



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

**EVALUACION DEL OUTSOURCING EN EL SISTEMA CONTABLE
DE LAS EMPRESAS PRIVADAS DEL SECTOR SALUD
DEL MUNICIPIO VALERA ESTADO TRUJILLO**

**Trabajo especial de grado como requisito para optar al título de
Licenciado en Contaduría Pública**

Autor: Raquel Quevedo

C.I. 14150091

Tutor: Lcda. Mary Carrero

Trujillo, junio de 2010



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

**EVALUACION DEL OUTSOURCING EN EL SISTEMA CONTABLE
DE LAS EMPRESAS PRIVADAS DEL SECTOR SALUD
DEL MUNICIPIO VALERA ESTADO TRUJILLO**

Autor: Raquel Quevedo
C.I. 14150091

Tutor: Lcda. Mary Carrero

Trujillo, junio de 2010

DEDICATORIA

Hoy, al transcurrir el tiempo y a través del esfuerzo, veo alcanzada una de las metas más anhelada e importante de mi vida, Quiero dedicar:

A la Santísima Trinidad representada en Dios Padre, Dios Hijo y Dios Espíritu Santo y a la Santísima Virgen María por ser siempre luz y guía en mi camino.

A la memoria de mi madre, María del Carmen, fuiste el regalo más hermoso que Dios me dio, ejemplo de constancia, sacrificio, lucha y dedicación, que desde lo más alto ilumina y me guía, que esta meta lograda pueda honrarla y agradecerle eternamente.

A mi Padre Andrés, gracias por estar siempre conmigo, por creer en mí, quien no ha cesado de darme amor, ejemplo y estímulo, supo impartirme lo mejor que ha podido darme, en ver así coronada mi carrera, ¡ Te Amo Muchísimo Papá que Dios me los bendiga..!

A mis Hermanos Jorge y Omaira que tanto quiero, que con su cariño y comprensión no dudaron de mí, dándome apoyo moral y aliento para seguir adelante. “Gracias por depositar en mí su confianza, de ustedes es mi triunfo, a ustedes se los dedico...”

A mis hermanos Roberto, José Gregorio, Juan Carlos, Alejandro, Maribel y Teresa, porque siempre han estado conmigo brindándome su apoyo y afecto y porque mi felicidad tan bien es la de ustedes...

A la memoria de mi hermano Rubén Darío, quien ha estado presente en mi corazón desde que partió al Reino de Dios, estoy segura que desde el cielo celebra mi éxito y me acompaña siempre..

A mis sobrinos Rubén Darío, Francisco, Jean Carlos, Krisel, Adrián Enrique, Jordana, María Alexandra, Diego Andrés, José Daniel y Scarled; espero este ejemplo les sirva de estímulo para que también alcancen sus metas... ¡Que Dios los bendiga siempre!

A mis cuñadas Ledy, Yaritza e Irama por brindarme apoyo y estímulo en mi carrera, que este logro les sirva de ejemplo para triunfar y superarse en la vida.

A todas aquellas personas que estuvieron a mi lado MIL GRACIAS...

Raquel...

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que de una u otra manera contribuyeron al logro de esta meta tan importante y anhelada en mi vida:

.A Dios Todopoderoso, a la santísima virgen, fuente de luz y ayuda que me oriento en mi camino, por darme sabiduría y fortaleza para superar los obstáculos y salir adelante.

A la memoria de mi madre Maria del Carmen, este triunfo te lo dedico, en donde quiera que estés, se que estarás orgullosa de mi.

A mi padre Andrés, gracias infinitas por apoyarme siempre y creer en mí, usted es mi ejemplo de lucha, amor y constancia .Te amo.

A mis Hermanos, junto con mis sobrinos que han estado siempre a mi lado, gracias a ustedes que me estimularon a seguir adelante cuando siempre lo necesite, que mi triunfo les sirva de ejemplo. **¡LOS QUIERO MUCHO!....**

A la familia **Quintero Graterol**, por su apoyo y comprensión, amigas Josefina, Deisi, Yaquelin, Sonia, Belkis, y en especial la Señora Teresa que tanto quiero, gracias por sus grandes afectos y palabras de estímulos.

A la Profesora **Mary Carrero**, mujer excepcional y profesional intachable, gracias infinitas por tu apoyo y por ayudarme a hacer realidad este sueño. ¡Que Dios derrame sobre ti un cielo de amor y bendiciones!..

A la MSc. **Gioconda Mieles**, amiga bondadosa y alto grado de profesionalismo que la caracteriza, mil gracias por su ayuda y apoyo en el desarrollo de mi carrera.

A mis grandes amigos, Cemida, Maritza, Narvis, Alexander y Pedro Miguel, Gracias por sus grandes apoyos y palabras de aliento que hicieron hincapié en la culminación de mi carrera...!

A mis amigos y compañeros de estudio Eliana, Emeilyn, Nelly, Naerlis, Yunexi, Sabina, Diana, Gabi, Rosmary, Marilin, Enson y José gracias por compartir conmigo momentos gratos y difíciles durante mi carrera...!

Al Centro Clínico “**Maria Edelmira Araujo**” en especial a la gerencia administrativa y mis compañeros de trabajo, por su apoyo para que lograra este escalón en mi formación profesional.

A la **Universidad de los Andes**, por permitirme adquirir todos los conocimientos y por ser la pieza fundamental en mi formación académica y profesional.

A todas aquellas personas que de una u otra forma contribuyen con este logro

A todos ¡Gracias!

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS	x
RESUMEN	xii
INTRODUCCION	1
CAPÍTULOS	
I. EL PROBLEMA.....	3
Planteamiento del problema	3
Formulación del problema	3
Sistematización del problema	7
Objetivos de la investigación	7
Objetivo general.....	7
Objetivos específicos	7
Justificación de la investigación.....	8
Justificación teórica.....	8
Justificación metodológica	9
Justificación práctica	9
Justificación social	9
Delimitación de la investigación.....	10
II. MARCO TEORICO	11
Antecedentes de la investigación	11
Bases teóricas	13
Definiciones y consideraciones del Outsourcing.....	13
Riesgos en la Contratación del Outsourcing	17
Áreas de las empresas que pueden aplicarse Outsourcing.....	18
Áreas de la empresa que no deben pasar a Outsourcing.....	19
Razones estratégicas más importantes para aplicar Outsourcing .	19
Consideraciones antes de decidirse a subcontratar.	20
Características del Outsourcing.	24

Puntos Básicos para lograr un Proceso de Outsourcing Exitoso ...	21
Características del Outsourcing	24
Beneficios del Outsourcing	28
Factores que condicionan el proceso de Outsourcing	28
Cinco preguntas clave sobre el Outsourcing.....	31
Sistema	32
Estructura de los sistemas contables.....	38
Principios de contabilidad	42
Balance general	44
Estado de resultado	44
Estado de capital de trabajo neto.....	45
Estado de flujo de efectivo	46
Outsourcing en el sistema contable	46
La empresa	48
Definición de términos	52
Operacionalización de la variable	54
III. MARCO METODOLOGICO	56
Tipo de investigación	56
Diseño de la investigación	56
Población.....	57
Técnica e instrumento de recolección de datos.....	58
Validez.....	58
Técnica de procesamiento y análisis de datos	59
IV. ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	60
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	89
Conclusiones	89
Recomendaciones.....	91
BIBLIOGRAFÍA.....	93
ANEXOS	96
A. Constancia de validación de experto	98
B. Cuestionario.....	101

ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

TABLA Y GRÁFICO	Pág.
1 Selección de proveedores	61
2 Selección de proveedores	62
3 Revisión de la estructura organizacional	63
4 Revisión de la estructura organizacional	64
5 Determinación de las actividades para el Outsourcing	65
6 Determinación de las actividades para el Outsourcing	66
7 Claridad de objetivos	68
8 Expectativas realistas	69
9 Compromiso del cliente	70
10 Definición de la cartera de servicios incluidos	71
11 Definición de la cartera de servicios incluidos	72
12 Definición de niveles y modelos de servicios.....	73
13 Flexibilidad financiera	74
14 Flexibilidad financiera	75
15 Compromiso del proveedor	76
16 Conformidad gerencial	77
17 Flexibilidad tecnológica.....	78
18 Reducción de costos	79
19 Estratégicos.....	81
20 Gerenciales	83
21 Contractuales	85
22 Crecimiento de la organización	86
23 Del personal	88

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

**EVALUACION DEL OUTSOURCING EN EL SISTEMA CONTABLE DE LAS
EMPRESAS PRIVADAS DEL SECTOR SALUD**

Autor: Quevedo, Raquel
Tutor: Lcda. Carrero, Mary
Fecha: Junio, 2010

RESUMEN

La presente investigación estuvo dirigida a evaluar el outsourcing en el sistema contable de las empresas privadas del sector salud, del municipio Valera Estado Trujillo, para lo cual se formularon tres objetivos específicos, orientados a: (1) conocer el proceso del outsourcing en el sistema contable; (2) identificar las características del outsourcing desarrollado en el sistema contable y (3) determinar los beneficios que han generado la utilización del outsourcing en el sistema contable, todos estos dirigidos a estas organizaciones. El marco teórico, se fundamentó en la diversidad de opiniones de distintos autores que han dirigido su conocimiento hacia este nuevo enfoque gerencial adoptado hoy en día por la mayoría de las empresas. El tipo de investigación aplicada fue descriptiva con diseño de campo. La población objeto de estudio estuvo constituida por las siete (7) clínicas privadas distribuida en el municipio Valera. La recolección de datos se llevo a cabo mediante un cuestionario estructurado con preguntas cerradas y con alternativas de respuestas múltiples con veintitrés (23) ítems. Asimismo, la interpretación de los datos se realizó mediante un análisis cuantitativo de la información recolectada, representada porcentualmente en cuadros, donde se plasmo tanto la frecuencia absoluta y relativa, así como el uso de gráficos en forma de torta. Finalmente, una vez analizada la información se llevo a la siguiente conclusión: se infiere que el servicio del outsourcing aplicado en el área contable de las empresas privadas del sector salud representa una oportunidad muy valiosa para estas organizaciones, ya que les permite dejar en manos de compañías expertas la administración y el manejo eficiente de los procesos que no están ligados directamente con la naturaleza de su negocio, contribuyendo a reducir costos, reorientar sus recursos internos y mejorar su nivel de competitividad.

DESCRIPTORES: Outsourcing, Sistema Contable, Clínicas Privadas

INTRODUCCION

En la actualidad, todas las organizaciones para ser cada vez más asertivas en su dirección y gestión necesitan incorporar nuevas estrategias gerenciales que les permitan enfrentar los desafíos que se presenta en el mundo competitivo en el que se desenvuelven, donde, en la búsqueda de la optimización de sus procesos y productividad es requerido que ellas se dediquen más a cumplir con su razón de ser y busquen ayuda para suplir las demás necesidades.

En este sentido, las compañías están optando por dedicarse a sus actividades prioritarias, dejando en manos de terceros algunas funciones estratégicas, y es aquí donde, el outsourcing surge como una herramienta gerencial que ha adquirido cada vez más importancia, ya que ofrece diversas oportunidades de negocios con su implementación, como es el caso de las empresas privadas del sector salud del municipio Valera del Estado Trujillo, donde se viene adoptado como una estrategia que busca mejorar la calidad de los servicios, maximizar los recursos y concentrarse en los aspectos centrales de estas organizaciones.

Específicamente, estas organizaciones han adoptado una tercerización en el aspecto administrativo-financiero, ya que ellas reconocen deficiencia en estas áreas, aunado a que están consciente de que contar con un eficiente sistema contable, les permitirá afrontar retos y dificultades que cada día son cada vez más, así como, de poder satisfacer sus necesidades internas y externas.

De hecho, el outsourcing en el área contable es ya una realidad que ha ido adquiriendo cada vez mayor importancia en empresas de todos los tamaños por sus evidentes ventajas, entre las que cabe destacar la deducción de

costos, la flexibilidad, la mejora del control, la utilización de experiencias y tecnologías externas especializadas, la liberación de recursos externos, entre otros.

Por lo tanto, el sistema contable de cualquier empresa independientemente del sistema que utilice, requiere de la ejecución de actividades financieras tales como ingreso de datos, validación, y emisión de reportes, donde éste, no es un aspecto aislado, sino que involucra las normas jurídicas que guían, regulan y controlan la toma de decisiones.

A tal efecto, la investigación se ha estructurado en cinco capítulos, estrechamente relacionados, que suponen etapas secuenciales en la investigación, a saber:

Capítulo I: En donde se hace referencia al planteamiento del problema, objetivos de la investigación, formulación, justificación y delimitación.

Capítulo II: Ésta compuesto por los antecedentes de la investigación, bases teóricas., definición de términos básicos y la operacionalización de la variable.

Capítulo III: Describe la metodología a utilizar, tipo y diseño de la investigación, población, instrumento a utilizar y validez del mismo.

Capítulo IV: Se refiere a la presentación y análisis de los resultados, que se ilustraran en cuadros con sus respectivas frecuencias absolutas y relativas.

Capítulo V: Se formulan las conclusiones cumpliendo con los objetivos de la investigación y se proponen recomendaciones.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

La actividad empresarial en nuestros tiempos se desenvuelve en un medio cada vez más complejo, de mayor competitividad, donde los retos y dificultades son incontables. De manera tal, que todas las organizaciones para ser cada vez más asertivas en su dirección y gestión, deben adecuarse a las nuevas tendencias, donde la globalización, la apertura económica y la gestión del conocimiento, son fenómenos que impactan y obligan a las instituciones públicas como privadas independientemente de su naturaleza a adaptarse a los cambios dinámicos que ocurren en su entorno.

En consecuencia, el escenario donde se desenvuelven las organizaciones se hace cada vez más complejo en cuanto a las formas de hacer negocios, donde las innovaciones y sobre todo la diversificación de sus actividades han alcanzado un avance sin precedente, en el sentido de complacer a sus numerosos clientes, que cada día exigen un mejor y variado servicio, queriendo que cada vez sea más placentero, fácil y gratificante a sus vidas.

Por lo que, dentro de este contexto de cambio se requiere que las organizaciones deben ser ágiles, proactivas, capaces de cuestionar su pasado, pero sobre todo preparadas, donde asumir una actitud abierta a adoptar los nuevos paradigmas, les permitirá ser organizaciones competitivas, exitosas, permanecer en el mercado cambiante y sobre todo entender e interpretar la complejidad de las situaciones presentes.

He aquí entonces, donde el outsourcing surge como una estrategia innovadora que permite la contratación de empresas de bienes y servicios para obtener mejoras en la rentabilidad a través de la reducción de costos, realizando mayores controles y logrando los beneficios esperados. Como lo señala Romero (2001), el Outsourcing o tercerización permite que la empresa se dedique principalmente a su área principal de competencia, dando la oportunidad de dejar en manos de compañías expertas la administración, el manejo eficiente y efectivo de los procesos que no están ligados directamente con la naturaleza del negocio, lo cual redundará de manera significativa en sus niveles de competencia.

Para Tripier (2000), el Outsourcing se fundamenta en un proceso de gestión que implica cambios estructurales de la empresa en aspectos tales como: procedimientos, sistemas, controles, tecnologías, culturas, entre otros, donde se busca contratar y delegar a un proveedor más especializado que cubra áreas neurálgicas de la empresa y así conseguir una mayor efectividad, que permita orientar los mejores esfuerzos para el cumplimiento de la misión del negocio, en base a un contrato plurianual, que garantice evaluar la prestación a través de indicadores de servicio, lo cual implica un cambio de paradigma, ya que se pretende otorgar mayor valor a los clientes, mayor agilidad y oportunidad en el manejo de los procesos transferidos, buscando una reducción de los tiempos de procedimientos, e inclusive, en la mayoría de los casos, una reducción de costos y de personal.

Asimismo, se tiene que según un estudio efectuado por el Comité de Outsourcing de Venmacham (2008) en cien (100) Empresas Venezolanas, conformado por los directivos de las empresas más representativas del país, confirmaron que las que trabajaron bajo esta figura crecieron en un 30% para el 2008, y se estima que para el cierre de 2009 aumenten, asimismo, se demostró, que el 61,5% de las pequeñas y medianas empresas tienen previsto dar próximamente en Outsourcing algunas de sus funciones, lo cual expresa que en el país se está dando la tercerización en forma creciente.

En este sentido, contratar a un tercero para la prestación de un servicio, específicamente en el aspecto administrativo-financiero, el cual prestará un asistencia suficientemente flexible como para adaptarse a los cambios del negocio, a las variaciones en su patrimonio, a las obligaciones tributarias, a la aplicación de controles externos y en fin al flujo de informaciones posible y completa, garantizará a cualquier organización afrontar retos y a tomar decisiones correctas en el momento oportuno.

Ahora bien, dada la necesidad de que muchas organizaciones deben enfocarse en su actividad central, dirigiendo por tanto su atención, su servicio y sus recursos en su razón de ser, es decir, en su misión, donde la falta de conocimiento de sus miembros constituye una limitante, donde el no tener especiales capacidades para ejecutar sus funciones, hace necesario entonces que la mayoría de ellas deleguen actividades que no son estratégicas, he aquí entonces, donde el outsourcing constituye la herramienta gerencial adoptada por las mayorías de ellas como una estrategia que les permite obtener un mayor nivel de rendimiento productivo y aprovechamiento de su patrimonio, en el sentido, de que las empresas contratadas concentran sus esfuerzos en ciertos procesos complementarios del negocio que no forman parte de su actividad principal, a fin de obtener resultados tangibles.

Es por ello que según entrevista realizada a los miembros de la junta directiva de las empresas privadas del sector salud del municipio Valera, los cuales reconocen la ausencia de conocimientos administrativos básicos que repercutan en el uso integrado, adecuado, productivo de todos los recursos que intervienen en la prestación del servicio, han decidido mecanizar los procesos y transacciones mercantiles relacionadas con sus principales áreas administrativas y financieras, en el sentido de que están conscientes y reconocen que disponer de un adecuado y eficiente manejo y control de su sistema contable por personal capacitado, por compañías expertas les permite afrontar retos y dificultades que cada día son cada vez más

incontables, a fin de alcanzar la optimización de sus recursos disponibles y así satisfacer las necesidades internas y externas de la organización como tal.

Por lo que contar con un outsourcing como un servicio para suplir las deficiencias de los miembros de estas organizaciones en ciertas áreas, les permitirá implementar controles y evaluaciones de los procesos administrativos, fortalecer el control interno y hacer más confiable la información contable, ya que cuentan con profesionales preparados para tal fin, lo cual agrega valor estratégico a las decisiones gerenciales que se toman y admitirá cumplir la misión con que fueron concebidas, respondiendo a la competitividad que le impone el mercado.

Finalmente, contar con esta herramienta gerencial es un apoyo para estas organizaciones, ya que no solo se benefician como instituciones en cuanto a la disposición y manejo de sus procesos administrativos-financieros, en cuanto al logro de sus objetivos, sino también, que le brindan satisfacción tanto al cliente interno (personal administrativo, médicos, enfermeras, obreros), como externos (pacientes, proveedores), en cuanto a su gestión de pagos, rotación de personal, de ser prontamente atendidos, entre otras, logrando así niveles de satisfacción en un todo compartido, lo que contribuirá alcanzar mejoras continuas y ser organizaciones altamente exitosas.

Por lo tanto, en base a lo planteado se formula la necesidad de realizar una investigación sobre la evaluación del outsourcing en el sistema contable de las empresas privadas del sector salud en el Municipio Valera del Estado Trujillo.

Formulación del problema

¿Cómo evaluar el Outsourcing en el sistema contable de las empresas privadas del Sector Salud, del Municipio Valera Estado Trujillo?

Sistematización del problema

- ¿Cómo es el proceso del outsourcing en el sistema contable que siguen las empresas privadas del sector salud del Municipio Valera del Estado Trujillo?

- ¿Cuáles son las características del outsourcing desarrollado en el sistema contable de las empresas privadas del sector salud, del Municipio Valera del Estado Trujillo?

- ¿Cuáles son los factores que condicionan la aplicabilidad del outsourcing en el sistema Contable de las empresas privadas del sector salud del Municipio Valera del Estado Trujillo?

Objetivos de la Investigación

Objetivo general

Evaluar el Outsourcing en el sistema Contable de las empresas privadas del sector salud, del municipio Valera Estado Trujillo.

Objetivos Específicos

- Conocer el proceso del Outsourcing en el sistema contable que siguen las empresas privadas del sector salud del Municipio Valera del Estado Trujillo.

- Identificar las características del outsourcing desarrollado en el sistema contable de las empresas privadas del sector salud, del Municipio Valera del Estado Trujillo.

- Determinar los beneficios que han generado la utilización del outsourcing en el sistema contable de las empresas privadas del sector salud del Municipio Valera del Estado Trujillo.

Justificación de la Investigación

Hoy por hoy, las empresas demandan información la cual le abren campo para la introducción de nuevos conceptos que pueden llegar a potencializarla y posicionarla en el mercado, siempre y cuando se le dé, el adecuado manejo, reconocimiento y medición. Por lo que, los miembros de la junta directiva de las empresas que conforman el sector privado de salud del Municipio Valera, reconocen que no cuentan con el suficiente conocimiento de todas las actividades y tareas que realiza la organización como tal, por lo que con frecuencia se dan casos en que ellos no están suficientemente preparados para planificar las actividades de un sistema contable eficiente, dedicándose entonces, a lo que verdaderamente conocen y dejar el manejo de estas áreas a un tercero, optando por el outsourcing o tercerización de las actividades no relacionadas directamente con su objetivo principal, lo cual es fundamental para el adecuado funcionamiento de la empresa, tanto para el análisis de resultados como basamento para la toma de decisiones y su planificaciones estratégica.

Partiendo de esta premisa, el presente estudio tiene su justificación desde cuatro perspectivas, que son:

Justificación teórica

Desde el punto de vista teórico, ésta investigación busca mediante la referencia de varios autores enfatizar la importancia, aplicabilidad y evaluación del outsourcing como una herramienta gerencial adoptada por las mayoría de las organizaciones, que han comprendido los beneficios de éste, en sentido de otorgar mayor valor a los clientes, mayor agilidad y oportunidad en el manejo de los procesos trasferidos, y que busca una reducción de los tiempos de procedimientos, e inclusive, en la mayoría de los casos, una reducción de costos y de personal.

Justificación metodológica

La investigación tiene su relevancia metodológica, ya que se pretende realizar un estudio descriptivo con una metodología de campo aplicada a las empresas del sector salud, constituyéndose entonces, en un marco de referencia para estudios relacionados con este tema. También se considera, la realización de un instrumento, diseñado en función de las necesidades planteadas, el cual permitirá medir la variable en estudio.

Justificación práctica

Desde el punto de vista práctico, la investigación que se pretende realizar aportará elementos a las organizaciones consideradas para evaluar el outsourcing desarrollado en el sistema contable de las mismas, ya que esta herramienta gerencial, va mucho más allá de llevar un simple registro contable de las operaciones, cubriendo entonces, aspectos legales, financieros y fiscales que determinarán su supervivencia, permitiéndoles, tener una visión de las implicaciones positivas y negativas de adoptar este servicio, en cuanto a minimizar los costos e incrementar su productividad y competitividad.

Justificación social

La relevancia social de la investigación es evidente, porque cuando una empresa privada del sector salud, utiliza un buen servicio de outsourcing sobre sus sistemas contables los resultados de eficacia y eficiencia se verán materializados en la obtención de más y mejores recursos para su funcionamiento, lo que traerá mayor calidad en sus servicios para todas las personas que acudan a dichas Instituciones. Así mismo, se convierten en organizaciones que responden ante los organismos gubernamentales, específicamente, el Ministerio del Trabajo, el Servicio Integral de Administración Aduanera y Tributaria, el Seguro Social, entre otros, en cuanto al cumplimiento de toda la normativa, evitando posible sanciones

como multas e indemnizaciones por incumplimientos de normas y disposiciones legales respectivamente.

Delimitación de la Investigación

Este estudio está enmarcado en tres ámbitos específicos:

- Espacial: La investigación se delimitará a las siete (7) empresas privadas del sector salud, del municipio Valera del Estado Trujillo.
- Conceptual: El estudio asume las bases teóricas desarrolladas por diferentes autores sobre el desarrollo y principales conceptos relacionados con el Outsourcing.
- Tiempo: La investigación se realizará durante el periodo marzo 2009 a mayo 2010.

Finalmente se considera que el estudio se enmarca en el campo de las ciencias contables y administrativas, específicamente se circunscribe a la línea de Investigación del Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables del NURR; “Normas, Principios y Sistemas de Información Contables y Administrativos”, en la cual se busca analizar como la implementación de sistemas y procedimientos contables en las organizaciones, aportará beneficios, solucionando problemas administrativos, financieros y/o contable, que no solo buscan incrementar el rendimiento en unidades monetarias, sino en facilitar el proceso de toma de decisiones y planificar sus operaciones estratégicas.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

A través de este capítulo se explicaran detalladamente los conceptos y bases teóricas para el desarrollo y mejor entendimiento de esta investigación, comenzando por la presentación y aporte de trabajo previos realizados seguidamente por las teorías que sustentan la investigación, finalizando con el glosario de términos básicos y la operalización de las variables.

Antecedentes de la Investigación

Briceño, E.(2008), presento ante la Universidad Nacional Experimental “Rafael María Baralt”, su trabajo de grado titulado: **Calidad del Servicio de Outsourcing Contable en la Pequeña y Mediana Empresa del Municipio Valera Estado Trujillo**, el objeto de esta investigación fue evaluar la calidad del servicio de outsourcing contable en las pymes del Municipio Valera Estado Trujillo a fin de que sirva como base para determinar la efectividad de este tipo de servicio, dándoles una visión de las implicaciones positivas y negativas de adoptar el mismo. La metodología se baso en una investigación de tipo descriptiva con un diseño documental y de campo bajo un método inductivo y analítico. Como técnica se selecciono la encuesta, lo cual permitió diseñar dos cuestionarios con una serie de preguntas relacionadas con el objeto de estudio, de tipo cerrada y de selección múltiple.

La población objeto de estudio estuvo constituida por una muestra seleccionada aleatoriamente; compuesta por las pymes del municipio Valera, Estado Trujillo. Como conclusión general se obtuvo que la calidad del

servicio es aceptable por la mayoría de las empresas que lo contratan, sin embargo existe un porcentaje que se ven desasistidas por los outsourcing, siendo afectadas por sanciones teniendo repercusiones en sus finanzas.

Este trabajo tiene una estrecha relación con la investigación propuesta, ya que en ambas se busca evaluar el outsourcing en el sistema contable, al mismo tiempo el basamento teórico sirvió de soporte para la contextualización de las bases teóricas desarrollada en el presente estudio.

Lozano, R. (2006), presentó ante la Universidad de los Andes Núcleo "Rafael Rangel" su trabajo de grado titulado: **El Outsourcing como una herramienta en el proceso de toma de decisiones gerenciales a nivel financiero para el mejoramiento de la capacidad competitiva de las empresas venezolanas**, el objeto de esta investigación fue utilizar el outsourcing como herramienta en la toma de decisiones y como éste puede, de manera significativa afectar la capacidad y la competitiva de las empresas.

Para la elaboración de este trabajo se utilizó como metodología un estudio descriptivo y se aplicó a 150 empresas del estado Mérida, obteniendo como resultado que el 75% de las empresas que consideran el outsourcing como herramienta de la gerencia son mayormente competitivas que aquellas que no hacen uso de él.

Este estudio guarda relación con la presente investigación, por cuanto considera el outsourcing como una herramienta gerencial a ser implementada por las organizaciones que buscan alcanzar eficiencia en ciertas áreas de su proceso organizativo.

Villamizar, M. (2005) presentó ante la Universidad de los Andes Núcleo "Rafael Rangel" su trabajo de grado titulado: **Sistema Contable de las Pequeñas y Medianas Empresas Manufactureras del Sector Textil del Municipio Valera del Estado Trujillo**, el objeto de esta investigación fue

estudiar el sistema contable de las pequeñas y medianas empresas manufactureras del sector textil del municipio Valera del Estado Trujillo.

El marco teórico se fundamentó en la diversidad de opiniones de distintos autores que han dirigido su conocimiento hacia la contabilidad y en especial hacia la manera en que organiza el sistema contable. El tipo de investigación empleada fue descriptiva con diseño de campo para dar respuesta al objetivo planteado. La población se constituyó por siete (7) pequeñas y medianas empresas manufactureras del sector textil, aplicándose un cuestionario de veintitrés (23) preguntas, las cuales fueron abiertas y cerradas, validado por cuatro (4) expertos en la materia.

La técnica de análisis utilizada fue la distribución de frecuencia, usándose el porcentaje como unidad de medida. El análisis de los resultados permitió llegar a las siguientes conclusiones: las pequeñas y medianas empresas manufactureras del sector textil cuentan con un manejo adecuado de su contabilidad, llevan sistemas de registros contables manuales y automatizados, además se rigen por las normas y leyes que establece el estado, pero no cuentan con suficientes conocimientos para la interpretación de los Estados Financieros y a su vez no aprovechan la información que éstos proporcionan para fortalecer sus decisiones.

De acuerdo a lo anteriormente descrito, se puede indicar que el estudio se relaciona de manera directa con la investigación, ya que el mismo se describe los procedimientos contables utilizados adecuadamente por la empresa y todo lo relacionado con los principios de contabilidad que generalmente toda empresa debe cumplir.

Bases teóricas

Definiciones y consideraciones del Outsourcing

El Outsourcing es una tendencia actual que ha formado parte importante en las decisiones administrativas de los últimos años en todas las empresas a

nivel mundial. En este sentido, el outsourcing ha sido definido de varias maneras, utilizando para tal fin la reseñada por White R y James B (2001):

El outsourcing es un tema de moda actual, en el que el objetivo principal de la empresa es la reducción de gastos directos, sirviéndose para esto de la subcontratación de servicios que no afectan la actividad principal de la empresa, sino que más bien generan una reducción en la burocracia interna. (p15)

Asimismo, para Álvarez (2000), la palabra Outsourcing, hace referencia a la fuente externa de suministro de servicios; es decir, la subcontratación de operaciones de una compañía a contratistas externos, Con frecuencia se recurre al Outsourcing como mecanismo para reducir costos, lo cual en algunos casos alcanza hasta 40%. Dicha subcontratación ofrece servicios modernos y especializados, sin que la empresa tenga que descapitalizarse por invertir en infraestructura.

En este sentido, la subcontratación representa la oportunidad de dejar en manos de compañías expertas la administración y el manejo eficiente y efectivo de los procesos que no están ligados directamente con la naturaleza del negocio y que, por el contrario, permite reducir costos y reorientar los recursos internos e influir de manera significativa en su nivel competitividad.

Por lo que en un contexto de globalización de mercados, las empresas deben dedicarse a innovar y a concentrar sus recursos en el negocio principal. Por ello, el Outsourcing ofrece una solución óptima. Básicamente se trata de una modalidad, según la cual determinadas organizaciones, grupos o personas ajenas a la compañía son contratadas para hacerse cargo de “parte del negocio” o de un servicio puntual dentro de ella.

Es así que la compañía delega la gerencia y la operación de uno de sus procesos o servicios a un prestador externo (Outsource), con el fin de agilizarlo, optimizar su calidad y/o reducir sus costos, transfiriendo así los riesgos a un tercero que pueda dar garantías de experiencias y seriedad en

el área. En cierto sentido este prestador pasa a ser parte de la empresa, pero sin incorporarse formalmente.

De acuerdo con Morales (1999), el outsourcing es una mega tendencia que se esta imponiendo en la comunidad empresarial de todo el mundo y consiste básicamente en la contratación externa de recursos anexos, mientras la organización se dedica exclusivamente a la razón de su negocio.

En función de los conceptos reseñados por los autores anteriores, es preciso aclarar que Outsourcing es diferente de relaciones de negocios y contratación, ya que en éstas últimas el contratista es propietario del proceso y lo controla, es decir, le dice al suplidor qué y cómo quiere que se desempeñen y se fabrique los productos o servicios comprados por lo que el suplidor no puede variar las instrucciones en ninguna forma. En el caso de Outsourcing, el comprador trasfiere la propiedad al suplidor, es decir, no instruye al mismo en cómo desempeñar una tarea sino que se enfoca en la comunicación de qué resultados quiere y le deja al suplidor el proceso de obtenerlos.

En este sentido el outsourcing aparece entonces como una salida a ciertos problemas de las empresas de hoy en día, dado que existe una gran variedad de funciones necesarias, pero que no agregan valor relevante a la organización, Al decidir traspasar ciertas actividades a verdaderos especialistas, se piensa que proveedores contribuirán a mejorar el resultado global de la compañía que los contrata, fundamentalmente a través del éxito en dos aspectos básicos: la calidad y el costo. Tales beneficios surgirán teóricamente del desarrollo mas eficiente de las actividades efectuadas por los especialista que conocen mucho mejor la forma de gestionaría.

Romero (2001), describe las ventajas y desventajas del outsourcing, entre las que se encuentran:

- 1- La empresa se preocupa exclusivamente por definir la funcionalidad de las diferentes áreas de su organización, dejando que la empresa de

Outsourcing se ocupe de decisiones de tipo tecnológicos, manejo de proyecto, implantación, administración y operación de la infraestructura.

2- Reducción de costos. Depende de cada caso en particular, pudiendo ser más o menos importante en función de las condiciones particulares. Para el análisis es indispensable tener perfectamente definida la estructura de costes así como el impacto de las distintas decisiones posibles en dicha estructura.

3- Mejora la flexibilidad y capacidad de adaptación al cliente ya que evita inversiones en áreas no estratégicas. Estas inversiones las soporta la empresa que presta el servicio de outsourcing.

4- Tiene un mayor control. En este sentido, en función del acuerdo alcanzado, puede convertirse en mayor control sobre costes, plazos, calidades, entres otros.

5- Disponer de servicios de información en forma rápida considerando las presiones competitivas.

6- Ayuda a enfrentar cambios en las condiciones de los negocios.

Mientras que las desventajas que citan el autor, son:

1- Estancamiento en lo referente a la innovación por parte del suplidor externo.

2- La empresa pierde contacto con las nuevas tecnologías que ofrecen oportunidades para innovar los productos y procesos.

3- El costo ahorrado con el uso de Outsourcing puede que no sea el esperado.

4- Las tarifas incrementan la dificultad de volver a implementar las actividades que representan una ventaja competitiva para la empresa.

5- Reducción de beneficios.

6- Pérdida de control sobre la producción.

Riesgos en la contratación del Outsourcing

Los riesgos involucrados en el proceso de Outsourcing pasan de ser riesgos operacionales a riesgos estratégicos. Los riesgos operacionales afectan más la eficacia de la empresa, mientras que los riesgos estratégicos afectan la dirección de la misma, su cultura, la información compartida, entre otras.

Al respecto Romero (2001), señala que los riesgos en que incurre una organización cualquiera al contar con los servicios de outsourcing son:

- 1- No negociar el contrato adecuado.
- 2- Elección del contratista.
- 3- Puede quedar la empresa en mitad de camino si falla el contratista.
- 4- Incrementa el nivel de dependencia de entes externos.
- 5- Incrementa en el costo de la negociación y monitoreo del contrato.
- 6- Inexistente control sobre el personal del contratista.

Propone entonces Tripier (2000), que un proyecto outsourcing requiere de una metodología para establecerlo la cual lo incluye:

- 1- Combinar tecnología, recursos humanos y recursos financieros.
- 2- Analizar si la empresa está preparada cultural, técnica y gerencialmente para ser sometida a un proceso de outsourcing en un momento determinado.
- 3- Diseñar un programa de outsourcing partiendo de este análisis, establecer cronogramas, necesidades y todos los recursos que se requieren para llevar a cabo el proceso.
- 4- Prepararse para la implementación, y adquirir los recursos necesarios para que pueda ser manejado por control remoto (vía Internet, por ejemplo)
- 5- Convencer la necesidades poner en manos de otros la administración de servicios que son vitales para la empresa, causa cierto recelo; sin embargo no se puede negar que esto agiliza las acciones en el desempeño cotidiano de las organizaciones.

Áreas de las empresas que pueden aplicarse Outsourcing

Son muchas y variadas las áreas en que el outsourcing puede ayudar a mejorar la eficiencia de las empresas desde la parte administrativa hasta la parte operativa, en este sentido, Fernández (2000), expresa que muchas organizaciones están tomando la decisión estratégica de poner parte de sus funciones en las manos de especialistas, permitiéndoles concentrarse en lo que mejor saben hacer-maximizar el rendimiento minimizando los costos. A continuación se muestran los tipos más comunes.

- Outsourcing de los sistemas Financieros.
- Outsourcing de los sistemas Contables.
- Outsourcing las actividades de Mercadotecnia.
- Outsourcing en el área de Recursos Humanos.
- Outsourcing de los sistemas Administrativos.

Outsourcing de actividades secundarias: Aquí es preciso definir que una actividad secundaria es aquella que no forma parte de las habilidades principales de la compañía, Dentro de este tipo de actividades están la vigilancia física de la empresa, la limpieza de la misma, el abastecimiento de papelería y documentación, el manejo de eventos y conferencias, la administración de comedores, entre otras, varia en función del tipo de compañía:

- Outsourcing de la producción.
- Outsourcing del sistema de transporte.
- Outsourcing de las actividades del departamento de vetas y distribución.
- Outsourcing del proceso de abastecimiento.

Se puede observar que el outsourcing puede ser total o parcial dependiendo del grado de integración que halla entre la empresa de outsourcing y los recursos de la empresa contratante, por lo que:

- Outsourcing total: Implica la transferencia de equipo, personal, redes, operaciones y responsabilidades administrativas al contratista.
- Outsourcing parcial: Solamente se transfieren algunos de los elementos anteriores.

Áreas de la empresa que no deben pasar a Outsourcing

El citado autor expresa, que las actividades que se deben pasar a ser subcontratada son:

- La administración de la planeación estratégica.
- La tesorería.
- El control de proveedores.
- Administración de calidad.
- Servicio al cliente.
- Distribución y ventas.

Razones estratégicas más importantes para aplicar Outsourcing

El outsourcing es una herramienta potencialmente estratégica para las empresas ya que sus verdaderos resultados no son inmediatos sino que se ven a mediano y largo plazo, para Morales (1999), las siguientes son las razones estratégicas que motivan la aplicación de Outsourcing:

- 1- Enfocar mejor la empresa. Permite a la compañía enfocarse en asuntos empresariales más ampliamente.
- 2- Tener acceso a las capacidades de clase mundial. La misma naturaleza de sus especializaciones, los proveedores ofrecen una amplia gama de recursos de la clase mundial para satisfacer las necesidades de sus clientes.
- 3- Acelerar los beneficios de reingeniería.
- 4- Compartir riesgos.
- 5- Destinar recursos para otros propósitos.

Consideraciones antes de decidirse a subcontratar

Ya que el Outsourcing es un contrato que establece una relación de trabajo y responsabilidad por un tiempo no tan corto, es necesario analizar bien la situación y las necesidades de servicios que se requieren, en este sentido Álvarez (2000), expresa que ante de irse a outsourcing se debe tener en cuenta:

- Ubicación del servicio
- Convenios adecuados de seguridad
- Disponibilidad del servicio y capacidad
- Acceso a tecnología avanzada
- Posibilidad de migración a sistemas más avanzados
- Habilidad para administrar e informar según acuerdo del nivel de servicio
- Soporte del Software
- Planes de contingencia preparados
- Recuperación ante un desastre
- Soporte e integración de redes
- Capacitación de usuarios, soporte de primera línea, administradores de sistemas
- Calidad del servicio
- Relación con proveedores.

El manejo ineficiente del proyecto, junto con cambios en el negocio y la tecnología pueden causar dificultades e incluso llevar el proyecto al fracaso. El mayor peligro, sin embargo, es que no se trate adecuadamente la cuestión relativa al personal. El problema no es simplemente cómo se puede transferir personal a un proveedor, sino como evitar la pérdida del personal más calificado con que se cuenta o incluso perder las ventajas competitivas.

Puntos básicos para lograr un proceso de Outsourcing exitoso

Para lograr un buen resultado en el proceso de Outsourcing hay que considerar tres aspectos principales: la selección de los proveedores, la revisión de la estructura de la empresa, la determinación de las actividades outsourcing

Seleccionar al Proveedor: se puede hacer mención de ciertos pasos a llevar a cabo en la selección de un proveedor; entre ellos:

1. Analizar la relación costo/ beneficio: si se obtiene un resultado positivo, es decir que el proveedor puede realizar a un costo menos y con igual o mayor calidad dicha actividad, quiere decir que la empresa ha logrado identificar una actividad que no forma parte de sus habilidades principales. Cuando el resultado es negativo, es decir, que un proveedor presente un costo generalizado mayor que el que obtiene la empresa, se pueden deducir dos cosas:

- La empresa intenta desintegrar una actividad que forma parte de sus habilidades centrales.

- La selección del proveedor es deficiente y este no tiene las capacidades suficientes para ofrecer el servicio de la empresa o la actividad no forma parte de sus habilidades principales.

- Seleccionar cuidadosamente a los proveedores: Al seleccionar un proveedor las empresas deben buscar proveedores que se enfoquen en la industria en la que ellos se encuentran, además ellos deben comprender el manejo de los productos que se van a subcontratar.

2. Elaborar un contrato escrito y estricto: Por mas atractivo y beneficioso que pueda parecer, no se debe olvidar importantes para la empresa en manos de terceros que pueden perjudicar los intereses de la compañía si no es ajustan a sus necesidades. Es por esto, que uno de los puntos básicos a l buscar subcontratar es el contar con un contrato por escrito, que sea claro en establecer todos los puntos necesarios para que el tercero cumpla con la

entrega del producto y/o servicio así como con las características requerida por la empresa. Una vez escogido el proveedor adecuado para la desintegración, la empresa debe establecer las metas y los costos del proyecto de subcontratación.

Revisar la estructura de la Empresa: se pueden identificar cuatro puntos básicos para que una empresa cuente con la estructura adecuada:

1. Contar con una buena administración del proceso de abastecimiento: El proceso de Outsourcing se debe tener una misión definida: aumentar el valor del producto percibido por los consumidores. Un diseño exitoso de la estrategia del proceso de abastecimiento consiste en aprovechar al máximo las ventajas o habilidades principales de la organización y subcontratar todo lo demás.

2. Determinar habilidades principales e identificar cuellos de botella: uno de los pasos clave para que una empresa pueda lograr un proceso de Outsourcing exitoso es identificar cuáles de las actividades que realiza son las centrales o principales para el negocio. Estas generalmente son aquellas en las que tiene alguna ventaja sobre sus competidores ya sea mejor tecnología, mejor calidad menores costos, etc.

3. Cambiar la cultura organizacional: Un paso importante dentro del proceso de Outsourcing es lograr que los integrantes de las organizaciones entiendan los fundamentos de esta separación de actividades, así como los motivos que llevan a ella y los beneficios que puede traer para la compañía.

4. Contar con la tecnología de información adecuada: una vez que se han establecido los puntos básicos para el Outsourcing es importante que la empresa cuente con la tecnología necesaria para poder mantener una relación de este tipo.

Determinar a cuáles actividades aplicar Outsourcing y a cuáles no: en una organización existen diversos tipos de actividades que dependiendo de su naturaleza pueden o no someterse a un proceso de Outsourcing. Dentro de las actividades de una empresa se tienen las actividades estratégicas, las altamente rentables y las rutinarias y/o de apoyo. Las dos primeras actividades deben conservarse internamente mas, lo última es recomendable que se subcontrate. Se pueden identificar tres criterios para determinar las actividades a subcontratar, estos son:

1. Actividades que hacen uso intensivo de recursos: Mediante esta técnica las compañías pueden entrar en un nuevo mercado sin la necesidad de incurrir inmediatamente en inversiones considerables de equipo. Algunas utilizan esta técnica buscando aumentar su eficiencia y reducir los costos.

2. Actividades que usan servicios especializados: la subcontratación ofrece a las empresas gran flexibilidad en sus sistemas, ya que pueden contar con el apoyo de un tercero especializado que pueda adaptarse mejor a los cambios del mercado.

3. Actividades relativamente independientes: una forma de identificar actividades que no formen parte de las habilidades centrales de una empresa, es observar aquellas tareas que tiene una relativa independencia con respecto a los demás funciones de la compañía, respecto a las actividades que no se deben subcontratar están: la administración de la planeación estratégica, la tesorería, el control de proveedores, administración de calidad y la supervisión de la satisfacción del cliente y de reglamentos como: responsabilidad del producto, calidad, regulaciones ambientales, higiene, seguridad del personal y seguridad publica.

Características del Outsourcing

Según Fernández (2000), las características claves en un proceso de outsourcing pueden ser:

1- Claridad de objetivos: el elemento más importante en el éxito a largo plazo de una relación de Outsourcing, es la claridad de objetivos. El cliente debe tener muy definidas las metas que se pretenden alcanzar con el Outsourcing y tan o más importante aún, éstas deben estar adecuadamente externalizadas, habiéndose comprometido el proveedor a ser medido en su desempeño con base a ellas.

2- Expectativas realistas: el Outsourcing es un medio, una herramienta, no una persona. Es importante entonces fijarse fronteras dentro de los límites de lo posible, en principio muchas veces violado en el afán del proveedor de amarrar el negocio y del cliente de solucionar sus problemas operativos con una varita mágica. El amplio historial del Outsourcing bien explotado ayuda a mantener las expectativas de ambas partes firmemente ancladas dentro de lo realizable. Existe ya una base de conocimientos producto de las experiencias de la industria en los últimos diseños que permite establecer claramente las posibilidades del éxito de una transacción de Outsourcing basada en las condiciones actuales tanto del cliente como el del proveedor. Este debe ser el parámetro que fije las expectativas de ambos lados al entrar en una relación de Outsourcing.

3- Compromiso del cliente: como toda herramienta empresarial sofisticada, el Outsourcing requiere de recursos altamente calificados por parte del cliente, que puedan explotar sus beneficios potenciales mediante funciones de gerencias y supervisión adecuadas: Es importante recalcar aquí el delicado balance entre macro-gerencia y micro-gerencia del proveedor de Outsourcing por parte del cliente. La macro-gerencia lleva al cliente a no asignar suficientes recursos a supervisión y control del proveedor, quedando este último a la deriva en términos de directrices operativas, mientras que la micro-gerencia lleva al cliente por un lado comerse los ahorros esperados en infraestructura informáticas, al crear una neo-burocracia de control administrativo dedicada al manejo de la relación: por el otro lado, y más gravemente aún, ata de manos al proveedor, constreñido por una avalancha

de requisitos administrativos que le impiden implantar los procedimientos optimizados sobre los cuales se fundaba su promesa al cliente de eficiencia operativa y economía de escala.

4- Definición detallada de la cartera de servicios incluidos: en muchas ocasiones el proveedor tiende a tener conocimientos explícitamente vagos sobre la cartera de servicios incluidos en el costo básico de una transacción de Outsourcing. Mas aún, esta vaguedad es muchas veces utilizada exitosamente como estrategia de penetración del cliente: se gana al cliente con precios artificialmente bajos para luego sacar la carta secreta del engorde del negocio a futuro: una vez firmado el contrato y concluida la transferencia de operaciones al proveedor comienza la letanía de excepciones o servicios no incluidos, que originan innumerables cargos adicionales para evitar este mal casi endémico es sumamente importante la definición clara y precisa de todos los servicios incluidos en una transacción de Outsourcing.

5- Definición adecuada de niveles y modelos de servicio: en este rubro entran los criterios mínimos de localidad de los servicios prestados como parte de la transacción de Outsourcing entre las partes, cada servicio debe tener asociado tanto el modelo de prestación adoptado, como los parámetros de aceptación y medición de su desempeño. Así el progreso de la relación puede ser monitoreados por una batería de indicadores, los cuales sirven tanto para mostrar el éxito de la transacción como para tomar medidas preventas y/o correctivas en caso de que algunos servicios muestren tendencias a la degradación, antes de convertirse en problemas críticos.

6- Flexibilidad financiera: el éxito de toda transacción de Outsourcing tiene como fundamento el beneficio económico de ambas partes como medida de prevención frente a situaciones cambiante, toda transacción debe incorporar suficiente flexibilidad financiera como para adaptarse a condiciones cambiantes que puedan afectar el costo total de la relación comercial entre

ambas partes, para así garantizar de alguna manera el beneficio económico buscado originalmente.

7- Compromiso del proveedor: una de las ventajas competitivas más fuertes del Outsourcing es la disponibilidad por parte del proveedor de recursos altamente calificados para resolver los problemas operativos en la infraestructura informática del cliente, como tal, el proveedor debe comprometerse a mantener la disponibilidad prometida a lo largo de la relación. Evitando la rotación excesiva de personal, así como la utilización de clientes amarrados a largo plazo como escuela de sus cuadros profesionales, con su posterior resignación a nuevos clientes como toda relación exitosa de negocios, es necesario garantizar una continuidad y calidad mínima por parte del proveedor en los recursos humanos asignados a la atención y cumplimiento de los compromisos contraídos.

8- Conformidad gerencial: el éxito de todo proyecto a largo plazo depende en gran medida de la continuidad del equipo gerencial responsable del mismo. En el caso del Outsourcing este requisito se acentúa más aún, dado que las condiciones generales de la transacción se fijan justo antes del comienzo formal de la relación, al momento de la negociación y firma del contrato de prestación de servicio.

A partir de allí, el éxito de la transacción depende de adecuada interpretación y seguimiento de las cláusulas establecidas en el contrato, es esencial que los equipos gerenciales responsables del proyecto por ambas partes se involucren plenamente en las negociaciones contractuales, para así llevar consigo a la relación el espíritu del contrato, Esta es ciertamente una garantía importante para el éxito de la relación a largo plazo

9- Flexibilidad tecnológica: las transacciones de Outsourcing generalmente se expresan en contrato de prestación de servicios a largo plazo por tanto para evitar problemas causados por obsolescencia tecnológica no prevista en la transacción original, esta debe incorporar definiciones y procedimientos de actualización tecnológica, así como criterios básicos de evaluación e

incorporación de nuevas tecnologías, los cuales serán redituables a los beneficios reales del negocio.

10- Flexibilidad operativa: uno de los objetivos más importantes del Outsourcing es profesionalizar la operación informática del cliente, mas allá de compromisos formales y definiciones exactas de servicios prestados, el resultado esperado de una solución de Outsourcing es generalmente, el mejoramiento y eficiencia de la operación debido a la variedad de situaciones y cambios de condiciones operativas que puedan ocurrir durante el transcurso de la relación, es muy importante que la transacción original incorpore suficientes elementos de flexibilidad que puedan ser utilizados posteriormente para cambiar los términos operativos de los servicios recomendable.

Asimismo, hay que hacerle saber al suplidor que cuando se comparten estos resultados no es una forma de castigo o reclamo sino más bien con el fin de buscar áreas de mejoras. De igual forma es beneficioso pedirle al suplidor como la empresa contratante puede ser mejor cliente de manera que haya una ayuda mutua y se demuestre que el contratante quiere la mejora en ambas partes.

Beneficios del Outsourcing

Castellano (2009) indica en su obra, los beneficios que trae consigo la implementación del outsourcing, y que se han materializado en organizaciones que han puesto en marcha este tipo de herramientas gerenciales. Estos son:

- Beneficios en reducción de costos: Con relación a la reducción de costos que se experimenta, se menciona la reducción de costo y gastos indirectos de operación, reducción de costos de reclutamiento y selección de personal, así como en sueldos, prestaciones sociales, utilidades, adiestramiento, actualización metodología, rotación del personal y reducción de costos fijos para servicios definidos, entre otros.

- Beneficios estratégicos: Los beneficios estratégicos se reflejan al permitir a las empresas concentrar sus recursos en las estratégicas y áreas claves del negocio, mantenerse actualizado con los cambios de enfoques gerenciales y tecnológicos con las mejores prácticas, y elevar la flexibilidad del negocio con un menor riesgo.

- Beneficios gerenciales: Desde el punto de vista gerencial, se garantiza el nivel de servicio al usuario, lográndose una economía de escala compartida y resolviéndose armónicamente el problema de la escasez y rotación de profesionales calificados.

- Beneficios contractuales: Es el aspecto contractual, se puede lograr términos muy favorables en relación con los acuerdos logrados en este tipo de propuestas.

- Crecimiento de la organización: Se experimenta un mayor desarrollo de la organización, toda vez que lograra mayor concentración de los ejecutivos en los procesos primarios del negocio, lo cual igualmente elevara la productividad y permitirá una mayor adecuación del control interno.

- Beneficios de personal: En relación al personal, se logrará mayor productividad, acceso a habilidades claves y disponibilidad del personal con el perfil ajustado a necesidades de cada cliente.

Factores que condicionan el proceso del Outsourcing

Romero (2001), considera de una forma amplia y general, una serie de factores que condicionan la implantación del outsourcing en las empresas entre los que se encuentran:

Outsourcing y el ambiente estratégico: la necesidad natural de un conocimiento amplio por parte de los funcionarios sobre el nuevo sistema de gestión implica la difusión en toda la organización de la estrategia, visión, misión, objetivos y metas de la empresa para lo correcta aplicación del proceso de outsourcing, igualmente, se deben revisar los objetivos, políticas y directrices para que la empresa, en caso de conflicto, se encuentre apta

para establecer una relación de confianza entre todo los niveles jerárquicos y puestos de trabajo.

Outsourcing y el ambiente organizacional: debido a los cambios en la estructura funcional se producen alteraciones significativas del espacio físico que ocupa la organización, variaciones en la actividad funcional y en la delegación de autoridad y cambios en los organigramas departamentales y métodos operacionales, los cuales deberán hacer revisados frecuentemente para soportar los cambios que produce el outsourcing, consecuentemente la organización se vera inmersa en un proceso de adaptación al nuevo de control interno de los sistemas de información gerencial, a través de un mayor soporte y calificación de datos para la toma de decisiones.

Outsourcing y el ambiente económico: bajo esta perspectiva, el outsourcing requiere una adaptación de la estructura de costos internos a este nuevo sistema definiendo sus situaciones a un nivel contable y operacional. A partir de la implantación del Outsourcing, se necesita de la revisión continua de los costos, de los procesos de producción, de distribución, comercialización y, en general, de los costos de muchas actividades administrativas internas, pues repercuten directamente en la estructura administrativa-operacional de la empresa.

De igual manera, debe existir un ambiente encaminado a la revisión de los precios y tarifas de los productos o servicios de la organización, considerando la participación e influencia, directa o indirecta, de las actividades del outsourcing para la determinación final de los mismos. En muchos casos, dependiendo de las áreas y según la flexibilidad de manejo implantado en las mismas, pueden existir variaciones significativas en la planificación del nivel de inversiones en activos por parte de la empresa o en la planificación del rendimiento de los activos existentes.

Outsourcing y el ambiente social: las circunstancias especiales del momento político y social nos llevan a hablar sobre el empleo. Este tópico se debe analizar tomando en cuenta dos aspectos: Apertura de los nuevos

negocios, en este sentido, se forman rápidamente nuevas empresas en varios segmentos del mercado en el sector de los servicios y la revisión de las funciones con la implantación del outsourcing, la transformación de la alta gerencia, partiendo de la visión estratégica, delimitar las consecuencias internas de este proceso, abordando el aspecto social de los despidos cuando ocurren, procurando facilitar el proceso junto a los funcionarios, e intentando siempre y en la medida de lo posible, a través de negociaciones con el proveedor de los servicios que será contratado, el acogimiento, en una forma parcial o total, de estos funcionarios que se convertirán en colaboradores de la nueva empresa. El movimiento interno funcional enseñara al administrador la posibilidad de aprovechar la mano de obra disponible en las áreas tercerizadas.

Esta situación se facilita, ya que, los ex empleados conocen la empresa, su cultura y filosofía. Este enfoque es extremadamente importante pues, con la implementación del Outsourcing la tendencia empresarial es despedir empleados, lo cual en un determinado momento hace que la empresa por el énfasis en las áreas que componen las actividades principales del negocio.

Outsourcing y el ambiente político: el gobierno Venezolano, ya sea municipal o estatal, podría considerar al outsourcing como una forma adecuada de proceder en la relación con los cambios estratégicos y operacionales en los organismos públicos. Es decir que los programas de estabilización de la economía, la privatización de empresas estatales, la apertura de la economía y la disminución de la burocracia reflejan intenciones del estado que pueden tener resultados favorables a través de Outsourcing.

Outsourcing y el ambiente jurídico legal: en Venezuela no existe ley que prohíba o regule la aplicación del Outsourcing, sin embargo, por las leyes sobre estabilidad laboral el outsourcing puede tener obstáculos, debido al costo que implica despedir a los empleados de las áreas que se pretende aplicar el outsourcing. Adicionalmente a esto, cada uno de los profesionales

que presten sus servicios de outsourcing se deben regir por las normas, códigos de éticas de cada área.

Cinco preguntas clave sobre el Outsourcing:

¿Por qué las organizaciones eligen externalizar sus sistemas de información?

Hace algunos años, reducir el costo de los procesos informáticos era el objetivo principal: las economías de escala podían obtenerse mediante la centralización de los sistemas.

El outsourcing permite a las empresas recuperar entre un 20% y 30% del costo del procesamiento de datos, y les permite acceder a una infraestructura flexible y de confianza. La descentralización de los sistemas de información, y la complejidad administrativa resultante, ha hecho aun más atractivas las alianzas profesionales.

Hoy en día, los sistemas de información son estratégicos para la mayoría de las organizaciones y las posiciones competitivas dependen de la habilidad para satisfacer la demanda creciente de los clientes con una respuesta inmediata. El outsourcing a medio y largo plazo es la forma mas apropiada de brindar un servicio con una multiplicidad de requerimientos en tecnologías de la información de hoy.

Redes avanzadas, comercio electrónico, atención al cliente, integración de soluciones y migración/evolución de los sistemas existentes son algunas de las actividades que mas se contratan bajo la modalidad de Outsourcing.

¿Puede el outsourcing ocuparse de llevar todas las funciones del negocio, no solo los sistemas informáticos?

El outsourcing está siendo aplicados a todos los procesos del negocio en una organización. Áreas como contabilidad, personal y nómina, centros de llamadas son candidatas para los contratos de “gestión de servicios de negocios”.

¿Cuáles son las claves del éxito en proyectos de Outsourcing?

Cada proyecto tiene sus propias características, pero hay algunos factores que tienen a favorecer el éxito, Por ejemplo, es esencial crear una estructura de gestión del proyecto fuerte y riguroso. La experiencia en el área prueba que se puede desarrollar una solución apropiada para gestionar la relación con cada uno de los clientes, basada en probados procesos desarrollados a través de los años.

Construir un sentido de compromiso con el personal que se transfiere del cliente es otra clave que se asegura el éxito. La gran oferta de oportunidades en términos de habilidades, responsabilidades y oportunidades en el extranjero, ayudan a suavizar la transición.

¿Se puede realizar un Outsourcing internacional?

Absolutamente. Una de las mayores necesidades del Outsourcing en empresas multinacionales es la de que puedan estar en posición de ofrecer a las organizaciones multinacionales un servicio mundial, con una consistente calidad de servicio. El acceso diario de miles de usuarios a una red de bancos de datos. El outsourcing se está dirigiendo inevitablemente hacia la globalización de servicios y de los sistemas de información.

Sistema

La definición de sistema es un concepto muy amplio, y absorbido en todas las áreas de la vida humana y técnica; y a pesar de ello todas las definiciones convergen en la misma idea, por ejemplo; Catacora, F. (1997:25) un sistema es un conjunto de elementos, entidades o componentes que se caracterizan por ciertos atributos identificables que tienen relación entre si, y que funcionan para lograr un objetivo común. Por otra parte Bertalanffy (citado en Ramos. G., 2002) define al sistema como:

Un todo unido y organizado internamente, integrado por parte componente o subsistemas interdependientes con los límites en el

ambiente. El concepto de sistema abarca el amplio espectro del mundo natural y la organización social, por ello surge la idea de definir a la organización productiva como un sistema. (p 34)

Entonces, el enfoque de sistema aporta a la organización los conocimientos necesarios para realizar un ejercicio creativo, integrador y trascendente, con indicadores de calidad técnica y equidad social, todo cual contribuye a humanizar la acción gerencial.

Sistema Contable

De acuerdo a la definición anterior de sistema, al relacionarse con el termino “contable” puede asumirse que un sistema de información contable es un conjunto de elementos interrelacionados que recoge datos, procesa y los convierte en información, que almacena y posteriormente da a conocer a sus usuarios.

En tal sentido, Catarota F. (1997) expresa:

Un sistema contable es el eje alrededor del cual se toman la mayoría de las decisiones financieras, Un sistema contable debe enfocarse como un sistema de información que reúne y presenta datos resumidos o detallados acerca de la actividad económica de una empresa a una fecha o por un periodo determinado. (p. 111)

Es decir, el sistema contable es una estructura organizada mediante la cual se recogen las informaciones de una empresa como resultado de sus operaciones, valiéndose de recursos como formularios, reportes, libros entre otros y que presentados a la gerencia permitirán a la misma tomar decisiones financieras.

Meigs, R. (2000; 3) añade que “un sistema contable comprende los métodos, procedimientos y recursos utilizados por una entidad para la huella de las actividades financieras y resumirlas en forma útil para quienes toman las decisiones”.

Para que un sistema contable se puede decir que para lograr sus objetivos, los registros y procesamiento de la información son posibles a través del uso de la tecnología y de los registros manuales. Así lo evidencia Ramos, G. (2002) agregado una terminología, donde establece se llevan a cabo en forma manual y “sistema contable computacional”, si este proceso contable es asistido por una computadora. En tal sentido un sistema contable aplicado en cualquier organización, grande o pequeña, publica o privada que se considere eficiente y eficaz debería reunir ambos aspectos.

En resumen, el sistema contable constituye una estructura ordenada y coherente mediante la cual se recoge toda la información necesaria de una entidad como resultado de sus actividades operacionales, valiéndose de todos los recursos que la actividad contable le provee y que al ser presentados a los usuarios les permitirán tomar las decisiones operativas y financieras que les ayuden a la gestión de las organizaciones u empresa.

Para que un sistema contable sea útil y confiable, debe contar con métodos y registro que:

- Identifiquen y registren únicamente las transacciones reales que reúnan los criterios establecidos por la administración.
- Describan oportunamente todas las transacciones con el detalle necesario que permita su adecuada clasificación.
- Cuantifiquen el valor de las operaciones en unidades monetarias.
- Registren las transacciones en el periodo correspondiente.
- Presenten y revelen adecuadamente dichas transacciones en los estados financieros.

Funciones básicas de un sistema contable: para Meigs (2000:7), al desarrollar información sobre la posición financiera de un negocio y los resultados de sus operaciones, cada sistema contable realiza las siguientes funciones básicas:

1- Registro de la actividad financiera: La primera función de un sistema contable es crear un registro sistemático de la actividad comercial diaria en términos económicos. Estas transacciones son características de los eventos comerciales que se pueden expresar en términos monetarios y se deben registrar en los libros de contabilidad. El término transacción se refiere a una acción terminada más que a una posible acción futura.

Existen muchas maneras de registrar una transacción, por ejemplo anotándola manualmente, digitando los datos en un teclado de computador, o pasando las etiquetas de los precios a través de un explorador óptico de lectura. Ciertamente, no todos los eventos comerciales se pueden medir y describir objetivamente en términos monetarios.

2- 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 sea útil para los gerentes e inversionistas que toman decisiones. Por tanto, la información se debe clasificar en grupos o categorías. Por ejemplo, un paso lógico en el desarrollo de información útil sobre la situación financiera de un negocio comprende la agrupación de aquellas transacciones a través de las cuales se recibe o se paga dinero.

3- Resumen de la información: Para que la información pueda ser utilizada por quienes toman decisiones, ésta debe estar muy resumida, ya que por lo menos, los empleados responsables de comprar mercancías necesitan información de ventas resumida por productos, los gerentes de almacén necesitarán la información de ventas resumida por departamento, mientras que la alta gerencia necesitará la información de ventas resumida por almacén. Las personas externas, por ejemplo los accionistas o socios de la empresa estarán más interesados en un solo valor, que represente las ventas totales de la empresa.

Estos tres pasos que se han descrito (registro, clasificación y resumen) constituyen los medios que se utilizan para crear la información contable. Sin

embargo, el proceso contable incluye algo que la creación de información. También involucra la comunicación de esta información a quienes estén interesados y la interpretación de la información contable para ayudar en la toma de decisiones.

Tipos de sistema contables: en las actividades manufactureras los sistemas contables usados desde el mas sencillo que toma como base el registro de los ingresos y egresos, al mas complejo sistema que requiere de un mayor conocimiento de la contabilidad. Sin embargo, entre los más empleados están el sistema de contabilidad por partida simple y el sistema de contabilidad por partida doble; la utilización de uno u otro dependerá de las características de la empresa, del volumen de operaciones y de la información que requiera obtener.

Para Gómez 1993, (citado en Domínguez 2002)

Los sistemas contables por partida simple se caracterizan en que solamente se registran las operaciones a crédito, con un breve señalamiento de quien debe y a quien se le debe, los abonos que se le hacen a las cuentas deudoras, no hacen alusión alguna a la ecuación fundamental de la contabilidad. (p. 14-16)

Sin embargo, puede ser de gran utilidad para pequeños empresarios que se dedican la producción y ventas de productos a pequeña escala, si el agricultor lleva adecuados registros de las principales actividades de la empresa a fin de tener un buen control de su negocio, se facilita la labor de calcular en cualquier momento la renta neta de la empresa, además con un adecuado registro de sus actividades hace posible comparar el funcionamiento de la empresa en diferentes épocas. La obtención rápida de información para fines de financiamientos y planificar mejoras de la organización de la empresa.

Así se tiene, que la ventaja de tener un sistema por partida simple esta claramente expresado en la simplificación de las anotaciones, puesto que

cada operación se registra solo una vez y solamente en un aspecto. Sin embargo, deben ser examinadas cuidadosamente las condiciones en las cuales la implantación de este sistema resulte conveniente.

En cuanto a la contabilidad por partida doble Gómez 1993, (citado en Domínguez, 2002: 15) señala que “No hay cargo sin abono” o “Deudor sin acreedor”. Lo cual se fundamenta en el hecho de considerar todas las operaciones realizadas por la empresa. Es decir que cada hecho o fenómeno que se registra la contabilidad afecta por los menos a dos partes, en consecuencia los sistema contables por partida dobles están estructurados de forma tal que se registran dos aspectos que afectan siempre a dos a mas renglones del patrimonio.

El uso de este método se hace más necesario a medida que tiende a una agricultura más desarrollada, más industrializada puesto que a mayor avance tecnológico, mayor es la necesidad de información contable óptima y oportuna, y esto solo es posible a través, de un método de contabilidad más complejo y al mismo tiempo a la partida simple, es decir, un método que nos permita registrar la información económica y financiera que conlleve a suministrar los datos requeridos para la presentación del informe contable, y cumplir así con los objetivos generales y específicos de la contabilidad.

Cuando se trata de planificar un sistema contable para una empresas es posible estructurarlo de manera tal que se adapte a determinados modelos, los cuales con una pequeña modificación puede adaptarse a un numero de empresas con características similares, El primer paso contable que se lleva a cabo en cualquier empresa es la instalación de un sistema contable, el cual tener una estructura formal e informal. Integral o parcial como también puede ser un sistema manual o automatizado.

Estructura de los sistemas contables

La UNA 1986,(citado en Domínguez, 2002: 16-19) establece que :

Los sistemas de contabilidad se caracterizan por la forma en que se distribuye el trabajo. Tanto la información financiera externa como la interna son el producto del sistema contable que se opera dentro de una firma dada. El tipo de decisiones que deben tomarse, así como los recursos e inclinaciones de la administración de una empresa, determinan el grado de formalismos, alcance y automatización que haya en el sistema contable. (p 16-19)

La estructura para recopilar la información y preparar los informes requeridos para las operaciones de un negocio puede ser formal o informal. Un sistema formal conlleva el uso de un manual de contabilidad, que incluye la identidad de los títulos de las cuentas que se usan para recopilar los datos básicos.

Además el manual describe el sistema en uso para recoger, clasificar y anotar las operaciones individuales de la firma. El manual instruye al personal de oficina acerca de cómo obtener la información para preparar los informes internos y externos. En toda empresa organizada debe existir un manual de procedimientos contables.

En un sistema totalmente informal no existen instrucciones escritas. Depende de la experiencia de los empleados y de la supervisión directa del trabajo que se ejecuta para lograr, recoger y registrar la información financiera necesaria.

El grado de formalismos de un sistema depende de las necesidades que tenga la empresa poseer la información correcta, oportuna y de cómo manejar otras cosas específicas. El grado de formalismo puede ir desde un sistema sofisticado y computarizado, que necesite la especificación detallada de cómo tratar cada posible dato, hasta un sistema en el cual los documentos se tengan en una caja y se anoten los conceptos en las chequeras.

A pesar de que el sistema contable no cuenta con un manual de procedimientos de contabilidad, la información debe registrarse utilizando procedimientos generalmente aceptados a la contabilidad y apegados a los principios contables. Todo Contador debe manejar un conjunto de principios contables, que son universales, con el propósito de que la información contable sea interpretada por terceros. En cuanto a llevar la contabilidad a través de la chequera y en una caja, esto no es posible legalmente en Venezuela, puesto que el Código de Comercio obliga a registrar las operaciones en libro sellados, foliados y autorizados por el Registro Mercantil o el Tribunal del lugar si no existe el primero.

La cantidad de los datos que se deben mantener depende del tipo de sistema contable en uso. Cuando se mantienen todos los datos, dando como resultado estados financieros clasificados, se dice que el sistema es integral, Los datos que entran al sistema están directamente relacionados con las salidas del mismo.

Un sistema parcial se da en organizaciones que solos mantienen datos para pocas actividades. En usual que estos datos se mantengan para cumplir con disposiciones legales. Por lo tanto, un sistema contable parcial puede incluir: las ventas, para declaraciones de impuestos, los pagos de sueldos y salarios para cumplir con requerimientos del gobierno y de las compañías de seguros; y varias cunetas de gastos, necesarios para respaldar las declaraciones de impuesto sobre la renta.

Desafortunadamente, a veces se toma la decisión de adoptar un sistema parcial, sin tener un conocimiento de las necesidades de información financiera de la firma. Por eso que el conocimiento del sistema integral es necesario, ya que permitirá saber cuando un sistema parcial es adecuado.

Sin embargo, no es posible registrar las operaciones parcialmente, porque el Código de Comercio obliga a llevar todas las operaciones en libro oficiales.

Después que una firma ha decidido, en base a sus necesidades reales, usar un sistema integral o parcial, aun queda por determinar si registrará sus

operaciones manualmente o en forma mecanizada. En decisión, es básicamente, una función del “costo Venus beneficios” de la firma. Por lo tanto, la decisión de automatizar todo o parte, del sistema contable, depende de la frecuencia de repetición de los eventos, del volumen total de sus actividades y del equipo o personal disponible.

En su forma tradicional, la contabilidad puede llevarse manualmente registrando en los libros Diarios (principal y auxiliares) todas y cada de las operaciones y después pasarlas a los libros Mayores (principales y auxiliares). Este procedimiento, técnicamente correcto, resulta, en la práctica, demasiado lento, en virtud del gran número de veces que el mismo dato anotarse en diversos libros y registros.

Los sistemas contables en las empresas manufactureras son muy importantes, porque a través de ellos conocemos toda la información sobre las actividades que se realizan en las misma, la elección de un sistema determinado dependerá de la dimensión de la empresa, de su organización, del tipo de operaciones, del personal empleado y del manejo de dicho sistema. Luego de implantado el sistema contable con los datos que se obtenidos de éste se procede a la contabilización de los mismo.

Objetivos de los sistemas contables: según la UNA 1986, (citado en Domínguez, 2002:19-20), cualquiera que sea el sistema contable que se utilice los objetivos básicos serán los siguientes:

- Permitir el cálculo del capital comprometido en la empresa.
- Determinar los resultados durante un periodo determinado y la situación neta.
- Suministrar información completa, confiable, exacta, oportuna y económica para la toma de decisiones.

El sistema contable debe completar todo el conjunto de registros necesarios para la contabilización de las operaciones de la empresa. En las

empresas manufactureras los registros que allí se dan pueden definirse, como aquellos documentos o fichas que proporcionan información sobre determinados aspectos. Para que un sistema de registro se útil a la toma de decisiones, análisis y planificación de la empresa deben servir por lo menos para cumplir con los requisitos legales como es de la declaración de impuestos donde estos existan, y que permitan medir el éxito de la gestión financiera y progreso de un mes a otro o de un año otro. De igual manera es importante que deba suministrar una fuente continua de datos que ayuden a la planificación en las empresas manufactureras para tener créditos bancarios y de otras fuentes financieras.

En general el éxito de la gestión del administrador o productor dependerá de la cantidad de información que se presente, por lo tanto es necesario tomar en consideración los registros de la empresa conjuntamente con los obtenidos de otras fuentes, tales como los cuestionarios y resultados de los institutos de investigación para asegurar una gestión verdaderamente eficaz.

Las prácticas contables siguen determinadas pautas, lo que llamamos los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA); estos resumen todos los convenios, normas y procedimientos que constituyen la práctica aceptada de la contabilidad en cualquier momento. Los principios contables están evolucionando continuamente y sufren la influencia de muchos factores: las prácticas mercantiles, la legislación y reglamentación gubernamental, las opiniones y actos de los accionistas, de los acreedores y el razonamiento lógico de los contadores.

Principios de contabilidad

Catacora, (1997:85), define los principios de contabilidad como “Conceptos básicos que establecen la delimitación e identificación del ente económico, las bases de cuantificación de la operaciones y la presentación de la información financiera cuantitativa por medio de los estados financieros.” Argumento que sirve de orientación en cuanto a la dirección que

se debe seguir referente a la objetividad y veracidad de las operaciones. En este sentido se comprende los siguientes principios.

Principios de confiabilidad (o de objetividad): Homgren y Masón (1997; 11), señalan que “Los registros y estados contables se basan en la información mas confiable disponible, por lo que serán tan exactos y útiles como sea posible, ya que la información contable puede se verificada”. Es decir, que toda anotación en los registros debe estar amparada por su respectivo comprobante.

Principio de costo: De igual forma el citado autor “Establece que los activos y servicios adquiridos deberán ser registrado a su costo real o costo histórico”. Para que al final del ejercicio económico comparar los costos de la mercancía vendida, de lo que se consumido y de lo que se ha expirado durante ese periodo, a fin de determinar la utilidad o la pérdida existente en el periodo.

Principio de conservatismo: Luque (1981:38), señala la que es “Conveniencia de no reflejar beneficios hasta que estos se hayan realizados, trata de proveer cualquier pérdida o disminución del patrimonial” No se deben anticipar ganancias, pro el contrarios, se debe prever posibles pérdidas.

Principios de consistencias y consecuencia: Se pretende que una vez que la empresa ha escogido el método que mejor se adapte a sus características, para registrar hechos siga aplicándolo a los periodos subsiguientes, ya que una variación en los mismos puede originar diferencia en los resultados.

Principios de la aplicación en el tiempo: Luque (1981:41) expresa “Los ingresos y los gastos deben reflejarse en el periodo al cual corresponden, independientemente de la fecha de pago o cobro de los mismos”. Por consiguiente cuando se dice que deben registrarse en periodo al cuál corresponden en porque, sino es así se haría imposible determinar los resultados para un determinado periodo.

La información contable que se maneja debe ser veraz, sustentable y oportuna, para así resumirla en los estados financieros. La información contable tiene múltiples objetivos según quienes sean sus usuarios o interesados en ella. Por eso, poseer una cualidad necesaria: Calidad.

Partiendo de las operaciones diarias recogidas en comprobantes, documentos comerciales, y procediendo al registro, clasificación, resumen y análisis, de los datos obtenidos por medio del sistema contables, se definen las pautas de presentación de los estados financieros. Los cuales son definidos por Catacora (1997:90) “como el resultado final de todo proceso contables, de los principios aplicables y de los procedimientos de registros desarrollados, en donde se registran los juicios y criterios que una gerencia tiene de una entidad”.

Los estados financieros deben reflejar razonablemente las cifras de la situación financiera y de resultado de una empresa y con base a ellos tomar una serie de decisiones que son absolutamente cruciales para usuarios tanto internos como externos, los cuales son elaborados por contadores y los más básicos son:

Balance general

Es un estado financiero que muestra en un momento determinado la situación financiera de la empresa o institución. Al respecto, Gómez, F. (1997:51), afirma que:

El balance General es un documento contable, de indiscutible valor económico financiero, y jurídico, además de que proporciona los datos necesarios para determinar el grado de liquidez, solvencia y rentabilidad de la organización y, en conjunto, la eficiencia de su Administración. De allí su importancia para el Analista.

El Balance General muestra, en forma clara y resumida, el resultado de todas las operaciones que se registraron en los libros de contabilidad durante el ejercicio económico y se dice que es un estado financiero “Estático”,

porque es elaborado para una fecha determinada y sus datos sirven de base para su análisis. El balance general también se conoce con otros nombres tales como: el balance de situación; estado de activo y pasivo; estado de posición financiera; estado de recursos y obligaciones; estado de activo, pasivo, capital.

Estado de resultado

Es un estado financiero que refleja todas las entradas y las salidas de dinero en un ejercicio económico mostrado, obteniendo como resultado una pérdida o una utilidad. Es dinámico, porque se realiza entre dos fechas, es decir, abarca, todos los ingresos y egresos desde el inicio del ejercicio hasta el final del mismo.

Gómez, F. (1997), define al Estado de Resultado como:

Un cuadro numérico que muestra los ingresos y gastos, al igual que la Ganancia (o Pérdida) habida en el ejercicio económico que cubre. Nos dice cuánto se vendió, cuánto costo lo que se vendió, cuánto ingreso, cuánto se gasto y la diferencia entre estos dos montos, cual es la utilidad, cuando resulte positiva, o la pérdida, si es negativa, es dinámico y muestra la trayectoria de las actividades desplegadas por la empresa, y refleja la productividad y eficiencia de la labor administrativa siendo por ello el que mas interesa a dueños y accionistas. (p 53)

El estado de resultado también es llamado: estado de pérdidas y ganancias; estado de ingresos y egresos; estado de egresos e ingresos; estado de operaciones; relación de ingresos y egresos.

En algunos casos es llamado Estado de Perdidas y Ganancias, esto obedece a que en contabilidad existe un principio contable generalmente aceptado, el cual afirma que no se deben adelantar posibles utilidades pero si se deben prever posibles pérdidas. Sin embargo, hay autores que señalan que al llamarlo Estado de Pérdida y Ganancias, se está siendo pesimista y por lo mismo prefieren llamarlo Estado de Ganancias y Pérdidas.

Estado de capital de trabajo neto

Como su nombre lo indica, el capital de trabajo, también llamado capital operativo, lo forman todos aquellos recursos que consume la empresa, en sus actividades de cada día. Son dos los conceptos, en términos contable, a saber:

Capital de trabajo, representado por el total de los activos circulantes

Capital de trabajo neto, constituido por la diferencia entre el total del activo circulante y el total de pasivo circulante.

El análisis y estudio del capital de trabajo neto tendrá como finalidad conocer las condiciones crediticias o estado de solvencia de la empresa. Del mismo modo, permite enjuiciar la gestión administrativa del negocio; ya que la insuficiencia o uso inadecuado de este informe es fuente de grandes problemas y fallas para cualquier empresa.

Gómez, F. (1997:57) afirma que el “el Capital de Trabajo Neto representa la parte del Activo Circulante, que aún quedaría en la empresa, si se cancelarían los compromisos representados por el Pasivo Circulante”

Estado de origen y aplicación de fondos

Es un informe financiero que muestra, en forma analítica y razonada, los cambios en la situación financiera de una organización, ocurridos entre dos fechas.

Para Gómez, F. (1997:61) El “Estado de origen y aplicación de fondos muestra, de manera resaltante, los cambios financieros netos que resulten de las operaciones realizadas en el periodo por la empresa”.

Los fondos, a que aquí se hace referencia, son aquellos que afectan al capital de trabajo, y no necesariamente a los fondos de efectivo. De allí que a este informe también suele llamársele Estado de origen y aplicación de recursos, para disociar la idea de dinero; puesto que en las transacciones analizadas en él, no interviene dinero, ni cuasidinero.

En un sentido amplio, los fondos a que nos referimos se definen como el potencial de gastos, o también como los recursos financieros, provenientes de las interrelaciones y transacciones de la empresa con otras entidades. Desde este nuevo punto de vista, el flujo de los fondos contempla los cambios en los Activos ajeno a las cuentas del capital de trabajo. Muchas operaciones, que no afectan a éste, suelen repercutir notoriamente en la situación financiera de la empresa.

Estado de flujo de efectivo

Es un complemento del Estado de origen y aplicación de fondos, que muestra el movimiento del dinero efectivo, o sean: Los ingresos y los egresos de caja, durante un periodo por lo cual suministra una buena base para predecir las eventuales faltas de numerario.

Gómez, F. (1997:71) nos dice que “este estado financiero nos permite calcular y conocer de antemano el movimiento y requerimientos de efectivo en la empresa, durante un periodo contabilístico, así como predecir su resultante verdadera”.

La Importancia de este estado financiero es innegable, debido a que una de las causas más comunes generadoras de graves inconvenientes, por insuficiencia de liquidez, tienen su origen en el desconocimiento de los requerimientos financieros, por falta de previsión de los pagos y cobros, con la necesaria precisión y antelación.

Outsourcing en el sistema contable

Una vez que se ha definido lo que es el outsourcing y el sistema contable, se hará referencia a lo que significa contar con un proceso de tercerización en determinadas áreas de una empresa cualquiera, lo cual constituye una alternativa que ineludiblemente ayudará a operativizar el proceso que se sigue.

En cuanto a lo que significa el outsourcing en el sistema contable, Romero (2001), señala que es un proceso que permite el manejo y control adecuado de las operaciones por parte de las compañías que prestan el servicio, lo cual a su vez facilitará a las organizaciones contratantes disponer de herramientas básicas para la toma de decisiones sólidas más acertadas en función de los objetivos que persigue.

Asimismo, el autor (2001) expresa que el alcance del servicio de un outsourcing, básicamente en el área contable, comprende:

- Determinación, planeación e Implementación de la estructura contable y el sistema contable.
- Diseño y manejo de plan de cuentas.
- Procesamiento de las transacciones contables de la empresa.
- Preparación de estados financieros básicos.
- Definición de las políticas de control interno de acuerdo a sus necesidades con el objetivo de asegurar un manejo eficiente y un registro contable confiable y oportuno.
- Elaboración y presentación de las declaraciones mensuales tributarias correspondientes.
- Elaboración y presentación de las declaraciones anual del impuesto a la renta.
- Manejo de tesorería que incluye la preparación de cheques, comprobantes de egreso y pago a los proveedores.
- Supervisión de la contabilidad.
- Asesoramiento en la aplicación de normas contables y tributarias.

Por lo que en función de lo anterior, el outsourcing aplicado al área de los sistemas contables, busca alcanzar, mejorar, establecer e implementar diferentes alternativas de solución, a fin de que la organización demandante del servicio, disponga del control e información oportuna sobre los aspectos claves de su negocio. Entre las que se pueden nombrar:

- Outsourcing contable.
- Auditoría contable.
- Revisión de estados financieros.
- Gestión de recursos financieros.
- Gestión de Cartera de clientes.
- Gestión de proveedores.
- Gestión de inventarios.
- Elaboración de manuales.
- Outsourcing de nómina.
- Planeación de negocios.
- Diagnostico contable.
- Auditaría
- Manejo de impuestos

La empresa

La empresa es un ente económico en el cual se relacionan los elementos humanos, técnicos y financieros para producir beneficios. A tal efecto, Gómez (1994), la define como:

Una organización económica que, en las economías industriales, realizan la mayor parte de las actividades. Son organizaciones jerarquizadas, con relaciones jurídicas, y cuya dimensión depende de factores encógenos (capital) y exógenos (economías de escala). La actividad y la estructura legal de las empresas se regulan mediante los requisitos contables, las obligaciones de los gestores o administradores y los derechos de los accionistas. (p 87)

En general, se entiende por empresa al organismo social integrado por elementos humanos, técnicos y materiales cuyo objetivo natural y principal es la obtención de utilidades, o bien, la prestación de servicios a la comunidad, coordinados por un administrador que toma decisiones en forma oportuna para la consecución de los objetivos para los que fueron creadas, combinando naturaleza y capital.

Asimismo, existen diferentes acepciones sobre el término de empresa, entre lo que se pueden citar, en Derecho, es una entidad jurídica creada con ánimo de lucro sujeta al Derecho mercantil. En Economía, la empresa es la unidad económica básica encargada de satisfacer las necesidades del mercado mediante la utilización de recursos materiales y humanos. Se encarga, por tanto, de la organización de los factores de producción, capital y trabajo.

Características de la empresa;

- Fin económico: Busca crear bienes y servicios para la sociedad.
- Objetivo: Busca maximizar las ganancias.
- Fin Mercantil: Busca producir para el mercado.
- Tiene cierta responsabilidad con la sociedad el cual está motivado por las utilidades.

En Venezuela de acuerdo al Instituto Nacional de Estadística (2000), existen diferentes clasificaciones de empresas, entre las cuales se tiene:

De acuerdo al número de empleados:

- Gran Industria: Comprende los establecimientos manufactureros que poseen de 21 a 100 personas ocupadas.
- Pequeña Industria: Comprende los establecimientos manufactures que poseen de 5 a 20 personas ocupadas.
- Microempresa: Menos de 5 personas ocupadas.

De acuerdo a la procedencia del capital:

- Empresas Privadas: Son las empresas q para su constitución y su funcionamiento, necesitan aportes de personas particulares.
- Empresas Oficiales o Públicas: Son las empresas que para su funcionamiento, necesitan aportes de personas particulares.

- Empresa de Económico Mixta: Son empresas que reciben aportes de los particulares y del estado.

De acuerdo al número de propietarios:

- Empresas Individuales: Denominadas también empresas unitarias o de propietario único, En ellas aunque una persona es la dueña, la actividad de la empresa se entiende a mas personas quienes pueden ser familiares o empleados particulares

- Sociedades: Son las empresas propiedad de dos o mas personas llamadas socios.

Ahora bien, por tratase el ámbito de la investigación en una empresa de índole privada, se desarrollara este aspecto con mayor precisión.

Empresas privadas

Son empresas en las que el capital es aportado por particulares, que asumen riesgos y están motivados por el deseo de conseguir beneficios económicos, mediante la satisfacción de alguna necesidad de orden general o social, La empresa privada y el sector privado son términos que se pueden emplear de una forma indiferenciada. El factor que distingue ambos términos es que el sector privado se refiere a la totalidad del segmento de la economía que no pertenece al Estado, y la empresa privada se refiere de un modo más concreto a una empresa individual que corresponde a dicho sector. La empresa privada asume todos los riesgos inherentes a una actividad económica, aunque estos riesgos se pueden reducir gracias a subvenciones públicas y otras ayudas del Gobierno.

Los individuos que crean una empresa privada buscan la obtención de beneficios o ganancias, a diferencia de los administradores de una empresa del sector público, que puede tener otros objetivos distintos al de la maximización de beneficios. Por regla general, las empresas públicas

obtienen menores beneficios que las empresas privadas. Sin embargo, muchos gobiernos, sobre todo de corte conservador, fomentan la participación de la empresa privada en este tipo de servicios públicos.

Sector Salud: el sector salud es el conjunto de instituciones, es decir, de organizaciones formalmente organizadas en un régimen político, jurídico y administrativo, cuya finalidad principal es trabajar para la salud y de sus relaciones entre sí y con otras instituciones. Comprende la atención a las personas y al entorno, con la finalidad de promover, proteger y recuperar la salud, o de reducir o de compensar la incapacidad irrecuperable, incluido el suministro de medios, recursos y condiciones para ello; pero también se refiere a las actuaciones ejercidas sobre factores determinantes generales de la salud, realizadas con el fin de mejorar la salud o facilitar su atención, independientemente de la naturaleza de los agentes públicos, sean estos estatales, no estatales o privados que lo realizan.

El Ministerio de Salud (MS) es el órgano rector del sector salud en Venezuela, tiene a su cargo la regulación, formulación, diseño, evaluación, control y seguimiento de las políticas, programas y planes de salud y desarrollo social; la integración de las fuentes de financiamiento y asignación de los recursos del Sistema Público Nacional de Salud; la atención integral de salud a todos los sectores de la población, en especial la de bajos recursos.

Debe ser entendido como algo más amplio que el sector de atención a la salud, que tiene como componentes sociales a la sociedad civil y al mercado, al sector público no estatal y al propio Estado, en donde, la salud pública cubre una parte del sistema de atención en el sector privado, en el sector público no estatal y en el sector estatal. Pero además de eso, cubre aspectos externos al sistema de atención que se involucran incluso en el área de la protección social y de salud.

Algunas instituciones relacionadas con salud están adscritas a otros sectores y no están en el sector salud propiamente dicho, como el saneamiento básico ambiental, la producción de equipos e insumos de salud, la producción de medicamentos, la seguridad alimentaria, los seguros de salud, etc., ya que prevalece en esta organización y agrupación, la naturaleza de la organización productiva sobre el fin, como regla para pertenecer a un sector u otro.

Definición de Términos

Contabilidad: es una disciplina científica dedicada a clasificar y resumir en términos monetarios las transacciones mercantiles de un negocio u organización cualquiera e interpreta sus resultados. (Gómez F, 2004).

Empresas: conjuntos de elementos, técnicos, materiales, financieros y capital, cuyo objetivo natural y principal es la prestación de servicios a la comunidad o la obtención de lucro, coordinados por una autoridad encargada para el logro de objetivos.(Universidad Nacional Abierta, 1989:37)

Empresas privadas: son las empresas que para su constitución y su funcionamiento, necesitan aportes de personas particulares. (Catacora F.1997)

Estado financiero: es un resumen preparado con objeto de demostrar la situación financiera, los resultados de las operaciones y otros datos similares de la empresa. (Suárez, María Isabel de Mújica Dilcia, 2003).

Evaluación: actividad que proporciona los fundamentos de la realidad y suministra los elementos para su coherencia interna entre la teoría y la práctica.

Outsourcing: como la subcontratación de servicios que busca agilizar y economizar los procesos productivos para el cumplimiento eficiente de los objetos sociales de las instituciones, de modo que las empresas se centren en lo que les es propio Hernández (2002).

Sistemas información contable: está integrado por un conjunto de subsistema, que tienen como finalidad cumplir con las políticas, principios y procedimientos para generar información contable en cada uno de los niveles de la organización (Cornellà A, 2002).

Sector salud: es el conjunto de instituciones, es decir, de organizaciones formalmente organizadas en un régimen político, jurídico y administrativo, cuya finalidad principal es trabajar para la salud y de sus relaciones entre sí y con otras instituciones.

Operacionalización de la variable

Objetivo general: Evaluar el Outsourcing en el sistema contable de las empresas privadas del sector salud, del municipio Valera estado Trujillo.				
Objetivos específicos	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Conocer el proceso del Outsourcing en el sistema contable que siguen las empresas privadas del sector salud del Municipio Valera del Estado Trujillo.	Outsourcing	Proceso	<ul style="list-style-type: none"> -Selección de Proveedores. -Revisión de la estructura Organizacional. -Determinación de las actividades para el outsourcing. 	<p>1-2</p> <p>3-4</p> <p>5-6</p>
Identificar las características del outsourcing desarrollado en el sistema contable de las empresas privadas del sector salud, del Municipio Valera del Estado Trujillo.		Características	<ul style="list-style-type: none"> -Claridad de Objetivos. -Expectativas realistas. -Compromiso del Cliente. -Definición de la cartera de servicios incluidos. -Definición de niveles y modelos de servicios. -Flexibilidad financiera. -Compromiso del Proveedor. -Conformidad Gerencial. -Flexibilidad Tecnológica. 	<p>7</p> <p>8</p> <p>9</p> <p>10-11</p> <p>12</p> <p>13-14</p> <p>15</p> <p>16</p> <p>17</p>
Determinar los beneficios que han generado la utilización del Outsourcing en el sistema contable de las empresas privadas del sector salud del Municipio Valera del Estado Trujillo.		Beneficios	<ul style="list-style-type: none"> -Reducción de costos. -Estratégicos. -Gerenciales. -Contractuales. -Crecimiento de la organización. -Del personal 	<p>18</p> <p>19</p> <p>20</p> <p>21</p> <p>22</p> <p>23</p>

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

En toda investigación científica, se hace necesario que los hechos estudiados, así como las relaciones que se establecen entre estos, los resultados obtenidos y las evidencias significativas encontradas en relación con el problema investigado, además de los nuevos conocimientos que es posible situar, reúnan las condiciones de fiabilidad, objetividad y validez interna; para lo cual, se requiere delimitar los procedimientos de orden metodológico, a través de los cuales se intenta dar respuesta a las interrogantes objeto de investigación,

En consecuencia, en el Marco Metodológico de la presente investigación donde se evaluara el outsourcing en el sistema contable de las clínicas privadas del sector salud en el municipio Valera del estado Trujillo, es necesario situar al detalle el conjunto de métodos y técnicas que se emplearon en el proceso de recolección de los datos requeridos en la investigación.

En tal sentido, se desarrollaran importantes aspectos relativos al tipo de estudio y a su diseño de investigación incorporados en relación a los objetivos establecidos; el universo o población estudiada, las técnicas e instrumentos que se utilizaron en la recolección de los datos; las formas de presentación de los datos y el análisis e interpretación de los mismos, que permitirá destacar las evidencias mas significativas encontradas en relación al tema en estudio.

Tipo de investigación

De acuerdo al problema planteado referido a la evaluación del outsourcing en el sistema contable de las empresas privadas del sector salud, y en función de sus objetivos, el estudio se enmarcó dentro de una investigación de tipo descriptiva, la cual, según Balestrini (2002), tiene como propósito la delimitación de los hechos que conforman el problema de la investigación. Asimismo, Ary (1994), señala:

Una investigación descriptiva es la que trata de obtener información acerca del estado actual de los fenómenos con aquellos que pretende precisar la naturaleza de una situación en el momento de estudio. Su objetivo consiste en descubrir lo que existe con respecto a la variación de una situación. (p 50).

En este sentido, tomando como referencia lo expuesto por los autores citados, el nivel de investigación seleccionado para el presente estudio fue el más adecuado ya que permitió responder a los objetivos de la investigación.

Diseño de la investigación

El diseño que mejor se adaptó a la investigación fue de campo, porque la estrategia que se utilizó se basó en las técnicas que permitieron recoger los datos en forma directa de la realidad donde se presentaron. En este caso, los datos se recogieron directamente del nivel medio de las organizaciones estudiadas, es decir, los gerentes administrativos y/o contadores de las clínicas privadas del sector salud del Municipio Valera.

A este respecto, Sabino (1996:76), manifiesta que este tipo de diseño se refiere a los métodos a emplear cuando los datos de interés se recogen en forma directa de la realidad, mediante el trabajo conjunto del investigador y su equipo.

Población

Para Selltiz, C. (1996: 78) "... una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones". En este mismo orden de ideas Hernández, R. y otros (1998) hacen hincapié en la necesidad de establecer claramente las características de la población, a fin de delimitar cuáles serán los parámetros muestrales.

Al respecto Ballestrini, M. (1998:122) define la Población como "...el conjunto de elementos de los cuales se pretende indagar y conocer sus características o una de ellas, para el cual serán validas las conclusiones obtenidas en la investigación".

A este respecto, la población objeto de estudio esta constituida por los gerentes administrativos y/o contable de las siete (7) Clínicas Privadas del Sector Salud localizadas en el municipio Valera del Estado Trujillo, que a efecto de la investigación propuesta, estas son: Centro Clínico Maria Edelmira Araujo y Servicios de Imagenologia (SERIVCA), Centro Médico Quirúrgico San Antonio (FLORESTA), Unidad Gastro Quirúrgica Ambulatoria (UGA), Centro Medico los ILUSTRE , Policlínica Rafael Rangel, Clínica José Gregorio Hernández, Instituto Medico Valera (I.M.V)

En referencia a lo antes descrito, es necesario resaltar que la población tomada es pequeña, por lo tanto no será necesario tomar una muestra por el bajo número de sujetos que se someterán al análisis. En consecuencia, se considero pertinente trabajar con la totalidad de la población, dadas la característica de la misma, que por su tamaño resulta perfectamente accesible y cuantificable, siendo su tamaño de fácil acceso para recopilar la información.

Técnicas e instrumento de recolección de la información

Para llevar la información a la realidad fue necesario diseñar un instrumento de recolección de información y así medir la variable expuesta, a tal efecto, Bisquerra (1998), establece que los instrumentos de recolección de datos son herramientas para la obtención de la información necesaria en el desarrollo de una investigación con la finalidad de recoger, registrar y analizar la información requerida.

En función de los objetivos planteados en la presente investigación, se utilizo como instrumento el cuestionario administrado, a lo cual Sabino (1996), señala que constituye un instrumento indispensable para llevar a cabo entrevista formalizada, el cual se proporciona directamente a los respondientes, quienes lo contentan, no hay intermediarios y las respuestas la marcan ellos.

Asimismo, el instrumento estuvo conformado por veintitrés (23) preguntas , de tipo cerradas y con alternativas de respuestas múltiples, lo cual permitió registrar la información requerida para luego ser procesada, analizada y establecer las conclusiones y recomendaciones pertinentes; es decir, se presentaron a los sujetos las categorías de respuestas y ellos se circunscribieron a ellas. Por lo que, el instrumento permitió registrar la información correspondiente y así alcanzar los objetivos propuestos.

Validez

Para validar el instrumento se utilizó un panel de tres (3) expertos a los cuales se les entrego el instrumento elaborado para este estudio. Dichos expertos, determinaron la utilidad del mismo, que de acuerdo a esto Hernández y Otros (1998) exponen que, la validez se refiere al grado en que un instrumento de medición mide realmente la(s) variable(s) que se pretende estudiar.

Según este autor, los factores que principalmente pueden afectar la validez son: relevancia con el tema, pertinencia, coherencia, entre otros; sin embargo, no hay medición perfecta, pero el error debe reducirse a límites tolerables.

Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Chávez (2001), describe las técnicas de procesamiento y análisis de datos como los medios que utiliza el investigador para medir el comportamiento de las variables. Para la presente investigación, los datos de la información del cuestionario se procesaron mediante la aplicación de estadística descriptiva, es decir, a través del análisis porcentual y la elaboración de tablas y gráficos. Dicho en otras palabras, una vez aplicado el cuestionario, se elaboro una matriz de datos con sus respectivas frecuencias y porcentajes, luego se analizo e ilustro la información obtenida.

Según Sierra (1998), la finalidad del análisis es resumir las observaciones llevadas a cabo de formas tal que proporcionen respuestas a interrogantes de la investigación, mientras que el propósito de la interpretación, es buscar su significado más amplio a las respuestas, mediante su relación con otros conocimientos disponibles.

CAPITULO IV

ANALISIS E INTEPRETACION DE LOS RESULTADOS

Con la finalidad de que los datos recolectados tengan algún significado dentro de la presente investigación, se hace necesario introducir un conjunto de operaciones en esta fase, en función de dar respuesta a los objetivos planteados en el estudio, evidenciar los principales hallazgos encontrados, conectándolos con las bases teóricas que sustentan el mismo, así como, con los conocimientos que se disponen en relación al problema que se propone estudiar.

En tal sentido, se procedió a tabular las respuestas obtenidas a través de la aplicación del instrumento de recolección de datos de acuerdo a clasificar, ordenar, seriar y agrupar ítem por ítem utilizando porcentajes representados a través de gráficos de tortas y la interpretación correspondiente a cada uno de ellos.

La información recabada se ilustra siguiendo los tres objetivos específicos según lo enunciado en la Operacionalización de la variable, donde el primer objetivo se refiere a la dimensión del proceso de conocer el outsourcing en el sistema contable que siguen las empresas privadas del sector salud. El segundo, a la dimensión de caracterizar el outsourcing desarrollado en el sistema contable, y el tercero, corresponde a los beneficios que ha generado la utilización del outsourcing desarrollado en el sistema contable en las empresas privadas del sector salud, del municipio Valera del estado Trujillo. Seguidamente, se detalla la presentación y análisis de los resultados.

Ítem 1: ¿Para seleccionar el proveedor del servicio del Outsourcing en el área contable, ¿La organización busca proveedores especializados en el área de empresas de salud?

Tabla 1. Selección de proveedores – Proveedores especializados

Alternativas	Absoluta	Relativa %
SI	9	64
NO	5	36
n=	14	100

Fuente: Quevedo, R. (2010)

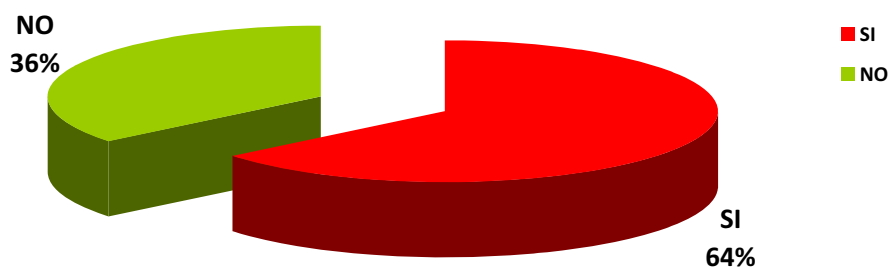


Gráfico 1

Para Fernández (2000), lograr un buen resultado en el proceso del Outsourcing, requiere entre varios aspectos, saber seleccionar el proveedor que suministrará el servicio, ya que se debe contar con empresas especializadas en la(s) área(s) donde se quiere aplicar la tercerización de las actividades que se realizan.

A tal efecto los miembros que conforman la gerencia media (Gerente Administrativo y/o Contable) de las empresas encuestadas, manifestaron tener una visión clara con respecto a la contratación de proveedores especializados, cuando el 64% indicaron que si recurren a la búsqueda, de organizaciones preparadas en el área contable.

Sin embargo, resulta preocupante que un 36% de los encuestados no consideran tal requerimiento cuando contratan proveedores para su organización, situación que redundara en mejorar los procesos administrativos que persiguen las empresas privadas del sector salud.

Ítem 2. ¿Para seleccionar al proveedor del Outsourcing Contable, se discute previamente las cláusulas de sus contratos escritos?:

Tabla 2. Selección de proveedores - Cláusulas de contratos escritos

Alternativas	Absoluta	Relativa %
SI	11	79
NO	3	21
n=	14	100

Fuente: Quevedo, R. (2010)

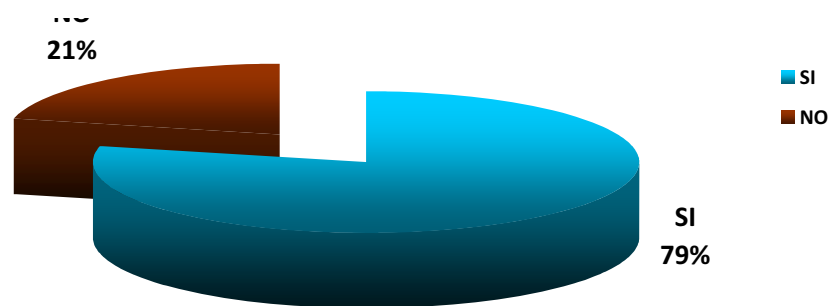


Gráfico 2

En cuanto a la selección del proveedor del Outsourcing en el área contable, la gerencia media de las empresas encuestadas manifestó que un 79% de ellas discuten previamente las cláusulas del contrato que les ofrece éste mientras que, un 21% no lo hace.

Es por esto que, tal como lo reseña Fernández (2000), las empresas demandantes de la contratación de un servicio de Outsourcing, deben obligatoriamente manejar y conocer los aspectos legales que involucra el contrato establecido, el cual debe ser claro y precisar los puntos necesarios para que el tercero los cumpla.

Ítem 3. ¿Cuenta la organización con una estructura organizacional definida?

Tabla 3. Revisión de la estructura organizacional

Alternativas	Absoluta	Relativa %
SI	14	100
NO	0	0
n=	14	100

Fuente: Quevedo, R. (2010)

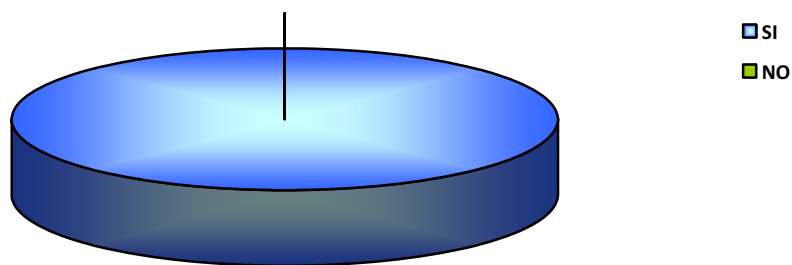


Gráfico 3

En lo que respecta a tener una estructura organizacional definida, el 100% de los encuestados indicaron poseerla; lo cual indica una ventaja muy provechosa para el proveedor del outsourcing en el área contable, ya que cuentan con organizaciones que tiene visión, misión y objetivos claros y preciso, contribuyendo a que la empresa oferente del servicio sepa orientar sus actividades en el área para lo cual fue contratado.

Situación que a juicio de Álvarez (2000), constituye una estrategia importante para cualquier organización, ya que representa lo que ella es, lo que quiere ser, sus principios, valores y objetivos, promoviendo equipos de alto desempeño.

Ítem 4. ¿Posee la organización una cultura organizacional establecida?

Tabla 4. Revisión de la estructura organizacional - Cultura organizacional

Alternativas	Absoluta	Relativa %
SI	14	100
NO	0	0
n=	14	100

Fuente: Quevedo, R. (2010)

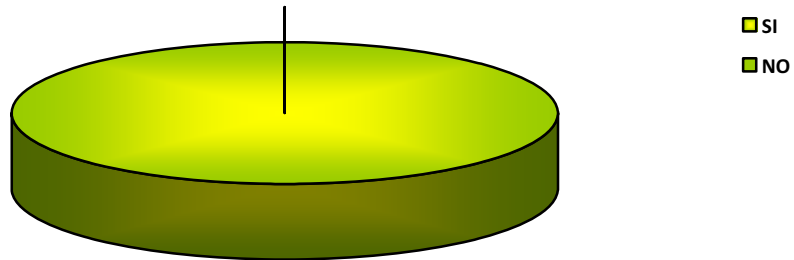


Gráfico 4

En relación a que si las empresas privadas del sector salud posee una cultura organizacional establecida, el 100% de la gerencia media de éstas respondieron afirmativamente, lo cual se traduce en un beneficio, ya que permite a los integrantes de dichas organizaciones a que entiendan los fundamentos básicos de contar con un proveedor externo en el área contable, así como los motivos que llevaron a esta contratación; concordando esto con lo señalado por Álvarez (2000) cuando se refiere específicamente a la estructura organizativa.

Ítem 5. ¿Considera Usted que para la contratación del Outsourcing en el área contable, se debe orientar al personal de la empresa sobre las actividades a desarrollar por parte del proveedor?

Tabla 5. Determinación de las actividades para el Outsourcing - Orientación al personal

Alternativas	Absoluta	Relativa %
SI	9	64
NO	5	36
n=	14	100

Fuente: Quevedo, R. (2010)

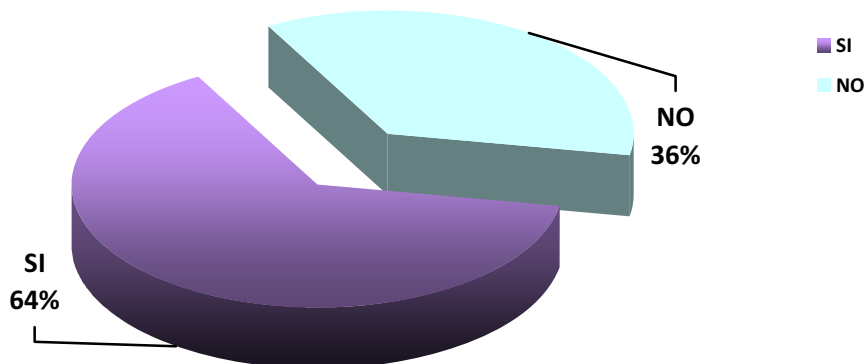


Gráfico 5

Tal como lo señala Álvarez (2000), la contratación de un proveedor que ofrece sus servicios en una determinada área representa la oportunidad de dejar en manos de compañías expertas la administración y el manejo eficiente y efectivo de los procesos que no están ligados directamente con la naturaleza del negocio.

Situación, que según resultados de la encuesta aplicada a la gerencia media de las clínicas privadas del sector salud, es entendido y comprendido, ya que el 64% de ellos manifestaron considerar necesario realizar una orientación al personal de estas organizaciones con respecto a las actividades que la empresa proveedora piensa realizar. Sin embargo, existe un 36% de ellos que consideran que no es necesario realizar difusión de las actividades que piensan realizar la empresa oferente, ya que consideran que dicho personal se concentre en sus actividades, es decir en lo que establece y rige el contrato.

Ítem 6. ¿Cuando se contrata el servicio del Outsourcing para el área Contable, se realiza para actividades?

Tabla 6. Determinación de las actividades para el Outsourcing

Alternativas	Absoluta	Relativa %
a).Estratégicas.	0	0
b).Directamente relacionadas con la prestación del servicio de salud.	0	0
c).Contables y Financieras.	11	79
d).Todas las anteriores.	3	21
e).Ninguna de las anteriores	0	0
f).Otras actividades, explique	0	0
total	14	100

Fuente: Quevedo, R. (2010)

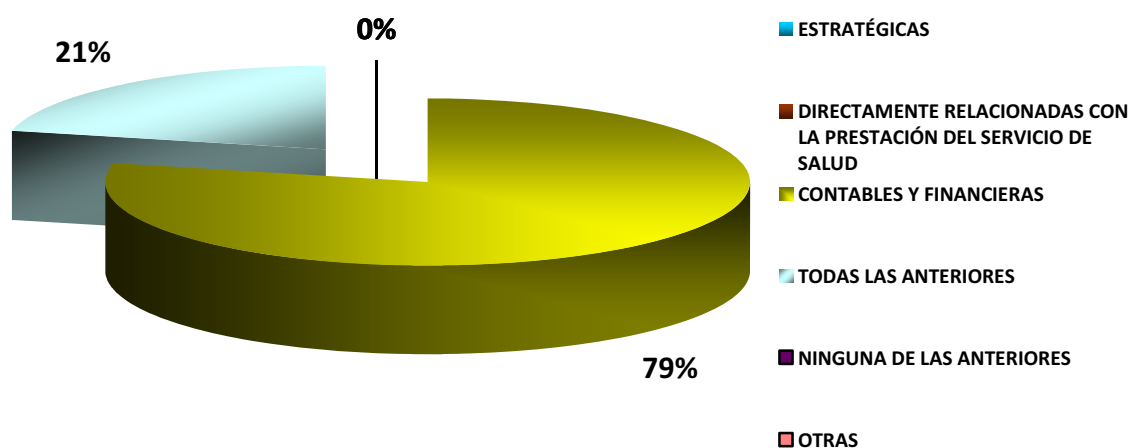


Gráfico 6

Para Romero (2002), la contratación de un Outsourcing para el área contable, no es más que el suministro de un servicio, es decir, la subcontratación de operaciones de una compañía a contratista externo. En este sentido, y dada la necesidad de que las empresas privadas del sector salud deben enfocarse en su actividades central, en su razón de ser, donde la falta de conocimiento de sus miembros en algunas áreas constituye una

limitante , se hace necesarios entonces que la mayoría de ellas deleguen ciertas actividades que no son estratégicas a sus funciones.

Es por ello, y teniendo una percepción clara de sus limitantes, los gerentes medios de las organizaciones estudiadas recurren a la contratación de una empresa proveedora que le suministre un servicio en el área contable y financiera. Tal situación queda sustentada cuando el 79% de ellos, respondieron seleccionar dicha actividad.

Aunado a un 21%, que respondieron que la contratación también puede hacerse en actividades de otros tipos, tales como: estratégicas y las relacionadas con la prestación del servicio de salud.

Ítem 7. ¿Establece la empresa contratada, claridad y afinidad con los objetivos contables que persigue la organización?

Tabla 7. Claridad de objetivos

Alternativas	Absoluta	Relativa %
SI	12	86
NO	2	14
n=	14	100

Fuente: Quevedo, R. (2010)

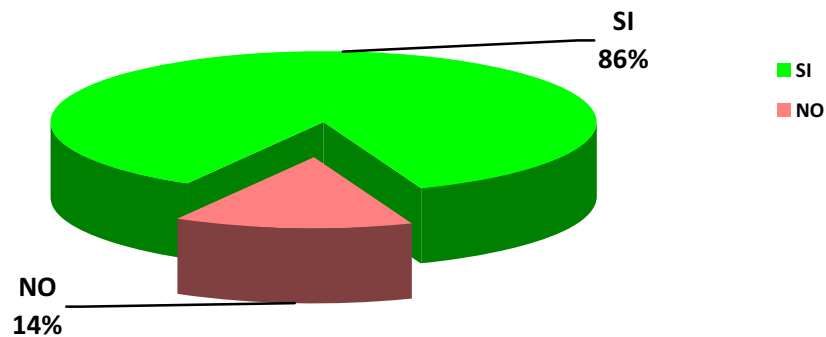


Gráfico 7

Con respecto a la claridad y afinidad con los objetivos contables que persiguen las empresas contratantes con respecto al servicio que ofrece el outsourcing en el área contable, el 86% manifestó tener muy definidas las metas que se pretenda alcanzar, así como el sentido del compromiso del proveedor al permitirle a estas organizaciones alcanzar sus objetivos.

Sin embargo, hay un 14% de las organizaciones encuestadas que respondieron no tener claridad y afinidad con respecto en alcanzar los objetivos contables, cuando se hace la contratación de una empresa especializada en dicha área

Ítem 8. ¿El contrato se establece con la flexibilidad necesaria, para cambiar en algún momento los requisitos del servicio prestado y ajustarlo a las necesidades contables de la organización?

Tabla 8. Expectativas realistas

Alternativas	Absoluta	Relativa %
SI	10	71
NO	4	29
n=	14	100

Fuente: Quevedo, R. (2010)

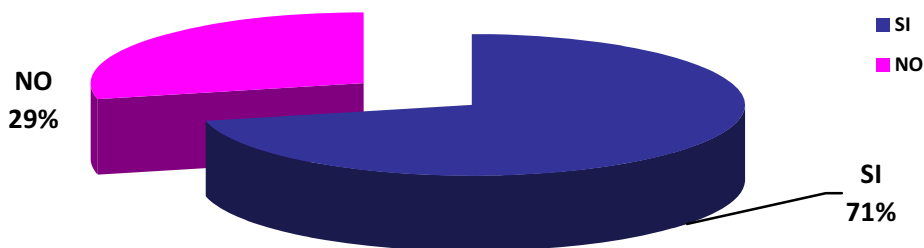


Gráfico 8

Para Romero (2007), todas las organizaciones deben ser ágiles, proactivas, capaces de cuestionar su pasado, pero sobre todo preparada, donde asumir una actitud abierta a los cambios es una situación ineludible.

En virtud de esto, se hace necesario que la empresa proveedora sea flexible, competitiva y que permita que sus servicios se ajusten a las necesidades de las organizaciones demandantes.

En este sentido, el 71% de los miembros de la gerencia media, respondió, que efectivamente la empresa oferente si se adapta a los cambios en función de sus necesidades, específicamente en el área contable. Contradictoriamente, un 29% de los encuestados todos manifestaron que no existe una adecuación de la empresa oferente del servicio, ya que la misma no se ajusta a sus necesidades contables.

Ítem 9. ¿La organización se compromete con la empresa que prestara el servicio del Outsourcing en el área Contable, en relación a permitirles su campo de acción en áreas como?

Tabla 9. Compromiso del cliente

Alternativas	Absoluta	Relativa %
a).Nivel Gerencial	8	57
b).Nivel Medico	0	0
c).Nivel Operativo	6	43
total	14	100

Fuente: Quevedo, R. (2010)

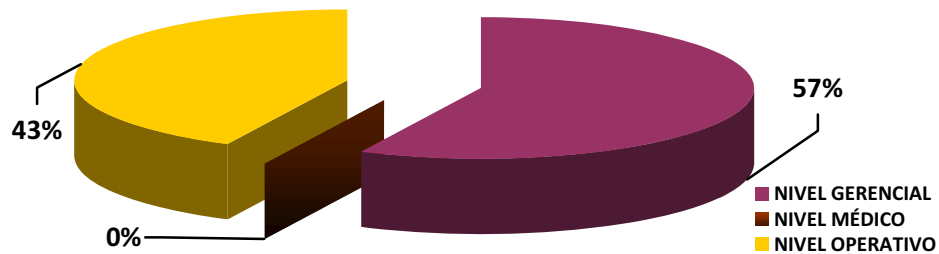


Gráfico 9

Para Tripier (2000), una de las ventajas competitivas más fuertes del outsourcing, es la disponibilidad por parte de las organizaciones contratantes de suministrarle toda la información necesaria, así como la disponibilidad de comprometerse a permitirle injerencia dentro de su estructura organizativa, todo esto, en busca de solucionar el o los problemas para el o las áreas donde fueron contratados.

En virtud de lo anterior, los miembros de las empresas encuestadas, tiene una percepción clara acerca de permitirle a la empresa que ofrece el outsourcing en el área contable una participación del 57% a nivel gerencial y de un 43% a nivel operativo, lo que indica que el campo de acción de ésta, esta bien encaminado para lograr los objetivos propuestos.

Ítem 10. ¿Considera usted, que se debe realizar un estudio de gastos administrativos previamente por parte de la organización, para la contratación de un outsourcing en el área contable?

Tabla 10. Definición de la cartera de servicios incluidos

Alternativas	Absoluta	Relativa %
SI	11	79
NO	3	21
n=	14	100

Fuente: Quevedo, R. (2010)

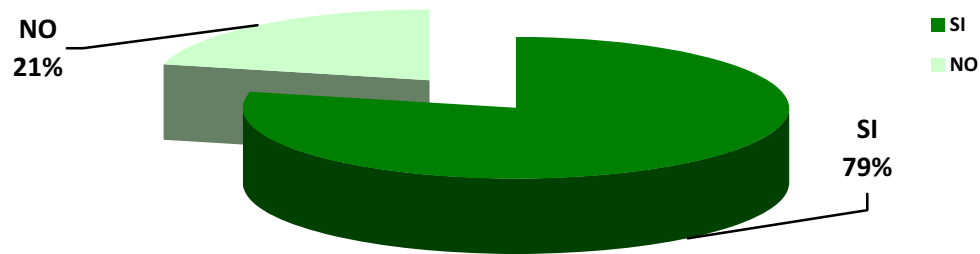


Gráfico 10

Evidentemente que toda organización, cualquiera que sea de su actividad debe realizar un estudio de sus gastos administrativos, ya que el mismo, le permitirá conocer los desembolsos que están relacionado con sus actividades de gestión, y más aún, cuando ellas consideran realizar una contratación externa.

En virtud de esto, los miembros de la gerencia media de las empresas privadas del sector salud, tiene una percepción del 79% con respecto a la necesidad de realizar un estudio previo de gastos administrativos, el cual les indicara la posibilidad de contratar a una empresa que ofrece el servicio del Outsourcing en el área contable, aunado a un 21% que opinaron que no es necesario realizar dicho estudio.

Ítem 11. Considera usted, que la organización cuenta con liquidez suficiente para la cancelación de la contratación de servicios externos. (Outsourcing en el área Contable).

Tabla 11. Definición de la cartera de servicios incluidos

Alternativas	Absoluta	Relativa %
SI	14	100
NO	0	0
n=	14	100

Fuente: Quevedo, R. (2010)

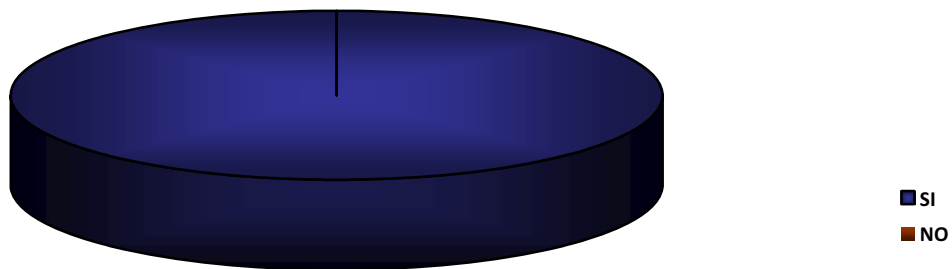


Gráfico 11

En conformidad con el análisis del ítem anterior, y en concordancia con el resultado mostrado en la tabla 11, donde se evidencia que el 100% de los gerentes encuestados manifestaron que es necesario disponer de liquidez en sus haberes, para responder a la contratación de una empresa que ofrece el servicio del Outsourcing en el área contable, lo cual tiene como fundamento básico que exista una reciprocidad de beneficios entre ambas.

Ítem 12. ¿Considera que el personal de la empresa de servicio del outsourcing en el área contable se muestra interesado al exponer planteamiento con respecto a sus funciones de trabajo?

Tabla 12. Definición de niveles y modelos de servicios

Alternativas	Absoluta	Relativa %
SI	13	93
NO	1	7
n=	14	100

Fuente: Quevedo, R. (2010)

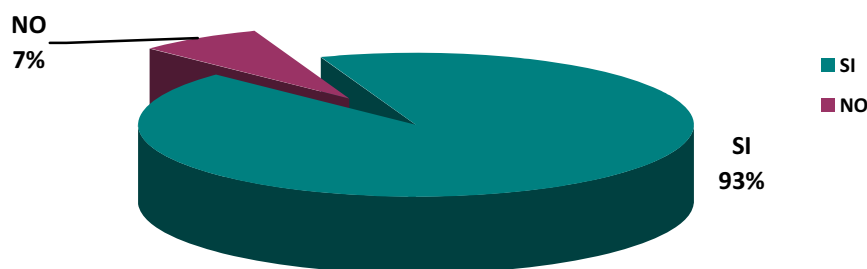


Gráfico 12

Como toda empresa que ofrece un servicio, su personal debe y tiene la obligación de exponer sus planteamientos en cuanto a la forma en que operara y desarrollara sus funciones con el fin de alcanzar las metas que ofreció al momento de realizarse la negociación.

En este sentido, y en concordancia con lo expresado por Fernández (2000), el progreso del servicio ofrecido por la empresa del outsourcing debe ser evaluado por sus contratantes, como lo expresaron la gerencia media (gerentes administrativos y/o contables) de las empresas encuestadas, cuando el 93% de ellas afirmaron que efectivamente el personal que ofrece éste servicio expone en forma clara y precisa la forma como realizara sus actividades con miras a alcanzar las metas propuestas. Asimismo, es necesario acotar que solo el 7% de la población seleccionada indicaron que no.

Ítem 13. ¿Al presentarse problemas en materia contable financiera ha tenido apoyo de la empresa contratante?

Tabla 13. Flexibilidad financiera

Alternativas	Absoluta	Relativa %
SI	13	93
NO	1	7
n=	14	100

Fuente: Quevedo, R. (2010)

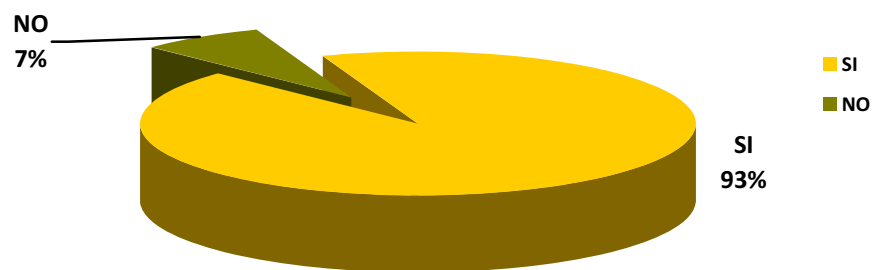


Gráfico 13

Las organizaciones que realizan contrataciones, lo hace con el objetivo de dejar en manos de compañías expertas ciertos procesos que no están ligados directamente con la naturaleza de su negocio, tal como señala Álvarez (2000).

En tal sentido y de acuerdo a lo referido, los miembros que conforman la gerencia media de las clínicas privadas manifestaron que afectivamente el 93% de ellas han recibido apoyo de la empresa contratante, al momento de presentarse problemas en materia contable-financiera, lo cual les permiten orientar sus decisiones en forma eficiente para el mejor aprovechamiento de sus recursos.

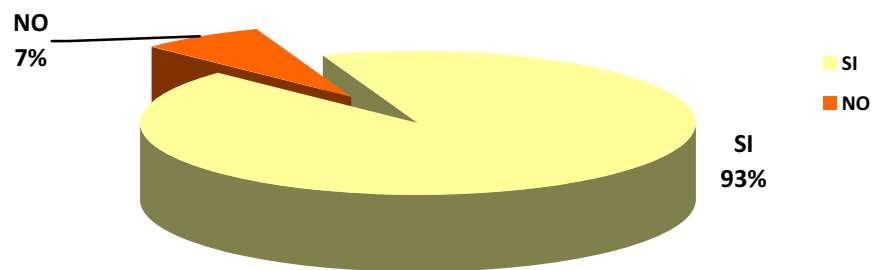
Por otro lado, apenas el 7% de los miembros de las empresas encuestadas señalaron que no reciben apoyo de la empresa contratante, lo cual permite deducir que no hay claridad en el momento de establecerse el contrato entre el demandante y el oferente.

Ítem 14. ¿Considera que la empresa que ofrece el servicio del outsourcing en el área contable, sigue las cláusulas establecidas en el contrato?.

Tabla 14. Flexibilidad financiera

Alternativas	Absoluta	Relativa %
SI	13	93
NO	1	7
n=	14	100

Fuente: Quevedo, R. (2010)



En cuanto al cumplimiento de las cláusulas establecidas en el contrato que se establece entre las clínicas del sector salud y la compañía que ofrece el servicio del outsourcing en el área contable, se deduce según resultado obtenido en el procesamiento de datos, que el 93% manifestaron que si hay cumplimiento de las mismas, mientras que apenas un 7% de los encuestados alegaron que no.

Ítem 15. ¿Cómo estima usted, que ha sido el cumplimiento del compromiso del proveedor del Outsourcing con la organización?

Tabla 15. Compromiso del proveedor

Alternativas	Absoluta	Relativa %
a).Excelente	6	43
b).Buena	8	57
c).Regular	0	0
d).Mala	0	0
total	14	100

Fuente: Quevedo, R. (2010)

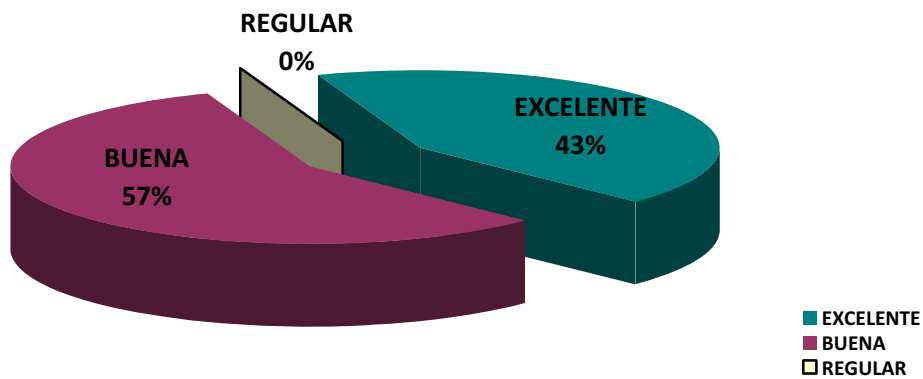


Gráfico 15

Para Fernández (2000), cuantificar el servicio del outsourcing constituye una ventaja competitiva, ya que así se conoce la cuantía del cumplimiento de su compromiso contraído con las empresas demandantes. En este sentido, los miembros de la gerencia media de las empresas encuestadas considerarán que éste compromiso se ubican en un 57% para la alternativa buena, mientras que un 43% corresponde a la posición excelente. Resultado que evidencia que la empresa proveedora del servicio cumple con el compromiso contraído en la negociación establecida.

Ítem 16. ¿Considera que existe afinidad entre Usted y el personal de la empresa que ofrece el servicio del outsourcing en el área contable para alcanzar los objetivos propuestos?

Tabla 16. Conformidad gerencial

Alternativas	Absoluta	Relativa %
SI	13	93
NO	1	7
n=	14	100

Fuente: Quevedo, R. (2010)

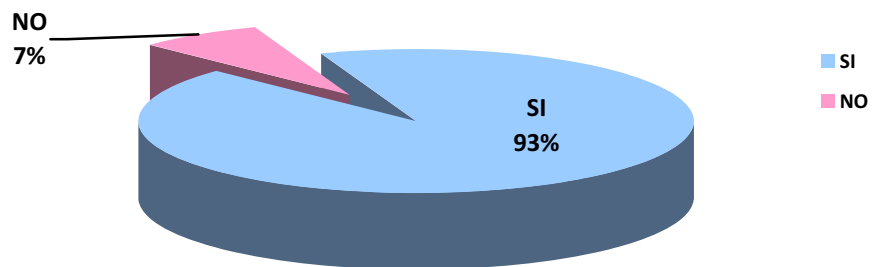


Gráfico 16

Según Fernández (2000), el cliente debe tener muy definidas las metas que se pretenden alcanzar con la contratación del outsourcing, por lo que debe tener muy claro el grado de relación que se debe establecer entre él y el personal que ofrecerá el servicio. En tal sentido, el 93% de los encuestados alegaron que existe afinidad entre ellos y los miembros de la empresa contratada, en términos de alcanzar los objetivos propuestos, contrariamente, el 7% manifestaron que no.

Ítem 17. ¿El servicio de Outsourcing contratado para su organización, prevee flexibilidad tecnología con relación a?

Tabla 17. Flexibilidad tecnológica

Alternativas	Absoluta	Relativa %
a).Actualización Tecnológica.	5	36
b).Evaluación de tecnologías existentes.	4	28
c).Incorporación de nuevas tecnologías.	5	36
Total	14	100

Fuente: Quevedo, R. (2010)

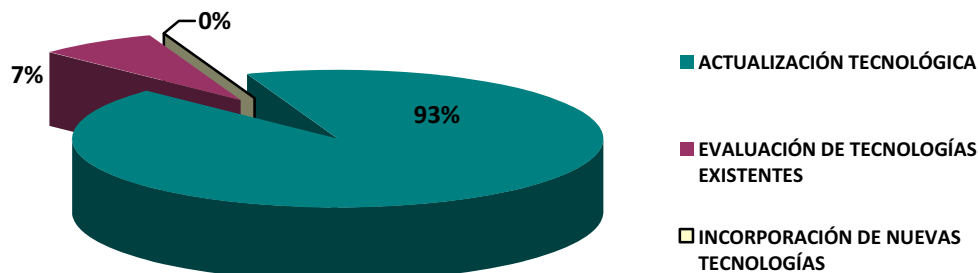


Gráfico 17

Las organizaciones que ofrecen el outsourcing deben necesariamente preveer los cambios que ocurren a su alrededor, donde se deben incorporar las nueva tecnología como una pieza clave que permitirá que el servicio sea eficiente y eficaz.

En este sentido, los miembros de la gerencia media de las empresas encuestadas consideran que si hay una flexibilidad tecnológica por parte de la organización que ofrece el servicio, ya que los indicadores utilizados (actualizaciones tecnológicas, evaluación de tecnologías existentes e Incorporación de nuevas tecnologías), para medirla fueron considerados en alta proporción por ellos, cuando el porcentaje de las actualizaciones tecnológicas fue de 36%, mientras que la evaluación de tecnologías existente se ubico en 28%, y finalmente la incorporación de nuevas tecnologías fue de 36% respectivamente.

Ítem 18. ¿Considera usted que la contratación de una empresa para el servicio del outsourcing en el área contable, ha contribuido a la reducción de costos internos en la organización. Si su respuesta es afirmativa, ¿Cuáles son los costos que se han reducido?

Tabla 18. Reducción de costos

Alternativas	Absoluta	Relativa %
a).En Operación.	3	22
b).En Reclutamiento y Selección de personal.	5	36
c).En Adiestramiento.	0	0
d).En Actualizacion Tecnológica.	0	0
e).En Rotación del Personal.	0	0
f). En Costos Fijos de Servicios.	2	14
g). No hay reducción de costos.	2	14
h). Otros, indique	2	14
total	14	100

Fuente: Quevedo, R. (2010)

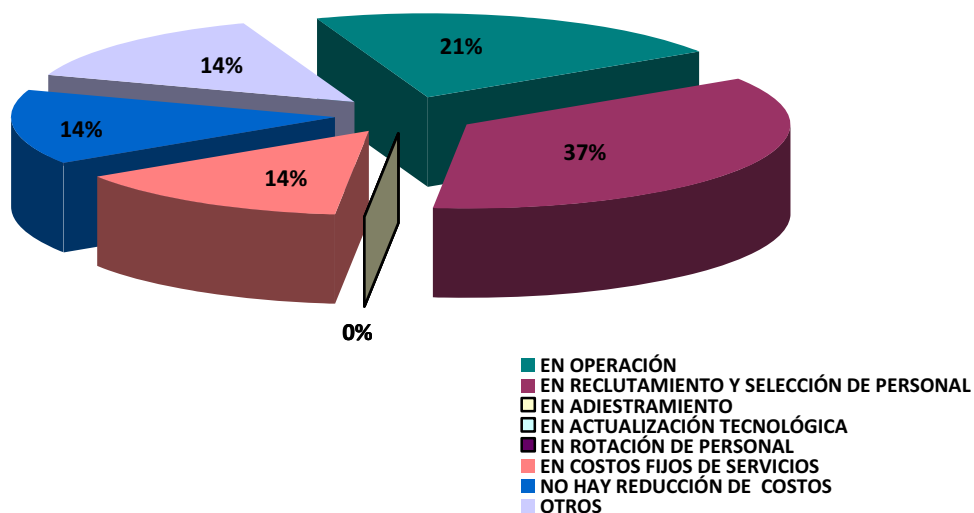


Gráfico 18

Castellano (2009) indica, que entre los beneficios que se han materializado en las organizaciones que han implementado el outsourcing, es precisamente la reducción de costos, el cual se traduce en mejoras en la

mayoría de sus indicadores de gestión, tales como: reclutamiento y selección de personal, en operación en costos fijos de servicios, entre otros.

Situación que según resultados obtenidos por los sujetos informantes de la población considerada, se evidencia que un 36% de ellos manifestaron que los costos que se han reducido, producto de la contratación del outsourcing son en reclutamiento y selección del personal, seguido de un 22% en operación y un 14% para los costos fijos de servicios, mientras que el 28% señalaron que no hay reducción de costos.

Ítem 19. ¿Considera usted, que el servicio del Outsourcing en el área Contable ha producido beneficios estratégicos para la empresa, como:

Tabla 19. Estratégicos

Alternativas	Absoluta	Relativa %
a).Permitir a la gerencia concentrar sus recursos en las estrategias	6	43
b).Actualizarse en los nuevos enfoques gerenciales	5	36
c). Mantener actualizaciones tecnológicas	0	0
d). Disminuir el riesgo en los negocios	0	0
e). No se han observado beneficios estratégicos	0	0
f). Otros, indique	3	21
Total	14	100

Fuente: Quevedo, R. (2010)

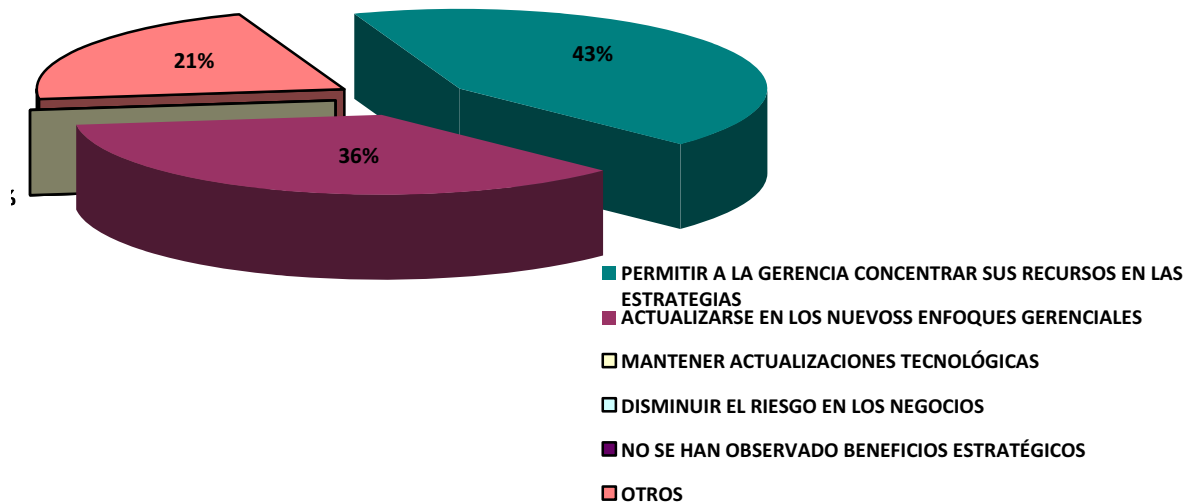


Gráfico 19

Todas las organizaciones deben enfocar su actividad central, su servicio y sus recursos en su razón de ser, en alcanzar sus objetivos y cuantificar sus metas. Pero evidentemente y en razón de los cambios que se viven hoy en día, en muchas de ellas no hay personal preparado para desarrollar ciertas

actividades que no le son propias de sus funciones, como es el caso de las clínicas privadas del sector salud, donde deben recurrir a la contratación del servicio de outsourcing para que realicen en forma adecuada y eficiente ciertas funciones en determinadas áreas.

Es por eso que, en función de lo anterior el 43% de los sujetos informantes expresaron que contar con el servicio del outsourcing, específicamente en el área contable les ha permitido obtener beneficios estratégicos en cuanto a que la gerencia se concentre en sus funciones, mientras que el 36%, caracteriza este beneficio en los procesos de actualización en cuanto a los nuevos enfoques gerenciales. Finalmente, resulta interesante acotar que el 21% señaló que no han observado ningún tipo de beneficio estratégico.

Ítem 20. ¿Desde el punto de vista gerencial, el servicio del Outsourcing en el área Contable ha proporcionado beneficios como?

Tabla 20. Gerenciales

Alternativas	Absoluta	Relativa %
a).Mejoramiento del servicio prestado al cliente	5	36
b).Mejoramiento en la adquisición de bienes	1	7
c). Disminución de la rotación de profesionales calificados	4	29
d). Disminuir el riesgo en los negocios	2	14
e). No se han observado beneficios gerenciales	2	14
f). Otros, indique	0	0
Total	14	100

Fuente: Quevedo, R. (2010)

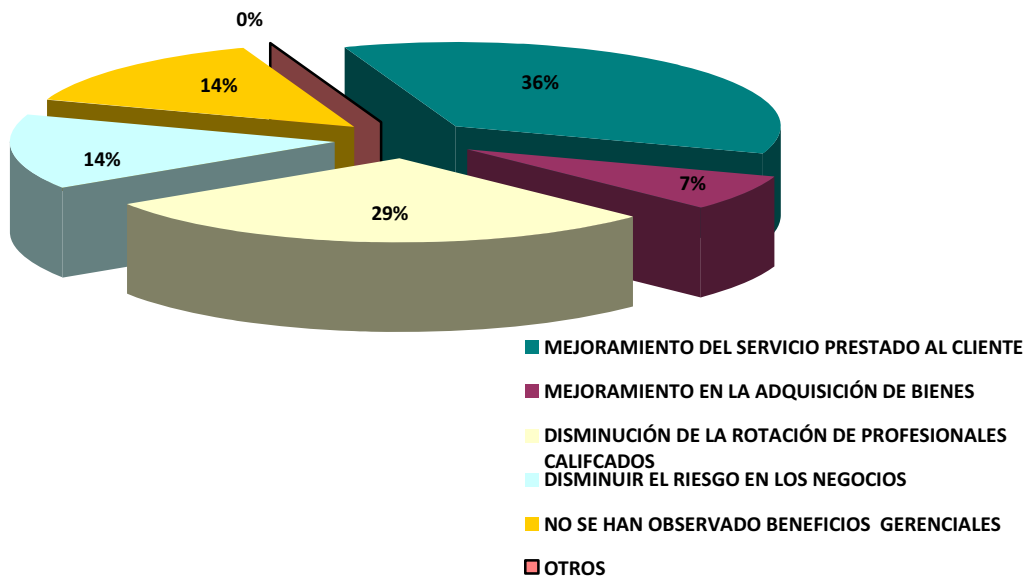


Gráfico 20

Como se aprecia en los recolectados en la tabla 20, el 36% de la gerencia media de las empresas encuestadas manifestaron que contar con el servicio

del outsourcing en el área contable ha proporcionado mejoramiento en cuanto al servicio prestado al cliente, mientras que un 29% ubica este beneficio en la disminución de la rotación de profesionales calificados.

Asimismo, un 22% señalo que hay una disminución en el riesgo de los negocios, compartido con un mejoramiento en la adquisición de bienes, aunado a que un 14% indico que no se han obtenido beneficios gerenciales respectivamente.

Ítem 21. ¿Para la contratación del servicio externo en el área contable, considera usted que se requiere la revisión continua de las cláusulas contractuales que establece la Ley Orgánica del Trabajo?

Tabla 21. Contractuales

Alternativas	Absoluta	Relativa %
SI	8	57
NO	7	43
n=	14	100

Fuente: Quevedo, R. (2010)

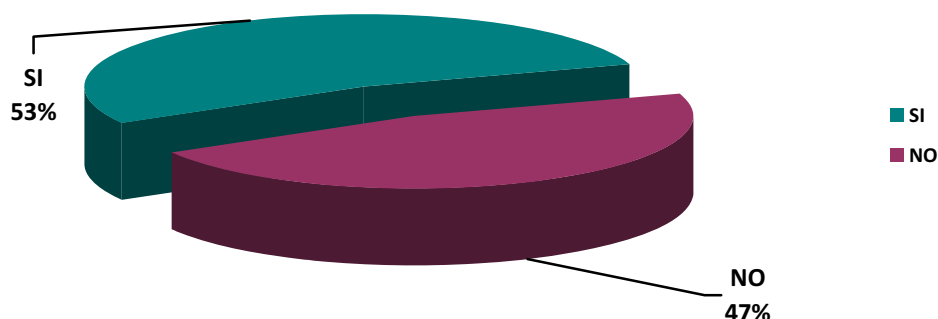


Gráfico 21

Un 57% de los miembros de las empresas encuestadas consideran que es necesario la revisión continua de las cláusulas contractuales que establece la Ley Orgánica del Trabajo, ya que así estas organizaciones respondería a los beneficios que se contemplan en dicha normativa, motivando a los empleados a sentir pertinencia con la labor que realiza.

Sin embargo, llama la atención que un 43% de los entrevistados respondieron no considerar las cláusulas de la Ley de Trabajo, ya que para ellos esta normativa se contempla en el contrato firmado al momento de hacerse la negociación.

Ítem 22. ¿Con la prestación del servicio de Outsourcing Contable, se ha podido observar su crecimiento de la organización en función de?

Tabla 22. Crecimiento de la organización

Alternativas	Absoluta	Relativa %
a). Aumento de su efectividad.	3	22
b). Aumento de su eficiencia.	1	7
c). Mejora del Control Interno.	6	43
d). Aumento de su Productividad.	2	14
e). No se han observado crecimiento de la organización.	2	14
f). Otros, indique	0	0
Total	14	100

Fuente: Quevedo, R. (2010)

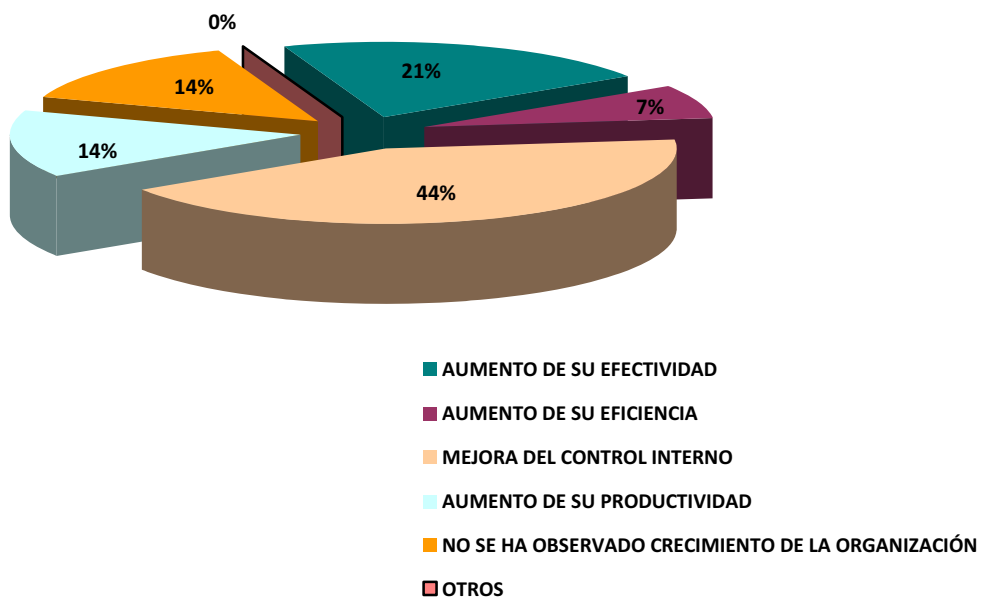


Gráfico 22

Al encuestarse a los miembros de la gerencia media de las clínicas privadas del sector salud, en cuanto a la forma como perciben el crecimiento

de la organización con la implementación del servicio del outsourcing en el área contable, se evidenció que el 43% de ellos contestaron que se ha logrado mejorar el control interno, ya que los empleados de las clínicas se han concentrado en sus labores primordiales, lo cual permite elevar su productividad.

Asimismo, el 22% de ellos respondieron que se observa un crecimiento de la organización en cuanto a su efectividad, permitiéndose entonces, que ella logre sus objetivos con el mínimo uso de recursos. Finalmente, el resto de los encuestados manifestaron observar en las organizaciones aumento tanto en su efectividad como en su productividad, de lo cual se deduce que la prestación del servicio del outsourcing en el área contable es buena.

Ítem 23. ¿Considera que el personal de la organización se encuentra plenamente identificado en la labor que le corresponde realizar, al momento de la contratación del outsourcing en el área contable?

Tabla 23. Del personal

Alternativas	Absoluta	Relativa %
SI	13	93
NO	1	7
n=	14	100

Fuente: Quevedo, R. (2010)

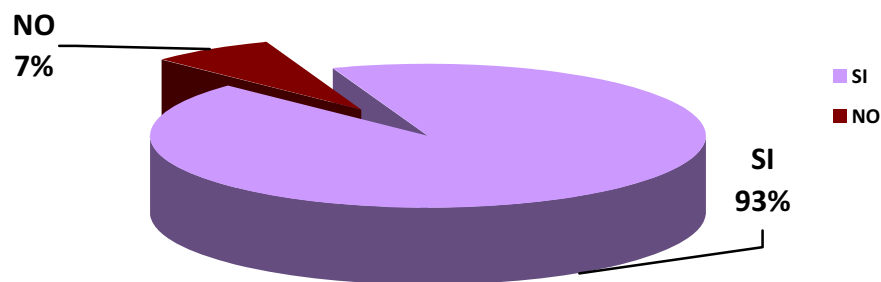


Gráfico 23

Casi la totalidad de los encuestados (93%) manifestaron que perciben al personal de la organización plenamente identificado con la labor que le corresponde realizar al momento de la contratación del outsourcing en el área contable, lo cual, tal como lo expresa Fernández (2000), esto permitirá lograr mayor productividad a la organización, ya que existe disponibilidad del personal a realizar sus labores de acuerdo a las necesidades de cada cliente.

Asimismo, es necesario indicar que solo el 7% de la población seleccionada indicaron no considerar al personal de la organización plenamente identificado con sus funciones.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Luego de haber desarrollado todas las etapas de la investigación, el estudio permitió el alcance de los objetivos propuestos, por ello, con base en los aspectos teóricos que soportan al mismo y a los resultados estadísticos, se emiten las siguientes conclusiones:

Con respecto al objetivo específico número uno, orientado a conocer el proceso del outsourcing en el sistema contable que sigue las empresas privadas del sector salud del municipio Valera del estado Trujillo, se determinó que los miembros que conforman la gerencia media (gerente administrativo y/o contable), de las organizaciones encuestadas tienen una visión clara con respecto a la contratación de proveedores especializados en el área que se requiere, específicamente en aquellas donde la falta de conocimiento de sus miembros constituye una limitante, que en el caso de las empresas estudiadas se refiere al área contable respectivamente. Asimismo, se discuten previamente las cláusulas contentivas en el contrato establecido con la empresa que ofrecerá el servicio del outsourcing.

En cuanto a la estructura organizacional de ellas, se deduce que brindan una ventaja muy provechosa para el proveedor del outsourcing en el área contable, ya que ellos pueden orientar sus actividades en forma clara y precisa al contar con organizaciones que tienen una visión, misión y objetivos definidos.

Finalmente, se observa la necesidad de orientar al personal de las empresas estudiadas sobre las actividades a desarrollar por parte del proveedor, con el propósito de que ambos se complementen y puedan transferir conocimientos y experiencias, logrando retroalimentación entre ambos, lo cual permitirá alcanzar los objetivos diseñados en forma eficiente en el área contable-financiera para lo cual fueron contratado.

En lo referente al objetivo específico número dos, dirigido a identificar las características del outsourcing desarrollado en el sistema contable de las empresas privadas del sector salud, se logró precisar que estas organizaciones tienen claridad de los objetivos que pretenden alcanzar, ubicándose en el mundo competitivo, enfrentando los retos que les toca asumir hoy en día. Asimismo, la gerencia media (Gerente Administrativo y/o Contable), manifestaron un fuerte compromiso con la empresa proveedora del servicio, al permitirle injerencia de sus actividades, tanto a nivel gerencial y operativo, aunado a que ellas consideran en su presupuesto los gastos administrativos que implica tal contratación. Del mismo modo, se sienten satisfechos con el modelo de servicio recibido por la empresa del outsourcing, ya que consideran que les ha permitido alcanzar las metas propuestas.

Por otro lado, resulta interesante acotar la situación manifestada por la gerencia del apoyo recibido por la empresa oferente del servicio, el cual ha sido valorado en un nivel bueno, específicamente cuando en las organizaciones se presentan problemas en materia contable-financiera, producto de la afinidad que existe entre ambos personal que interactúan para lograr los términos establecidos.

Con relación a los beneficios que se han generado con la utilización del outsourcing en el sistema contable, el cual ha sido estudiado en el tercer objetivo específico de la investigación, se concluye que el aspecto tecnológico es pieza clave considerada por las organizaciones encuestadas que permitirá que el servicio sea eficiente y eficaz, contribuyendo a una

disminución de los costos relacionado al reclutamiento y selección del personal, lo cual permite que la gerencia media concentre sus recursos en las estrategias que se han definido previamente en su estructura organizacional, siguiendo los nuevos enfoques gerenciales.

Otros beneficios importantes que han logrado las organizaciones estudiadas con la implementación del outsourcing en el área contable, tiene que ver con el cumplimiento de las cláusulas contractuales que establece la ley orgánica del trabajo, lo cual motiva a los empleados a sentir pertinencia con la labor que realizan, lo que a su vez contribuye al crecimiento de la organización al aumentar su efectividad y eficiencia, lo que permite una mejora en su control interno.

En función de todo lo anteriormente señalado, se infiere que el servicio del outsourcing aplicado en el área contable de las empresas privadas del sector salud representa una oportunidad muy valiosa para estas organizaciones, ya que les permite dejar en manos de compañías expertas la administración y el manejo eficiente de los procesos que no están ligados directamente con la naturaleza de su negocio, contribuyendo a reducir costos, reorientar sus recursos internos y mejorar su nivel de competitividad.

Recomendaciones:

Tomando en consideración la información obtenida y las conclusiones que han sido generadas producto del proceso investigativo, se recomienda a la Gerencia de las Empresas Privadas del Sector Salud del municipio Valera del Estado Trujillo lo siguiente:

- Realizar un diagnostico de sus necesidades y requerimiento, así como de sus deficiencias en cuanto al manejo o conocimientos de ciertas áreas.
- Diseñar políticas de capacitación a sus miembros, lo cual ayudara a mejorar sus niveles de efectividad.

- Considerar abiertamente las cláusulas contractuales que establece la Ley Orgánica de Trabajo.
- Manejar cambios en cuanto el alcance original del contrato.
- Efectuar periódicamente auditoria del servicio prestado por la empresa oferente, lo que permitirá evaluar su desempeño y calidad.

BIBLIOGRAFÍA

- ÁLVAREZ, F. (2000). **“La revolución del Outsourcing”**. Editorial Trilla. Caracas
- ARY, James. (1994). **“Metodología de la Investigación”**. Primera Edición. Prentice Hall Hispanoamericana. México, D.F.
- BALESTRINI, M. (2000). **“Como se elabora el Proyecto de Investigación.”**Servicio Editorial BL. Consultores Caracas, Venezuela.
- BISQUERRA, R.(1998). **“Metodología de la Investigación Educativa, Guía Práctica”**. Ediciones CEAC. España.
- BRICEÑO, E. (2008). **“Calidad del Servicio de Outsourcing Contable en Pequeña y Mediana Empresa del Municipio Valera Estado Trujillo”**. Decanato de Post-Grado de la Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt. Trabajo de grado no publicado.
- CASTELLANO, J. (2009).**“Outsourcing en Venezuela, una realidad impostergable**. Revista Dictamen, 8(26) ,18
- CATACORA, F. (1997). **“Sistema y Procedimientos Contable”**. Tercera Edición. Colombia: Mc Graw- Hill.
- CHAVEZ, N. (2001).**“Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación”**. Sexta edición. Editorial IRWIN. Barcelona, España.
- CORNELLÀ, A.(2002). **“Sistemas Información Contable”**. Caracas: Ediciones Frigor.
- DOMINGUEZ, Y.(2002).**El Sistemas Contables en Empresas Agropecuarias del Municipio Sucre del Estado Trujillo**. Trabajo de grado no publicado, Universidad de los Andes, Núcleo Rafael, Trujillo.
- FERNANDEZ, R. (2000). **“Outsourcing” Estrategias empresarial del presente y futuro**. Disponible en <http://www.monografias.com>. (Consulta: 20 de febrero de 2010)

- GOMEZ, F.(1997). **“Contabilidad I”**. Caracas. Caduceo.
- HERNANDEZ, P. (2002).**“Ventaja que ofrece el Outsourcing como estrategia innovadora en la Notaria Publica II”**. Trabajo especial de Grado.UVM.
- HERNANDEZ, R. y otros (1998).” **Metodología de la Investigación**”.(Tercera Edición).México: Mc Graw-Hill.
- HOMGREN Y MASON, (1997). **“Contabilidad”** (3ra. Edición). México: Prentice-Hall hispanoamericana S.A.
- LOZANO, R. (2006).” **El Outsourcing como una herramienta en el proceso de toma de decisiones gerenciales a nivel financiero para el mejoramiento de la capacidad competitiva de las empresas venezolanas**”. Trabajo especial de Grado para optar al título de licenciada en Contaduría Pública. Universidad de los Andes. Núcleo Universitario “Rafael Rangel” Trujillo.
- LUQUE, E. (1981). **“Introducción al Estudio de la Contabilidad”** (4ta Edición). Caracas EDITEXTO.
- MEIGS, R. (2000). **”Contabilidad”** (11 Edición). Santa fe de Bogotá: Irwin, Mc Graw-Hill.
- MORALES. (1999). **“Outsourcing”** Disponible en <http://www.outsourcing.html>. (Consulta: 15 de febrero de 2010).
- ROMERO, A. (2007). **“Outsourcing”**. Disponible en <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/outsourcingan.htm> . (Consulta: 12 de enero de 2010).
- RAMOS, G. (2002).**“Contabilidad General y Superior”**. Madrid-España.
- SABINO, R. (1996). **“El Proyecto de la Investigación: Guía para su Elaboración”**. Caracas: Episteme PT 83
- SELLITZ, C. (1996). **“Metodología de la Investigación”**. Cuarta Edición. Prentice Hall Hispanoamericana. Bogotá, Colombia.
- SIERRA, Restituto. (1998). **“Técnicas de Investigación Social. Teoría y Ejercicios”**. Tercera edición. Editorial Paraninfo. Madrid,España.
- SUÁREZ, MARIA ISABEL DE MÚJICA DILCIA, (2003). **“Análisis de los Estados Financieros. Teoría y Práctica”**. Editorial Mc Graw Hill Interamericana Editores, S.A. México.

TRUPIER, E. (2000). “**Outsourcing Estratégico. Nuevas tecnologías de Negocio**”. Editorial Mc Graw Hill. México.

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA, (1989).”**Administración y Gerencia de Empresas**”. Trujillo Edo. Trujillo.

VILLAMIZAR, M. (2005). “**Sistema Contable de las Pequeñas y Medianas Empresas Manufacturera del Sector Textil del Municipio Valera del Estado Trujillo**”. Trabajo especial de Grado para optar al título de licenciada en Contaduría Pública. Universidad de los Andes. Núcleo Universitario “Rafael Rangel” Trujillo.

WHITE R. y JAMEB. (2001).”**Outsourcing La Subcontratación**” México. Editorial Limusa. Segunda Edición.

ANEXOS

ANEXO 1

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE EXPERTO

ANEXO 2
CUESTIONARIO

**UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
NUCLEO UNIVERSITARIO "RAFAEL RANGEL".
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
TRUJILLO ESTADO TRUJILLO.**

Profesor (a): _____
Su despacho.

Me dirijo a Usted, muy respetuosamente en la oportunidad de saludarle y a la vez agradecer su valiosa colaboración como juez evaluador del instrumento, el cual han sido elaborado con el propósito de recabar información en la investigación denominada: **EVALUACION DEL OUTSOURCING EN EL SISTEMA CONTABLE DE LAS EMPRESAS PRIVADAS DEL SECTOR SALUD DEL MUNICIPIO VALERA DEL ESTADO TRUJILLO.**

Su selección como juez, se fundamente en sus amplios conocimientos y reconocida experiencia, considerando que su aporte será muy valioso y servirá de gran ayuda en la conducción de esta investigación.

Agradezco su dedicación en la revisión y evaluación de cada uno de los ítems y efectuar las recomendaciones que crea pertinente en los aspectos que se deban mejorar.

Reconociendo de antemano su buena disposición, se suscribe

**Raquel Quevedo V.
C.I.: 14.150.091**

**UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
NUCLEO UNIVERSITARIO "RAFAEL RANGEL".
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
TRUJILLO ESTADO TRUJILLO.**

CUESTIONARIO 1.

Dirigido a la Gerencia Media (Gerente Administrativo y/o Contable), de las Empresas Privadas del Sector Salud del Municipio Valera.

Instrucciones: A continuación usted encontrará una serie de preguntas relacionadas con el objeto de estudio de la presente investigación, en tal sentido se le sugiere elegir la opción que se adapte a su situación. La información que proporcione será manejada en forma confidencial y anónima. Se agradece su colaboración.

1-Para seleccionar el proveedor del servicio del Outsourcing en el área Contable, ¿La organización busca proveedores especializados en el área de empresas de salud?

a). Si_____

b). No_____

c).Explique, ¿Por qué?:_____

2- Para seleccionar al proveedor del Outsourcing en el área Contable, se discute previamente las cláusulas de su contrato escrito?:

a). Si_____

b). No_____

c).Explique, ¿Por qué?:_____

3- ¿Cuenta la organización con una estructura organizacional definida?

a). Si_____

b). No_____

c).Explique, ¿Por qué?:_____

4- ¿Posee la organización con una cultura organizacional establecida?

a). Si_____

b). No_____

c).Explique, ¿Por qué?:_____

5- Considera Usted que para la contratación del Outsourcing en el área contable, se debe realizar una difusión al personal de la empresa sobre las actividades a desarrollar por parte del proveedor?

a). Si_____

b). No_____

c).Explique, ¿Por qué?:_____

6- Cuando se contrata el servicio del Outsourcing para el área Contable, se realiza para actividades:

a). Estratégicas _____

b).Directamente relacionadas con la prestación del servicio de salud_____

c). Contables y Financieras _____

d). Todas las anteriores _____

e). Ninguna de las anteriores _____

f). Otras actividades, explique: _____

7- Establece la empresa contratada, claridad y afinidad con los objetivos contables que persigue la organización.

a). Si_____

b). No_____

c).Explique, ¿Por qué?:_____

8-El contrato se establece con la flexibilidad necesaria, para cambiar en algún momento los requisitos del servicio prestado y ajustarlo a las necesidades contable de la organización?

- a). Si_____
- b). No_____
- c).Explique, ¿Por qué?:_____

9- La organización se compromete con la empresa que prestara el servicio del Outsourcing en el área Contable, en relación a permitirles su campo de acción en áreas como:

- a). Nivel Gerencial _____
- b). Nivel Medico _____
- c). Nivel Operativo _____
- e). Toda la Organización _____
- f).Solo algunas áreas, Explique _____

10-Considera usted, que se debe realizar un estudio de gastos administrativos previamente por parte de la organización, para la contratación de un outsourcing en el área contable?

- a). Si_____
- b). No_____
- c).Explique, ¿Por qué?:_____

11-Considera usted, que la organización cuenta con liquidez suficiente para la cancelación de la contratación de servicios externos. (Outsourcing en el área Contable).

- a). Si_____
- b). No_____
- c).Explique, ¿Por qué?:_____

12-Considera que el personal de la empresa de servicio del outsourcing en el área contable se muestra interesado al exponer planteamiento con respecto sus funciones de trabajo.

a). Si_____

b).No_____

c).Explique, ¿Por qué?:_____

13- Al presentarse problemas en materia contable financiera ha tenido apoyo de la empresa contratante.

a). Si_____

b). No_____

c).Explique, ¿Por qué?:_____

14- Considera que la empresa que ofrece el servicio del outsourcing en el área contable, sigue las cláusulas establecidas en el contrato.

a). Si_____

b). No_____

c).Explique, ¿Por qué?:_____

15- Como estima usted, que ha sido el cumplimiento del compromiso del proveedor del Outsourcing con la organización?

a). Excelente _____

b). Buena _____

c). Regular _____

d). Mala _____

16- Considera que existe afinidad entre Usted y el personal de la empresa que ofrece el servicio del outsourcing en el área contable para alcanzar los objetivos propuestos.

a). Si_____

b). No_____

c).Explique, ¿Por qué?:_____

17- El servicio de Outsourcing contratado para su organización, prevee flexibilidad tecnología con relación a:

a). Actualizaciones tecnológicas_____

b). Evaluación de tecnologías existentes_____

c). Incorporación de nuevas tecnologías _____

18- Considera usted que la contratación de una empresa para el servicio del outsourcing en el área contable, ha contribuido a la reducción de costos internos en la organización. Si su respuesta es afirmativa, ¿Cuáles son los costos que se han reducido?

a). En Operación_____

b). En Reclutamiento y Selección de Personal_____

c). En Adiestramiento_____

d). En Actualización Tecnológica_____

e). En Rotación del Personal_____

f). En Costos Fijos de Servicios_____

g). No hay reducción de costos_____

h).Otros, indique_____

19- Considera usted, que el servicio del Outsourcing en el área Contable ha producido beneficios estratégicos para la empresa, como:

- a).Permitir a la gerencia concentrar sus recursos en las estrategias _____
- b). Actualizarse en los nuevos enfoques gerenciales_____
- c). Mantener actualizaciones tecnológicas_____
- d). Disminuir el riesgo en los negocios_____
- e). No se han observado beneficios estratégicos_____
- f).Otros, indique _____

20-Desde el punto de vista gerencial, el servicio del Outsourcing en el área Contable ha proporcionado beneficios como:

- a). Mejoramiento del servicio prestado al cliente _____
- b). Mejoramiento en la adquisición de bienes_____
- c). Disminución de la rotación de profesionales calificados_____
- d). Disminuir el riesgo en los negocios_____
- e). No se han obtenido beneficios gerenciales_____
- f). Otros, indique _____

21-Para la contratación del servicio externo en el área contable, considera usted que se requiere la revisión continua de las cláusulas contractuales que establece la Ley Orgánica del Trabajo.

- a). Si_____
- b). No_____
- c).Explique, ¿Por qué?:_____

22- Con la prestación del servicio de Outsourcing en el área Contable, se ha podido observar su crecimiento de la organización en función de:

- a). Aumento de su efectividad _____
- b). Aumento de su eficiencia_____
- c). Mejora del Control Interno_____
- d). Aumento de su Productividad_____
- e). No se han observado crecimiento de la organización_____
- f).Otros, indique _____

23- Considera que el personal de la organización se encuentra plenamente identificado en la labor que le corresponde realizar, al momento de la contratación del outsourcing en el área contable.

- a). Si_____
- b). No_____
- c).Explique, ¿Por qué?:_____

Gracias por su atención...