parte, debido a que los hechos o los aspectos que captan la

atención del administrador podrían ser síntomas de otra dificultad más fundamental o generalizada.

b) *Diagnosticar las causas*: consiste en diagnosticar bien las causas del problema, las cuales a diferencia de los síntomas casi nunca son evidentes por lo que se tiene que recurrir a la intuición para identificarlas, dado que pueden inferir diferentes causas para un problema. Al gerente corresponde poner todas las piezas juntas y encontrar un panorama lo más claro posible.

c) *Identificar los objetivos de la decisión*: al identificar el problema y diagnosticar las causas el siguiente paso consiste en decidir cual será la solución efectiva. La mayor parte de los problemas consta de varios elementos y es poco probable encontrar una solución que sirva para todos, por lo que se deben tomar en cuenta los objetivos de la empresa y tomar la decisión que se aproxime más al logro de estos para poder alcanzar el éxito.

**2.- Desarrollar alternativas**: esta etapa puede resultar sencilla en el caso de la mayor parte de las decisiones programadas, pero no tan sencillas tratándose de decisiones complejas sobre todo si existen limitaciones de tiempo. Aceptando la primera alternativa viable lo que impide encontrar la mejor solución negando la oportunidad de escoger entre varias alternativas lo que disminuye la creatividad.

**3.- Evaluar las alternativas y elegir la mejor entre las disponibles**: al contar con una serie de alternativas, se deben evaluar cada una de ellas con base en tres preguntas claves:

a) *¿Es viable esta alternativa?*: por lo que cualquier solución será tan efectiva como el apoyo que consiga dentro de la organización, por lo tanto para evaluar un alternativa es necesario tratar de adelantarse a lo que ocurriría si no cuenta con el apoyo y aplicación de todo el sistema es decir, empleados, gerentes, otros.

b) *¿Representa la alternativa la solución satisfactoria?* La respuesta a

esta depende de otras dos preguntas, en primer lugar ¿satisface la alternativa los objetivos de la decisión? Y en segundo lugar ¿tiene la alternativa una probabilidad aceptada de tener éxito? Además se debe tener presente que la definición de “aceptable” puede variar de una organización a otra y de la cultura de dicha organización.

c) *¿Cuáles son las posibles consecuencias para el resto de la organización?* Como una organización es un sistema de partes interrelacionadas y opera entre otros sistemas, por lo que los gerentes deben tratar de anticipar como el cambio de un área afectara a otras áreas, tanto en el presente como en el futuro.

**4.- Implantar la decisión y monitorearla:** cuando se elija la mejor de las alternativas existentes, se pueden hacer planes para abordar los requisitos y los problemas que se podrían encontrar al llevarla a la practica. Además de esto las acciones tomadas para implantar la decisión deben estar sujetas a monitoreo en el que se consideren factores como el ambiente externo e interno, el tiempo, entre otros.

En este contexto, Murdick, (1998) muestra las siguientes etapas:

***Identificación del Problema:*** en esta etapa, se debe diseñar y luego poner en funcionamiento un sistema de información y control capaz de detectar e identificar problemas, un sistema ideal de información y control supervisará en forma minuciosa el ambiente interno como externo, alertará la existencia de un problema en el momento oportuno, cuando la solución de este es mucho más fácil de lograr

Así mismo, la identificación del problema, es la primera de las etapas sobre la toma de decisiones, cuando la persona recopila información para identificar los problemas que ocurren en la institución; en ese sentido, su implementación se orienta hacia la identificación de dónde, porqué y con qué objeto ocurre una situación. Este amplio conjunto de actividades de

recopilación de información se requiere para informar a los administradores que también se desempeñan en la institución y para hacerles saber donde se presentan los problemas. Los sistemas de información administrativos tradicionales que proporcionan una gran cantidad y variedad de información detallada pueden ser útiles para identificar los problemas, especialmente si estos informan excepciones.

**Analizar las Alternativas:** en esta etapa se debe buscar y hacer una lista de todas las alternativas viables para integrarlas y someterlas a prueba para ver su viabilidad. Es decir, se conciben las posibilidades alternativas de soluciones de un problema. Durante esta etapa, la segunda para la toma de decisiones, se debe diseñar las posibles soluciones a los problemas. En esta actividad se requiere de mayor inteligencia, de manera que el gerente decida si una solución en particular es apropiada.

Por otro lado, también puede implicar actividades de información más cuidadosamente especificadas y orientadas. Los sistemas de soportes de decisiones son ideales en esta etapa de toma de decisiones, por que operan sobre la base de modelos sencillos, pueden desarrollarse rápidamente y ser operados con información limitada.

**Selección:** consisten en la implementación de una solución óptima que sea consistente con las metas de la gerencia; a través de un informe que recoge los datos de las etapas anteriores y se resume para la gerencia, a modo de facilitar la selección de la gerencia y la implementación de una solución óptima y esta debe ser comprensible.

En consecuencia, es cuando se elige una de las diversas alternativas de solución, por tanto, la selección, la tercera etapa de la toma de decisiones, consiste en elegir entre las alternativas. En este caso, un administrador o gerente puede usar las herramientas de información que calculen y lleven un seguimiento de las consecuencias, costos y oportunidades proporcionadas por cada alternativa diseñada en la segunda fase.

**Evaluación de las Alternativas:** esta se realiza mediante la retroalimentación que suministre a la gerencia un medio para determinar la efectividad del curso de acción escogido en la solución del problema. En esta fase hay tres elementos de información necesarios. Primero: se debe desarrollar un conjunto de estándares para comparar el desempeño real, segundo: los datos deben estar disponibles sobre una base periódica para ser una comparación progresiva y por último hacer una revisión.

En esta etapa, los administradores o gerentes pueden usar un sistema de información que emita informes rutinarios sobre el progreso de la solución específica. El sistema también informará sobre algunas dificultades que surjan, indicará restricciones a los recursos y podrá sugerir ciertas posibles acciones de mejora. Los sistemas de apoyo pueden ir desde sistemas de información completos a sistemas mucho más pequeños, así como software de planeación de proyectos operados con micro computadoras.

La clave para el éxito de cada una de las etapas está sólo en función de la calidad de los elementos de información suministrados por el contador mediante los sistemas de información contable; radicando aquí su importancia en el proceso de toma de decisiones.

### **Características de los sistemas de información contable**

Según opinión de McLeod (2000: 312), los sistemas de información contable se distinguen de los demás subsistemas de acuerdo a varias características del procesamiento de datos:

- *Realiza tareas necesarias:* la compañía no decide si quiere realizar o no procesamiento de datos. La Ley obliga a mantener un registro de sus actividades, elementos de entorno como el gobierno, los accionistas y propietarios, exigen que la compañía realice procesamiento de datos.

- *Sigue procedimiento relativamente estandarizados:* los elementos 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 por el sistema de información contable realmente describen lo que sucedió en el pasado. Este siempre es el caso cuando se usa procesamiento por lotes.

- *Proporciona poca información para la resolución de problemas:* el sistema de información contable produce cierta información. Los informes de contabilidad estándar, como el estado de ingresos y el balance general.

Dentro de ese contexto, Senn (2001) añade las características de los sistemas de información contable, las cuales son relativas a:

***Precisión:*** ésta viene dada debido a que registra información y datos automáticamente y a la vez los suministra para el proceso de toma de decisiones. Existen casos por buscar precisión se puede llevar a la pérdida de operatividad.

***Oportunidad:*** significa que la información se obtenga en el momento en que se necesita.

***Capacidad de proceso:*** a fin de dar toda la información que se demanda de una sola vez y evitar retrasos. El directivo o gerente, dispone así de la información completa para la toma de decisiones sin grandes esperas.

***Concisión:*** posibilita la presentación de resúmenes para que la información de salida sea legible y fácil de manejar. La concisión requiere un enorme esfuerzo de síntesis y mentalización para emitir informes que faciliten la toma de decisiones en lugar de perjudicar, haciendo ruido y gasto de papel y tiempo innecesario.

***Relevancia:*** admite establecimiento de niveles y prioridades en la toma de datos, su proceso y salidas del sistema, pues no todos son iguales ni

deben ser procesados por orden de llegada. Hay procesos que Pueden programarse con tiempo y pueden durar días, sin embargo, la respuesta en un cajero por ejemplo siempre deberá ser inmediata.

**Disponibilidad:** permite la posibilidad de acceso a la información siempre que sea necesario. Esta posibilidad debe ser considerada cuando se realizan cambios de versiones o actualizaciones por las cuales se pierde información implicando graves pérdidas económicas.

**Seguridad:** llegando a establecer niveles de acceso a los sistemas en función del puesto del usuario en la organización de la empresa. Debe considerarse siempre la seguridad física de la información, como pérdida por desastres naturales, sabotajes, y otros; uso fraudulento de la misma o confidencialidad y protección de la intimidad de clientes y empleados.

En definitiva, un Sistema de Información es el conjunto integrado de personas y equipos que tiene por objetivo proveer a una organización, de la información necesaria para apoyar las operaciones, la administración y la toma de decisiones.

## **Empresa**

Es un ente económico donde se combina los factores productivos bajo una forma jurídica, tiene un objetivo específico que puede producir bienes o servicios capaces de satisfacer necesidades colectivas; algunas son creadas con el propósito fundamental de cumplir un fin social y en muchas otras el objetivo principal es la obtención de lucro.

La empresa es definida por Romero, (2002; 01) define la empresa como “el organismo formado por personas, bienes materiales, aspiraciones y realizaciones comunes para dar satisfacción a su clientela”.

En este sentido, los elementos que conforman la empresa son los siguientes:

a) Bienes materiales: entre estos se encuentran los edificios, las instalaciones, las maquinarias que tienen por objeto multiplicar la capacidad productiva del trabajo humano y los equipos o herramientas.

b) Recursos Humanos: constituye el elemento inminentemente activo en la empresa y desde luego, el de máxima dignidad entre los cuales existen: obreros, supervisores, técnicos, altos ejecutivos.

c) Sistemas: son las relaciones estables en que deben coordinarse las diversas actividades y personas. Pueden señalarse que son bienes inmateriales de la empresa

### **Clasificación de las empresas**

Existen distintos tipos de empresas que, en función del grado de responsabilidad de los socios o accionistas, reciben distintos nombres. En primer lugar hay que distinguir entre públicas y privadas; en función del grado de responsabilidad de los socios y del número de accionistas, las empresas pueden ser sociedades anónimas o sociedades de responsabilidad limitada.

Al respecto Hernández y Rodríguez (1994) señalan a la empresa privada, como la entidad que desempeña una actividad económica dentro del sector privado. La empresa privada y el sector privado son términos que se pueden emplear de una forma indiferenciada. El factor que distingue ambos términos es que el sector privado se refiere a la totalidad del segmento de la economía que no pertenece al Estado, y la empresa privada se refiere de un modo más concreto a una empresa individual que corresponde a dicho sector.

La Empresa pública, es una entidad institucional con personalidad jurídica propia, constituida con capital de titularidad estatal en su totalidad o de modo parcial, cuya finalidad es la realización de actividades productivas o la prestación de un servicio en régimen de derecho privado. La diversidad de las empresas públicas es tal que, a veces, resulta difícil identificarlas. Así, por ejemplo, no se debe identificar la empresa pública tan sólo con las empresas

nacionalizadas ya que, aunque todas las empresas públicas tienen un capital público, al menos en parte, no todas surgen a partir de un proceso de nacionalización.

Economía mixta, sistema económico de mercado en el que participan tanto el sector privado como el sector público. Asimismo, una empresa privada puede convertirse en empresa pública si el Gobierno decide nacionalizarla. De forma análoga, una empresa pública puede pasar al sector privado tras un proceso de privatización.

Por otro lado, Catacora (1997:60) clasifica las empresas desde diferentes puntos de vista, tal como se describe a continuación:

*De acuerdo con la actividad:*

- Agropecuarias
- Mineras
- Industriales
- Comerciales
- De servicios

*De acuerdo con el tamaño:*

- Pequeña empresa
- Mediana empresa
- Gran empresa

*De acuerdo con la procedencia del capital:*

- Privadas
- Oficiales
- De economía mixta

*De acuerdo con el número de propietarios:*

- Individuales
- Sociedades

*De acuerdo con la actividad:*

*Empresas agropecuarias:* son aquellas que explotan en grandes

cantidades los productos agrícolas y pecuarios.

*Empresas mineras:* son las empresas cuyo objetivo principal es la explotación de los recursos que se encuentran en el subsuelo.

*Empresas industriales:* son las empresas dedicadas a transformar la materia prima en productos terminados o semielaborados.

*Empresas comerciales:* son las empresas que se dedican a la compra y venta de productos; .colocan en los mercados los productos naturales, semielaborados y terminados a mayor precio del comprado, para obtener así una ganancia.

*Empresas de servicios:* son las empresas que buscan prestar un servicio para satisfacer las necesidades de la comunidad ya sea salud, educación, transporte, recreación, servicios públicos, seguros y otros servicios.

#### *De acuerdo con el tamaño*

*Pequeña empresa:* es aquella que maneja escaso material y pocos empleados.

*Mediana empresa:* en este tipo de empresa se puede observar una mayor división y especialización del trabajo; en consecuencia, el número de empleados es mayor que en el anterior

*Gran empresa:* es la de mayor organización. Posee personal técnico especializado para cada actividad. En este tipo de empresas se observa una gran división y especialización del trabajo y la inversión y las utilidades obtenidas son de mayor cuantía.

#### *De acuerdo con la procedencia del capital*

*Empresas privadas:* son las empresas que para su constitución y funcionamiento, necesitan aportes de personas particulares.

*Empresas oficiales o públicas:* son las empresas que para su funcionamiento reciben aportes del estado.

*Empresas de economía mixta:* son las empresas que reciben aportes de los particulares y del estado.

*De acuerdo con el número de propietario*

*Empresas individuales:* denominadas también empresas unitarias o de propietario único.

*Sociedades:* son las empresas propiedad de dos o más personas llamadas socios.

### CUADRO 1. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

**Objetivo general:** Analizar las ventajas de los sistemas de información contable como herramienta para la toma de decisiones en las empresas panaderas del municipio Trujillo

Objetivos específicos	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Identificar los elementos que componen el sistema de información contable en las empresas panaderas del Municipio Trujillo	Utilidad de los sistemas de información contable como herramienta para la toma de decisiones	Elementos del sistema de información contable	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hardware</li> <li>- Software</li> <li>- Recursos Humanos</li> <li>- Políticas y normas</li> <li>- Documentos</li> </ul>	1,2 3,4,5 6 7,8 9,10
Describir el proceso de toma de decisiones de las empresas panaderas del municipio Trujillo		Proceso de toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Situación</li> <li>- Alternativa</li> <li>- Métodos de evaluación</li> <li>- Decisión y monitoreo</li> </ul>	11,12 13 14,15,16 17,18,19
Determinar las características de la información generada por el sistema de Información Contable como herramienta para la toma de decisiones en las empresas panaderas del Municipio Trujillo, Estado Trujillo		Características de la información contable	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Precisión</li> <li>- Oportunidad</li> <li>- Capacidad de proceso</li> <li>- Concisión</li> <li>- Relevancia</li> <li>- Disponibilidad</li> <li>- Seguridad</li> </ul>	20 21 22 23 24 25 26,27

Fuente: Roman, D. (2010)

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

En este capítulo se presenta el procedimiento seleccionado por el investigador para responder a las interrogantes planteadas en el estudio. En ese sentido se señala, el tipo y diseño de investigación, el método de investigación, la población, la técnica de recolección de información, la validez y la confiabilidad y el tratamiento de la información.

#### **Tipo de la Investigación**

El método utilizado en el presente trabajo, ubica la investigación dentro de las de carácter descriptivo, que según Chávez, (1994:135), “son aquellas que se orientan a recolectar información relacionada con el estado real de las personas, objetos, situaciones o fenómenos, tal cual como se presentan en el momento de su recolección”.

Para Méndez, (2001:89), este tipo de estudio “es aquel que identifica características del universo de investigación, señala formas de conducta y actitudes del universo investigado, establece comportamientos concretos, descubre y comprueba la asociación entre variables de investigación”. En ese sentido, la investigación buscó analizar la utilidad de los sistemas de información contable como herramienta para la toma de decisiones en las empresas panaderas del municipio Trujillo.

#### **Diseño de la Investigación**

El diseño de la investigación es el plan global concebido por el investigador para responder a las interrogantes planteadas. Tomando en

cuenta que los datos se tomaron en su ambiente cotidiano, el diseño que corresponde es de campo no experimental. Este diseño según Hurtado (2000:230), tiene como propósito “describir un evento obteniendo los datos de fuentes vivas o directas, en su ambiente natural, es decir en el contexto habitual al cual ellos pertenecen, sin introducir modificaciones de ningún tipo a dicho contexto.

Para Hernández et al. (2000:189), “es el análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes.

La presente investigación siguió un diseño de campo no experimental, por cuanto los datos se obtuvieron de las empresas panaderas del municipio Trujillo estado Trujillo. Para ello, se acudió a las mismas para obtener la información relevante, a través de la aplicación de un instrumento a los elementos considerados como fuente primaria o generadora de los datos requeridos para cumplir con los objetivos de la investigación, precisamente en el lugar donde ésta se desarrolla

## **Población**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2000:235), “la población, es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”.

Para Hurtado (2000:52), “es el conjunto de elementos, seres o eventos, concordantes entre sí en cuanto a una serie de características, de las cuales se puede obtener alguna información”. En este sentido, la población objeto de estudio, estuvo conformada por los Contadores Públicos de las empresas panaderas del municipio Trujillo estado Trujillo, siendo éstos en total cuatro (4) sujetos informantes, las cuales se describen en el cuadro 2; esto evidencia que existe accesibilidad a la población, motivo por el cual no se

estimó conveniente realizar técnicas de muestreo, sino que se tomo a la población en su totalidad.

**Cuadro 2. Población objeto de estudio**

<b>Empresas Panaderas del municipio Trujillo</b>
Panadería La Española
Panadería Nuestro Hogar
Panadería Ideal
Panadería Hispano América

**Fuente:** Roman, D. (2010)

### **Técnica e instrumento de recolección de datos**

Las técnicas de recolección de datos comprenden procedimientos y actividades que le permiten al investigador obtener la información necesaria para dar respuesta a su pregunta de investigación. En este sentido, se diseñó una encuesta, definida por Hurtado (2000:427), como “una técnica basada en la interacción personal y se utiliza cuando la información requerida por el investigador es conocida por otras personas, o cuando lo que se investiga forma parte de la experiencia de esas personas”. Los ítems de la misma se adecuaron a cada uno de los objetivos para garantizar que estos facilitaran los elementos de valor, de una manera complementaria.

En la presente investigación, como instrumento se uso el cuestionario, al respecto Méndez (2001:156) manifiesta que “el cuestionario es el instrumento para realizar la encuesta y el medio constituido por una serie de preguntas, que sobre un determinado aspecto se formulan a las personas, que se consideran relacionados con el mismo”. En este caso los Contadores Públicos de las empresas panaderas del municipio Trujillo.

Para efectos de la investigación se diseño un cuestionario contentivo de veintisiete ítems, repartidos en tres dimensiones, es decir diez (10) ítems relacionados con los elementos del sistema de información contable, nueve

(9) que describieron el proceso de toma de decisiones y ocho (8) que se referían a las características de la información contable.

### **Validez**

Chávez (1994:201), define la validez como “la eficacia con que un instrumento mide lo que pretende medir”, por lo que para determinar el grado de validez del instrumento a aplicar, se apelará al juicio de expertos, los cuales determinarán la congruencia de contenidos, ítems, objetivos, suficiencia y claridad en la redacción de los mismos.

Según Hurtado (2000:43) la validez, “se refiere al grado en que un instrumento mide lo que pretende medir, mide todo lo que el investigador quiere medir y mide sólo lo que quiere medir”. En particular, se validó el cuestionario por su contenido, se entregó el instrumento a tres expertos en el área, y con experiencia en metodología de la investigación, para luego, ante el juicio y recomendación de los mismos realizar las correcciones y modificaciones sugeridas al instrumento. Para este caso en particular los validadores fueron los profesores Edgar Morales, José Luís Valera y Stephanía Alizo

Dichos validadores revisaron la correspondencia de contenido con la redacción de cada ítem y sus opciones de respuesta, recomendando al investigador modificar la presentación de algunas de ellas en procura de darle mayor comprensión a los enunciados, además de utilizar un lenguaje menos técnico y que así los encuestados pudieran entender con mayor facilidad los términos aplicados.

### **Tratamiento y presentación de los resultados**

Luego de la aplicación del instrumento se procesaron los datos, codificándolos y tabulándolos con un orden lógico. Por otra parte, se emplearon métodos propios de la estadística descriptiva. Estos datos se ilustraron en tablas de frecuencias absolutas y relativas, y en gráficos,

apoyándose en el uso de un software computacional como Excel 2007. Después se procedió al análisis de los datos obtenidos, conforme a la revisión documental realizada.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS**

El presente Capítulo contiene los razonamientos provenientes de los datos recolectados a través del instrumento ya procesado, con base en la estadística descriptiva razón por la cual se diseñaron tablas y gráficos con la finalidad de analizar las ventajas de los sistemas de información contable como herramienta para la toma de decisiones en las empresas panaderas del municipio Trujillo.

La información recolectada se presenta siguiendo tres dimensiones enunciadas en el sistema de Variables, el primero se refiere Identificar los elementos que componen el sistema de información contable en las empresas panaderas del Municipio Trujillo, el segundo a describir el proceso de toma de decisiones de las empresas panaderas del municipio Trujillo, el tercero a determinar las características de la información generada por el sistema de Información Contable como herramienta para la toma de decisiones en las empresas panaderas del Municipio Trujillo, estado Trujillo.

En las siguientes páginas se expone su debida interpretación y análisis:

## Dimensión: Elementos del Sistema de Información Contable

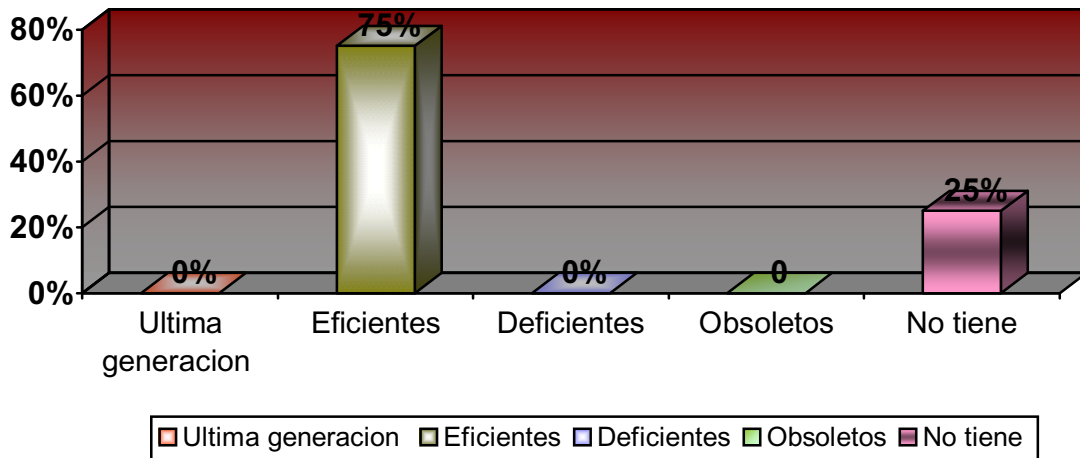
Ítems 1.- La empresa cuenta con equipos de computación

**Tabla 1. Equipos de computación**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	
	ABSOLUTA	RELATIVA %
De ultima Generación	-	-
Eficientes para la labor que cumplen	3	75%
Deficientes para la labor que cumplen	-	-
Obsoletos	-	-
No tiene	1	25%

Fuente: Instrumento aplicado por el investigador

**Grafico 1. Equipos de computación**



Fuente: Tabla 1

### Análisis e interpretación

Según los datos de la tabla 1, el 75% de los encuestados manifiesta que la empresa que representan cuenta con equipos de computación eficientes para la labor que cumplen, mientras que el 25% indicó no tener equipos de computación que soporten sus operaciones contables.

Estas respuestas permiten observar que la mayoría de las panaderías del municipio Trujillo, han abierto sus puertas a los avances tecnológicos en materia contable, es decir que manipulan la información contable y financiera de su actividad comercial, a través del uso de equipos de computación en los cuales integran sistemas que les permiten llevar un mejor registro y control de todas sus transacciones.

En palabras de Stair y Reynolds (1999) un sistema de información se traduce en un conjunto de elementos o componentes interrelacionados para recolectar, manipular y generar datos e información y así proveer un mecanismo de retroalimentación en pro del cumplimiento de un objetivo o una labor planteada. En este sentido, los sistemas de información desempeñan un papel importante ya que permiten fluir la información para la toma de decisiones en una organización.

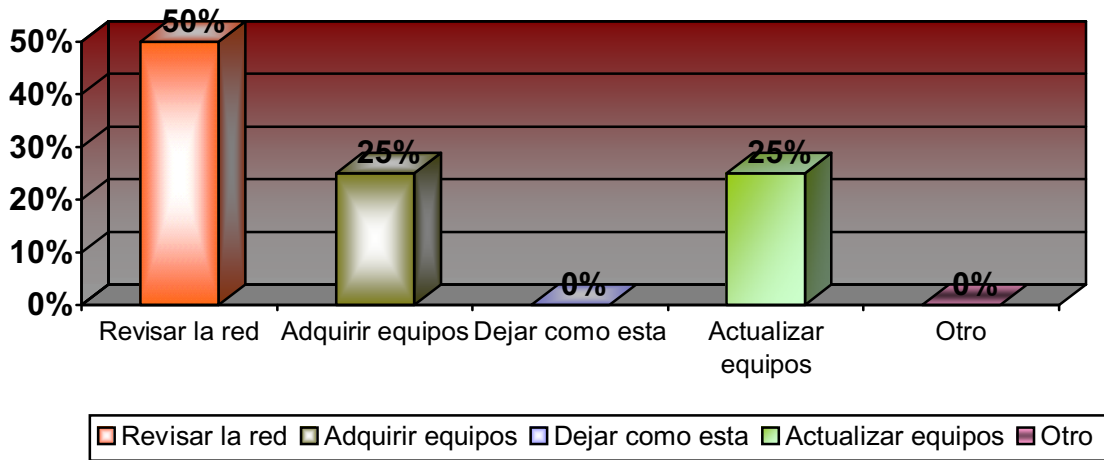
Ítem 2.- ¿Cuál de estas posibilidades considera usted sería una buena decisión en relación al manejo del sistema de información contable?

**Tabla 2. Manejo del sistema contable**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	
	ABSOLUTA	RELATIVA %
Revisar la red de equipos existentes	2	50%
Adquirir equipos tecnológicos para apoyar el proceso contable	1	25%
Dejar todo como esta	-	-
Actualizar los equipos existentes actualmente	1	25%
Otro	-	-

**Fuente:** Instrumento aplicado por el investigador

**Grafico 2. Manejo del sistema contable**



Fuente: Tabla 2

### **Análisis e interpretación**

Basado en el hecho de que la mayoría de las panaderías en estudio cuenta con equipos de computación para procesar la información contable, el 50% de los contadores de éstas consideran que revisar la red de equipos existentes es una buena decisión en relación al manejo del sistema de información contable, mientras que el 25% expuso la necesidad de actualizar los equipos existentes actualmente, por otro lado, la panadería que aún no cuenta con equipos de computación dejó claro el requerimiento de adquirir equipos tecnológicos para apoyar el proceso contable.

Estas apreciaciones permiten reafirmar que un sistema de información soportado en equipos tecnológicos actualizados permiten recibir datos e información eficazmente, para ser analizados, evaluados, comprobados y procesados, para luego convertirlos en decisiones encaminadas al logro de los objetivos de la organización, mismos que a su vez se convierten en información relevante para apoyar otros procesos dentro de la empresa.

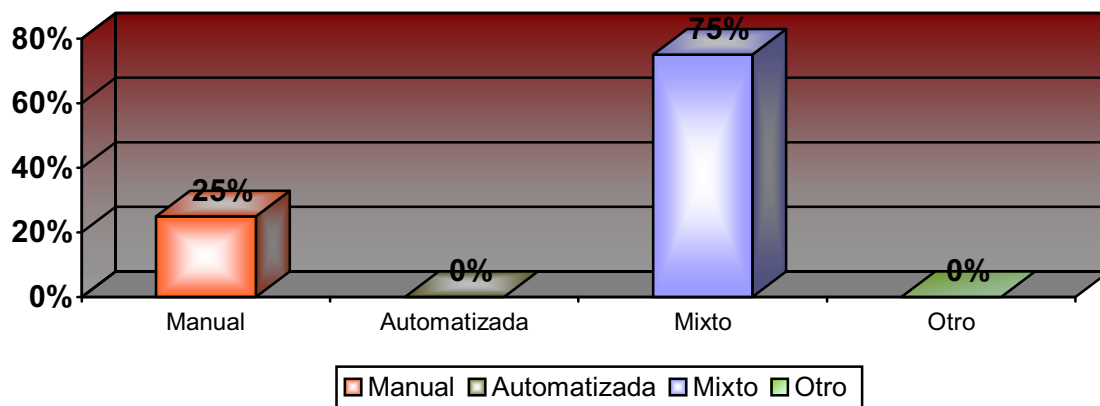
Ítem 3.- ¿Cuál es el mecanismo de registro y control de la información contable que genera la actividad comercial?

**Tabla 3. Mecanismo de registro y control**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	
	ABSOLUTA	RELATIVA %
Manual	1	25%
Automatizada (Software)	-	-
Mixta (Manual/Automatizada)	3	75%
Otro	-	-

**Fuente:** Instrumento aplicado por el investigador

**Gráfico 3. Mecanismo de registro y control**



Fuente: Tabla 3

### **Análisis e interpretación**

Con relación al mecanismo de registro y control de la información contable que genera la actividad comercial dentro del sector panadero del Municipio Trujillo, el 75% expresa utilizar un mecanismo mixto, es decir

algunos procesos manuales y otros automatizados, en contraposición con un 25% que maneja la información contable de manera manual.

En este sentido, se puede acotar que los diferentes entes económicos en estudio han utilizado hasta ahora el mecanismo que les ha generado mejores resultados, Ahora bien, teniendo claro que los sistemas de información contable consisten en métodos y registros establecidos para identificar, reunir, analizar, registrar y producir información cuantitativa de las operaciones que realiza una entidad económica, es relevante que ésta utilice el mecanismo que mejor se adapte a sus necesidades contables, es por ello que se deja a libertad del contador o representante de la empresa la elección de utilizar el mecanismo que ellos consideren eficiente y eficaz.

Sin embargo es importante destacar que actualmente son muchas las empresas que utilizan sistemas automatizados que les proporcionan rapidez, seguridad y confiabilidad en el procesamiento de su información contable, siendo esta una excelente alternativa para mejorar el funcionamiento organizacional de la empresa.

Ítem 4.- ¿Cuál de los siguientes aspectos le proporciona el sistema de información contable que utiliza actualmente?

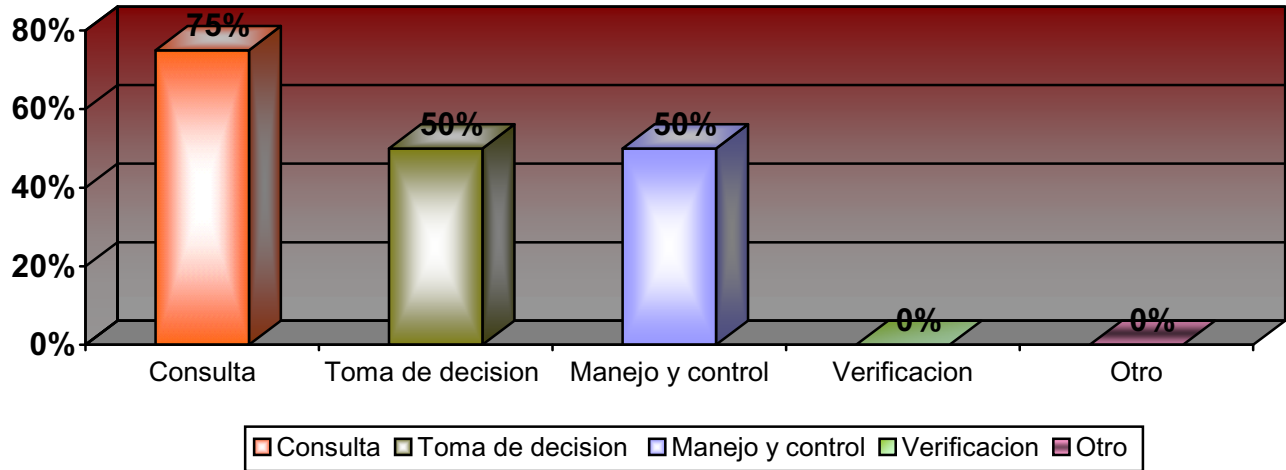
**Tabla 4. Aspectos que proporciona el sistema de información contable**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	
	ABSOLUTA	RELATIVA %
Consulta de información	3	75%
Toma de decisión	2	50%
Manejo y control eficiente de los datos	2	50%
Verificación de datos	-	-
Otro	-	-

**Fuente:** Instrumento aplicado por el investigador

**NOTA:** Selección múltiple

**Grafico 4. Aspectos que proporciona el sistema de información contable**



Fuente: Tabla 4

### **Análisis e interpretación**

Para el 75% de la población encuestada, el sistema de información contable que utiliza actualmente le permite realizar consultas de información, mientras que al 50% el sistema le proporciona un manejo y control eficiente de los datos, y el mismo 50% considera que sirve para la toma de decisiones.

Estas respuestas muestra lo oportuno y accesible del sistema de información contable pues, el mismo le brinda a la gerencia de la empresa la oportunidad de realizar consultas de información en cualquier momento, a través de las cuales se pueden detectar fallas u omisiones en las diferentes transacciones originadas de la actividad comercial diaria, pues un sistema de información representa una herramienta capaz de recolectar, manipular y generar salidas o reportes eficientes como base para el funcionamiento organizacional de una empresa, a la vez que sirve de base para la toma de decisiones de la misma.

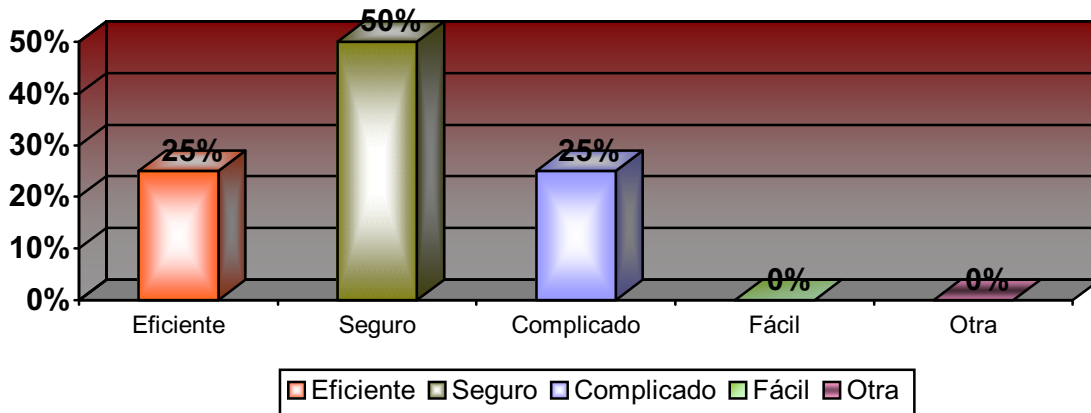
Ítem 5.- Usted considera que el sistema de información contable es:

**Tabla 5. Sistema de Información contable**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	
	ABSOLUTA	RELATIVA %
Eficiente y fácil de manejar	1	25%
Seguro en el registro de los datos	2	50%
Complicado para manejar	1	25%
Fácil para modificar la información	-	-
Otro	-	-

**Fuente:** Instrumento aplicado por el investigador

**Grafico 5. Sistema de Información contable**



Fuente: Tabla 5

### **Análisis e interpretación**

Según los datos de la tabla 5, el 50% de los encuestados consideran que el sistema de información contable que llevan las empresas es seguro en el registro de los datos, mientras que un 25% opina que el mismo es eficiente y fácil de manejar y otro 25% infiere en que es complicado para manejar.

Estas respuestas muestran el punto de vista de cada usuario con relación al sistema, reafirmando así, lo planteado por Montilva (1990) cuando expone que cada sistema tiene sus propias características y cada uno juega un rol fundamental en el logro de la satisfacción de necesidades de información de una organización, es por ello que la empresa debe escoger el sistema que mejor se adapte a sus necesidades y que los usuarios puedan manejar con mayor eficiencia y facilidad con el fin de poder obtener los mejores resultados.

Dentro de este contexto, es importante adaptar la complejidad de los sistemas a procesos más dinámicos y fáciles de manejar ya que con ello se puede lograr mayor productividad en el tratamiento de la información contable, en este caso las empresas panaderas que consideren complejo su sistema deberían reformular, y adaptarse a uno que le ofrezca mayor practicidad y eficiencia.

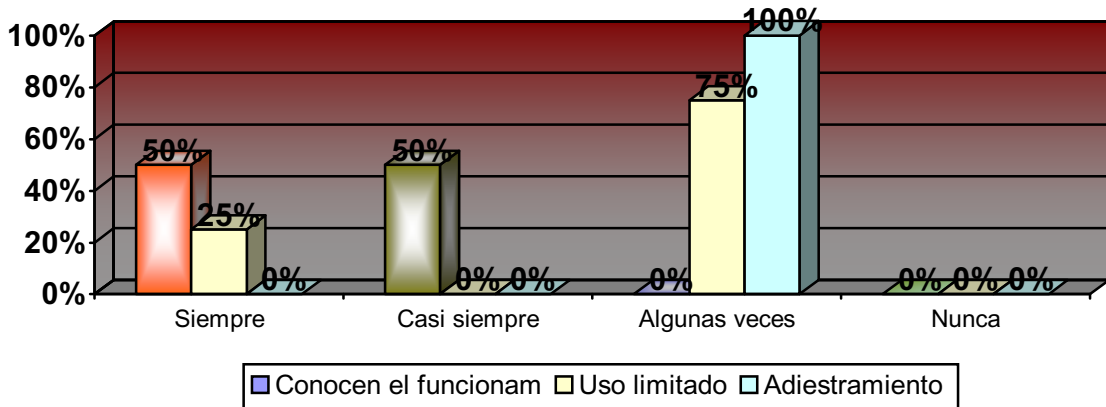
Ítem 6.- Con respecto al personal que maneja el Sistema de Información Contable se puede considerar que:

**Tabla 6. Personal que maneja el Sistema de Información Contable**

ALTERNATIVAS	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Nunca	
	Fr	F%	Fr	F%	Fr	F%	Fr	F%
Conocen bien el funcionamiento del Sistema Contable	2	50%	2	50%	-	-	-	-
Hacen uso limitado de éste	1	25%	-	-	-	-	-	-
Reciben adiestramiento constante en el área tecnológica	-	-	-	-	4	100%	-	-

**Fuente:** Instrumento aplicado por el investigador

**Grafico 6. Personal que maneja el Sistema de Información Contable**



Fuente: Tabla 6

**Análisis e interpretación**

Según Catacora (1997) el recurso humano de una empresa lo constituye el personal que maneja la información, es decir, a quienes se dirige la información suministrada por el sistema y los que ingresan los datos al mismo, también llamados usuarios. Con relación al recurso humano que maneja el sistema de información contable, o usuarios del sistema en las empresas panaderas del municipio Trujillo, estos algunas veces reciben adiestramiento constante en el área tecnológica, por lo que se percibe el interés de contar con personal calificado que asuma los retos impuestos por los avances tecnológicos actuales, asimismo los encuestados señalan conocer bien el funcionamiento del sistema.

Sin embargo algunos manifiestan hacer uso limitado de éste, analizando las opiniones al planteamiento anterior y el contexto de otras interrogantes se puede precisar que el uso limitado del sistema se debe a que alguna de las panaderías en estudio no cuenta con un sistema contable automatizado que le permita a los usuarios o al personal administrativo realizar consultas constantes, por lo que el acceso a los datos del sistema es restringido haciendo uso del mismo sólo los contadores o encargados de la

contabilidad, ya que sus informes financieros son un tanto complejos y requieren de personal específico para su interpretación.

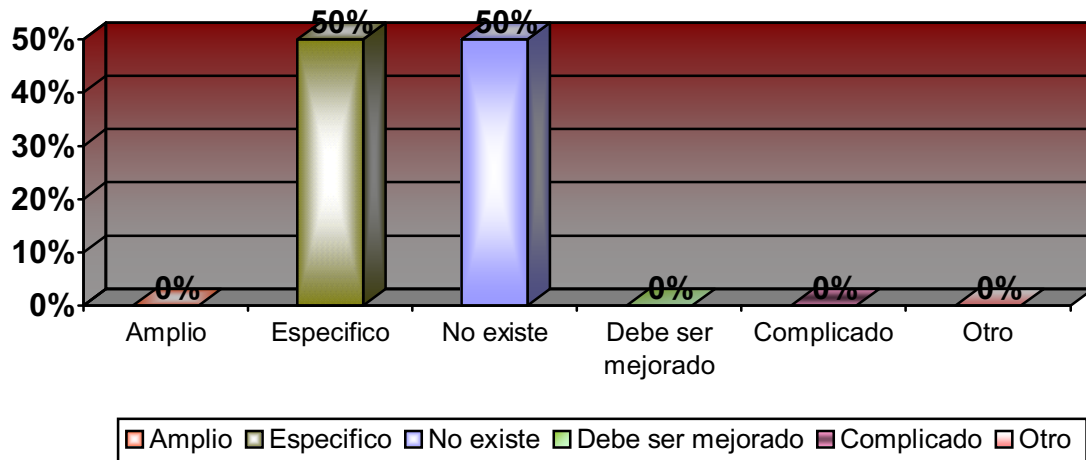
Ítem 7.- En cuanto al manual de instrucción para el manejo del sistema contable actual, se considera que éste:

**Tabla 7. Manual de instrucción**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	
	ABSOLUTA	RELATIVA %
Es amplio	-	-
Es específico	2	50%
No existe	2	50%
Existe pero debe ser mejorado	-	-
Es muy complicado	-	-
Otro	-	-

**Fuente:** Instrumento aplicado por el investigador

**Gráfico 7. Manual de instrucción**



Fuente: Tabla 7

### **Análisis e interpretación**

En cuanto al manual de instrucción para el manejo del sistema contable actual, el 50% de los encuestados considera que éste es específico, y el otro

50% manifestó que no existe dentro de la empresa un manual para el uso del sistema contable.

La disparidad en estas respuestas obedece a que alguna de estas empresas no cuenta actualmente con un sistema automatizado que amerite la existencia de un manual de instrucciones, pues sus procesos son totalmente manuales y ejecutados en base a la experiencia, además que en alguna de ellas los sistemas son antiguos por lo que no cuentan actualmente con este recurso, sin embargo es importante destacar lo relevante de contar con un manual de uso para poder recurrir a él en caso de desconocimiento del funcionamiento de algún elemento o componente del sistema, pudiendo evitar cualquier error u omisión de información que pueda acarrear algún desequilibrio en el tratamiento de los datos contables.

Ítem 8.- Dentro de las políticas de la empresa se considera que el acceso al sistema debe ser:

**Tabla 8. Acceso al sistema**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	
	ABSOLUTA	RELATIVA %
Para cualquier persona	-	-
Restringido por niveles de jerarquía	4	100%
Existe un administrador que controla el acceso a los registros contables	-	-
Otro	-	-

**Fuente:** Instrumento aplicado por el investigador

### **Análisis e interpretación**

En el contexto de políticas y normas establecidas por la empresa en relación al acceso al sistema de información contable, la totalidad de los encuestados manifiesta que el mismo es restringido por niveles de jerarquía, lo que se corresponde con el propósito de contar con un sistema de

información contable donde sus datos sean lo suficientemente seguros y confiables, por ello es importante tomar en cuenta el área donde labora cada usuario, permitiéndole acceder a la información correspondiente al área específica en la cual desempeñe sus funciones y los módulos que se relacionen con los diferentes procesos contables que debe ejecutar cumpliendo así los objetivos organizacionales asignados a cada nivel jerárquico de la empresa.

Ese tipo de restricción en el acceso al sistema le imprime carácter de seguridad, pues sólo acceden a la información del sistema contable las personas de mayor jerarquía o los responsables de la misma.

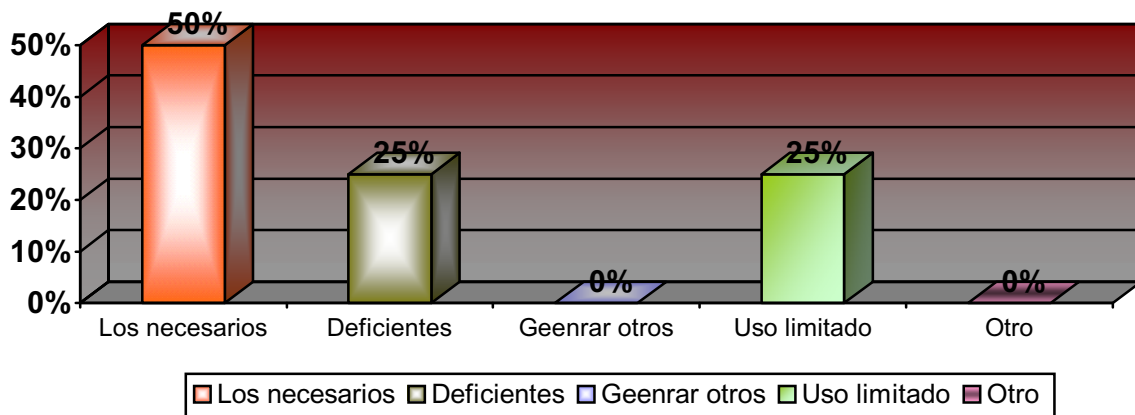
Ítem 9.- Los reportes o documentos emitidos por el sistema se consideran:

**Tabla 9. Reportes o documentos emitidos por el sistema**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	
	ABSOLUTA	RELATIVA %
Los necesarios para el trabajo y la toma de decisiones	2	50%
Deficientes	1	25%
Deberían generar otros reportes	-	-
Su uso es muy limitado	1	25%
Otro	-	-

**Fuente:** Instrumento aplicado por el investigador

**Gráfico 8. Reportes o documentos emitidos por el sistema**



Fuente: Tabla 9

### **Análisis e interpretación**

Según la mitad de los encuestados los reportes generados por el sistema de información son los necesarios para el cumplimiento de los trabajos contables de la empresa y la toma de decisiones, esto con relación a que hasta ahora siempre han usado los datos que arrojan dichos reportes como soporte al proceso decisorio de la empresa, sin embargo un 25% alega que el número de reportes es deficiente, y otro 25% que su uso es muy limitado, por lo que es relevante revisar la generación de reportes.

Esta apreciación se corresponde con lo planteado por Catacora (1997) al manifestar que dentro de las normas que rigen el funcionamiento del sistema, se debe adaptar las políticas de la empresa, con relación a los objetivos planteados por la misma, los cuales se estipulan a través de los documentos del sistema (manuales) así como la forma de presentar los documentos generados una vez procesados los datos en información (Reportes), ya que estos deben ser ajustados de la mejor manera a los requerimientos de información de la empresa.

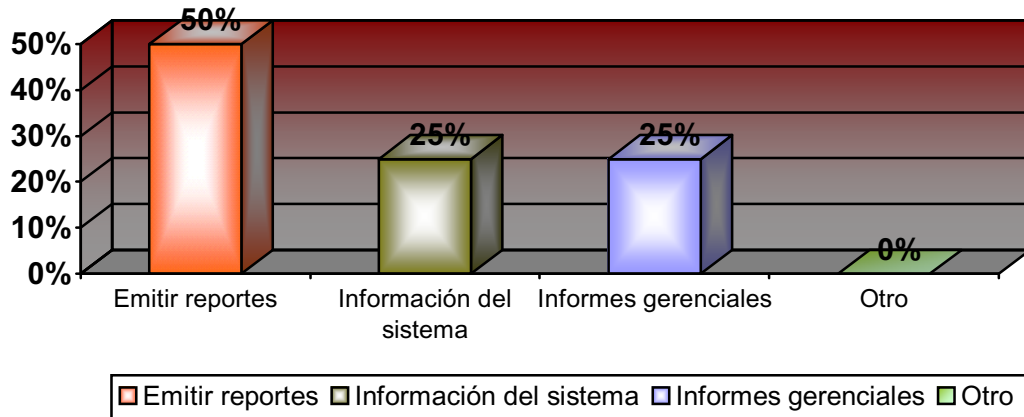
Ítem 10.- A la hora de tomar decisiones se considera:

**Tabla 10. Toma de decisión**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	
	ABSOLUTA	RELATIVA %
Emitir reportes del sistema como elementos de soporte	2	50%
No se considera la información emitida por el sistema	1	25%
Sólo se considera los informes gerenciales	1	25%
Otro	-	-

**Fuente:** Instrumento aplicado por el investigador

**Grafico 9. Toma de decisión**



Fuente: Tabla 10

### **Análisis e interpretación**

Según los porcentajes que muestra el gráfico anterior el 50% de los encuestados consideran que los reportes emitidos por el sistema son tomados como elementos de soporte para la toma de decisiones dentro de la empresa, esto dado a que el sistema facilita la obtención de toda la información referente a las operaciones de ventas, compras administrativas, y de recursos humanos; así como los diferentes reportes financieros (Balance General y Estado de Resultado) los cuales son procesos relevantes para la toma de decisiones.

Asimismo, un 25% de los encuestados a la hora de la toma de decisiones sólo considera los informes gerenciales, y el otro 25% no considera la información emitida por el sistema, lo que puede ser tomado como una debilidad de la empresa, ya que la información contable debería ser puntual en la toma de decisiones, pues los informes financieros reflejan el estado económico de la empresa para un momento determinado, lo que es relevante para asumir decisiones en un ente dedicado a la actividad comercial.

### Dimensión: Proceso de toma de decisiones

Ítem 11.- En relación al proceso de toma de decisiones; si se presenta un problema contable en la empresa, basado en la información emitida por el sistema usted:

**Tabla 11. Proceso de Toma de decisiones**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	
	ABSOLUTA	RELATIVA %
Reúne al personal para buscar soluciones	4	100%
Trata de resolverlo con soporte en los libros contables	-	-
Generalmente el sistema no puede ayudarlo	-	-
Otro	-	-

**Fuente:** Instrumento aplicado por el investigador

#### **Análisis e interpretación**

Como se puede apreciar en los datos generados ante la interrogante 11, al presentarse algún tipo de problema contable basado en la información que emite el sistema con respecto a la toma de decisiones, la totalidad de las empresas en estudio cree que lo mas conveniente es reunir al personal para buscar soluciones, los cuales expresarán las alternativas mas viables para resolver la situación que se les presenta, buscando las mejores herramientas y técnicas.

Dentro de este contexto, Stoner y otros (1996) plantean que ante una situación problemática se deben cumplir tres pasos esenciales los cuales cumplen una estructura lógica que desencadena a cada uno de ellos, primero se debe definir la magnitud del problema, luego diagnosticar las causas del mismo y estas conllevarán a un panorama lo más claro posible para identificar la solución más asertiva al problema.

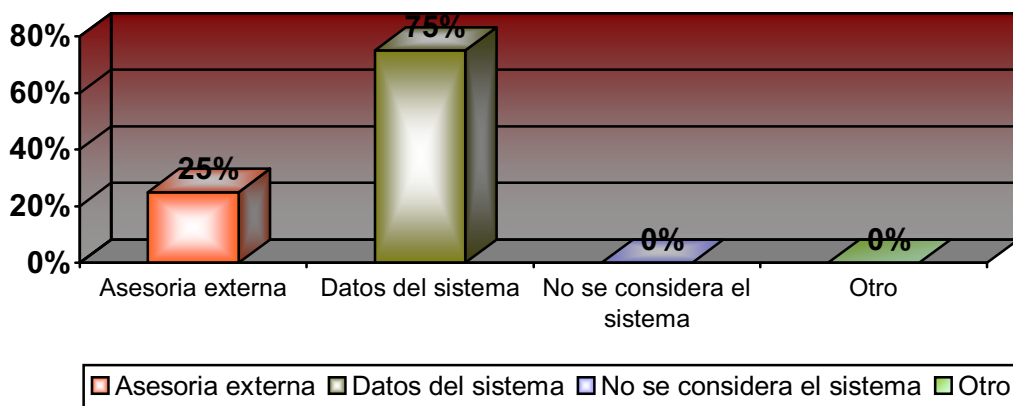
Ítem 12.- Al momento de estudiar la situación de la empresa, a objeto de llevar a cabo el proceso de toma de decisiones ¿Cuál de las siguientes acciones se ejecutan para diagnosticar las causas?

**Tabla 12. Acciones para diagnosticar causas del problema**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	
	ABSOLUTA	RELATIVA %
Búsqueda de asesoría externa	1	25%
Se consideran los datos que genera el sistema	3	75%
No se toma en cuenta la información del sistema	-	-
Otro	-	-

**Fuente:** Instrumento aplicado por el investigador

**Gráfico 10. Acciones para diagnosticar causas del problema**



Fuente: Tabla 12

### **Análisis e interpretación**

Con respecto a estudiar la situación de la empresa, a objeto de llevar a cabo el proceso de toma de decisiones en cuanto a los procesos contables, la mayor parte de los encuestados (75%) considera como primera opción analizar los datos que genera el sistema, ya que éste contiene cada una de las transacciones realizadas, las cuales son usadas como plataforma para el proceso de toma de decisiones.

De allí que al evaluar cada una de éstas resulta más fácil detectar la acción que se debe tomar para mantener a la organización en funcionamiento (Montilva, 1990), por otro lado existen usuarios (25%) que consideran la necesidad de buscar asesoría externa, argumentando que esta podría identificar algunas fallas que ocurren en el sistema de información contable proponiendo mejoras para el mismo

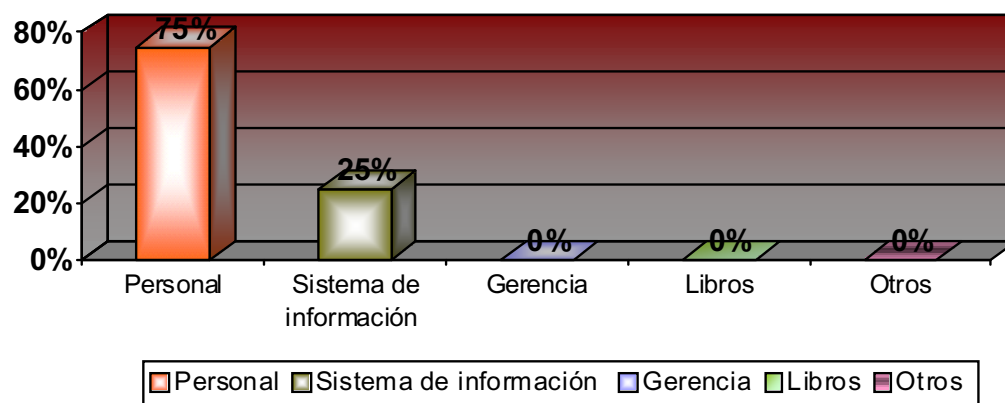
Ítem 13.- ¿Para Usted, cuál es la fuente de información que ofrece más veracidad y creatividad?

**Tabla 13. Fuente de información**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	
	ABSOLUTA	RELATIVA %
El personal	3	75%
El sistema de información contable	1	25%
La gerencia	-	-
Los libros		
Otro	-	-

Fuente: Instrumento aplicado por el investigador

**Grafico 11. Fuente de información**



Fuente: Tabla 13

### **Análisis e interpretación**

Según los datos de la tabla 13, la fuente de información que ofrece más veracidad y creatividad en el proceso de toma de decisiones es el personal de la empresa, pues son estos los que manejan diariamente los procesos contables, además de realizar registros y transacciones en el sistema, mientras que 25% considera que el sistema de información contable es una fuente de información importante.

Estas dos aseveraciones, pueden ser tomadas como positivas ya que tanto el personal como el sistema de información contable son relevantes para el desempeño eficaz de los procesos funcionales y financieros de la empresa

Ítem 14.- A la hora de evaluar los resultados obtenidos de la toma de decisiones se considera que el acierto por influencia del sistema es:

**Tabla 14. Resultados obtenidos de la toma de decisiones**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	
	ABSOLUTA	RELATIVA %
Muy bueno	-	-
Bueno	4	100%
Malo	-	-
Muy malo	-	-

**Fuente:** Instrumento aplicado por el investigador

### **Análisis e interpretación**

Según la totalidad de los encuestados a la hora de evaluar los resultados obtenidos de la toma de decisiones se considera que el acierto por influencia del sistema es bueno, dado que el proceso de control y

registro de los procedimientos contables es eficiente y tomando en consideración el hecho de que éste cuenta con el apoyo de toda la organización, sin olvidar la inquietud de algunos usuarios en que el sistema actual debería ser mejorado o en el mejor de los casos adoptar los nuevos avances tecnológicos con el fin de optimizar el procesamiento de la información con respecto a los requerimientos actuales de la empresa en comparación con las tendencias actuales en cuanto a manejo de información financiera y contable.

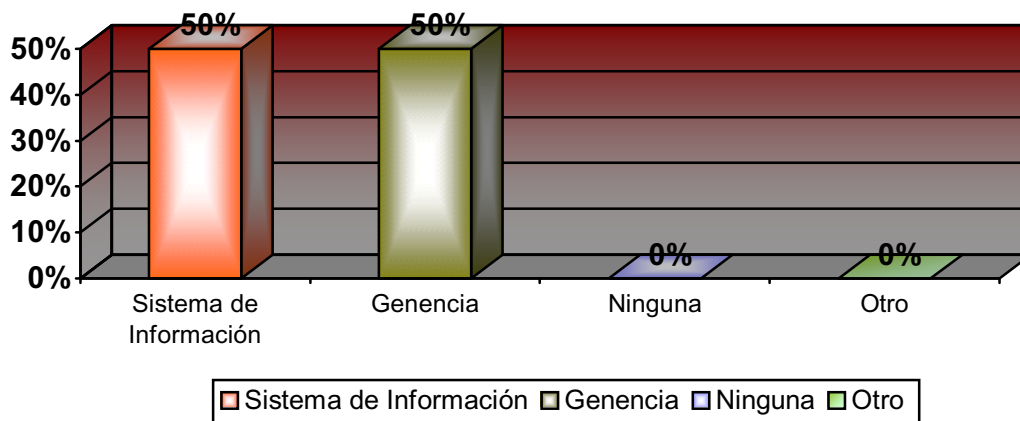
Ítem 15.- Según su opinión el éxito de la decisión depende mucho de:

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	
	ABSOLUTA	RELATIVA %
El sistema de información contable	2	50%
La gerencia	2	50%
Ninguna de las anteriores	-	-
Otro	-	-

**Tabla 15. Éxito de las decisiones**

**Fuente:** Instrumento aplicado por el investigador

**Grafico 12. Éxito de las decisiones**



Fuente: Tabla 15

### **Análisis e interpretación**

Como se puede apreciar en los datos presentados en la tabla 16, para el 50% de los encuestados atribuyen el éxito de la decisión dentro del sector panadero del municipio Trujillo a la gerencia del mismo, esto es relativamente cónsono con las respuestas obtenidas en las interrogantes anteriores dado que ellos asumen que la gerencia es la primera opción a considerar al momento de tomar decisiones, por lo que esta presunción de éxito es viable.

En contraposición a esta consideración un porcentaje también muy importante (50%) manifiesta que el éxito del proceso decisorio en la empresa depende mucho del sistema de información contable argumentando que este emite toda la información necesaria para que la gerencia pueda emitir los respectivos juicios que conllevan a la toma de decisión más acertada.

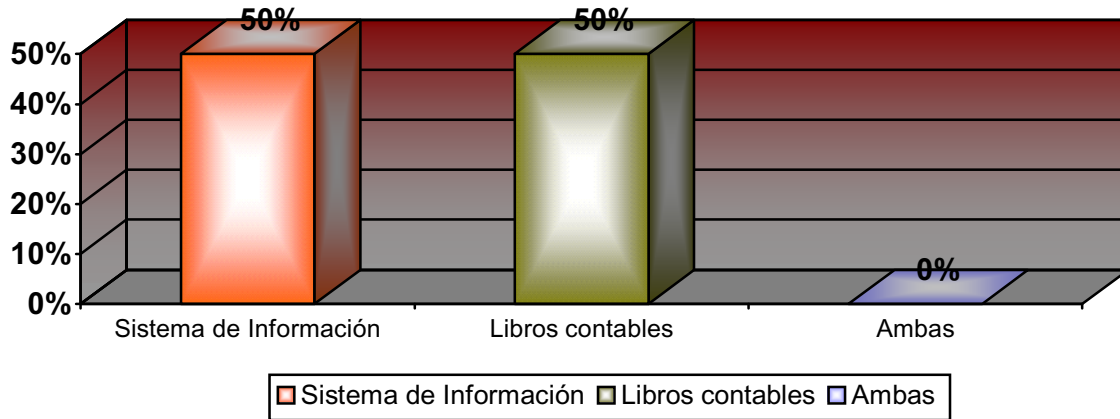
Ítem 16.- Antes de tomar decisiones se evalúa la información presentada por:

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	
	ABSOLUTA	RELATIVA %
El sistema de información contable	2	50%
Los libros contables	2	50%
Ambas	-	-

**Tabla 16. Evaluación de la información**

**Fuente:** Instrumento aplicado por el investigador

**Grafico 13. Éxito de las decisiones**



Fuente: Tabla 16

### **Análisis e interpretación**

Con respecto a la decisión y el monitoreo dentro de una toma de decisión, se formuló a los encuestados la interrogante de cual era la información evaluada para la toma de decisiones en la empresa, obteniendo como resultado que la mitad de los encuestados evalúa la información suministrada por el sistema de información contable, ya que los datos aportados por esta importante herramienta tecnológica son usados generalmente como soporte a la toma de decisiones dentro de la empresa, mientras que para el otro 50% también es importante evaluar los libros contables, esto como respuesta a la empresa que no cuenta con un sistema automatizado, sino que solo usan libros para respaldar sus transacciones.

En este sentido es importante asumir el planteamiento de Stoner y otros (1996) cuando señalan que además de las acciones tomadas para implantar la decisión más acertada estas deben estar sujetas a monitoreo en el que se consideren factores como el ambiente externo e interno, el tiempo, entre otros.

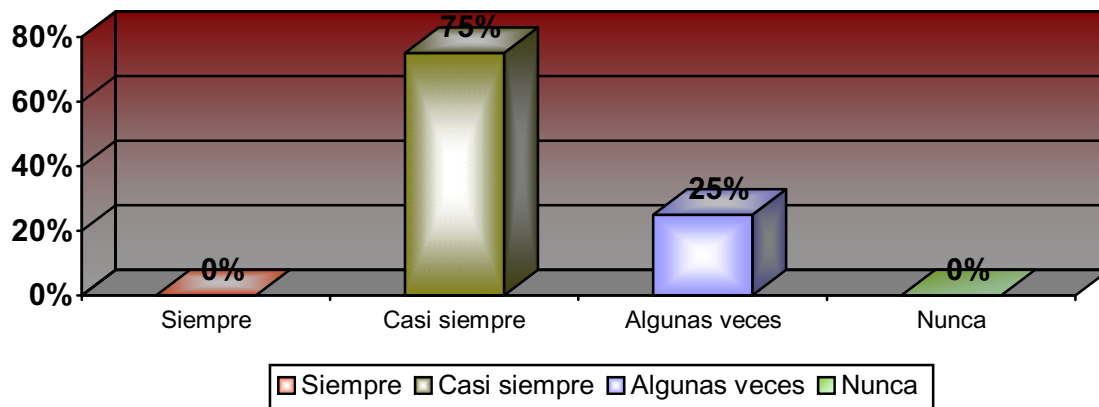
Ítem 17.- ¿Cuenta la empresa con recursos necesarios para el monitoreo de las decisiones tomadas?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	
	ABSOLUTA	RELATIVA %
Siempre	-	-
Casi siempre	3	75%
Algunas veces	1	25%
Nunca	-	-

**Tabla 17. Recursos para el monitoreo de las decisiones tomadas**

Fuente: Instrumento aplicado por el investigador

**Gráfico 14. Recursos para el monitoreo de las decisiones tomadas**



Fuente: Tabla 17

### **Análisis e interpretación**

Según los datos presentados en la tabla 17, la mayor parte de las empresas encuestadas (75%) casi siempre cuentan la empresa con recursos necesarios para el monitoreo de las decisiones tomadas, mientras que para el 25% algunas veces.

Es decir que para las empresas del sector panadero del municipio Trujillo, es relevante contar con los recursos necesarios para monitorear las decisiones tomadas en pro del logro de los objetivos de la empresa, en este sentido, es necesario que el sistema también informe sobre algunas dificultades que surjan, indicando restricciones a los recursos y así poder sugerir posibles acciones de mejora en el desempeño de funciones dentro de la empresa.

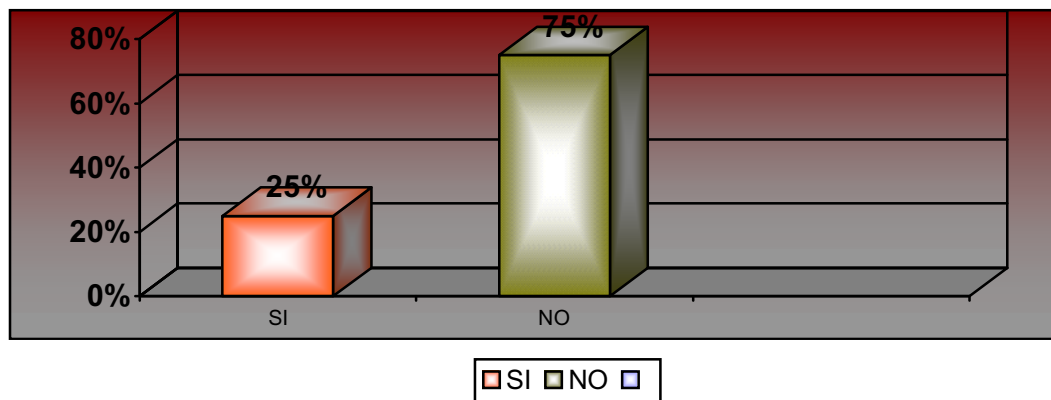
Ítem 18.- ¿Formula la empresa planes para abordar los requisitos y los problemas que se generen en la fase de decisión y monitoreo?

**Tabla 18. Fase de decisión y monitoreo**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	
	ABSOLUTA	RELATIVA %
Si	1	25%
NO	3	75%
FACTORES QUE INTERVIENEN EN ESTOS PLANES		
Tiempo	-	-
Ambiente externo	1	100%
Ambiente interno	-	-

**Fuente:** Instrumento aplicado por el investigador

**Grafico 15. Fase de decisión y monitoreo**



Fuente: Tabla 18

## Análisis e interpretación

Al indagar entre los encuestados si formula la empresa planes para abordar los requisitos y los problemas que se generen en la fase de decisión y monitoreo, el 25% respondió afirmativamente, mientras que el 75% dijo que no, señalando como factor intervector en dicho plan al ambiente externo.

La disparidad en las respuestas obtenidas obedece a que la mayoría de las empresas panaderas estudiadas basa su fase decisoria en los informes financieros generados por el sistema y la opinión de la gerencia, por lo que mantiene claridad en la toma de sus decisiones apoyadas en datos seguros y precisos por lo que no consideran necesario la formulación de planes.

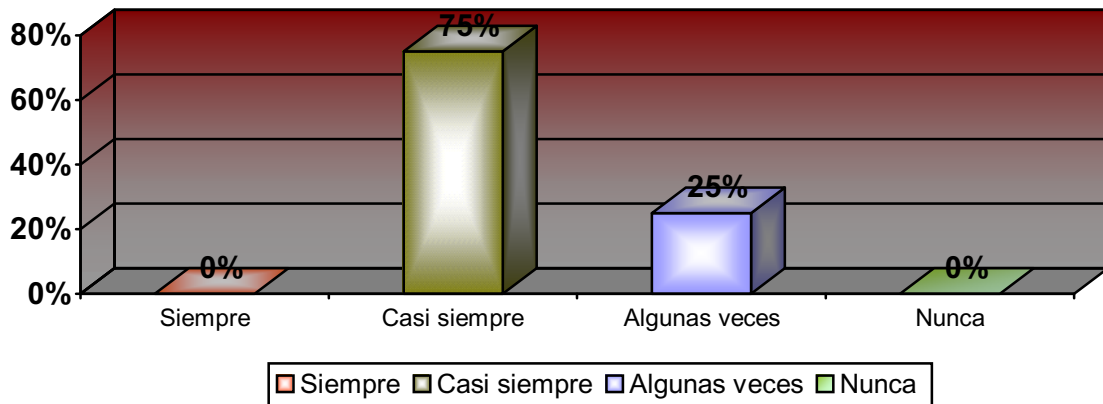
Ítem 19.- La fase de decisión y monitoreo, facilita la asignación de responsabilidades dentro de la empresa?

**Tabla 19. Asignación de responsabilidades dentro de la empresa**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	
	ABSOLUTA	RELATIVA %
Siempre	-	-
Casi siempre	3	75%
Algunas veces	1	25%
Nunca	-	-

**Fuente:** Instrumento aplicado por el investigador

**Gráfico 16. Fase de decisión y monitoreo**



Fuente: Tabla 19

### Análisis e interpretación

Para el mayor porcentaje de las empresas en estudio (75%), la fase de decisión y monitoreo, casi siempre facilita la asignación de responsabilidades dentro de la empresa, mientras que para el 25% algunas veces.

Estas apreciaciones vienen a reafirmar lo dicho hasta ahora, pues para las empresas panaderas del municipio Trujillo, la opinión de sus empleados es relevante por lo que la fase de decisión y monitoreo permite asignar responsabilidades dependiendo de la oportunidad que se presente o la situación a abordar para tomar la decisión mas acertada.

### Dimensión: Características de la información contable

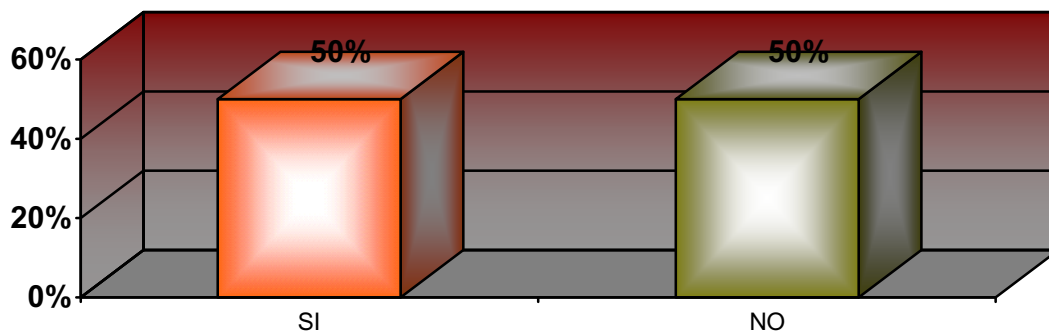
Ítem 20.- ¿Considera usted que la información generada por el sistema cuenta con la suficiente precisión para apoyar los procesos decisorios de la misma?

**Tabla 20. Precisión en la información**

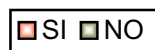
ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	
	ABSOLUTA	RELATIVA %
Si	2	50%
NO	2	50%

Fuente: Instrumento aplicado por el investigador

**Gráfico 17. Precisión en la información**



Fuente: Tabla 20



### **Análisis e interpretación**

Según los datos de la tabla 20, el 50% de los encuestados considera que la información generada por el sistema si cuenta con la suficiente precisión para apoyar los procesos decisorios de la misma, mientras que el otro 50% no lo cree así.

Esta incongruencia entre las respuestas obtenidas a la interrogante 20, muestra una vez más la seguridad que tiene una parte de la población en estudio en el sistema contable que utilizan mientras que para la otra parte sus sistemas están obsoletos o no les generan datos precisos y confiables pues de acuerdo a la actividad comercial que estos desarrollan la información que genera el sistema contable es relevantes para su proceso decisorio, por lo que se puede apreciar la debilidad existente en estas empresas en cuanto al sistema que utilizan actualmente para procesar sus datos contables.

Ítem 21.- Cuando requiere información oportuna y concisa para tomar decisiones se apoya en el sistema porque éste:

**Tabla 21. Información oportuna y concisa**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	
	ABSOLUTA	RELATIVA %
Permite la revisión y verificación de cada una de las operaciones contables	-	-
Ofrece un registro detallado de las transacciones realizadas durante la actividad comercial	4	100%
Todas las anteriores	-	-
Ninguna de las anteriores	-	-
Otro	-	-

**Fuente:** Instrumento aplicado por el investigador

### **Análisis e interpretación**

Según los datos aportados por la totalidad de las empresas encuestadas cuando requiere información oportuna y concisa para tomar decisiones se apoya en el sistema porque éste ofrece un registro detallado de las transacciones realizadas durante la actividad comercial, esto evidencia la importancia que tiene para cualquier ente económico contar con un sistema de información que le proporcione información precisa, confiable, segura y concisa para apoyar la toma de decisiones en un momento determinado.

Ítem 22.- La capacidad de procesos del sistema permite que la empresa cuente con:

**Tabla 22. Capacidad de procesos del sistema**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	
	ABSOLUTA	RELATIVA %
Mantenimiento de registros actualizados	-	-
Soporte a la toma de decisiones	4	100%
La verificación de los libros con los datos del sistema	4	100%
Otro	-	-

**Fuente:** Instrumento aplicado por el investigador

**Nota:** Selección Múltiple

### **Análisis e interpretación**

Dentro de la capacidad de procesos que posee el sistema según la percepción de sus usuarios le permite a la empresa verificar la información de los libros con los datos del sistema, además de servir como soporte a la toma de decisiones.

Es decir que un sistema de información confiable ejecuta las aplicaciones de contabilidad de la empresa, teniendo claro que estas aplicaciones se caracterizan por un elevado volumen de procesamiento de datos, a fin de generar toda la información que se demanda de una sola vez y evitar retrasos. En este sentido, la gerencia dispone así de la información completa para la toma de decisiones sin grandes esperas.

Ítem 23.- La información generada por el sistema se presenta de manera resumida o detallada con el objeto de:

**Tabla 23. Información resumida o detallada**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	
	ABSOLUTA	RELATIVA %
Facilitar la comprensión de los datos	4	100%
Precisar ideas para la toma de decisiones	-	-
Facilitar la búsqueda de alternativas creativas	-	-
Otro	-	-

**Fuente:** Instrumento aplicado por el investigador

### **Análisis e interpretación**

Según la totalidad de los contadores públicos encuestados la información generada por el sistema se presenta de manera resumida o detallada con el objeto de facilitar la comprensión de los datos, lo que a corto plazo facilita el desarrollo de otros procesos decisorios en la empresa.

Dentro de este contexto, Senn (2001) manifiesta que para todo sistema de información la concisión requiere un enorme esfuerzo de síntesis y mentalización para emitir informes que faciliten la toma de decisiones en lugar de perjudicar, haciendo ruido y gasto de papel y tiempo innecesario, de

allí la importancia de esta característica para el buen desempeño de las operaciones contables y financieras del ente económico.

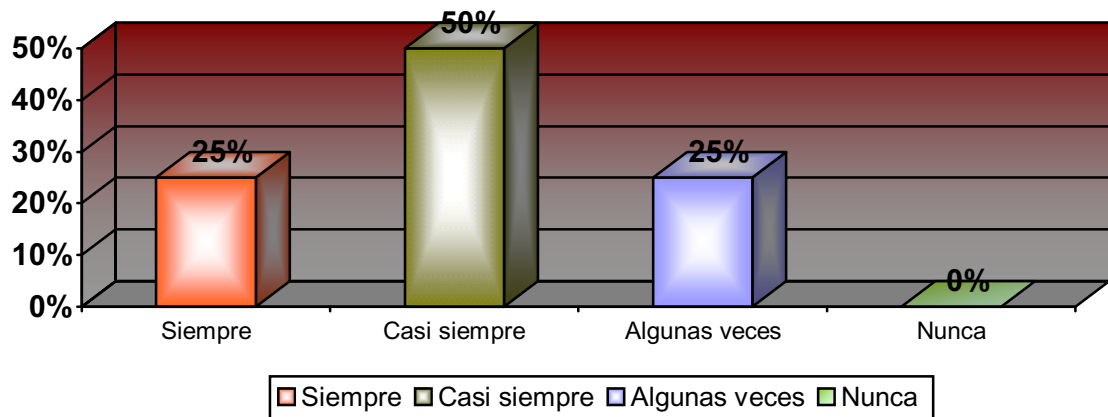
Ítem 24.- Considera usted que los reportes generados por el sistema son relevantes para apoyar la toma de decisiones.

**Tabla 24. Reportes para apoyar la toma de decisiones**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	
	ABSOLUTA	RELATIVA %
Siempre	1	25%
Casi siempre	2	50%
Algunas veces	1	25%
Nunca	-	-

**Fuente:** Instrumento aplicado por el investigador

**Grafico 18. Reportes para apoyar la Toma de decisiones**



Fuente: Tabla 24

## Análisis e interpretación

Tomando en consideración lo argumentado por Senn (2001) en cuanto a que la relevancia de un sistema de información admite establecimiento de niveles y prioridades en la toma de datos, su proceso y salidas del sistema, pues no todos son iguales ni deben ser procesados por orden de llegada. En este sentido, el 50% de los encuestados consideran que los reportes generados por el sistema que se está evaluando casi siempre son relevantes para apoyar la toma de decisiones.

Sin embargo es necesario acotar que entre las personas encuestadas el 25% se inclinan a que estos reportes sólo son relevantes algunas veces por lo que es fácil suponer que se refieren a la falta de otro tipo de reportes así como la actualización de módulos que ingresen nuevos datos acorde con las necesidades actual de información o la implantación de un sistema automatizado que optimice los procesos

Asimismo, para el 25% de las empresas los reportes que genera el sistema son relevantes para la toma de decisiones pues tienen completa confianza y seguridad en los informes financieros y datos que mantiene el sistema.

Ítem 25.- ¿El sistema de información contable posee la suficiente disponibilidad para:

**Tabla 25. Disponibilidad del sistema**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	
	ABSOLUTA	RELATIVA %
Realizar comparaciones entre ejercicios económicos anteriores y el presente	4	100%
Proyectar información a futuro en los datos del presente y pasado	-	-
Otro	-	-

**Fuente:** Instrumento aplicado por el investigador

## **Análisis e interpretación**

En cuanto a la disponibilidad del sistema, la totalidad de los encuestados manifiesta que éste está lo suficientemente disponible para realizar comparaciones entre ejercicios económicos anteriores y el presente.

Esta apreciación se corresponde con el planteamiento de Senn (2001) quien manifiesta que la disponibilidad permite el acceso a la información siempre que sea necesario. También es importante acotar que esta posibilidad debe ser considerada cuando se realizan cambios de versiones o actualizaciones debido a que de no tomar las previsiones necesarias se puede perder información implicando graves pérdidas económicas a la empresa.

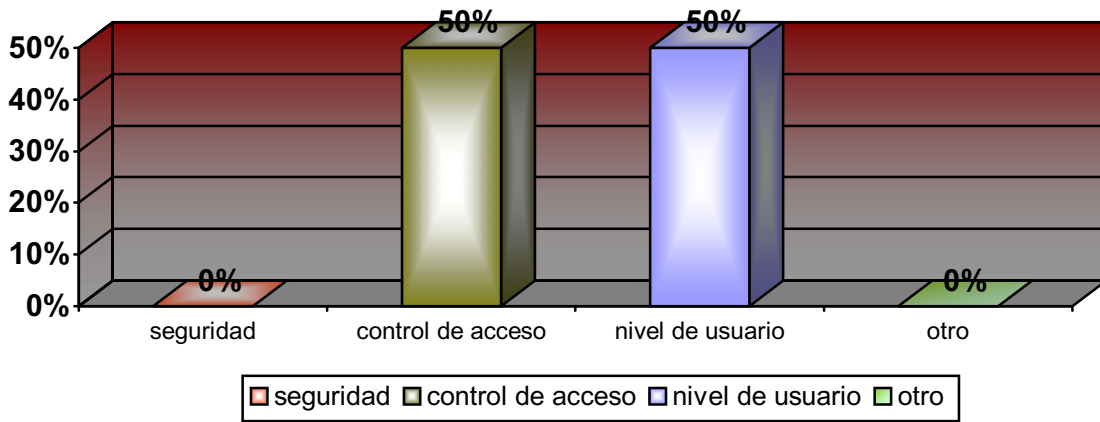
Ítem 26.- Considera Usted que los datos ingresados al sistema son confiables en base a:

**Tabla 26. Confiabilidad del sistema**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIAS</b>	
	<b>ABSOLUTA</b>	<b>RELATIVA %</b>
La seguridad del sistema	-	-
El control de acceso al sistema	2	50%
Nivel de usuarios	2	50%
Otro	-	-

**Fuente:** Instrumento aplicado por el investigador

**Grafico 19. Confiabilidad del sistema**



Fuente: Tabla 26

### **Análisis e interpretación**

Con respecto a la confiabilidad que ofrece el sistema en cuanto a los datos ingresados el 50% considera que ésta se debe a que el mismo posee una seguridad eficiente con respecto al control de acceso a estos datos, y el otro 50% a través de un nivel de usuarios otorgando las respectivas claves de acceso según el tipo de información que maneje el departamento en el cual labora, es decir el personal de recursos humanos solamente podrá manejar los procesos inherentes al recurso humano sin poder manipular o consultar otros módulos en los cuales el acceso le es restringido, sin embargo existen usuarios que manejan varios siempre dependiendo del nivel o jerarquía en el manejo de la información de la empresa. Estas restricciones deberían ser controladas por un administrador del sistema.

Ítem 27.- Dada la relevancia de la información procesada por el sistema, este posee la suficiente seguridad en cuanto al acceso y manipulación de sus registros.

**Tabla 27. Seguridad del sistema**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	
	ABSOLUTA	RELATIVA %
Siempre	4	100%
Casi siempre	-	-
Algunas veces	-	-
Nunca	-	-

**Fuente:** Instrumento aplicado por el investigador

Según los datos aportados por la totalidad de los encuestados, es decir el 100% de las empresas panaderas del municipio Trujillo, el sistema contable que manejan siempre posee la suficiente seguridad en cuanto al acceso y manipulación de los datos, tal como se ha venido expresando durante la investigación, ya que los registros manuales y automatizados que llevan éstos entes económicos sólo son manejados por personal debidamente autorizado. Esto basado en las palabras de Senn (2001) cuando expone que para toda organización es importante considerar siempre la seguridad física de la información, evitando el uso fraudulento de la misma o confidencialidad y protección de la intimidad de clientes y empleados.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES**

El presente Capítulo expone las conclusiones obtenidas con relación a cada objetivo planteado en la investigación, tomando como base la información suministrada por la población objeto de estudio una vez aplicado el instrumento de recolección de datos, el cual fue debidamente tabulado y analizado permitiendo así generar las respectivas conclusiones y recomendaciones por parte del investigador.

#### **Conclusiones**

Para toda empresa u organización el funcionamiento eficaz del proceso contable depende en gran parte de los sistemas, de allí la importancia que tiene el uso de los mismos en el cumplimiento de los procesos administrativos, en este sentido el proceso de decisiones se basa necesariamente en la información generada por los sistemas de información, asimismo la calidad de la información generada es un factor crítico para guiar a la empresa por el rumbo del éxito empresarial. Dentro de este contexto, el presente estudio se orientó analizar las ventajas de los sistemas de información contable como herramienta para la toma de decisiones en las empresas panaderas del municipio Trujillo, en consecuencia se llegó a las siguientes conclusiones:

Con respecto a los elementos que componen el sistema de información contable, basado en los datos aportados se pudo observar que la mayoría de las empresas han abierto sus puertas a los avances tecnológicos en materia contable, es decir que manipulan la información contable y financiera de su actividad comercial, a través del uso de equipos de computación en los cuales integran sistemas que les permiten llevar un mejor registro y control

de todas sus transacciones, sin embargo algunas de ellas todavía llevan sus procesos manuales, apoyados en libros contables en los que asientan diariamente el flujo de efectivo, así como el control de sus inventarios.

Asimismo se pudo apreciar que las empresas panaderas del municipio Trujillo utilizan un mecanismo mixto en el manejo de sus sistemas contables, es decir algunos procesos son manuales y otros automatizados, en contraposición con una minoría que maneja la información contable totalmente manual. En este sentido, se puede acotar que los diferentes entes económicos en estudio han utilizado hasta ahora el mecanismo que les ha generado mejores resultados pues éstos le proporcionan un manejo y control eficiente de los datos, a pesar de que para algunos usuarios el sistema actual es algo complicado.

En cuanto al recurso humano que maneja el sistema de información contable, o usuarios del sistema en las empresas panaderas del municipio Trujillo, estos algunas veces reciben adiestramiento constante en el área tecnológica, por lo que se percibe el interés de contar con personal calificado que asuma los retos impuestos por los avances tecnológicos actuales, buscando obtener el mejor tratamiento de la información contable ya que ésta es puntual en la toma de decisiones, pues los informes financieros reflejan el estado económico de la empresa para un momento determinado, lo que es relevante para asumir decisiones en un ente dedicado a la actividad comercial.

Por otro lado, con respecto al proceso de toma de decisiones de las empresas panaderas del municipio Trujillo, se pudo conocer que éstas toman en cuenta los cuatro pasos básicos: situación, alternativas, métodos de evaluación, decisión y monitoreo los cuales fueron planteados a los encuestados detectándose que ante una situación de problema la empresa reúne al personal con el fin de buscar las alternativas más viables a una solución en base a los datos arrojados por el sistema y la opinión de su personal, los cuales presentan las diferentes alternativas con el apoyo de

toda la organización, sin olvidar la inquietud de algunos usuarios en que el sistema actual debería ser mejorado o en el mejor de los casos adoptar los nuevos avances tecnológicos con el fin de optimizar el procesamiento de la información con respecto a los requerimientos actuales de la empresa en comparación con las tendencias actuales en cuanto a manejo de información financiera y contable.

En cuanto a las características del sistema de información contable utilizado por el sector panadero, se pudo determinar que para una parte de la población en estudio el sistema contable que utilizan es bastante preciso y confiable mientras que para la otra parte sus sistemas están obsoletos o no les generan datos exactos y seguros pues de acuerdo a la actividad comercial que estos desarrollan la información que genera el sistema contable es relevantes para su proceso decisorio.

Igualmente se pudo apreciar que para la población en estudio los reportes generados por el sistema que se está evaluando casi siempre son relevantes para apoyar la toma de decisiones. Sin embargo es necesario acotar la existencia de opiniones que manifiestan la falta de otro tipo de reportes así como la actualización de módulos que ingresen nuevos datos acorde con las necesidades actual de información o la implantación de un sistema automatizado que optimice los procesos

En cuanto a la disponibilidad de la información almacenada en el sistema esta permite realizar comparaciones entre ejercicios económicos anteriores y el presente, manteniendo siempre un registro actualizado de todos los procesos del sistema, los cuales pueden ser usados por la empresa en el momento que esta así lo amerite y en lo que respecta a la seguridad del sistema de información gracias a la excelente administración de acceso al mismo se puede contar con una información segura lo que brinda mayor competencia y eficiencia a las acciones que debe tomar la empresa a la hora de tomar decisiones basándose en los datos generados por el sistema de información.

En líneas generales para las empresas panaderas que cuentan con un sistema de información contable, éste les brinda innumerables ventajas dado que el mismo le proporciona información actualizada, precisa y confiable para ser utilizada durante el proceso de toma de decisiones, información que es usada por el personal que allí labora para orientar las diferentes alternativas de solución ante una situación que amerite tomar decisiones acertadas, por otro lado se evidenció la existencia de panaderías que requieren de un mejor control y registro de sus transacciones contables ya que no cuentan con un sistema bien organizado que le brinde información precisa y exacta que les soporte el proceso decisorio lo que podría traer consigo desequilibrio en el procesamiento contable.

### **Recomendaciones**

Las siguientes recomendaciones se formulan con base en las conclusiones aportadas por el investigador y en los datos suministrados por los encuestados a través del instrumento aplicado al personal contable de las empresas panaderas del municipio Trujillo:

- Diseñar políticas de planificación en cuanto al procesamiento contable dentro de la empresa, en procura de mejorar los sistemas ya existentes e implantar sistemas contables en las empresas que hasta ahora trabajan de forma manual, con el firme propósito de optimizar el tratamiento que se da a la información contable.

- Asimismo, rescatar los manuales de uso de los sistemas contables, con el fin de proporcionar al usuario, un conjunto de tareas o instrucciones a realizar en caso de presentarse alguna falla o inconveniente en el manejo de dichos sistemas, evitando así incurrir en retardo para el tratamiento de la información contable.

- Realizar un diagnóstico general de los requerimientos actuales de información de la empresa, con el objeto de actualizar o adquirir un sistema de información contable que reúna todos los aspectos actuales en el manejo

de los procesos contables y así poder registrar, almacenar, procesar y generar información completa y relevante para soportar la toma de decisiones, sin necesidad de recurrir a procesos mecanizados para emitir reportes que no satisfagan todos los requerimientos de información de sus usuarios

## **REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

- Bernal, M. (2004) *Sistemas de información gerencial*. 2da. Edición. Editorial CO-BO Bogota Colombia.
- Catacora, F (1997). *Sistemas y Procedimientos Contables*. Editorial Mc Graw-Hill Interamericana de Venezuela. S.A.
- Catacora, F (2000). *Sistemas y Procedimientos Contables*. Editorial Mc Graw-Hill Interamericana de Venezuela. S.A.
- Chávez, N. (1994). *Introducción a la investigación*. Maracaibo. Editorial ARS. Grafic.
- Chiavenato, I (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. 7ma. edición. Mc Graw-Hill Interamericana Editores, S.A. De C.V, México, D.F
- Davis, G. y Olson, M. (1987). *Sistemas de Información Gerencial*. 2da. Edición. Mc Graw-Hill Latinoamericana, S.A. Bogota Colombia
- Hernández, C; Fernández, R y Baptista, P (2000). *Metodología de la Investigación*. 2ª Edición Editorial Mc. Graw Hill. México.
- Hernández, M. y Rodríguez, G. (1994). *La Organización de las Empresas*. Disponible en: <http://www.ur.mx/empresa/organización.htm> Consultado el 08-06-2009.
- Hurtado, J (2000). *Metodología de la Investigación Holística*. Editorial SYPAL. Caracas
- Koontz y Weihrich. (1998). *Administración, Una Perspectiva Global*. 11va. edición. Mc Graw-Hill Interamericana Editores, S.A. De C.V.
- Laudon & Laudon (2000) *Administración de los Sistemas de Información*. Prentice Hall.
- McLeod, R (2000). *Sistemas de Información Gerencial*. 7ma. edición. México: Prentice Hall Hispanoamericana. S.A.
- Meigs, C. (2007) *Sistematización de procesos contables*. Disponible en : <http://www.ur.mx/empresa/organización.htm>. consultado el 08-06-2009.

- Méndez, C. (2001). Metodología, diseño y desarrollo del proceso de investigación. 3ra Edición. Mc Graw Hill Interamericana Santa Fe de Bogota Colombia.
- Méndez, C. (2001). *“Metodología de la investigación”*. Editorial Mc. Graw-Hill interamericana, S.A. 3era Edición. Colombia
- Méndez, H. (2005). *Diagnostico de la Situación General del Sistema de Información Contable de la empresa Electricidad de Occidente C.A en la localidad de Portuguesa*. Trabajo de grado de Licenciatura, ULA-NURR, Trujillo.
- Melinkoff, R. ( 1998). Sistemas y organización. 1era. Edición. Editorial CO-BO
- Montilva, J (1990). *Desarrollo de Sistemas de Información*. 5ta. reimpresión. Editorial Venezolana, C.A. Mérida, Estado Mérida. Venezuela.
- Morales, C (2006). *Los sistemas de información contable en los establecimiento de alojamientos tipo hotel del municipio Valera del Estado Trujillo*. Trabajo de grado de Licenciatura, ULA-NURR, Trujillo.
- Murdick, R. (1998). *Sistemas de Información Administrativa y proceso de gestión*. Prentice Hall. Hispanoamérica. México DF.
- Peralta, M. (2007) *Sistemas de Información*. Disponible en [ww.monografias.com/trabajos7/sisinf/sisinf.shtml](http://ww.monografias.com/trabajos7/sisinf/sisinf.shtml) . Consultado el 24-05-2009.
- Pressman, R (1993). *Ingeniería del Software, un enfoque practico*. 3ra. edición. Mc Graw-Hill Interamericana de España, S.A.
- Ramírez, A. (2005). *Operatividad del Sistema de Información Contable en el proceso de Toma de Decisiones de las empresas Constructoras afiliadas a la Cámara de la Construcción del Municipio Valera*. Tesis de grado para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública, ante la Universidad de los Andes Núcleo “Rafael Rangel”, Trujillo, Venezuela.
- Romero, J. (2002). *Principios de Contabilidad*. Universidad Autónoma de México
- Senn, J (2001). *Sistemas de Información para la Administración*. Grupo Editorial Iberoamérica.
- Stair, R. y Reynolds, G. (1999). *Principios de Sistemas de Información*. 4ta. Edición. Editorial Thomson Internacional

Stoner, J. Freeman R. y Gilbert, D. (1996). *Administración*. 6ta. edición. Prentice Hall Hispanoamericana. S.A. México.

Urbina (2005). Características de los Sistemas Contables automatizados disponibles en las Pymes del sector Comercial del estado Trujillo Trabajo Especial de grado. ULA-NURR, Trujillo.

# **ANEXOS**



UNIVERSIDAD DE LOS ANDES  
NUCLEO "RAFAEL RANGEL"  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,  
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
TRUJILLO ESTADO TRUJILLO

### CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, Stephania Alizo, C.I. 16.065.058. Por medio del presente hago constar que he revisado y validado el instrumento presentado por la Br. Douglas Román, portadora de la C.I. No. 19.427.668, aspirante al título de Licenciado en Contaduría Pública en la Universidad de Los Andes Núcleo "Rafael Rangel" del Estado Trujillo, el cual será utilizado para recabar información necesaria para su Trabajo Especial de Grado, titulado: **"SISTEMAS DE INFORMACIÓN CONTABLE COMO HERRAMIENTA PARA LA TOMA DE DECISIONES EN LAS EMPRESAS PANADERAS DEL MUNICIPIO TRUJILLO, ESTADO TRUJILLO"**.

Firma: \_\_\_\_\_

C.I. 16.065.058

Fecha: 20/04/2010

Tutor: \_\_\_\_\_

C.I. 5.763.583


Fecha: 20-abr-2010

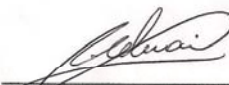


UNIVERSIDAD DE LOS ANDES  
NUCLEO "RAFAEL RANGEL"  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,  
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
TRUJILLO ESTADO TRUJILLO

### CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, José Luís Valera, C.I. 5.784.920. Por medio del presente hago constar que he revisado y validado el instrumento presentado por la Br. Douglas Román, portadora de la C.I. No. 19.427.668, aspirante al título de Licenciado en Contaduría Pública en la Universidad de Los Andes Núcleo "Rafael Rangel" del Estado Trujillo, el cual será utilizado para recabar información necesaria para su Trabajo Especial de Grado, titulado: **"SISTEMAS DE INFORMACIÓN CONTABLE COMO HERRAMIENTA PARA LA TOMA DE DECISIONES EN LAS EMPRESAS PANADERAS DEL MUNICIPIO TRUJILLO, ESTADO TRUJILLO"**.

Firma:   
C.I. 5.784.920  
Fecha: 22-04-2010

Tutor:   
C.I. 5.763.583  
Fecha: 20-abr-2010



UNIVERSIDAD DE LOS ANDES  
NUCLEO "RAFAEL RANGEL"  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,  
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
TRUJILLO ESTADO TRUJILLO

### CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, Edgar Morales, C.I. 5.501.334. Por medio del presente hago constar que he revisado y validado el instrumento presentado por la Br. Douglas Román, portadora de la C.I. No. 19.427.668, aspirante al título de Licenciado en Contaduría Pública en la Universidad de Los Andes Núcleo "Rafael Rangel" del Estado Trujillo, el cual será utilizado para recabar información necesaria para su Trabajo Especial de Grado, titulado: **"SISTEMAS DE INFORMACIÓN CONTABLE COMO HERRAMIENTA PARA LA TOMA DE DECISIONES EN LAS EMPRESAS PANADERAS DEL MUNICIPIO TRUJILLO, ESTADO TRUJILLO"**.

Firma: Edgar Morales  
C.I. 5.501.334  
Fecha: 22-04-10

Tutor: Douglas Román  
C.I. 5.763.583  
Fecha: 20-abr-2010