

**LINEAMIENTOS PARA OPTIMIZAR LOS
SISTEMAS DE INFORMACIÓN
CONTABLE DE LA EMPRESA
SICA SEGURIDAD INDUSTRIAL, C.A.,
VALENCIA, ESTADO CARABOBO**



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**LINEAMIENTOS PARA OPTIMIZAR LOS
SISTEMAS DE INFORMACIÓN
CONTABLE DE LA EMPRESA
SICA SEGURIDAD INDUSTRIAL, C.A.,
VALENCIA, ESTADO CARABOBO**

Autoras: Diana Kremezis
Victoria Marín

Urb. Yuma II, calle No. 3. Municipio San Diego
Teléfono: (0241) 8714240 (master) – Fax: (0241) 8712394



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA**

**LINEAMIENTOS PARA OPTIMIZAR LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN
CONTABLE DE LA EMPRESA SICA SEGURIDAD INDUSTRIAL, C.A.,
VALENCIA, ESTADO CARABOBO**

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de
Licenciadas en Contaduría Pública

Autoras: Diana Kremezis

C.I. 15.226.341

Victoria Marín

C.I. 22.514.949

Tutor: Felianora Rosario

San Diego, Octubre de 2015



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA**

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, Lcda. Felianora Rosario, portadora de la cédula de identidad N° 9.418.738, en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por las ciudadanas Diana Kremezis y Victoria Marín, portadores de las cédula de identidad N° 15.226.341 y 22.514.949, respectivamente, titulado **LINEAMIENTOS PARA OPTIMIZAR LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN CONTABLE DE LA EMPRESA SICA SEGURIDAD INDUSTRIAL, C.A., VALENCIA, ESTADO CARABOBO**, presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciadas en Contaduría Pública, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los 21 días del mes de Octubre del año dos mil quince. .

Lcda. Felianora Rosario.
C.I.: 9.418.738

DEDICATORIA

A Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial e importante en mi vida. Por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarlo cada día más, A mi madre Blanca Miryam Saldarriaga por ser la persona que fue y que sé que desde el cielo siempre ha estado allí celebrando mis triunfos y sufriendo mis desaciertos estudiantiles y de vida, para ti y en honor a ti este éxito.

A mi esposo por su sacrificio y esfuerzo, por creer en mi capacidad, porque aun en los momentos difíciles siempre ha estado brindándome su comprensión cariño y amor.

A Todos Gracias.

Diana Kremezis

DEDICATORIA

A Dios Todopoderoso, a la virgen por estar a mi lado, colmarme de bendiciones y permitirme seguir adelante con mi carrera y guiarme por el buen camino.

A mi madre Lissi Virginia González Pirela de Marín, a mis hermanos y sobrinos quienes han sido una de mis mayores razones de inspiración y su apoyo incondicional que me han ayudado a salir adelante con mis metas.

A mi esposo Edinson Pacheco por darme ánimos, confiar en mí y por estar siempre a mi lado apoyándome en cada momento de mi vida.

Y por último pero no menos importante, mis compañeras de clases Dayana Muñoz, Solbella Zambrano, Sonia Contreras, Tibusay García; que siempre estuvieron conmigo en esos momentos en que uno desinfla y por brindarle apoyo incondicional en la culminación de esta meta.

Victoria Marín

RECONOCIMIENTOS

A la Universidad José Antonio Páez (UJAP), por darme la oportunidad de formarme como profesional.

A la empresa SICA Seguridad Industrial, C.A por darme la oportunidad de desempeñarme laboralmente y apoyarme en mi carrera.

A la profesora y tutora Lcda. Felianora Rosario, por habernos brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento, así como también por haberme tenido toda la paciencia del mundo para guiarnos durante el desarrollo del Trabajo de Grado.

Nuestro agradecimiento también al Lcda. Víctor Pérez, por siempre estar dispuesto a orientarnos por su tiempo, su apoyo así como la sabiduría transmitida en el desarrollo de nuestra formación profesional.

A mis amigas Rosa Elena Alvarado, Dayana Muñoz, Nancy Miranda, Solbella Zambrano, Sonia Contreras, porque gracias al equipo que formamos logramos llegar hasta el final del camino.

Mi agradecimiento a mi Prima Ana Ruiz, porque siempre tuvo una palabra de aliento cuando sentía desvanecía.

Diana Kremezis y Victoria Marín.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	pp.
RESUMEN INFORMATIVO.....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	1
 CAPÍTULO	
I. EL PROBLEMA	
1.1 Planteamiento del Problema.....	3
1.2 Formulación de la Investigación.....	8
1.2 Objetivos de la investigación.....	8
1.3 Justificación.....	9
 II. MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes.....	11
2.2 Bases Teóricas.....	15
2.2.1 Lineamientos de control de gestión como estrategia organizacional.....	16
2.2.2 Ambiente de control dentro de la perspectiva de control interno..	18
2.2.3 El Control Interno como herramienta de eficiencia y eficacia en la organización	20
2.2.4 Procedimientos Contables	22
2.2.5 Sistemas de Información Gerencial.....	24
2.3 Definición de Términos Básicos.....	27
 III. MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Tipo y Diseño de Investigación	29
3.2 Fases Metodológicas.....	31
3.2.1 Diagnóstico de la situación actual respecto al nivel de desempeño del sistema de información contable de la empresa objeto de estudio.....	31
3.2.2 Identificación de los factores que inciden sobre la eficiencia en el control de gestión de sus operaciones desde la perspectiva de los	

sistemas de información contable en la empresa	32
3.2.3 Desarrollo de un plan de mejoras al sistema de información contable que permita a la organización optimizar su control de gestión.....	34
IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	
4.1 Diagnóstico de la situación actual respecto al nivel de desempeño del sistema de información contable de la empresa objeto de estudio.....	34
4.2 Identificación de los factores que inciden sobre la eficiencia en el control de gestión de sus operaciones desde la perspectiva de los sistemas de información contable en la empresa.....	39
V. PROPUESTA	
5.1 Presentación de la propuesta.....	52
5.2. Justificación.....	53
5.2. Objetivos.....	54
5.4. Estudio de Factibilidad.....	54
5.5. Desarrollo de la propuesta.....	56
Conclusiones.....	68
Recomendaciones.....	72
Referencias.....	74
Anexos.....	76

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro

1	Resultados de la guía de observación para diagnosticar la situación actual respecto al nivel de desempeño del sistema de información contable de la empresa SICA Seguridad Industrial, C. A.	37
2	Hoja de verificación para evaluar la eficiencia del sistema de información contable y el cumplimiento de las políticas de la empresa	57
3	Plan de evaluación de las características del sistema de información de la empresa	59
4	Formato de Plan de acción para mejorar el sistema de información de la empresa	61

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No.		Pág.
1	Definición y conocimiento de los objetivos.	40
2	Cumplimiento de las políticas.	41
3	Confiabilidad de la información.	42
4	Sistema de información contable de la empresa.	43
5	Cumplimiento con el proceso de supervisión.	44
6	Información de los registros contables.	45
7	Plan de gestión para la integración de todas las actividades.	46
8	. Planeación coordinada por el Gerente de la unidad.	47
9	Disposición de recursos.	48
10	Formación del personal del área contable de la empresa.	49
11	Existencia de mecanismos de control.	50
12	Existencia de indicadores de gestión en el área contable de la empresa.	51



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA**

**LINEAMIENTOS PARA OPTIMIZAR LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN
CONTABLE DE LA EMPRESA SICA SEGURIDAD INDUSTRIAL, C.A.,
VALENCIA, ESTADO CARABOBO**

Autora: Diana Kremezis y Victoria Marín

Tutora: Felianora Rosario

Fecha: Octubre 2015

RESUMEN

El presente trabajo de grado tiene como objetivo general proponer lineamientos para optimizar los sistemas de información contable en el control de la empresa SICA Seguridad Industrial, C.A., Valencia, Estado Carabobo, considerando la problemática presentada en la unidad de estudio, en la que se detecta que no se han realizado procesos de auditoría interna desde el año 2007, se evidencia poca habilidad en el manejo de los sistemas de información contable para el control de gestión, se considera pertinente precisar la seguridad de la información, el mantenimiento y actualización de las bases de datos; utilizando para ello una investigación basada en un Proyecto Factible, cuyo diseño es una combinación de una investigación de campo con una documental, así como el empleo de las técnicas de la observación directa y la encuesta, y la aplicación de la guía de observación directa y el cuestionario como instrumentos de recolección de información, con la intención de, por una parte, diagnosticar la situación actual respecto al nivel de desempeño del sistema de información contable de la empresa y, por otra, determinar los factores que inciden sobre la eficiencia en el control de gestión de sus operaciones desde la perspectiva de los sistemas de información contable, con el propósito de elaborar una propuesta que permita a la empresa tener información confiable y buscar incrementar la eficiencia y eficacia operativa de la gestión contable, por lo cual se propone adaptar una metodología para el mejoramiento de los procesos organizacionales de la empresa en la gestión contable y la toma de decisiones, proponer acciones evaluativas del uso eficiente del sistema informativo de la organización, y desarrollar estrategias de mejoras al sistema de información contable que permita a la organización el incremento de la eficiencia en el control de gestión de la empresa.

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

INTRODUCCIÓN

En el escenario actual en el cual se desarrollan las organizaciones en la actualidad marcado por la influencia de la globalización, el incremento de la tecnología y los sistemas de información y las amenazas del entorno político y social externo de las empresas, se ha demostrado que gerenciar una organización no es tarea fácil. Asimismo, el sistema contable en el mundo de actual es una herramienta básica para el conocimiento cabal del manejo financiero de una organización y de la toma de decisiones por parte de la Asamblea General de Socios y de la información oportuna a los interesados. En vista de ello, la presente investigación propone lineamientos para optimizar los sistemas de información contable de la empresa SICA Seguridad Industrial, C.A., Valencia, Estado Carabobo.

El uso de los sistemas de información debe ser parte de la labor gerencial facilitando la información, el seguimiento de los procesos y el planteamiento de nuevas estrategias en todos los campos. Se debe introducir la informática en la toma de decisiones (acción gerencial). Esto requiere una actitud positiva hacia la tecnología que implique cambiar, no solo los equipos sino la misma estructura de la organización, los procesos y los procedimientos.

En vista de lo anterior, como consecuencia del control interno sobre la información financiera de la empresa, surge, como una herramienta de trabajo, el control interno contable, con la intención de verificar que las operaciones se realicen de acuerdo a las autorizaciones generales y específicas impuestas por la administración; que todas las operaciones se registren oportunamente y por los montos correctos, en las cuentas apropiadas y en el período contable en el cual se llevan a cabo.

El énfasis en los sistemas significa que los variados componentes buscan un objetivo común para apoyar las actividades de la organización. Estas incluyen las operaciones diarias de la empresa, la comunicación de los datos e informes, la administración de las actividades y la toma de decisiones.

Por su parte, el proceso de toma de decisiones básicamente consiste en la escogencia de una entre varias alternativas. Pero no se trata de un proceso sencillo porque ocurre bajo una serie de condiciones entre las que se destacan poca información, riesgos incertidumbre, conflicto o peor aún, bajo la certidumbre de las reacciones que provocará la decisión tomada.

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

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

Capítulo II: Marco Teórico Referencial; el cual incluye lo referente a los antecedentes de la investigación, las bases teóricas que fundamentan el estudio y la definición de términos básicos.

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

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

Capítulo V: La Propuesta; se presenta la justificación, objetivos, desarrollo y análisis de factibilidad de la propuesta, así como las recomendaciones. La investigación finaliza con la presentación de las conclusiones y recomendaciones, las referencias y los anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

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

En vista de ello, cada día surgen más herramientas que permiten a los empresarios tomar decisiones de forma más sencilla y con mayor cantidad de información útil. Sin embargo, también es cierto que las empresas se han venido haciendo más complejas con el transcurrir del tiempo, por lo que se hace necesario diseñar estrategias y planes operativos que permita el uso de tales herramientas, para controlar los procesos y alcanzar los objetivos de la organización. Esta complejidad viene dada por la influencia de elementos tales como la incertidumbre producto de los cambios políticos, sociales y normativos, la adversidad del mercado y la renovación en las Tecnologías de Información y Comunicación, entre otros.

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

recursos tanto económico-financieros, técnicos como los humanos. Según Catacora (2009), el control comprende “el plan de organización en todos los procedimientos coordinados de manera coherente a las necesidades del negocio, para proteger y resguardar sus activos, verificar su exactitud y confiabilidad de los datos contables” (p. 41). Para la perspectiva adoptada en el presente estudio, controlar significa guiar las acciones para que los resultados coincidan con los objetivos establecidos.

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

En este sentido, la toma de decisiones relacionadas con las estrategias de control interno más adecuadas, se convierte en un desafío para las empresas, al tomar en cuenta que los cambios se dan muchas veces de forma tan dinámica en el entorno, que es difícil estar preparado y adaptar la empresa para los retos que se presentan. Frente a esta situación, es importante saber dónde se dirige, dónde están los objetivos e identificar los retos para convertirlos en oportunidades de crecimiento.

En vista de lo descrito anteriormente, la importancia de tener un buen sistema de control interno en las organizaciones, se ha incrementado en los últimos años, debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos; en especial si se centra en las actividades básicas que ellas realizan, pues de ello dependen para mantenerse en el mercado.

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

de la eficacia. Al respecto, Marcano (2014) indica que “no existe un único modelo o forma de administrar, debido a que los diferentes ambientes llevan a las empresas a adoptar nuevas estrategias y estas exigen diferentes estructuras organizacionales para poder ser implementadas con eficiencia y eficacia” (p. 14).

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

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

Por otra parte, la base para tomar decisiones en diversas áreas de la empresa es la información contable, es por ello, que para Catacora (2009), “un sistema contable es el eje alrededor del cual se toman la mayoría de las decisiones financieras” (p. 110). Así, los gerentes deben estar en la capacidad de establecer los planes estratégicos de la empresa, es decir, los objetivos y los medios necesarios para lograrlos, para ello es

necesario que estos gerentes se apoyen en los sistemas de información contable, ya que les permite automatizar la labor de obtener los datos más importantes de la organización, resumirlos y presentarlos de la forma más comprensible posible, al mismo tiempo pueden tener acceso fácil a información interna y externa de la organización con el fin de dar seguimiento a factores críticos del éxito.

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

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

De esta forma, la capacidad de tomar decisiones en este sector productivo y comercial debe encontrar su máxima expresión en la capacidad de solucionar problemas. Todo el proceso de solución de problemas es un ejercicio de toma de decisiones. El proceso de toma de decisiones basado en una adecuada administración de la información, es uno de los factores que desde siempre han sido claves para toda empresa. Hoy en día, el elemento diferenciador entre empresas supervivientes y

sobrevivientes, radica en el aprovechamiento de los recursos que la tecnología ofrece, y la manera en que dichos recursos son explotados por cada una de las organizaciones, todos ellos relacionados con la manipulación de datos para proveer información clara, precisa y confiable que debe ser utilizada eficientemente para la toma de decisiones oportuna y acertada.

Ante los beneficios que ofrecen los sistemas de información para la toma de decisiones, la presente investigación abordará el análisis de la eficiencia de los sistemas de información contable y su contribución para el control de gestión, tomando como objeto de estudio una entidad comercial, SICA Seguridad Industrial, C.A la cual tiene por objeto todo lo relacionado con la compra, venta, comercialización y distribución de uniformes industriales, insumos y productos de seguridad industrial para las empresas de la región central.

En lo que se refiere a la problemática, mediante una observación inicial en los procesos del área contable llevadas a cabo por las investigadoras en la entidad referida se detectó poca habilidad en el manejo de los sistemas de información contable para el control de gestión, se considera pertinente mejorar la seguridad de la información, el mantenimiento y actualización de las bases de datos, desarrollar entrenamiento a los usuarios dándoles a conocer las bondades de las aplicaciones, a fin de garantizar la utilización de todas las herramientas con las cuales se cuenta, las opciones a ser utilizadas en los casos de cambio o modificaciones de la información de la base de datos, y de los programas de aplicación, así como el mejor uso de los reportes para que éstos puedan ser empleados en la toma de decisiones eficientes.

Por otra parte, en lo que respecta a los procesos complementarios de la gestión contable se presentan tres debilidades que pueden afectar la calidad del servicio que presta la entidad, a clientes internos (colaboradores y trabajadores de la entidad) y externos (clientes y proveedores). Esto se refiere a que los subprocesos de control de inventario, compras y administración no han sido integrados al sistema de información de transacciones referido, lo que trae como consecuencia la creación de controles adicionales y a discreción de los responsables de las actividades. Todo lo anterior se traduce en un alto nivel de desorganización, poca integración de la

información, poco uso de los datos generados por las transacciones en la toma de decisiones, lo que genera un clima de incertidumbre en las operaciones y un uso poco eficiente de los recursos tecnológicos disponibles.

En vista de lo anterior, en la presente investigación se propone evaluar cada una de las actividades asociadas con los procesos internos, con el propósito de elaborar lineamientos para optimizar los sistemas de información contable de la empresa SICA Seguridad Industrial, C.A., de forma tal que la información generada por dicho sistema sea reflejo fiel de las actividades que se llevan a cabo en la empresa, para contribuir a incrementar la eficacia de los procesos, la eficiencia del personal, mejorar la calidad de servicio, la toma de decisiones basada en información confiable y oportuna, y el mejor uso de los recursos materiales, humanos e intelectuales de la entidad.

1.2 Formulación de la Investigación

De lo antes expuesto, surge la interrogante siguiente: ¿Cuál es la contribución de los sistemas de información contable sobre la eficiencia del control de gestión en la empresa SICA Seguridad Industrial, C.A.? Para dar respuesta a esta interrogante es conveniente atender a las siguientes interrogantes: ¿Cuál es la situación actual respecto al nivel de desempeño del sistema de información contable de la empresa? ¿Cuáles son los factores que inciden sobre la eficiencia en el control de gestión de sus operaciones desde la perspectiva de los sistemas de información contable en la empresa SICA Seguridad Industrial, C.A.? ¿Cuáles serían los elementos que deben conformar un plan de mejoras al sistema de información contable que permita a la organización SICA Seguridad Industrial, C.A. el incremento de la eficiencia en su control de gestión?

1.3 Objetivos de Investigación

1.3.1 Objetivo General

Proponer lineamientos para optimizar los sistemas de información contable de la empresa SICA Seguridad Industrial, C.A., Valencia, Estado Carabobo.

1.4 Objetivos Específicos

- ¾ Diagnosticar la situación actual respecto al nivel de desempeño del sistema de información contable de la empresa objeto de estudio.
- ¾ Identificar los factores que inciden sobre la eficiencia en el control de gestión de sus operaciones desde la perspectiva de los sistemas de información contable en la empresa SICA Seguridad Industrial, C.A.
- ¾ Desarrollar un plan de mejoras al sistema de información contable que permita a la organización SICA Seguridad Industrial, C.A. optimizar su control de gestión.

1.4 Justificación de la Investigación

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

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

y, así poder dar respuesta a las exigencias del entorno en que se desenvuelve la empresa.

Desde el punto de vista académico, este trabajo es importante, ya que se indagará y analizarán las prácticas llevadas a cabo por una empresas del sector comercial que sirve de apoyo a otras empresas en el sector de la seguridad electrónica y los sistemas de computación, planteando de este modo un panorama de la situación actual, el uso de componentes de un sistema orientado hacia el control de gestión, para la toma de decisiones.

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

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

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

El Marco Teórico, de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2010) “es un compendio escrito de artículos, libros y otros documentos que describen el estado pasado y actual del conocimiento sobre el problema de estudio. Ayuda a documentar cómo la investigación agrega valor a la literatura existente” (p. 264). Por lo tanto, desarrollar un marco teórico implica que el investigador escoja las teorías que sustenten su investigación, a partir de la cual se definen los eventos del estudio. En este sentido, su función es brindar coherencia documental y veracidad a la investigación, y se estructura, para esta investigación, en: antecedentes del estudio, bases teóricas y definición de términos básicos.

2.1 Antecedentes de la Investigación

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

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

consiguiendo el éxito de la misma, tomando en consideración que los sistemas de información son elementos determinantes para el logro de la eficiencia en las organizaciones modernas.

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

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

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

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

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

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

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

La metodología operó basándose en la información proveniente de fuentes primarias con un nivel de carácter descriptivo y un tipo de investigación documental y de campo, conformado por una población de tres empleados relacionados con la partida en estudio. El estudio concluye que crecimiento e impide la continuidad de la misma; por el hecho de no poseer un instrumento para eliminar o disminuir dentro de

la organización las deficiencias y debilidades que pudieran existir entorno al sistema. En tal sentido, se ha hecho imperativo que los directivos de las empresas tomen conciencia de la importancia que tiene contar con un control interno que permita el adecuado desenvolvimiento de las operaciones de acuerdo con los objetivos trazados previamente.

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

También, Blanco, B., Peña. M. y Roa, D. (2012) realizaron un Trabajo Especial de Grado denominado “Evaluación de la composición de los sistemas de información y su influencia en la toma de decisiones del área operativa de Planta de la empresa Envases Metálicos del Centro S.A. ubicada en Maracay, Estado Aragua”, presentado para optar al título de Magister Scientiarum en Administración de Empresas Mención Finanzas en el Área de Postgrado de la UC. El estudio estuvo orientado hacia el conocimiento de la estructura cualitativa de los sistemas de información en la empresa seleccionada como unidad de estudio. Para tal fin, la metodología del trabajo se adaptó a las características de un proyecto factible apoyando en un diseño de campo, para lo cual se elaboraron encuestas y entrevistas al personal.

El estudio concluye que como consecuencia directa del fenómeno de la globalización y las rigurosas exigencias de la competitividad en los mercados, hace que las empresas busquen mecanismos que les permitan marcar diferencias frente a sus competidores y les facilite mantenerse dentro del negocio con posibilidades de éxito y expansión.

Como relación entre el trabajo referido y el presente estudio está la importancia que otorga a la verificación de los procesos asociados a los sistemas de información de la empresa para verificar si son pertinentes al momento de hacer una generación efectiva de los indicadores de gestión, así como la evaluación acerca del impacto de la información financiera presentada en los informes dentro del proceso de toma de decisiones.

Finalmente, Monagas, J. (2011), en su trabajo de grado titulado “Una visión de la calidad del sistema de información contable de la empresa Construcciones Acero, C.A. desde la óptica gerencial” presentado para optar a la maestría en Administración de Empresas Mención Finanzas en la Universidad de los Andes, cuyo objetivo se basó en analizar la calidad del sistema de información contable de la empresa Construcciones Acero C.A. ubicada en la ciudad de Mérida, bajo la metodología de una investigación de campo con base en una revisión bibliográfica concluye que la ausencia de un sistema de control interno bien elaborado y configurado y de un sistema de aseguramiento de la calidad afecta la calidad del producto o servicio que se da en forma directa o indirecta además imposibilita a la empresa de practicar auditorias que le diagnostiquen su estado en cuanto a la calidad de su proceso.

Asimismo, entre los aportes más significativos que la investigación brinda al presente trabajo, se puede mencionar la orientación hacia la organización y el manejo oportuno de la documentación como una estrategia formal que incide directamente a los procesos que forman parte del ciclo contable. De la misma forma, se apoya en la importancia de crear un flujo de transacciones e información eficiente que garantice el fortalecimiento de la calidad y el mejoramiento continuo de los procesos a través de la aplicación de un plan estratégico que garantice el éxito de la empresa en el mercado y la satisfacción de socios, directivos y empleados.

2.2 Bases Teóricas

Respecto a las bases teóricas, Balestrini (2008) explica que estas “son un cuerpo de ideas explicativas coherentes, viables, conceptuales y exhaustivas, armadas lógicamente y sistemáticamente para proporcionar una explicación envolvente pero limitada,

acerca de las causas que expliquen la fórmula del problema de la investigación” (p. 43); es decir, son los aspectos conceptuales y teóricos que se ubicarán en el problema de la investigación que están directamente relacionados con las variables del trabajo de grado.

2.2.1 Lineamientos de control de gestión como estrategia organizacional

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

Las organizaciones económicas como entidades diseñadas por las personas para alcanzar fines individuales y colectivos, tienen en estos momentos un gran reto frente a los sistemas de control que aplican en las actividades de su diario funcionamiento, por ello se torna viable establecer algunos puntos de soporte para establecer las herramientas necesarias para tener un buen sistema de inspección y verificación, que en el corto plazo dará las luces para evaluar si los procedimientos que se están implementando son los adecuados y los que nos proporcionan el mayor beneficio (p. 1).

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

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

Gómez (ob. cit.) explica que la definición de lineamientos incluye los siguientes aspectos:

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

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

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

Otros instrumentos de plan de gestión: Aquí se incluyen los siguientes: Contabilidad financiera; auditoría externa, contabilidad de gestión, análisis de ratios auditoría y control interno, cuadro de mando y auditoría operativa. Todos ellos constituyen la llamada Contabilidad directiva, la cual es definida por Gómez (ob. cit.) como “el sistema mínimo periódico de información, sistemático y completo que

necesita toda empresa para tomar decisiones racionales para el desarrollo de sus negocios e incluye un análisis del entorno” (p. 4)

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

Por su parte, la gestión financiera está íntimamente relacionada con la toma de decisiones relativas al tamaño y composición de los activos, al nivel y estructura de la financiación y a la política de dividendos enfocándose en dos factores primordiales como la maximización del beneficio y la maximización de la riqueza, para lograr estos objetivos una de las herramientas más utilizadas para que la gestión financiera sea realmente eficaz es el control de gestión, que garantiza en un alto grado la consecución de las metas fijadas por los creadores, responsables y ejecutores del plan financiero.

El estudio de los lineamientos de control de gestión como estrategia organizacional como parte de las bases teóricas es importante ya que las organizaciones económicas como entidades diseñadas por las personas para alcanzar fines individuales y colectivos, tienen en estos momentos un gran reto frente a los sistemas de control que aplican en las actividades de su diario funcionamiento, por ello se torna viable establecer algunos puntos de soporte para establecer las herramientas necesarias para tener un buen sistema de inspección y verificación, que en el corto plazo generará la información para evaluar si los procedimientos que se están implementando son los adecuados y los que proporcionan el mayor beneficio.

2.2.2. Ambiente de control dentro de la perspectiva de control interno

El ambiente de control según Estupiñán (2003), es “el conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno y que son determinantes del grado en que los principios de este último imperan sobre las conductas y los procedimientos organizacionales” (p. 11). Es, fundamentalmente, consecuencia de la actitud asumida por la alta dirección, la gerencia, y por carácter

reflejo, los demás agentes con relación a la importancia del control interno y su incidencia sobre las actividades y resultados.

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

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

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

En el contexto de la presente investigación, la importancia de incluir el estudio del ambiente de control dentro de la perspectiva de control interno, radica en que el ambiente de control define al conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno y que son por lo tanto determinantes del grado en que los principios de este último imperan sobre las conductas y los procedimientos organizacionales. Es, fundamentalmente, consecuencia de la actitud asumida por la alta dirección, la gerencia, y por carácter reflejo, los demás agentes con relación a la importancia del control interno y su incidencia sobre las actividades y resultados.

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

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

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

Derivado del enunciado anterior, se puede decir que el control interno comprende el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos de una empresa estén protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la empresa desarrolla s actividad eficazmente según las políticas definidas por la administración. Estupiñán (2003) explica que “existe sólo un modelo de control interno, que es el plan de organización que adopta cada empresa con sus correspondientes procedimientos y métodos operacionales y contables” (p. 7). Este plan de organización influye directamente al establecimiento de un medio adecuado que alcance los siguientes objetivos administrativos:

- a) Mantenerse informado de la situación de la empresa;
- b) Coordinar sus funciones;
- c) Mantener una operación eficiente;

- d) Determinar si se están cumpliendo correctamente las políticas y normativas establecidas;
- e) Asegurarse que se están cumpliendo los objetivos de la organización.

En el mismo sentido, Catacora (2009) describe que “el control interno es la base donde descansan las actividades y operaciones de una empresa, es decir, que las actividades de producción, distribución, financiamiento, administración, entre otras son regidas por el control interno” (p. 4). La función del control interno es aplicable a todas las áreas de operación de los negocios, de su efectividad depende que la administración obtenga la información necesaria para seleccionar de las alternativas, las que mejor convengan a los intereses de la empresa, por lo que se debe establecer previo al estudio de las necesidades y característica de cada empresa.

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

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

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

En vista de lo anterior, la importancia del estudio del control interno sobre la información financiera de la empresa para la presente investigación, es que surge,

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

2.2.4 Procedimientos Contables

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

En este sentido, la contabilidad es un sistema adaptado para clasificar los hechos económicos que ocurren en un negocio. De tal manera que, se convierte en el eje central para llevar a cabo diversos procedimientos que conducirán a la obtención del máximo rendimiento económico que implica el constituir una empresa determinada. Por su parte, los procedimientos contables son una sucesión cronológica y secuencial de operaciones interrelacionadas, asociadas con la contabilidad.

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

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

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

Resumen de la información: Para que la información contable utilizada por quienes toman decisiones, esta debe ser resumida. Por ejemplo, una relación completa de las transacciones de venta de una empresa grande sería demasiado larga para que cualquier persona se dedicara a leerla. Los empleados responsables de comprar mercancías necesitan la información de las ventas resumidas por producto. Al respecto, Catacora (ob. cit.) explica la importancia de los sistemas contables:

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

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

De esta forma, la importancia del estudio de los procedimientos contables para la presente investigación, es que éstos constituyen el medio mediante el cual se logra,

de forma eficiente, documentar el funcionamiento integral de la contabilidad de una empresa, queda expuesta la forma de hacer cumplir las políticas, interrelaciones, flujos de operaciones, códigos, procedimientos y rutinas de trabajo, alcance de funciones, sistemas de información y otros elementos que son el soporte de cualquier organización. De ahí la importancia de que estén definidos los procedimientos contables para cada uno de los subsistemas de una entidad.

2.2.5 Sistemas de Información Gerencial

Debido a los enormes cambios sufridos por el mercado en los últimos años con la incorporación de tecnologías informáticas que facilitarán la administración de los datos, con el fin de ofrecer mejoras en la toma de decisiones gerenciales, en la actualidad todas las empresas, incluso las PYMES, requieren de la implementación de un sistema de información que colabore con los procesos de gestiones empresariales.

De esta forma, los sistemas de información se han ido convirtiendo con el tiempo, en otra área funcional de la empresa, tal como la de contabilidad, finanzas, mercadeo, o producción. En la actualidad toda organización exitosa se ha concientizado de la importancia del manejo de las tecnologías de información (TI) como elemento que brinda ventajas comparativas con respecto a la competencia. De esta forma, los sistemas no son más que una serie de elementos que se relacionan entre sí para lograr un fin común. Saroka (2011), indica que un sistema de información es:

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

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

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

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

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

Por su parte, la Agencia de Cooperación Internacional de Japón (2012) define a un sistema de información, como “un conjunto de elementos que interactúan entre sí,

con el fin de apoyar las actividades de una empresa o negocio” (p. 5). En un sentido amplio, un sistema de información no necesariamente incluye equipo electrónico (hardware). Sin embargo en la práctica se utiliza como sinónimo de sistema de información computarizado. El documento citado explica que estos elementos son de naturaleza diversa y normalmente incluyen:

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

Para ello, es necesario un sistema eficaz que ofrezca múltiples posibilidades, permitiendo acceder a los datos relevantes de manera frecuente y oportuna. De esta manera, con los años se han ido incorporando los avances de la tecnología informática para brindar las herramientas necesarias en la creación de sistemas de información, confiables y eficaces. Asimismo, un sistema de información adecuado además ofrece una importante y notable satisfacción en los usuarios que lo operan, debido a su facilidad de uso y su acceso constante, que puede resultar en que los empleados logren alcanzar los objetivos planteados por la empresa.

En forma resumida, y en relación con el presente estudio sobre lineamientos para optimizar los sistemas de información contable de la empresa SICA Seguridad Industrial, C.A., Valencia, Estado Carabobo con el fin de mejorar la productividad y el rendimiento de una organización competitiva, es fundamental evaluar las técnicas actuales y la tecnología disponible para desarrollar sistemas que brinden eficiencia y

eficacia de la gestión de la información relevante. La implementación de sistemas de información en una empresa, brindan la posibilidad de obtener grandes ventajas, incrementar la capacidad de organización de la empresa, y tornar de esta manera los procesos a una verdadera competitividad.

2.3 Definición de Términos Básicos

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

Eficacia: Capacidad de lograr los objetivos y metas programadas con los recursos disponibles en un tiempo predeterminado.

Eficiencia: Uso racional de los medios con que se cuenta para alcanzar un objetivo predeterminado, es el requisito para aprovechar mejor los recursos en el menor tiempo posible.

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

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

Formato: El formato es el conjunto de las características técnicas y de presentación de un texto, objeto o documento en distintos ámbitos, tanto reales como virtuales. Igualmente, se le llama formato a la colección de aspectos de forma y apariencia que se emplean para distinguir a una entidad de otra.

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

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

Manual de normas y procedimientos: El manual de procedimientos contiene una descripción precisa de cómo deben desarrollarse las actividades de cada empresa. Ha de ser un documento interno, del que se debe registrar y controlar las copias que de los mismos se realizan.

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

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

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

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

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

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

3.1 Tipo y Diseño de Investigación

El tipo de investigación que se lleva a cabo para proponer lineamientos para optimizar los sistemas de información contable de la empresa SICA Seguridad Industrial, C.A., Valencia, Estado Carabobo corresponde con la de una investigación cuantitativa. Hernández, Fernández y Baptista (2009) lo explican del siguiente modo:

El paradigma de investigación cuantitativa utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de estadísticas para establecer con exactitud, patrones de comportamiento en una población (p. 60).

Con base en lo citado, la investigación cuantitativa es aquella en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables. Es decir, que haya claridad entre los elementos que conforman el problema de investigación, que sea posible definirlo, limitarlos y saber exactamente donde se inicia y qué tipo de incidencia existe entre sus elementos. La naturaleza cuantitativa de la presente

investigación radica en el hecho de que las variables, y los indicadores derivados de éstas van a ser medidos a través de los datos obtenidos mediante los instrumentos de recolección de información.

Por otra parte, el proyecto de investigación está enmarcado dentro de la modalidad de Proyecto Factible y consiste, según la Universidad Experimental Pedagógica Libertador UPEL (2011), en “la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas. El proyecto debe tener apoyo en una investigación de tipo documental, de campo o un diseño que incluye ambas modalidades” (p. 16). Con relación a esto, se expone el hecho de que en la presente investigación se desarrollará una propuesta viable para solucionar un problema relacionado con el desempeño del sistema de información contable de la empresa de la empresa seleccionada.

Por su parte, Sabino (2006) explica que el diseño de investigación “se refiere a la manera, como se dará respuesta a las interrogantes formuladas en la investigación. Por supuesto que estas maneras están relacionadas con la definición de estrategias a seguir en la búsqueda de soluciones al problema planteado” (p. 63). Por su parte, el manual de la UPEL (2011) se refiere al diseño de investigación como “las estrategias que se deben seguir para el desarrollo de la investigación; se debe indicar de manera estructurada y funcional las etapas del proceso” (p. 16). En otros términos, a través del diseño se ubica el trabajo dentro de una de las diferentes alternativas de investigación. Por lo tanto, este trabajo de investigación se inscribe dentro de las características de una investigación de campo, sustentada en una investigación documental.

Arias (ob. cit.) define la investigación de campo como “aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular ni controlar variable alguna” (p. 31). En este sentido, la investigación de campo permitirá, por lo tanto, obtener la información necesaria para el logro de los objetivos de la investigación, directamente de la realidad donde ocurre el fenómeno estudiado, logrando de esta manera obtener información oportuna, confiable y objetiva respecto a los factores que inciden sobre

la eficiencia en el control de gestión de sus operaciones desde la perspectiva de los sistemas de información contable en la empresa SICA Seguridad Industrial, C.A. Por su parte, se apoyará en un diseño documental, porque de acuerdo con Arias (ob. cit.):

Es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas. Como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos (p.27).

De esta forma, se considera que está sustentada en una investigación documental, porque se acopiará, analizará y comentará información contenida en fuentes secundarias como trabajos previos, textos, fuentes electrónicas, artículos y normativas; con la finalidad de sustentar el estudio. A este respecto, Tamayo (2007), plantea que “la búsqueda, recopilación de información bibliografía sobre estos temas, tiene un valor intrínseco en si mismo debido a que es un medio de evitar que la abundancia y la dispersión de publicaciones impida actualizar a otros investigadores” (p. 67)

3.2 Fases Metodológicas

Dentro del proyecto factible que se propone, es necesario considerar las siguientes etapas, en concordancia con los objetivos específicos de la investigación:

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

Con esta fase se desea conocer la situación actual de la SICA Seguridad Industrial, C.A., en cuanto al manejo de las políticas y métodos bajo los cuales se maneja el sistema de información contable. Para tal fin, se va a recurrir a las técnicas de la observación directa y el análisis de contenido. La observación directa es definida por Arias (ob. cit.) como “una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos” (p. 69).

En concordancia con la técnica seleccionada, el instrumento a aplicar será la guía de observación o lista de cotejo. Arias (ob. cit.) la define como “un instrumento en el que se indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada” (p. 32). Se estructura en tres columnas: en la columna izquierda se mencionan los elementos o conductas que se pretenden observar; la columna central dispone de un espacio para marcar en el supuesto que sea positiva la presencia del aspecto o conducta; y en la columna derecha se utiliza el espacio para indicar si el elemento o conducta no está presente.

Por su parte, el análisis se realizará investigando, buscando y recopilando los elementos teóricos correspondientes con la eficiencia de los sistemas de información contable y compararlas con las prácticas llevadas a cabo en la actualidad por la empresa. Al respecto, Sabino (2006) denomina como tal a “una técnica de investigación que se bases en el estudio cualitativo del contenido manifiesto de la comunicación” (p. 113). El autor expresa que esta técnica es útil a la hora de establecer comparaciones y estudiar a profundidad diversos materiales, como registros de entrevistas, programas políticos o leyes, como es el caso de esta investigación. Igualmente se utilizó el resumen que consistió en analizar y parafrasear o resumir los datos obtenidos de la lectura del material bibliográfico.

Como instrumento de recolección de datos se selecciona el registro y clasificación de las categorías. Tamayo y Tamayo (ob. cit.), explica que “clasificar la documentación consiste en agruparla por conceptos o categorías dentro de una estructura jerárquica y lógica. Esta estructura es el cuadro de clasificación” (p. 119). En otras palabras, es una estructura lógica de conceptos o categorías que sirve para clasificar o agrupar la documentación revisada en el proceso investigativo.

3.2.2 Identificación de los factores que inciden sobre la eficiencia en el control de gestión de sus operaciones desde la perspectiva de los sistemas de información contable en la empresa SICA Seguridad Industrial, C.A.

El propósito de esta fase es identificar los factores que inciden sobre la eficiencia en el control de gestión de sus operaciones desde la perspectiva de los sistemas de información contable en la empresa SICA Seguridad Industrial, C. A. y con ello

evaluar la posibilidad de crear estrategias de mejoramiento, y hacer una comparación entre las prácticas internas llevadas a cabo por la organización, y los principios que deben regir para el incremento de la eficiencia en el control de gestión de la organización.

Para el cumplimiento de este objetivo, y en concordancia con la metodología seleccionada, la técnica de recolección de datos que se utilizará será la encuesta, la cual según Arias (ob. cit.), es “una estrategia cuyo propósito es obtener información acerca de un grupo o muestra de individuos, en relación con la opinión de estos sobre un tema específico” (p. 31). Por ello, la información obtenida será válida solamente para el trabajo que origina su recolección y en el periodo de tiempo especificado, ya que tanto las características como las opiniones varían con el tiempo. Por esta razón, esta técnica es también llamada diseño transaccional o transversal.

En concordancia con la técnica seleccionada, el instrumento aplicado será el cuestionario: Para Hurtado y Toro (2008), este instrumento “consiste en un conjunto de preguntas relacionadas con el evento de estudio” (p. 157). El cuestionario se entregará a los sujetos de la muestra quienes han de responder una serie de interrogantes, respecto a los métodos de control del sistema de información contable aplicados en la actualidad en la empresa lo que contribuirá al logro de los objetivos de la investigación. El mismo consistirá en una serie de preguntas dicotómicas, es decir, con opciones de respuesta afirmativas o negativas en relación con la interrogante.

Para cumplir con esta fase, se debe determinar la población y la muestra que servirá para la obtención de la información necesaria para tal fin. La población se define, según Balestrini, (2006), como “un conjunto de elementos de los cuales pretendemos indagar y conocer sus características, o una de ellas, y para el cual serán válidas las conclusiones obtenidas en la investigación” (p. 137). Es decir, un conjunto finito o infinito de personas.

La población, para el presente trabajo, estará conformada por el personal que labora dentro del área de Contabilidad de la empresa SICA Seguridad Industrial, C. A., correspondiente a un total de seis (6) personas, los cuales son: Gerente de

Finanzas, Gerente Contabilidad, Jefe de Administración, Analistas Contables (2) y Analista Administrativo.

Por su parte, la muestra es una pequeña proporción extraída de la población, la cual permitió a la investigadora obtener los datos necesarios a través de características particulares. Para Ruiz (2005) la “Muestra Estadística es una parte de la Población, o sea un número de individuos u objetos seleccionados científicamente, cada uno de los cuales es un elemento del Universo” (P. 79). Al respecto, Hernández citado en Castro (2003) expresa que “si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra”, lo que coincide con las características de esta investigación. Esto permite inferir que, al tomar el total de la población como muestra, entonces no es necesario aplicar ningún criterio muestral, por lo que la muestra es igual a seis (6) personas.

Una vez finalizada la fase de aplicación de los instrumentos de recolección de datos seleccionados para este estudio, en la parte correspondiente se van a graficar, evaluar y analizar los resultados. En este orden de ideas, la descripción y análisis de la información cuantitativa y cualitativa están estrechamente vinculados.

Para alcanzar el análisis de la información obtenida, se recurrirá al análisis de contenido. En tal sentido, Tamayo y Tamayo (ob. cit.), explica que éste consiste en “la producción de generalizaciones de orden causal referidas a las relaciones entre las variables observadas en el marco de la investigación” (p. 144). Por tanto, las comparaciones pueden dar lugar a la comprobación temporal o a la refutación de generalizaciones de orden causal. Luego, se va a realizar una evaluación de la gestión del sistema de información contable de la empresa objeto de estudio a partir de la información obtenida en las dos primeras fases, para identificar y delimitar cada una de los elementos claves que deben formar parte las estrategias

3.2.3 Desarrollo de un plan de mejoras al sistema de información contable que permita a la organización SICA Seguridad Industrial, C.A optimizar su control de gestión.

Se realizará de acuerdo a los resultados obtenidos en las dos primeras fases, considerando los recursos humanos, económicos, tecnológicos y de infraestructura

necesarios para lograr de manera exitosa el desarrollo de la propuesta de plan de mejoras al sistema de información contable que permita a la organización SICA Seguridad Industrial, C.A. el incremento de la eficiencia en su control de gestión.

La elaboración de la propuesta incluirá la justificación de la misma, así como al definición de los propósitos fundamentales, beneficiarios directos e indirectos, etapas a cumplir en la propuesta y análisis económico de la misma. Se dará una respuesta integral al objetivo general a través de los resultados obtenidos al cumplir con los objetivos específicos. En este sentido, el análisis de factibilidad en un proyecto consiste en descubrir cuáles son los objetivos de la organización referido al proceso estudiado, luego determinar si el proyecto es útil para que la empresa logre sus objetivos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

En esta sección de la investigación se van a presentar y discutir los resultados obtenidos tras la aplicación de los instrumentos de recolección de información, que permitieron obtener datos que permitan el logro de los propósitos principales del estudio: el diagnóstico de la situación actual respecto al nivel de desempeño del sistema de información contable de la empresa objeto de estudio; la identificación de los factores que inciden sobre la eficiencia en el control de gestión de sus operaciones desde la perspectiva de los sistemas de información contable en la empresa, con el objeto de proponer lineamientos para optimizar los sistemas de información contable de la empresa SICA Seguridad Industrial, C.A, Valencia, Estado Carabobo.

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

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

Cuadro 1.

Resultados de la guía de observación para diagnosticar la situación actual respecto al nivel de desempeño del sistema de información contable de la empresa SICA Seguridad Industrial, C. A.

Ítem	Situación a observar	Hallazgo	
		Presente	Ausente
1	Existencia de un plan estructurado de actividades para el cumplimiento de la gestión de la información contable.		X
2	Fijación de objetivos en el corto y mediano plazo en relación con el uso del sistema de información contable.		X
3	Existencia de manuales de normas y procedimientos para la gestión contable de la empresa.	X	
4	Uso de sistemas de información en cada uno de los sub procesos relacionados con el control interno de la gestión contable de la empresa.	X	
5	Definición y divulgación de las políticas de la organización que definen el marco de actuación del personal que participa en la gestión contable de la empresa.		X
6	Verificación de las operaciones llevadas a cabo en la gestión contable mediante el uso de las actividades de control.	X	
7	Realización de auditorías internas para verificar la veracidad y confiabilidad de la información suministrada por los sistemas contables automatizados.		X
8	Existencia del personal responsable del mantenimiento a los sistemas y soporte al usuario.		X
9	Evidencia de la realización de entrenamientos al personal para el manejo del sistema de información contable.	X	
10	Existencia de métodos que garanticen el respaldo diario de la información.	X	
11	Posibilidad de crear informes o reportes para la toma de decisión en concordancia con los requerimientos de los usuarios y la organización.	X	

Fuente: Kremezis, D. y Marín, V. (2015).

Análisis de las situaciones presentes:

A continuación se relacionan las situaciones presentes en la situación actual respecto al nivel de desempeño del sistema de información contable de la empresa SICA Seguridad Industrial, C.A.:

- $\frac{3}{4}$ Se emplean los sistemas de información de la organización en cada uno de los sub procesos relacionados con el control interno de la gestión contable de la empresa, lo que permite tener el control de todas las operaciones en el sistema de información, agiliza los procesos, reduce la posibilidad de duplicidad en las operaciones y reduce además el trabajo manual.
- $\frac{3}{4}$ Se evidencia que existen y se ha entregado al personal los de manuales operativos para el manejo del sistema de información contable, los cuales son una importante herramienta de consulta al momento de tener inconvenientes en el manejo del sistema.
- $\frac{3}{4}$ Se realiza una verificación de las operaciones llevadas a cabo en la gestión contable mediante el uso de los siguientes recursos de control.
- $\frac{3}{4}$ Se halla en los archivos de la empresa evidencia documentada de la realización de entrenamientos al personal para el manejo del sistema de información contable.
- $\frac{3}{4}$ Existen métodos que garanticen el respaldo diario de la información, mediante la realización de operaciones de respaldo por parte del encargado de sistemas.
- $\frac{3}{4}$ Existe la posibilidad de crear informes o reportes para la toma de decisión en concordancia con los requerimientos de los usuarios y la organización, más allá de los reportes predeterminados por el sistema para la gestión contable.

Análisis de las situaciones ausentes:

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

- ¾ No existe un plan estructurado de actividades para el cumplimiento de la gestión de la información contable, lo que justifica la necesidad de enfocar los sistemas de control en función de la Estrategia y la Estructura de la organización, y de otorgarle al sistema de información, elementos de análisis cuantitativo y cualitativo, elementos financieros y no financieros.
- ¾ No se ha logrado la fijación de objetivos en el corto y mediano plazo en relación con el uso del sistema de información contable, lo que evidencia la importancia de un sistema de alimentación y retroalimentación de información eficiente y eficaz, para la toma de decisiones generadas del sistema de control de gestión sistémico y estratégico.
- ¾ No se han definido y por lo tanto no se han dado a conocer las políticas de la organización que definen el marco de actuación del personal que participa en la gestión contable de la empresa. Esto es importante, pues ayuda en la toma de decisiones que incluyen el esclarecimiento de objetivos, establecimiento de políticas, fijación de programas y procedimientos específicos.
- ¾ No se realizan de auditorías internas para verificar la veracidad y confiabilidad de la información suministrada por los sistemas contables automatizados. Al no existir tal evaluación, se pierde la oportunidad de proporcionar una seguridad sobre el seguimiento y logro de los objetivos de la empresa. La empresa no cuenta con personal responsable del mantenimiento a los sistemas y soporte al usuario. Este trabajo es llevado a cabo por una empresa de consultoría en sistemas, quienes envían a un soporte técnico cuando la empresa lo requiere.

4.2 Identificación de los factores que inciden sobre la eficiencia en el control de gestión de sus operaciones desde la perspectiva de los sistemas de información contable en la empresa SICA Seguridad Industrial, C.A.

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

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

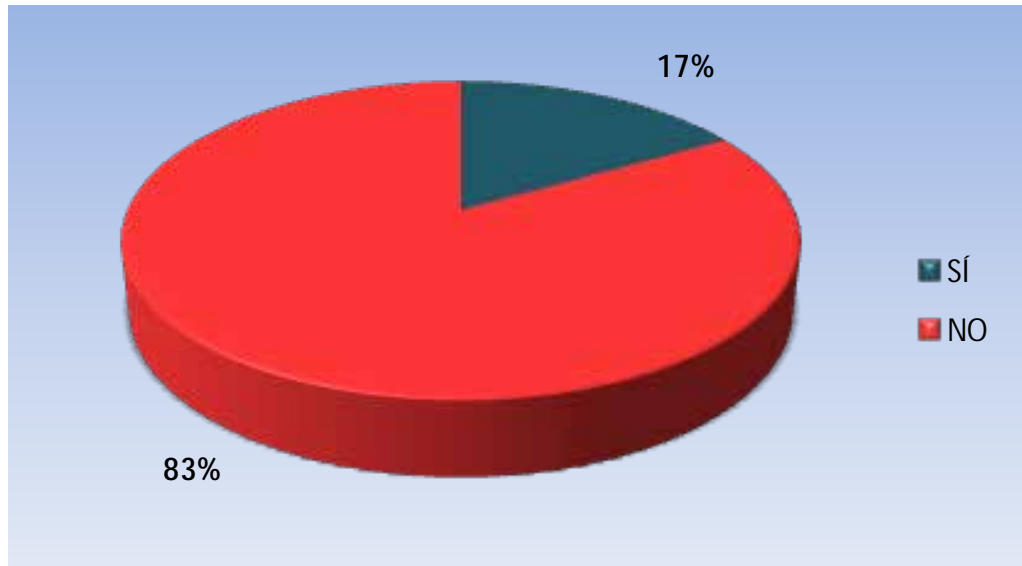


Gráfico 1. Definición y conocimiento de los objetivos.

Fuente: Kremezis, D. y Marín, V. (2015).

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

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

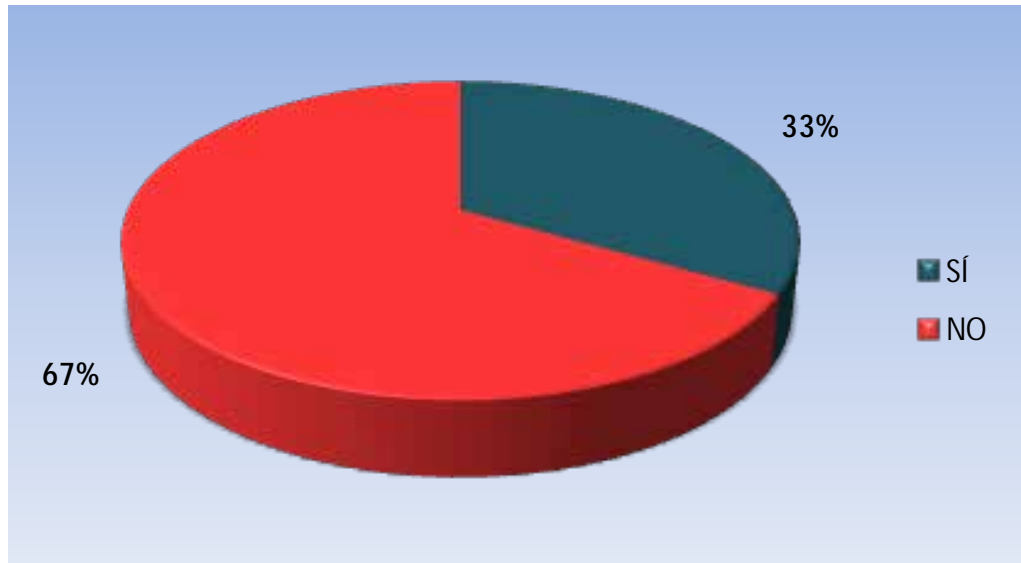


Gráfico 2. Cumplimiento de las políticas.
Fuente: Kremezis, D. y Marín, V. (2015).

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

Ítem 3. ¿Considera usted que la información que suministra el área financiera a otras instancias de la empresa es confiable?

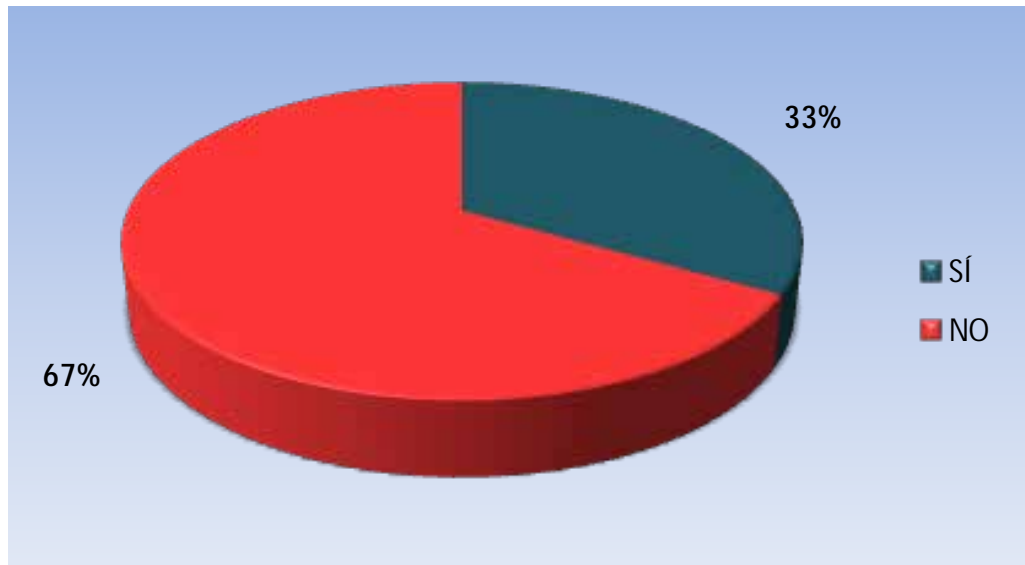


Gráfico 3. Confiabilidad de la información.

Fuente: Kremezis, D. y Marín, V. (2015).

Análisis: El 67 por ciento respondió en forma negativa y 33 por ciento en forma afirmativa, con lo que se puede determinar que la información que suministra el área financiera a otras instancias de la empresa no es confiable. Debido a ello, es importante por lo tanto la creación de estrategias de control con la finalidad de incrementar la eficiencia de los resultados y la información generada por la gestión de finanzas de la empresa, para que esta pueda ser transmitida con los mayores niveles de confiabilidad. La elaboración de informes confiables como parte de gerencia estratégica, según Kaplan y Norton (2000) es “es un proceso donde la organización planifica con claridad lo que desea lograr y utiliza estrategias para disminuir o anular la incertidumbre” (p. 45). Del mismo modo, el control se refiere a la utilización de registros e informes para comparar lo logrado con lo programado.

Ítem 4. ¿Según su opinión, el sistema de información contable de la empresa permite la obtención de información histórica de los registros contables, las transacciones financieras y otras fuentes de información relacionadas con el control de gestión?

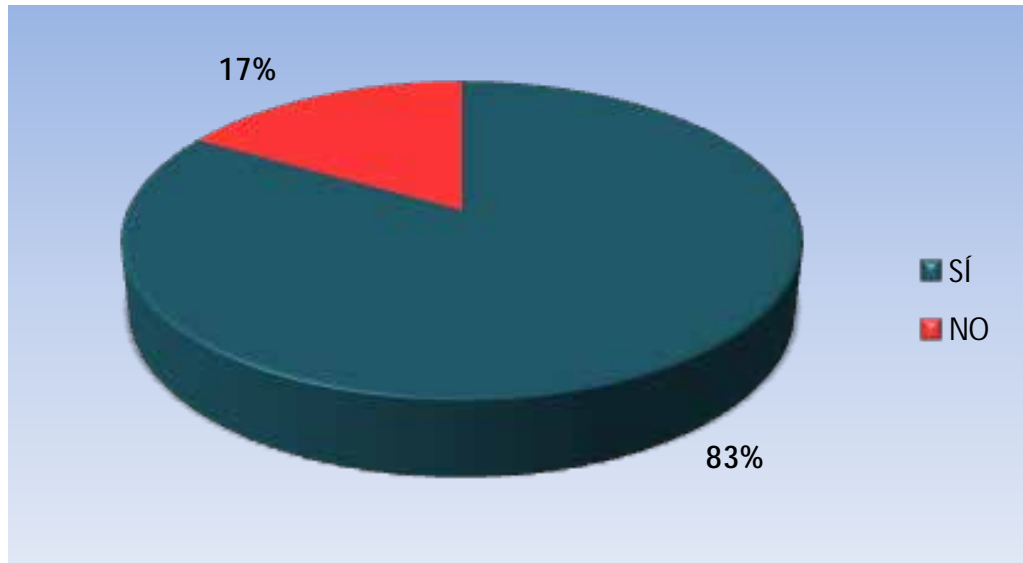


Gráfico 4. Sistema de información contable de la empresa.

Fuente: Kremezis, D. y Marín, V. (2015).

Análisis: La información obtenida permite determinar que para el momento de la realización de la investigación, el sistema de información contable de la empresa permite la obtención de información histórica de los registros contables, las transacciones financieras y otras fuentes relacionadas con el control de gestión, lo que influye positivamente sobre el nivel de desempeño del equipo de trabajo. . Esta singularidad hace necesario que cada organización desarrolle sus propias especificaciones de sus sistemas de información, y se obtiene como resultado un Sistema de Información Gerencial (SIG), el cual es definido por Pastor (2002), como “un conjunto de elementos orientados al tratamiento y administración de datos e información, organizados y listos para su uso posterior, generados para cubrir una necesidad u objetivo” (p. 16) que proporciona información tanto para las necesidades de las operaciones como de la administración financiera.

Ítem 5. ¿Cree usted que en el área administrativa y contable de la empresa se cumple con el proceso de supervisión de las actividades que allí se llevan a cabo de forma adecuada y oportuna?

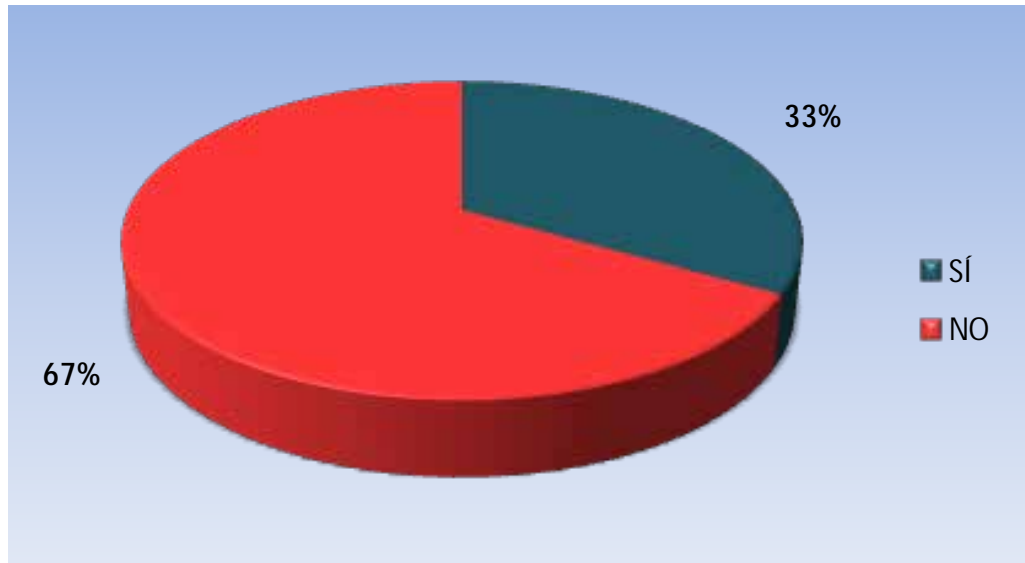


Gráfico 5. Cumplimiento con el proceso de supervisión.

Fuente: Kremezis, D. y Marín, V. (2015).

Análisis: De acuerdo con los datos obtenidos, en el área administrativa y contable de la empresa, no se cumple con la supervisión de los procesos que allí se llevan a cabo, respaldado por 67 por ciento respondió en forma negativa y 33 por ciento en forma afirmativa. Estos resultados evidencian la necesidad de que la organización cuente con una estructura organizacional mediante la cual se maneje, divida, agrupe y coordine las actividades de los departamentos en una forma funcional, cuyo resultado sea una supervisión efectiva de los procesos que garantice el cumplimiento de las normas de control interno.

Ítem 6. ¿Considera usted que la información referente a los registros contables que inciden sobre el control de gestión se presenta en forma resumida para la toma de decisiones gerenciales?

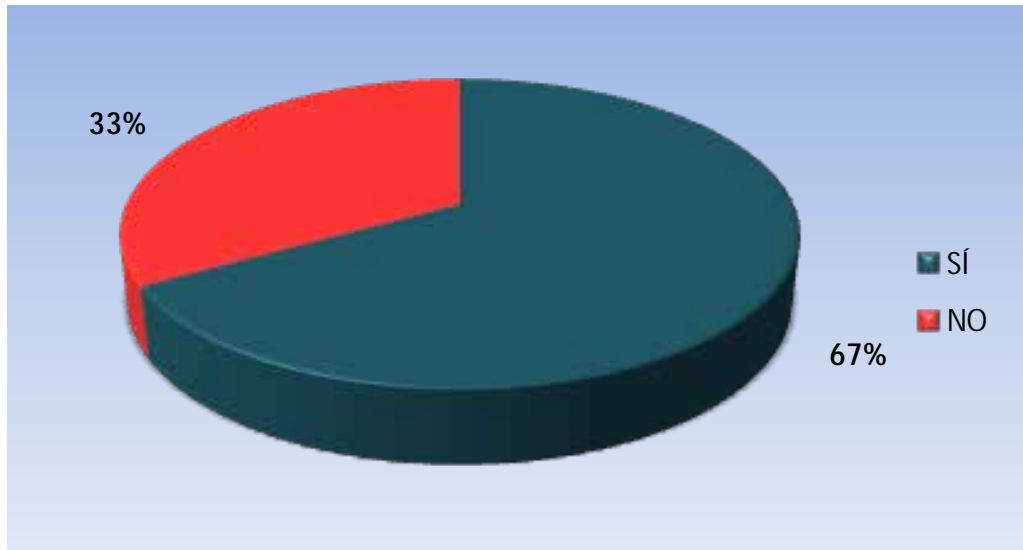


Gráfico 6. Información de los registros contables.

Fuente: Kremezis, D. y Marín, V. (2015).

Análisis: El 67 por ciento de las personas consultadas respondió en forma afirmativa, con lo que se infiere que la información referente a los registros contables que inciden sobre el control de gestión se presenta en forma resumida para la toma de decisiones gerenciales, mientras 33 por ciento respondió negativamente. Estos resultados indican que se ha cumplido con el principio contable de resumen la información para toma de decisiones gerenciales, que contribuyan con el incremento de la coordinación del área, lo que incide en la disminución del riesgo en la toma de decisiones e ineficiencia en las actividades, incrementando la productividad. Sin embargo, una importante relevante de la muestra considera que estos resúmenes no son presentados en forma eficiente por lo que no cumplen con su objetivo para la toma de decisiones.

Ítem 7. ¿Se ha definido un plan de gestión que permita integrar todas las actividades relacionadas con la contabilidad en el sistema de información y contribuir de esta forma al logro de los objetivos de la empresa?

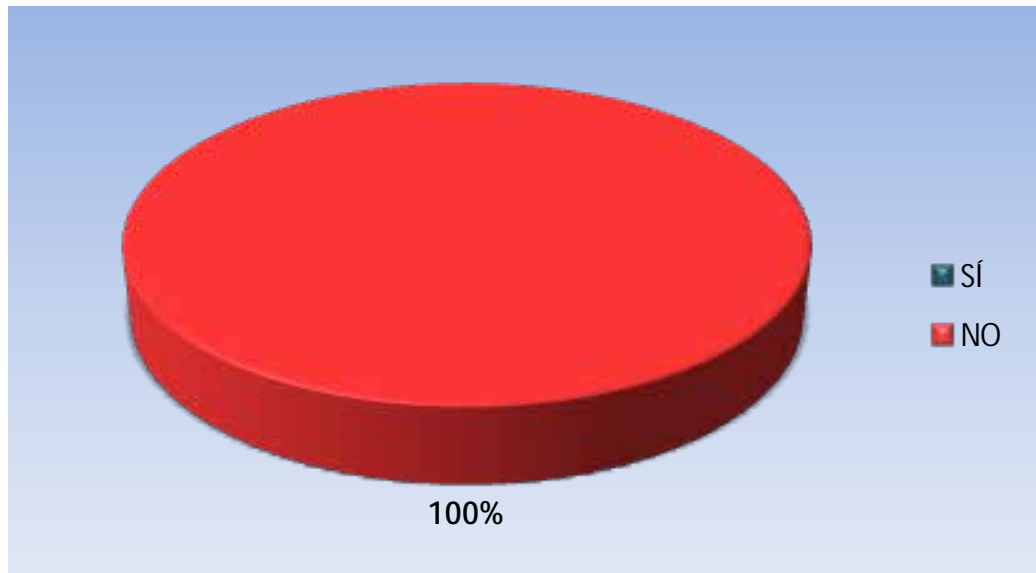


Gráfico 7. Plan de gestión para la integración de todas las actividades.

Fuente: Kremezis, D. y Marín, V. (2015).

Análisis: Se puede inferir que no se ha definido un plan de gestión que permita integrar todas las actividades relacionadas con la contabilidad en el sistema de información y contribuir de esta forma al logro de los objetivos de la empresa, ya que el 100 por ciento de los consultados respondió en forma negativa. En este sentido, la mejor trayectoria para alcanzar objetivos, consiste en trazar un plan de gestión o plan estratégico. Se necesitan estrategias cuando se enfrenta a la incertidumbre. De acuerdo a Robbins y Coulter (2000), la planificación estratégica “ofrece una dirección a la gerencia, reduce el impacto de los cambios, minimiza el desperdicio de los recursos y establece controles” (p. 112), por lo tanto se hace necesario definir qué es la estrategia, la cual consiste en la determinación de la misión y de los objetivos básicos a largo plazo de una empresa, la adopción de cursos de acción y la asignación de los recursos necesarios para lograr estos fines.

Ítem 8. ¿De acuerdo con su experiencia, las actividades del área contable de la empresa responden a una planeación coordinada por el Gerente de la unidad?

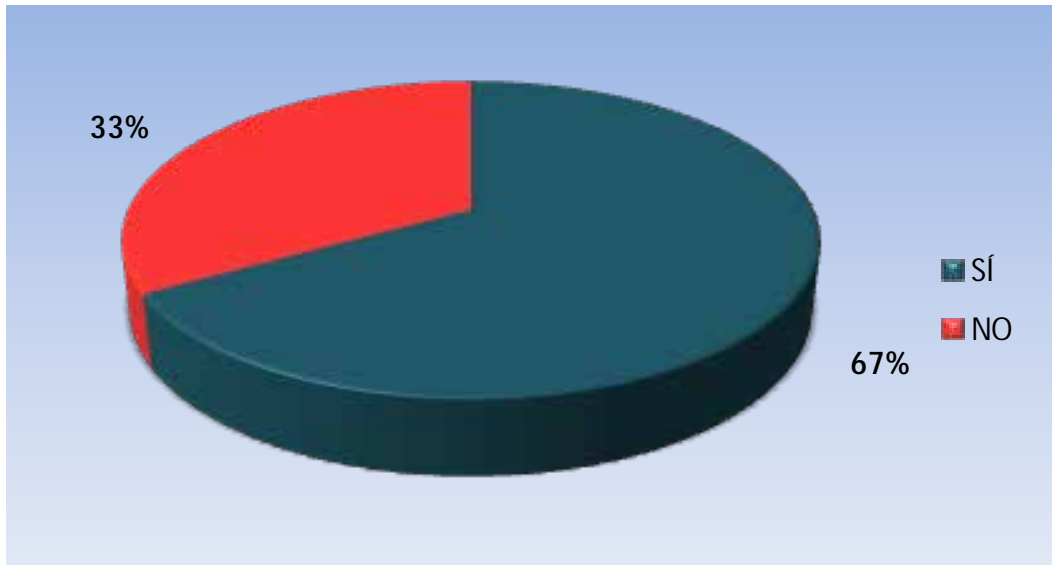


Gráfico 8. Planeación coordinada por el Gerente de la unidad.

Fuente: Kremezis, D. y Marín, V. (2015).

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

Ítem 9. ¿Considera usted que el área contable de la empresa cuenta con el recurso humano, materiales financieros y organizacionales para llevar a cabo una planeación eficiente de su gestión?

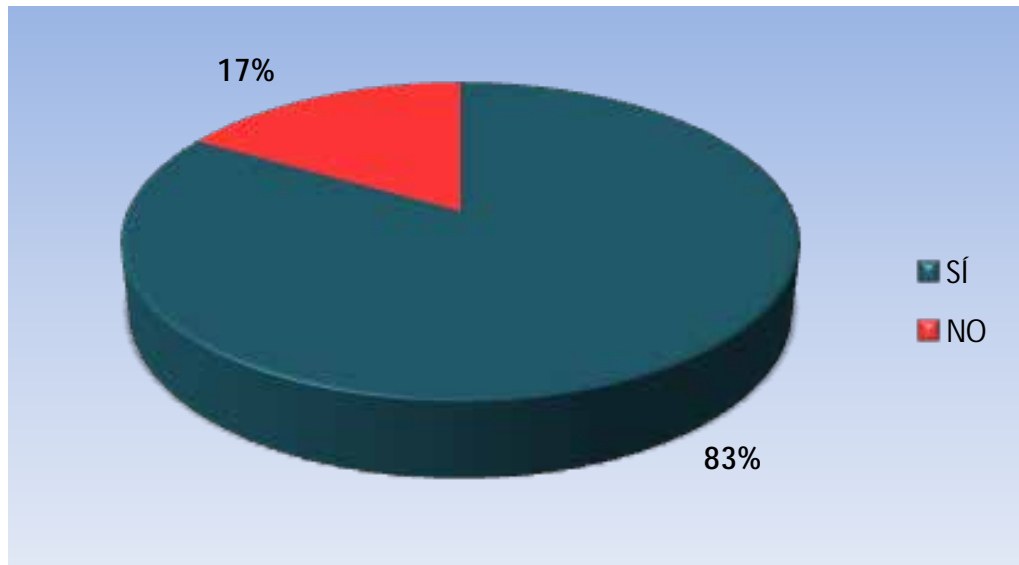


Gráfico 9. Disposición de recursos.

Fuente: Kremezis, D. y Marín, V. (2015).

Análisis: De acuerdo con los datos obtenidos, en la actualidad el el área contable de la empresa cuenta con los recursos humanos, materiales financieros y organizacionales para llevar a cabo una planeación eficiente de su gestión. Al respecto, 83 por ciento de los consultados respondieron en forma afirmativa y 17 por ciento en forma negativa. Estos resultados inciden sobre la gestión que se lleva a cabo en la empresa, ya que los logros de un área específica de una empresa, permiten la materialización de los objetivos globales, y por ende su crecimiento. Esta importancia se evidencia en lo afirmado por Chase, Jacobs y Aquilano (2009), de “que toda empresa necesita sincronizar a todo el personal en función a los planes futuros y la razón de ser del negocio, lo cual permite su permanencia en el tiempo” (p. 111).

Ítem 10. ¿Considera usted que el personal del área contable de la empresa ha recibido formación y conocimiento para llevar a cabo las operaciones en el sistema de información en forma efectiva?

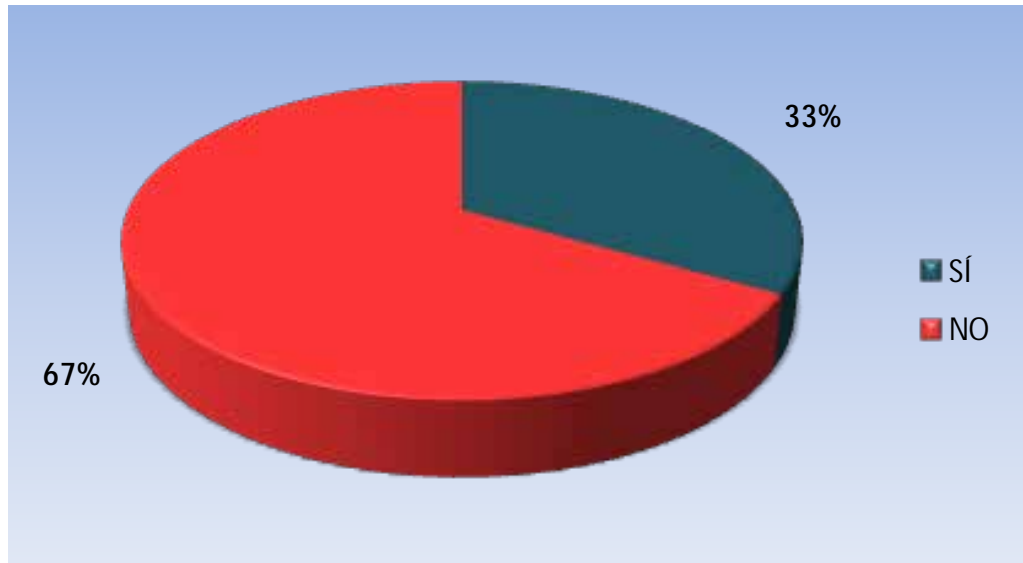


Gráfico 10. Formación del personal del área contable de la empresa.

Fuente: Kremezis, D. y Marín, V. (2015).

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

Ítem 11. ¿Según su opinión, existen mecanismos de control para verificar la confiabilidad y oportunidad de las transacciones llevadas a cabo en el área administrativa y contable de la empresa?

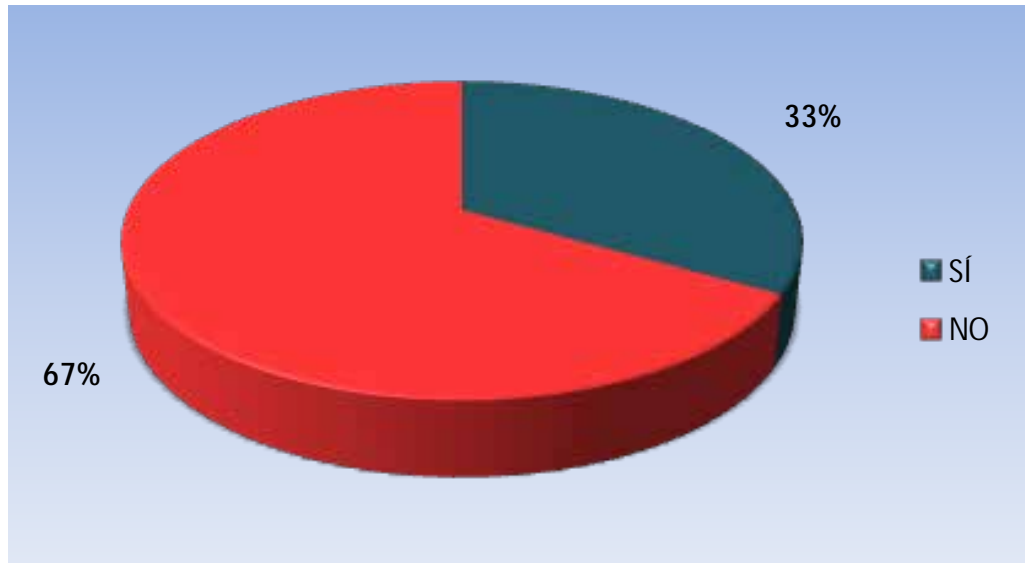


Gráfico 11. Existencia de mecanismos de control.

Fuente: Kremezis, D. y Marín, V. (2015).

Análisis: Basado en los datos obtenidos, se puede decir que no existen mecanismos de control para verificar la confiabilidad y oportunidad de las transacciones llevadas a cabo en el área contable. Al respecto, 67 por ciento de los consultados respondieron en forma negativa y 33 por ciento en forma afirmativa., lo que indica que hay un alto nivel de insatisfacción en el personal en cuanto a los mecanismos de control que se aplican. En general, estos resultados denotan que en la dirección no se alcanzado el gran medida la aplicación sistemática y rigurosa de los procedimientos y normas de administración, seguridad y confidencialidad que contribuyan a una gestión eficiente de la contabilidad.

Ítem 12. ¿Según su opinión, existen en el área contable de la empresa indicadores de gestión que permitan evaluar los resultados de las transacciones llevadas a cabo?

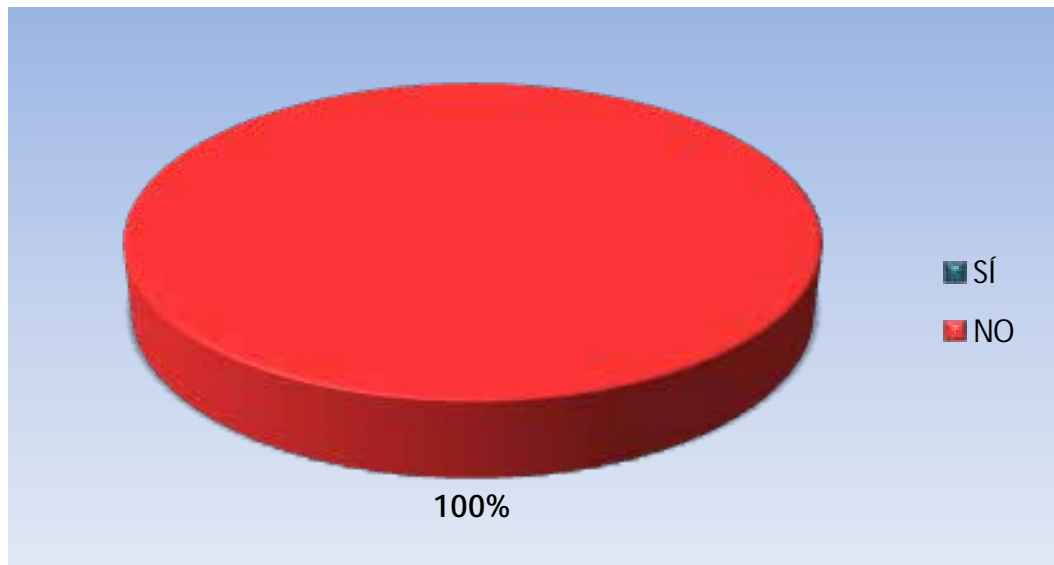


Gráfico 12. Existencia de indicadores de gestión en el área contable de la empresa.

Fuente: Kremezis, D. y Marín, V. (2015).

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

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

Plan de Mejoras al Sistema de Información Contable que permita a la Organización SICA Seguridad Industrial, C.A. optimizar su Control de Gestión.

5.1 Presentación de la propuesta

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

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

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

el crecimiento de las pequeñas y medianas entidades.

5.2 Justificación

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

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

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

5.3 Objetivos de la Propuesta

5.3.1 Objetivo General

Desarrollar un plan de mejoras al sistema de información contable que permita a la organización optimizar el control de gestión de la empresa SICA Seguridad Industrial, C.A., Valencia, del Estado Carabobo.

5.3.2 Objetivos Específicos

Elaborar un check list u hoja de verificación para evaluar la eficiencia del sistema de información contable y el cumplimiento de las políticas de la empresa.

Elaborar un plan de evaluación de las características del sistema de información de la empresa.

Definir las políticas dirigidas al Sistema de Información Contable en función de la filosofía de trabajo de la organización.

Desarrollar indicadores de gestión financieros y contables que permita a la organización optimizar el control de gestión de la empresa.

5.4 Estudio de Factibilidad

En toda investigación, es necesario considerar los aspectos de factibilidad que han de contemplarse para el logro de los objetivos y actividades propuestas. Esto comprende un breve segmento donde se expresan los recursos y el tiempo necesario para la ejecución de la investigación.

En el estudio de factibilidad de la propuesta, se hace mención de los recursos de tipo humanos, materiales, técnicos y financieros con los que se disponen o se necesitan para el cumplimiento de los objetivos tácticos planteados en la propuesta, además de la operatividad de dichos recursos, tomando en cuenta que con estos se busca dar soluciones viables a problemas que responden a necesidades organizacionales, sociales y culturales. La factibilidad viene dada por el uso de los recursos. Se debe hablar de recursos materiales, humanos, tecnológicos y financieros que se van a utilizar en la propuesta.

5.4.1 Factibilidad Operativa

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

5.4.2 Factibilidad Técnica

La propuesta de estrategias para la empresa SICA Seguridad Industrial, C.A., se considera factible desde el punto de vista técnico, ya que por una parte, propone mejoras en el uso actual de los recursos, particularmente el Sistema de Información Contable, la infraestructura y el presupuesto de la empresa. Además, se cuenta con el apoyo de la gerencia general para la implementación progresiva de las iniciativas contempladas en el plan de acción, tomando en cuenta los elementos incluidos en la Tabla 1.

Tabla 1. Factibilidad Técnica de la Propuesta

Descripción	Cantidad
Programa de Microsoft Power Point © para diseño de la propuesta	1
Programa Microsoft Project © para el seguimiento y control de la propuesta	1
Material de papelería (papel, bolígrafos, libretas, carpetas, marcadores)	-
Pizarra acrílica	1
Equipos de computación	7
Impresora	1

Fuente: Kremezis, D. y Marín, V. (2015)

5.4.3 Factibilidad Económica

Este segmento del estudio de factibilidad se refiere a los costos y beneficios del proyecto en unidades monetarias, y se refiere a costos de personal, materiales y equipos, local y gastos de funcionamiento. Para llevar a cabo esta investigación, se

pretende utilizar los recursos disponibles para el normal funcionamiento de la empresa ya que este es un proyecto que prevé la utilización al máximo de los recursos disponibles, por lo que no está prevista la inversión económica para la ejecución de los planes previstos. Sin embargo la inversión prevista queda reflejada en la Tabla 2 18.

Tabla 2. Factibilidad Económica de la Propuesta

Cargo	Costo en Bs.
Compra de Programa Microsoft Project ©	5.500,00
Material de papelería y consumibles	1.200,00
Entrenamiento al personal (certificados y refrigerios) en taller interno de seis horas dictado por el Gerente de Finanzas	4.800,00
Total	11.500,00

Fuente: Kremezis, D. y Marín, V. (2015)

5.5 Desarrollo de la Propuesta

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

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

Como primera actividad, se propone la elaboración de un check list u hoja de control con la intención de verificar la eficiencia del sistema de información contable y el cumplimiento de las políticas de la empresa (Ver Cuadro 2). Mediante la aplicación de esta herramienta se logrará evaluar el nivel de desarrollo de las

actividades contables y su registro en el sistema de información, pues permitirá aportar información importante para la toma de decisiones en la gestión contable, detectar y diagnosticar tanto las debilidades como las fortalezas del sistema, pudiendo así reforzar las aplicaciones actuales, mejorarlas; con el objeto de lograr un conjunto de aplicaciones y opciones realmente satisfactorias a las necesidades de los usuarios; estos obtendrán un conocimiento adicional en el manejo de las opciones, las necesidades o cambios en las mismas o en lo referente a la base de datos, logrando de esta manera una comunicación permanente entre el departamento de sistema y los usuarios.

Cuadro 2.

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

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

Fuente: Kremezis, D. y Marín, V. (2015).

Cuadro 2.

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

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

Fuente: Kremezis, D. y Marín, V. (2015).

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

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

A medida que crece una organización, requiere manejar mayor información contable; El éxito de la administración radica en un adecuado manejo de la contabilidad, que proporcione una información exacta y oportuna. Actualmente existen recursos tecnológicos que permiten registrar y suministrar la información de manera rápida; estos recursos son el computador y los sistemas de información contables. Estos recursos no cambian los principios de contabilidad generalmente aceptados; únicamente agilizan el proceso y la información contable. Por ello, se propone como segunda actividad elaborar un plan de evaluación de las características del sistema de información de la empresa, que permita a los gerentes identificar puntos críticos que conduzcan a un plan de acción de mejoras (Ver Cuadro 3).

Cuadro 3.**Plan de evaluación de las características del sistema de información de la empresa.**

No.	Premisa	Evaluación		Acciones a tomar
		Si	No	
Flexibilidad				
1	Adaptación de esquemas del programa a los requerimientos de la empresa.			
2	Definición de documentos típicos que son de mayor utilización en la empresa.			
3	Edición del plan de cuentas de acuerdo con las normas y necesidades de la empresa.			
4	Posibilidad de cambios en los formatos y fuentes para la presentación de informes.			
Compatibilidad				
5	Con otros programas de oficina más utilizados como Microsoft Office.			
6	Con otros programas contables y financieros.			
7	Permita importar y exportar información con otros programas.			
8	Manejo de centros de costos.			
9	Opción de manejo de diferentes monedas.			
10	Capacidad de intercambio de información local y externa.			
Uso del sistema de información				
11	No requiere personal especializado en computación para el manejo del software.			
12	Consulta inmediata de información contable a cualquier nivel.			
13	Indica la mayor información relativa en una sola vista.			
14	Desglose de la información por periodos contables.			

Fuente: Kremezis, D. y Marín, V. (2015).

Cuadro 3.**Plan de evaluación de las características del sistema de información de la empresa.**

No.	Premisa	Evaluación		Acciones a tomar
		Si	No	
15	Actualización automática de saldos.			
16	Información por niveles.			
17	Definición de consultas especiales.			
18	Capacidad de búsqueda por cualquier campo: fecha, RIF, código de cuenta, entre otros.			
Seguridad				
19	Claves de acceso.			
20	Definición de usuarios con diferentes atributos.			
21	Solo permita la imputación de cuentas auxiliares o de último nivel.			
22	Informe de cualquier inconformidad con el balance.			
Uniformidad				
23	Plan único de cuentas básico incluido.			
24	Presentación permanente del plan de cuentas por pantalla.			
25	Estandarización de los formatos y procesos para el manejo de la información: Consultas y Reportes.			
26	Graficas estadísticas.			
27	Libros oficiales.			
28	Estados financieros comparativos			
29	Análisis estadísticos			
30	Reportes legales: IVA, retención fuente, retención IVA.			
31	Lista de documentos por periodos.			
32	Lista de movimientos por cuentas.			

Fuente: Kremezis, D. y Marín, V. (2015).

Las premisas incluidas en el plan de evaluación se hicieron tomando en consideración las necesidades actuales y futuras de la organización, y las cualidades de los softwares comerciales existentes en el mercado, para medir la capacidad de competitividad de la organización y la adaptabilidad de su sistema de información contable a la realidad contable y financiera de la empresa. Una vez determinadas las debilidades, se procede al plan de acción, según se detalla en el Cuadro 4.

Cuadro 4.

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

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

Fuente: Kremezis, D. y Marín, V. (2015).

Una vez detectadas las oportunidades de mejora mediante la aplicación de la hoja de verificación para evaluar la eficiencia del sistema de información contable y el cumplimiento de las políticas de la empresa, así como del Plan de evaluación de las características del sistema de información de la empresa, en el formato de Plan de acción para mejorar el sistema de información de la empresa presentado en el cuadro 4, se procede a llenar la información que sirva de seguimiento y control a las mejoras

planteadas y aprobadas por la gerencia de Finanzas, tomando en consideración los siguientes aspectos a llenar en el formato:

Actividad: Descripción de la mejora planteada con respecto a la gestión contable y el sistema de información.

Responsable: Persona, grupo de personas o departamentos encargados de llevar a cabo la actividad propuesta.

Recursos: Relación de los recursos materiales, financieros, humanos y tecnológicos necesarios para cumplir con la actividad de mejoramiento indicada en el plan de acción.

Tiempo: periodo estimado para cumplir con la mejora propuesta, indicada en el plan de acción.

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

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

Se justifica la Definición de las políticas dirigidas al Sistema de Información Contable en función de la filosofía de trabajo de la organización, ya que con estas se logra uniformidad en la aplicación de las políticas contables definidas para la preparación y presentación de los estados financieros de un ejercicio a otro, y cualquier variación al respecto se hace constar en notas aclaratorias en el texto de los estados financieros mismos, así como garantizar fiabilidad en descripción de las transacciones de la empresa, atendiendo a la importancia de las mismas con fundamento en la definición de sus políticas contables, y se agrupan atendiendo a su naturaleza y cuantía.

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

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

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

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

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

Control: El sistema de contabilidad da a la administración control sobre las operaciones de la empresa. Los controles internos son los métodos y procedimientos que debe usar la organización para autorizar las operaciones, proteger sus activos y asegurar la exactitud de sus registros contables.

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

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

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

Actividad 4. Medición del desempeño mediante indicadores de gestión

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

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

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

La importancia de incluir indicadores financieros radica en que éstos son los datos que le que le permiten medir la estabilidad, la capacidad de endeudamiento, el

rendimiento y las utilidades de la empresa. A través de esta herramienta es posible tener una interpretación de las cifras, resultados o información de la entidad para saber cómo actuar frente a las diversas circunstancias que pueden presentar. Los principales indicadores que se proponen son:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

De esta forma, podría decirse que el objetivo de los sistemas de medición es aportar a la empresa un camino correcto para que esta logre cumplir con las metas establecidas. En este sentido, todo sistema de medición debe satisfacer los siguientes objetivos: comunicar la estrategia, comunicar las metas, identificar problemas y oportunidades, diagnosticar problemas, entender procesos, definir responsabilidades, mejorar el control de la empresa, e identificar iniciativas y acciones necesarias.

Del mismo modo, ayudan a implementar una estrategia para lograr el futuro elegido implica una combinación apropiada de estructura y control. La estructura asigna las tareas y precisa como se coordinan, sin embargo no da el suministro de motivación suficiente para que funcione la estructura y surge la necesidad del control. Se requiere de un sistema de medición porque no todos son capaces o desean hacer lo mejor para la organización. El sistema de medición debe evitar los comportamientos indeseables y motivar las acciones deseables

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

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

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

En este sentido, el objetivo principal de la presente investigación consistió en proponer lineamientos para optimizar los sistemas de información contable de la empresa SICA Seguridad Industrial, C.A., Valencia, Estado Carabobo, para lo cual se definieron tres objetivos específicos, los cuales en forma ordenada y secuencial, y mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de datos adecuados, permitieron el logro de las metas trazadas inicialmente.

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

- ¾ No existe un plan estructurado de actividades para el cumplimiento de la gestión de la información contable, lo que justifica la necesidad de enfocar los sistemas de control en función de la Estrategia y la Estructura de la organización, y de otorgarle al sistema de información, elementos de análisis cuantitativo y cualitativo, elementos financieros y no financieros.
- ¾ No se ha logrado la fijación de objetivos en el corto y mediano plazo en relación con el uso del sistema de información contable, lo que evidencia la importancia de un sistema de alimentación y retroalimentación de información eficiente y eficaz, para la toma de decisiones generadas del sistema de control de gestión sistémico y estratégico.
- ¾ No se han definido y por lo tanto no se han dado a conocer las políticas de la organización que definen el marco de actuación del personal que participa en la gestión contable de la empresa. Esto es importante, pues ayuda en la toma de decisiones que incluyen el esclarecimiento de objetivos, establecimiento de políticas, fijación de programas y campañas, determinación de métodos y procedimientos específicos y fijación de previsiones día a día.
- ¾ No se realizan de auditorías internas para verificar la veracidad y confiabilidad de la información suministrada por los sistemas contables automatizados. Al no existir tal evaluación, se pierde la oportunidad de proporcionar una seguridad sobre el seguimiento y logro de los objetivos de la empresa, además de recibir información financiera y lógicamente comprobar el cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas políticas. Se trata de un servicio de control de gestión y control financiero.

- ¾ La empresa no cuenta con personal responsable del mantenimiento a los sistemas y soporte al usuario. Este trabajo es llevado a cabo por una empresa de consultoría en sistemas, quienes envían a un soporte técnico cuando la empresa lo requiere.
- ¾ No se realiza la emisión de estados financieros en forma automatizada. Aun se realizan en forma manual para verificar la exactitud de la información presentada a otros entes.

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

Seguidamente, el segundo de los objetivos específicos consistió en identificar los factores que inciden sobre la eficiencia en el control de gestión de sus operaciones desde la perspectiva de los sistemas de información contable en la empresa SICA Seguridad Industrial, C.A., con el fin de caracterizar los métodos de evaluación del cumplimiento de metas y resultados señalados en las diferentes acciones relacionadas con la gestión del control en las operaciones contables de la empresa. Con este propósito se diseñó una encuesta al personal contable de la empresa, la cual permitió determinar las siguientes conclusiones:

- ¾ En la actualidad los objetivos organizacionales y financieros del área contable de la empresa no están definidos y son conocidos por el personal.
- ¾ No se cumple a cabalidad con las políticas y actividades dirigidas al control interno de las actividades relacionadas con la contabilidad en la empresa.
- ¾ La planeación y control de las actividades relacionadas con el proceso contable de la empresa que se llevan a cabo en la actualidad no contribuyen al logro de una gestión eficiente.

- ¾ La información que suministra el Departamento de Contabilidad a otras instancias de la empresa no es confiable.
- ¾ No se ha definido un plan de gestión que permita integrar todas las actividades relacionadas con la contabilidad en el sistema de información y contribuir de esta forma al logro de los objetivos de la empresa.
- ¾ En líneas generales, es necesario profundizar la formalización de las políticas y unificar criterios respecto a los criterios de planeación de la gestión contable para orientar al personal administrativo en el mejor desempeño de las operaciones y contribuir al mejoramiento de la información suministrada por el sistema y la buena gestión financiera de la organización.
- ¾ El personal del área contable de la empresa no ha recibido formación y conocimiento para llevar a cabo las operaciones en el sistema de información en forma efectiva.
- ¾ no existen en el área contable de la empresa indicadores de gestión que permitan evaluar los resultados de las transacciones llevadas a cabo

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

Dichas actividades son: la elaboración de un check list u hoja de verificación para evaluar la eficiencia del sistema de información contable y el cumplimiento de las políticas de la empresa, elaborar un plan de evaluación de las características del sistema de información de la empresa, que permita a los gerentes identificar puntos críticos que conduzcan a un plan de acción de mejoras, definir las políticas dirigidas

al Sistema de Información Contable en función de la filosofía de trabajo de la organización, y utilizar herramientas estadísticas de indicadores de gestión para mejorar la calidad de servicio en las operaciones con el soporte que brinda la información que provee el Sistema de Información Contable.

Recomendaciones

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

- ¾ Poner en práctica el plan propuesto para implementar el mejoramiento de los procesos usando la metodología presentada.
- ¾ Buscar el apoyo de la alta gerencia de la empresa, haciéndoles ver el conjunto de ventajas y beneficios que tiene la herramienta de planeación como tal y la utilidad que ofrece para efectos de evaluar y controlar el desempeño global de la empresa.
- ¾ La implementación de una estructura estratégica basadas en objetivos debe estar apoyada por la participación de todo el personal, de forma tal que los líderes de áreas y sus respectivos equipos cumplan con las metas asignadas, entre las cuales cobra especial importancia el control y la supervisión.
- ¾ Elaborar un plan de trabajo formal en el área contable, para que todas las actuaciones llevadas a cabo en cada área de la organización sigan las pautas establecidas por la dirección respecto los objetivos y las estrategias diseñadas para su logro en los tiempos establecidos.
- ¾ Promover un curso o entrenamiento para los empleados administrativos y la gerencia acerca del funcionamiento del sistema de información gerencial para así poder asegurar que todos comprendan la utilidad de esta herramienta de gestión y posteriormente puedan contribuir a su mejor aprovechamiento. a través de la formación y desarrollo de habilidades al capital humano se transmite la filosofía

y el estilo de operación de la administración, lo que incluye una amplia gama de características tales como el enfoque para asumir y vigilar los riesgos de negocios, actitudes y acciones con respecto a la información financiera generada por la gestión contable

- ¾ Diseñar e implementar los indicadores de desempeño para la gestión contable de la empresa.

LISTA DE REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agencia de Cooperación Internacional de Japón (2012). **Sistemas de Información**. Publicaciones de la Secretaría de Economía del Gobierno del Estado de México, México
- Arias, F. (2012). **El proyecto de Investigación, Guía para su elaboración**. Cuarta Edición. Episteme, Caracas.
- Arteaga, H. y Noguera, M. (2013). **Estrategias para Mejorar la Gestión de los Procesos Administrativos y Contables de la Empresa Inversiones y Transporte Hermoral, C.A.** Trabajo de Grado no publicado. Universidad de Carabobo, Bárbula.
- Balestrini, M. (2008). **Como se elabora el Proyecto de Investigación para los estudios formulativos o exploratorios, descriptivos, diagnósticos, evaluativos, formulación de hipótesis causales, experimentales y los proyectos factibles**. Servicio Editorial Consultores Asociados BL. Tercera Edición. Caracas, Venezuela
- Blanco, B., Peña, M. y Roa, D. (2012). **Evaluación de la composición de los sistemas de información y su influencia en la toma de decisiones del área operativa de Planta de la empresa Envases Metálicos del Centro S.A. ubicada en Maracay, Estado Aragua**. Trabajo de Grado no publicado del Área de Estudios de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo, Bárbula.
- Castro, F. (2003). **El proyecto de investigación y su esquema de elaboración**. Segunda edición. Editorial Uyapar, Caracas.
- Catacora, F. (2009). **Sistemas y Procedimientos Contables**. Editorial McGraw Hill. México.
- Chase, B. Jacobs, R. y Aquilano, N. (2009). **Administración de operaciones: producción y cadena de suministros**. Duodécima edición. McGraw Hill Editores, Ciudad de México.
- Estupiñán, R. (2003). **Control interno y fraudes con base en los ciclos transaccionales**. Primera edición. ECOE Ediciones, Bogotá, Colombia.
- Gómez, M. (2010). **Auditoría y control interno**. Documento en línea. [Consulta: Abril 2015]. Disponible en:
<http://www.gestiopolis.com/recursos/docum/fulldocs/fin/ctinmegp.htm>

- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2010) **Metodología de la Investigación**. McGraw Hill Interamericana de México, Naucalpan de Juárez, Edo. de México.
- Hurtado, J. (2008). **El proyecto de investigación. Comprensión holística de la metodología y la investigación**. Sexta edición. Quirán Ediciones, Caracas.
- Kaplan, R. y Norton, D. (2000). **El Cuadro de Mando Integral**. Ediciones Gestión 2000, Barcelona, España.
- Marcano, L. (2014). **Análisis de la Contribución de los Sistemas de Información Contable en la Eficiencia de la Toma de Decisiones**. Universidad de Los Andes. Mérida.
- Monagas, J. (2010). **Una visión de la calidad del sistema de información contable de la empresa Construcciones Acero, C.A. desde la óptica gerencial**. Universidad de Los Andes. Mérida.
- Pastor, J. (2002). **Sistemas Transaccionales y Arquitectura de la Información**. Editorial Mc Graw-Hill de Management, Ciudad de México.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2000). **Administración**. Octava edición. Prentice Hall, Ciudad de México.
- Ruiz, T. (2005). **Cómo hacer un proyecto de investigación**. Editorial Panapo, Caracas.
- Sabino, C. (2006). **El Proyecto de Investigación**. Ediciones Panapo, Caracas.
- Saroka, R. (2010). **Sistemas de Información**. Ediciones de la fundación OSDE, Lima, Perú.
- Solís, J. (2012). **Diseño de un modelo de control interno contable y financiero para el control interno de los centros de entretenimiento en Quito**. Universidad Tecnológica Israel. Quito, Ecuador.
- Tamayo y Tamayo, M. (2007). **El proceso de investigación científica**. Editorial McGraw. Hill. México.
- Universidad Experimental Pedagógica Libertador (2011). **Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctoral**. Caracas: FEDEUPEL

ANEXOS

Anexo A. Guía de Observación

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

Ítem	Situación a observar	Resultados		Observaciones
		Presente	Ausente	
1	Existencia de un plan estructurado de actividades para el cumplimiento de la gestión de la información contable.			
2	Fijación de objetivos en el corto y mediano plazo en relación con el uso del sistema de información contable.			
3	Existencia de manuales de normas y procedimientos para la gestión contable de la empresa.			
4	Uso de sistemas de información en cada uno de los sub procesos relacionados con el control interno de la gestión contable de la empresa.			
5	Definición y divulgación de las políticas de la organización que definen el marco de actuación del personal que participa en la gestión contable de la empresa.			
6	Verificación de las operaciones llevadas a cabo en la gestión contable mediante el uso de las actividades de control.			

Anexo A. Guía de Observación (Continuación)

Ítem	Situación a observar	Resultados		Observaciones
		Presente	Ausente	
7	Realización de auditorías internas para verificar la veracidad y confiabilidad de la información suministrada por los sistemas contables automatizados.			
8	Existencia del personal responsable del mantenimiento a los sistemas y soporte al usuario.			
9	Evidencia de la realización de entrenamientos al personal para el manejo del sistema de información contable.			
10	Existencia de métodos que garanticen el respaldo diario de la información.			
11	Posibilidad de crear informes o reportes para la toma de decisión en concordancia con los requerimientos de los usuarios y la organización.			

Anexo B. FORMATO DE VALIDACIÓN GUÍA DE OBSERVACIÓN

Investigación: LINEAMIENTOS PARA OPTIMIZAR LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN CONTABLE DE LA EMPRESA SICA SEGURIDAD INDUSTRIAL, C.A., VALENCIA DEL ESTADO.

Aspectos relacionados con los Ítems	1. La redacción del ítem es clara		2. El ítem tiene coherencia interna.		3. El ítem induce a la respuesta.		4. El ítem mide lo que se pretende.	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								

ASPECTOS GENERALES	SI	NO	OBSERVACIONES
1. El instrumento contiene instrucciones para su solución.			
2. El número de ítems es adecuado.			
3. el ítem permite el logro del objetivo relacionado con el diagnóstico.			
4. los ítems están presentados de forma secuencial.			
5. El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa, sugiera el ítem que falta.			
OBSERVACIONES:			
Validado por:	C.I.:		Grado Académico:
Firma:	Correo:		Teléfono:
Fecha:	VALIDACIÓN		
	NO APLICABLE		
Correo electrónico:	APLICABLE		
	APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES		



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA**

Anexo C. INSTRUCTIVO DEL CUESTIONARIO

Estimado Sr. /Sra.

Para el logro de los objetivos trazados en el trabajo de grado cuyo objetivo general consiste en Proponer lineamientos para optimizar los sistemas de información contable de la empresa SICA Seguridad Industrial, C.A., Valencia, Estado Carabobo., es muy importante su colaboración. Para ello le solicitamos responda a las preguntas presentadas en este cuestionario. Marque en la casilla que considere apropiada según el enunciado de la pregunta, bien sea en forma afirmativa o negativa.

Es de hacer notar que sus opiniones, las cuales serán manejadas en forma confidencial y anónima, son muy importantes, pues serán uno de los elementos que utilizará las investigadoras para plantear un plan para optimizar los sistemas de información contable que permita a la organización SICA Seguridad Industrial, C.A. optimizar su control de gestión.

Gracias de antemano.

Las investigadoras.

Anexo D. Cuestionario

Objetivo específico: Identificar los factores que inciden sobre la eficiencia en el control de gestión de sus operaciones desde la perspectiva de los sistemas de información contable en la empresa SICA Seguridad Industrial, C.A.

Ítem	Contenido de la pregunta	Resultados	
		SI	NO
1	¿Cree usted que los objetivos organizacionales y financieros del área contable de la empresa son conocidos por el personal?		
2	¿Cree usted que se cumplen a cabalidad con las políticas y actividades dirigidas al control interno de las actividades relacionadas con la contabilidad en la empresa?		
3	¿Considera usted que la información que suministra el área financiera a otras instancias de la empresa es confiable?		
4	¿Según su opinión, el sistema de información contable de la empresa permite la obtención de información histórica de los registros contables, las transacciones financieras y otras fuentes de información relacionadas con el control de gestión?		

Ítem	Contenido de la pregunta	Resultados	
		SI	NO
5	¿Cree usted que en el área administrativa y contable de la empresa se cumple con el proceso de supervisión de las actividades que allí se llevan a cabo de forma adecuada y oportuna?		
6	¿Considera usted que la información referente a los registros contables que inciden sobre el control de gestión se presenta en forma resumida para la toma de decisiones gerenciales?		
7	¿Se ha definido un plan de gestión que permita integrar todas las actividades relacionadas con la contabilidad en el sistema de información y contribuir de esta forma al logro de los objetivos de la empresa?		
8	¿De acuerdo con su experiencia, las actividades del área contable de la empresa responden a una planeación coordinada por el Gerente de la unidad?		
9	¿Considera usted que el área contable de la empresa cuenta con el recurso humano, materiales financieros y organizacionales para llevar a cabo una planeación eficiente de su gestión?		

Ítem	Contenido de la pregunta	Resultados	
		SI	NO
10	¿Considera usted que el personal del área administrativa y contable de la empresa ha recibido formación y conocimiento para llevar a cabo las operaciones en el sistema de información en forma efectiva?		
11	¿Según su opinión, existen mecanismos de control para verificar la confiabilidad y oportunidad de las transacciones llevadas a cabo en el área administrativa y contable de la empresa?		
12	¿Según su opinión, existen en el área contable de la empresa indicadores de gestión que permitan evaluar los resultados de las transacciones llevadas a cabo?		

Anexo E. FORMATO DE VALIDACIÓN CUESTIONARIO

Investigación: LINEAMIENTOS PARA OPTIMIZAR LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN CONTABLE DE LA EMPRESA SICA SEGURIDAD INDUSTRIAL, C.A., VALENCIA DEL ESTADO.

Aspectos relacionados con los Ítems	1. La redacción del ítem es clara		2. El ítem tiene coherencia interna.		3. El ítem induce a la respuesta.		4. El ítem mide lo que se pretende.	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								

ASPECTOS GENERALES	SI	NO	OBSERVACIONES
1. El instrumento contiene instrucciones para su solución.			
2. El número de ítems es adecuado.			
3. el ítem permite el logro del objetivo relacionado con el diagnóstico.			
4. los ítems están presentados de forma secuencial.			
5. El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa, sugiera el ítem que falta.			
OBSERVACIONES:			
Validado por:	C.I.:		Grado Académico:
Firma:	Correo:		Teléfono:
Fecha:	VALIDACIÓN		
	NO APLICABLE		
Correo electrónico:	APLICABLE		
	APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES		