



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

bdigital.ula.ve

**SISTEMA DE INFORMACIÓN CONTABLE EN EL PROCESO  
DE TOMA DE DECISIONES EN LAS EMPRESAS CHIMOERAS DE LA  
PARROQUIA MENDOZA FRIA DEL MUNICIPIO VALERA, ESTADO  
TRUJILLO**

**AUTOR: Br: Gabriel Vilorio  
C.I.18.984.677**

**Septiembre, 2012**



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

bdigital.ula.ve

**SISTEMAS DE INFORMACIÓN CONTABLE EN EL PROCESO  
DE TOMA DE DECISIONES EN LAS EMPRESAS CHIMOERAS DELA  
PARROQUIA MENDOZA FRIA DEL MUNICIPIO VALERA, ESTADO  
TRUJILLO**

**AUTOR:** Br: Gabriel Viloría

**C.I.:** 18.984.677

**TUTOR:** Lcda. Yohana Mendoza (MSc.)

**C.I.:** 14.328.010

**TRABAJO ESPECIAL DE PRESENTADO A LA ILUSTRE UNIVERSIDAD DE LOS  
ANDES NÚCLEO UNIVERSITARIO "RAFAEL RANGEL" COMO REQUISITO  
PARCIAL PARA OPTAR AL TITULO DE LICENCIADO EN CONTADURIA  
PÚBLICA**

**Septiembre, 2012**

## DEDICATORIA

Con mucho sacrificio y esfuerzo, veo alcanzada una de las metas más importante en mi vida, la cual quiero dedicar:

A **mi querida madre**, la persona que siempre ha estado conmigo en las buenas y en las malas, brindándome todo su apoyo y amor incondicionalmente, por enseñarme y brindarme tu experiencia, este logro también es tuyo. **Te amo mama.**

A **mi papa**, por ser ese hombre tan ejemplar que siempre me brinda su sabiduría y me enseña a ser mejor persona, por levantarme cada vez que he caído, este logro también es tuyo papa. **Te amo papa.**

A **mis hermanos**, por estar siempre conmigo y apoyarme en todos estos momentos.

A **mis Abuelitos**, quienes han sido mis segundos padres, **los quiero muchísimo.**

A **mis tíos y tías**, su constante apoyo que me ha servido para el logro de este sueño.

A **mis primos y primas**, siempre han sido como mis hermanos y quienes me dan fuerza para seguir adelante.

A todas aquellas personas que estuvieron a mi lado a lo largo de mi carrera...

**Gabriel Viloria**

## AGRADECIMIENTO

**ADIOS Padre Celestial**, por darme fe, fuerza, energía y salud necesaria para cumplir con este sueño. **Acompáñame Dios hoy, mañana y siempre.**

A **Mi Padres**, que con su gran esfuerzo y dedicación me han apoyado en cada uno de mis deseos de superación y por ser el pilar fundamental de todas mis acciones. De ellos es este triunfo y para ellos es todo mi agradecimiento. **Los amo viejos.**

A **Toda mi Familia** que de una u otra forma estuvieron apoyándome a lo largo de mi carrera brindando su apoyo incondicional y dándome fuerzas para seguir adelante.

A **Mis Amigos y Compañeros de Estudio**, gracias por compartir conmigo momentos gratos y difíciles durante mi carrera, por todo su apoyo, cariño y comprensión.

A **Todos los Profesores**, no sólo de la carrera sino de toda la vida, gracias porque de alguna u otra manera forman parte de lo que ahora soy. Especialmente a la **Lcda. Yohana Mendoza**, mujer excepcional y profesional intachable, gracias infinitas por su apoyo y colaboración para el cumplimiento de esta meta.

A **La Firma Abreu Cestary & Asociados Contadores Públicos** por su apoyo y colaboración.

A **La Ilustre Universidad de los Andes** por abrirme las puertas, especialmente al **Núcleo Universitario Rafael Rangel** por permitirme adquirir todos los conocimientos y por ser la pieza fundamental en mi formación académica y profesional.

A todas aquellas personas que contribuyen con este logro. Gracias a todos y cada uno de los que lean y han leído este trabajo porque, por ese simple hecho, ya forman parte de él.

**Gabriel Viloria**

## ÍNDICE GENERAL

	Pág.
<b>DEDICATORIA</b>	iv
<b>AGRADECIMIENTO</b>	v
<b>INDICE GENERAL</b>	vi
<b>ÍNDICE DE CUADROS</b>	viii
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b>	ix
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	x
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS</b>	xi
<b>RESUMEN</b>	xii
<b>INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>CAPITULO I. EL PROBLEMA</b>	
Planteamiento del problema	4
Formulación del problema	8
Sistematización del problema	7
Objetivos de la investigación	7
Justificación de la investigación	9
Delimitación de la investigación	10
<b>CAPITULO II. MARCO TEÓRICO</b>	
Antecedentes de la investigación	11
Bases teóricas	15
La contabilidad	15
Sistema de información	16
Tipos de sistema de información	17
La información contable	18
Sistema de información contable	20
Elementos del sistema de información contable	22
Tipos de sistema de información contable	23
Principales actividades del sistema de información contable	25
Cualidades del sistema de información contable	27
Usuarios de la información contable	27
La toma de decisiones	28
Tipos de toma de decisiones	29
Características de la toma de decisiones	30
Etapas de la toma de decisiones	31
Proceso de toma de decisiones	32
Métodos de evaluación	34
Decisión y monitoreo	35
Beneficios que ofrecen los sistemas de información contable en la toma de decisiones	35
Pequeñas y medianas empresas (PyMEs)	37

Operacionalización de la variable	39
<b>CAPITULO III. MARCO METODOLÓGICO</b>	
Tipo de investigación	40
Diseño de la investigación	40
Población	41
Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	42
Validez del instrumento	43
Presentación y Análisis de los Resultados	43
<b>CAPITULO IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS</b>	
Características de las actividades realizadas por los sistemas de información contable utilizados en el proceso de toma de decisiones	44
Aportes de los Sistemas de información contable en el proceso de toma de decisiones	56
Beneficios que otorga el sistema de información contable en el proceso de toma de decisiones	61
<b>CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
Conclusiones	65
Recomendaciones	66
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	69
<b>ANEXOS</b>	
Anexo A. Instrumento de recolección de datos	79
Anexo B. Solicitud de validación	80
Anexo C. Constancias de validación	84

## ÍNDICE DE CUADROS

	<b>Págs.</b>
01 Tipos de sistemas de información	17
02 Elementos del sistema de información contable	23
03 Actividades que realiza un sistema de información contable	26
04 Tipos de decisiones	29
05 Operacionalización de la variable	39
06 Descripción de la Población	42

bdigital.ula.ve

## ÌNDICE DE FIGURAS

	<b>Págs.</b>
01 Proceso de toma de decisiones	32

bdigital.ula.ve



## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Págs.</b>
01 Procesos beneficiados con el manejo de la información contable	44
02 Utilidad de la información contable	45
03 Tipo de sistema de información que utiliza la empresa	46
04 Tipo de tecnología que maneja la empresa	47
05 Software disponible en la empresa	48
06 Elementos contables con que cuenta la empresa	49
07 Libros contables utilizados por la empresa	50
08 Actividades que permite el sistema contable	51
09 Cualidades que posee el sistema de información contable	52
10 Usuarios de la información contable generada en la empresa	54
11 Respaldo de las operaciones comerciales y maximización de ingresos	55
12 Contribuciones de los sistemas de información contable	55
13 Tipo de decisiones que se toman en la empresa	56
14 Características del proceso de toma de decisiones	57
15 Etapas que se llevan a cabo para efectuar la toma de decisiones	58
16 Acciones utilizadas para generar alternativas de solución a problemas	59
17 Consideraciones para implementar las decisiones	60
18 Respaldo de las operaciones contables y financieras	61
19 Contribución a los respaldos por parte de los sistemas de información contable	62
20 Alcance de objetivos y metas propuestas	63
21 Maximización de la rentabilidad de la empresa	64
22 Minimización de gastos operativos, administrativos y productivos	64

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	<b>Págs.</b>
01 Procesos beneficiados con el manejo de la información contable	44
02 Utilidad de la información contable	45
03 Tipo de sistema de información que utiliza la empresa	46
04 Tipo de tecnología que maneja la empresa	47
05 Software disponible en la empresa	48
06 Elementos contables con que cuenta la empresa	49
07 Libros contables utilizados por la empresa	50
08 Actividades que permite el sistema contable	51
09 Cualidades que posee el sistema de información contable	53
10 Usuarios de la información contable generada en la empresa	54
11 Contribuciones de los sistemas de información contable	56
12 Tipo de decisiones que se toman en la empresa	57
13 Características del proceso de toma de decisiones	58
14 Etapas que se llevan a cabo para efectuar la toma de decisiones	59
15 Acciones utilizadas para generar alternativas de solución a problemas	60
16 Consideraciones para implementar las decisiones	61
17 Contribución a los respaldos por parte de los sistemas de información contable	62



**UNIVERSIDAD DE LOS ANDES  
NÚCLEO “RAFAEL RANGEL”  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS  
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
TRUJILLO, ESTADO TRUJILLO**

**SISTEMAS DE INFORMACIÓN CONTABLE EN EL PROCESO  
DE TOMA DE DECISIONES EN LAS EMPRESAS CHIMOERAS DELA  
PARROQUIA MENDOZA FRIA DEL MUNICIPIO VALERA, ESTADO  
TRUJILLO**

**Autor:** Gabriel F. Vilorio B.

**Tutora:** Lcda. Yohana Mendoza

**Año:** 2012

**RESUMEN**

La presente investigación tuvo como objetivo general analizar los sistemas de información contable utilizados en el proceso de toma de decisiones en las empresas Chimoeras de la parroquia Mendoza Fría, municipio Valera, estado Trujillo. Para ello, se acudió a realizar una investigación de tipo descriptiva y el diseño de campo. La población estuvo integrada por cuatro (4) Empresas Chimoeras de la Parroquia Mendoza Fría del Municipio Valera, Estado Trujillo. Como instrumento de recolección de datos se utilizó un cuestionario con veintidós (22) ítems con alternativas de respuestas tanto dicotómicas como múltiples, que cumplen con las condiciones de los objetivos planteados. Para la validez del instrumento se acudió a la validez de contenido donde un panel de expertos emitió su opinión respecto al mismo. De igual forma se realizó un análisis de los resultados y se concluyó que los sistemas de información contable utilizados en el proceso de toma de decisiones en las empresas Chimoeras de la parroquia Mendoza Fría, municipio Valera, estado Trujillo; proporcionan información útil para la toma de decisiones programadas, respaldan las operaciones comerciales y la maximización de ingresos, generando grandes beneficios para las empresas que los utilizan, sin embargo, dichos sistemas se encuentran limitados debido a que suelen ser manuales y la información contable no siempre está disponible, por ende, la toma de decisiones no sigue un proceso congruente.

**Palabras claves:** Sistemas Contables, Toma de Decisiones, Empresas Chimoeras.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las empresas necesitan de información actualizada, completa y confiable. El uso y aplicación de esta información contable hoy en día depende en gran parte del manejo, registro, clasificación y contabilización de las operaciones que realicen diariamente las empresas. Este proceso contable debe presentar correctamente los hechos que en realidad han ocurrido, y que basándose en ellos la gerencia, pueda tomar decisiones acertadas en pro del bienestar de la empresa.

Los sistemas contables como componentes de los sistemas de información, se ocupan de obtener, procesar y analizar datos presupuestarios y contables, para brindar información acerca de la composición, evaluación y cambios en el patrimonio. La información contable es indispensable para los directivos de las empresas y organizaciones al momento de coordinar, controlar y planificar proyectos en un futuro, bien sea a corto, mediano y largo plazo para ejecutarlos en beneficio y bienestar de la empresa.

Por lo antes mencionado, se puede decir que los sistemas información contable son necesarios e indispensables en todo tipo de organización bien sea pública o privada, en tanto que manejen una complejidad de datos presupuestarios y contables, de esta forma la eficiencia se apoyará de forma constante en la toma de decisiones. Por medio de dichos sistemas es que se mantiene y se mejora la eficacia de las organizaciones, tal es el caso de las empresas dedicadas a la fabricación y comercialización del chimo, las cuales por la diversidad de actividades tanto productivas como administrativas requieren de herramientas contables que le permitan el proceso efectivo de dicha información.

Al mismo tiempo, los usuarios de los sistemas de información contable toman decisiones después de evaluar los resultados emitidos, y emplean normas de decisión para interpretarlos, de igual manera evalúan riesgos y ganancias. Los usuarios deben en su mayor parte, programar las acciones decididas, así como también preparar medios para medir el progreso y tomar las medidas correctivas, si surgiesen nuevos problemas.

Ante esta realidad, el presente trabajo de investigación tuvo como objetivo analizar los sistemas de información contable utilizados en el proceso de toma de decisiones en las empresas Chimoeras de la parroquia Mendoza Fría, municipio Valera, estado Trujillo. En tal sentido, el trabajo de investigación se organizó de la siguiente manera:

El Capítulo I. Donde se abordara el problema detallando así la situación en la que se encuentran las empresas Chimoeras de dicha parroquia, el cual permitirá especificar los objetivos de la investigación. Asimismo se redactara la justificación y se especificara la delimitación de la misma.

El Capítulo II. Está integrado por el Marco teórico, acompañado por los antecedentes que están relacionados directamente con la investigación. También se presentaran las bases teóricas que fundamentan la misma.

El Capítulo III. Contiene el Marco metodológico, en donde se presenta la metodología utilizada, mencionando el tipo y diseño de investigación, la población considerada, técnicas e instrumentos que se aplicaran para el manejo o procesamiento de la información.

El capítulo IV, muestra el análisis e interpretación de los resultados por medio de tablas de frecuencias absolutas y relativas y su respectiva graficación.

El capítulo V determina las conclusiones y recomendaciones vinculadas a los resultados de la investigación. Finalmente se presentan las referencias bibliográficas que respaldan la investigación.

bdigital.ula.ve

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **Planteamiento del problema**

Actualmente, los sistemas de información y procedimientos contables se han convertido en una de las principales e importantes herramientas dentro del ámbito de la toma de decisiones, ya que proveen información que sustenta la toma de decisiones, considerando que la calidad de la información generada es uno de los factores para guiar a la empresa por el rumbo deseado.

La información es uno de los principales tipos de recursos con que cuenta el gerente, esta se ha constituido en el centro de las organizaciones y su uso se hace cada vez más importante en lo que implica decidir, ejecutar y controlar, por lo que es necesario contar con información oportuna, relevante y confiable.

Por su parte, un sistema de información contable involucra un conjunto integrado y coordinado de equipos, personas y procedimientos, que transforman datos en información contable. El uso y aplicación de esta información dependerá en gran medida del manejo, registro, clasificación y contabilización de las operaciones que realicen diariamente las empresas, para analizar la situación actual, identificar problemas inmediatos y encontrar soluciones acertadas en pro del bienestar de la empresa.

Ahora bien, el propósito de la contabilidad es proveer información para la toma de decisiones como herramienta de gestión, obtener información sobre la posición financiera, su grado de liquidez y sobre la rentabilidad de la

empresa. La importancia de la información contable se determina por la forma en que satisface las necesidades de información de quienes la emplean. Dicha información describe las consecuencias económicas del proceso de transformación y se encarga de medir los recursos financieros empleados para adquirir otros recursos, la conversión en bienes y servicios, y el precio de venta a los clientes. Las necesidades de información surgen de las numerosas interrelaciones entre los accionistas de una organización: administradores, inversionistas, proveedores, trabajadores, clientes y autoridades gubernamentales.

Para tomar buenas decisiones, es importante y necesario que toda empresa privada o pública disponga de los sistemas de información, ya que estos mantendrán y mejorarán la eficacia de la empresa. Por lo general algunas empresas tienden a presentar inconvenientes debido a que los sistemas de información contable no se adaptan a la realidad de la organización, esto afectará el proceso de toma de decisiones y como consecuencia los gerentes no podrán determinar si la organización marcha como es deseado. Cabe destacar que si esto sucede la empresa debería realizar mejoras en sus sistemas de información o utilizar otros métodos con los cuales adopten la realidad de la organización.

Asimismo, el gerente pasa la mayor parte de su tiempo resolviendo problemas y tomando decisiones. Para ser eficaces en su trabajo deben poseer una serie de conocimientos técnicos adecuados, experiencia suficiente y saber manejar, por lo menos, algún método para la toma de decisiones. El proceso de toma de decisiones no suele ser de manera continua, sino que está formado por diversas actividades que sobresalen en momentos diferentes y en forma inesperada, esto indica que los sistemas deben tener capacidades internas múltiples y deben ser flexibles y fáciles de usar.



En Venezuela la pequeña y mediana empresa son de características distintivas, y tiene dimensiones con ciertos límites ocupacionales y financieros prefijados por los estados o regiones. Las Pymes son agentes con lógicas, culturas, intereses y un espíritu emprendedor específico. En el caso del estado Trujillo las pequeñas y medianas empresas dedicadas a la producción de chimo han tenido un rol importante dentro de la economía regional, ya que le han dado vida a productos que han creado, desarrollado a través de elaboración casera, con tecnología rudimentaria, pero que a pesar de ello, estos productos son demandados por la necesidad del consumidor de adquirirlo y además por su accesibilidad al precio con respecto a la competencia.

En la parroquia Mendoza Fría, las empresas chimoeras han sido desarrolladas por el hombre desde hace mucho tiempo para satisfacer necesidades propias y de terceros, actualmente existen un considerable número de organizaciones que han venido desarrollando esta actividad, que sumados a la modernización que están experimentando la Pymes hoy en día en todas sus ramas, generando empleos e ingresos muy importantes para el desarrollo de estas organizaciones y lo más significativo el fortalecimiento cultural de la región. Todo tipo de organización con fines de lucro, incluyendo las empresas chimoeras necesitan de los procedimientos contables, ya que son de gran importancia a la hora de tomar decisiones, pues esta facilitará las operaciones y suministrará información oportuna.

A través de una entrevista realizada por el investigador a propietarios y administradores de las empresas ubicadas en la parroquia antes mencionada, se constató (04) empresas chimoeras legalmente constituidas, que no cuentan con un sistema de información contable eficiente, lo que da lugar a retrasos en las operaciones, la falta de sistemas contables eficientes hace que no se procesen los datos oportunamente para tener como resultado información correcta y objetiva a la hora de tomar decisiones. Es

importante destacar que los procedimientos contables en estas organizaciones se llevan manualmente, lo cual representa un problema a la hora de realizar las transacciones, específicamente porque se acumularía mucha información.

Otro problema que presentan las empresas chimoeras de dicha parroquia, es que la mayoría de sus miembros, administradores y propietarios manifiestan que los directivos no tienen ninguna relación en cuanto a la naturaleza y cultura con la práctica contable, lo que incide directamente en la toma de decisiones de la organización. Otro factor notable dentro de la organización es la ausencia de manuales de normas y procedimientos que permita y facilite a los dirigentes de la empresa registrar correctamente la información y de esta forma guiar a la empresa por el rumbo deseado.

La presencia de este tipo de situaciones, podría generar incertidumbre en la toma de decisiones, al no contar con información veraz y confiable que le permitan ejecutar un proceso de análisis y elección de alternativas basadas en datos exactos para tratar un problema específico dentro del marco financiero y administrativo, lo que podría poner en riesgo la estabilidad económica de la empresa. Asimismo, existe la posibilidad de que dichas empresas no pudieran presentar la información contable requerida para el logro eficiente de sus objetivos, como consecuencia de la falta de un sistema de información contable adecuado, podría provocar decisiones incorrectas, que afectan de manera constante a las chimoeras de la parroquia Mendoza Fría del municipio Valera del estado Trujillo, lo cual incide en la confiabilidad de la información arrojada por dichos sistemas de las operaciones económicas que diariamente realizan estas organizaciones.

Considerando la importancia que tienen los sistemas de información contable en toda organización con fines de lucro, se pretende realizar una

investigación basada específicamente en un estudio de los sistemas de información contable utilizados en el proceso de toma de decisiones en las empresas chimoeras de la parroquia Mendoza Fría del municipio Valera. Ahora bien, considerando los argumentos que acompañan este contexto, se pretende desarrollar un estudio que responda la siguiente interrogante:

### **Formulación del Problema**

¿Cómo son los sistemas de información contable utilizados en el proceso de toma de decisiones en las empresas chimoeras de la parroquia Mendoza Fría, municipio Valera, estado Trujillo?

### **Sistematización del Problema**

¿Cuáles son las características de las actividades realizadas por los sistemas de información contable utilizados en el proceso de toma de decisiones en las empresas chimoeras de la parroquia Mendoza Fría, municipio Valera, estado Trujillo?

¿Cuáles son los aportes de los Sistemas de información contable en el proceso de toma de decisiones en las empresas chimoeras de la parroquia Mendoza Fría, municipio Valera, estado Trujillo?

¿Cuáles son los beneficios que otorga el sistema de información contable en el proceso de toma de decisiones en las empresas chimoeras de la parroquia Mendoza Fría, municipio Valera, estado Trujillo?

## **Objetivos de la Investigación**

### **Objetivo General**

Analizar los sistemas de información contable utilizados en el proceso de toma de decisiones en las empresas chimoeras de la parroquia Mendoza Fría, municipio Valera, estado Trujillo.

### **Objetivos Específicos**

Caracterizar las actividades realizadas por los sistemas de información contable utilizados en el proceso de toma de decisiones en las empresas chimoeras de la parroquia Mendoza Fría, municipio Valera, estado Trujillo

Establecer los aportes de los Sistemas de información contable en el proceso de toma de decisiones en las empresas chimoeras de la parroquia Mendoza Fría, municipio Valera, estado Trujillo

Identificar los beneficios que otorga el sistema de información contable en el proceso de toma de decisiones en las empresas chimoeras de la parroquia Mendoza Fría, municipio Valera, estado Trujillo.

### **Justificación de la Investigación**

La presente investigación pretende analizar los sistemas de información contable utilizados en el proceso de toma de decisiones en las empresas chimoeras de la parroquia Mendoza Fría, municipio Valera, estado Trujillo, tomando en cuenta las características de la actividades de los sistemas de información contable; del mismo modo establecer los aportes al proceso de toma de decisiones; también, determinar los beneficios que otorga el sistema de información contable. En las empresas chimoeras y en

cualquier tipo de organización es fundamental la existencia de los sistemas de información contable, ya que el mismo aporta información de gran importancia en los diferentes procesos administrativos de dicha organización.

En el plano metodológico, se buscó con la presente investigación aplicar una serie de pasos e instrumentos para la recolección de datos acordes para el caso, que sirvieron de apoyo al investigador a la hora de recolectar, procesar e interpretar información que más adelante es detallada en el contenido de la investigación, y que constituye un aporte valioso para futuras investigaciones relacionadas con la variable en estudio.

La realización de esta investigación favorece y suministra información a los administradores, directivos y comunidad en general para el mejoramiento de los conocimientos contables dentro de la organización, así como también sirve de base a futuros trabajos sobre temas similares a esta investigación.

### **Delimitación de la Investigación**

Esta investigación se centró en realizar un análisis de los sistemas de información contable utilizados en el proceso de toma de decisiones de las empresas Chimoeras de la parroquia Mendoza Fría, municipio Valera, estado Trujillo, ubicándose en la línea de investigación de Normas, principios y Sistemas de información contables de la ULA-NURR. El estudio se llevó a cabo desde Octubre 2011 a Septiembre de 2012.

## CAPITULO II

### MARCO TEORICO

En este capítulo se muestran los antecedentes, bases teóricas, relacionados con el problema analizado y que han servido de sustento para orientar el presente estudio, a continuación se mostraran una serie de citas recopiladas para el sustento teórico bajo la cual se desarrollara la investigación

#### **Antecedentes de la investigación**

Con el fin de desarrollar esta investigación se presenta a continuación algunos antecedentes que sirve como base fundamental para el abordaje de la misma, los cuales guardan relación con el estudio actual.

Azuaje, M. (2010) presentó su investigación para optar al título de licenciada en Contaduría Pública de la ilustre Universidad de los Andes, Núcleo Universitario Rafael Rangel, titulado **Utilidad del Sistema de Información Contable como Herramienta de Competitividad en las Pymes Torrefactoras del Municipio Pampán Estado Trujillo**. El objetivo general de esta investigación fue determinar la utilidad del sistema de información contable como herramienta de competitividad en la Pymes torrefactoras del municipio Pampán estado Trujillo.

La investigación se formuló como un estudio descriptivo y un diseño de campo no experimental. La población estuvo integrada por las cinco (05) Pymes torrefactoras del municipio Pampán estado Trujillo. Donde a los contadores públicos, se les aplicó un cuestionario, contentivo de dieciocho

(18) ítems, validado por su contenido, donde tres (3) expertos emitieron su opinión respecto al mismo.

Los resultados obtenidos permitieron concluir que el sistema de información contable utilizado en las Pymes torrefactoras del municipio Pampán estado Trujillo; como herramienta de competitividad, proporciona grandes ventajas por cuanto les permite obtener una disminución de los costos y la certificación del sistema propio. Sin embargo, dicho sistema no les permite disminuir el desgaste de los recursos disponibles. También se determinó que la certificación de nuevas oportunidades de mejoramiento y en algunos casos la confianza en el sistema reforzada en los clientes y una mejor posición competitiva.

Esta investigación es un marco de referencia, ya que brinda información sobre la realidad del tema en este tipo de instituciones y los avances o debilidades que los mismos presentan respecto al manejo y utilización de la información contable en los procesos de toma de decisiones que estos enfrentan.

Graterol, Y. (2008) presentó su investigación para optar al título de licenciada en Contaduría Pública de la ilustre Universidad de los Andes, Núcleo Universitario Rafael Rangel, titulado **Sistema de Información Contable en el Proceso de Toma de Decisiones en las Ferreterías de la Parroquia la Puerta, Municipio Valera del Estado Trujillo**. El objetivo general de esta investigación fue determinar la utilidad del sistema de información contable como herramienta para la toma de decisiones en las ferreterías de la parroquia la Puerta del municipio Valera del estado Trujillo. La metodología es de tipo descriptiva y el diseño de campo.

La población la conformaron dos (02) Contadores y los tres (03) Gerentes de las ferreterías. Para la obtención de la información se

elaboraron dos guías de entrevistas: una de 10 ítems aplicada a la gerencia y otra de 8 aplicada a los contadores. Ambas fueron validadas por un panel de jueces.

Del análisis de los resultados se concluyó que, los sistemas de información contable no son lo suficientemente útiles para apoyar la toma de decisiones en las ferreterías de la Puerta, lo cual inhibe el logro de objetivos así como la realización de las tareas que viabilizan obtener información confiable, precisa y oportuna. Pero la razón no estriba sólo en la falta de capacidad del sistema, si no en el desconocimiento de sus operadores y de los dueños de estas empresas acerca de las múltiples opciones ofrecidas por sus herramientas, por lo que se desaprovecha su disponibilidad para mejorar la ejecución información financiera y contable, sustantiva de una oportuna y precisa toma de decisiones.

Se recomienda a los gerentes dotar de todos los elementos organizacionales y contables al sistema, con la finalidad de obtener los beneficios de facilitar información precisa y oportuna para tomar decisiones pertinentes con las operaciones realizadas en la empresa. A los Contadores, ofrecer asesoría a la gerencia acerca de las ventajas ofrecidas por los sistemas contables automatizados para tomar decisiones de tipo financiero contable, así como entrenar al personal responsable de operar el sistema.

Esta investigación aporta relevante información al presente estudio, ya que muestra en sus resultados, que la falta de la implementación de sistemas contables actualizados, obstaculiza el desempeño y manejo de la información, de esta manera desfases al momento de solicitar información pertinente y oportuna, lo cual es un indicador definitivo para sustentar una investigación de este tipo de estudio.



Padrón, (2007) elaboró un trabajo de grado para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública en la Universidad de los Andes, Núcleo Universitario Rafael Rangel, titulado **Sistemas de Información Contable en el Proceso de Toma de Decisiones en las Empresas Hoteleras del municipio Trujillo, estado Trujillo** en la cual se planteó como objetivo general describir el funcionamiento de los Sistemas de Información Contable utilizados en los hoteles del municipio Trujillo. Para su logro se siguieron las directrices de la metodología descriptiva y un diseño de campo.

La población lo conformaron los gerentes de nueve (9) hoteles de la entidad, a quienes se les aplicó un cuestionarios de dieciséis (16) ítems, elaborado como instrumento de recolección de datos, el cual fue previamente validado mediante la modalidad validez de contenido. Una vez que los datos fueron procesados e interpretados se analizaron, concluyendo que los hoteles del municipio Trujillo usan Sistemas de Información Contable manuales y automáticos. Sin embargo, no tienen capacidades suficientes para el control, los costos y la comunicación, ni les provee los aportes necesarios para sustentar el proceso de toma de decisiones, cuestión que disminuye sobre todo en los hoteles donde se dispone de Sistemas Contables de tipo Manual. Se conoció sobre su escasa utilidad a la gerencia para identificar las causas de los problemas financieros de los hoteles, por cuanto para obtener la información prefieren apoyarse únicamente en la que suministra el Contador, en lugar de los datos suministrados por el sistema.

El presente estudio presenta un análisis de los fundamentos teóricos que rigen los sistemas contables como herramienta para el funcionamiento eficiente de las organizaciones, así como un estudio de la utilidad de los sistemas automatizados para generar información que facilita la toma de decisiones, lo cual permitirá obtener información sobre el sistema que utilizan dichas empresas para el registro y control de sus operaciones; siendo de gran importancia para la investigación que se presenta.

## **Bases teóricas**

Una vez planteados los fines de la investigación, es necesario establecer los fundamentos teóricos escogidos para sustentar la variable de investigación.

### **La contabilidad**

Es una herramienta empresarial mediante el cual se identifica, mide, registra y comunica la información económica, con el fin de que los gestores puedan evaluar la situación de la entidad.

Romero (2002), actualmente la contabilidad se ve influenciada por tres variables; Tecnología, Complejidad y Globalización de los negocios, Formación y la Educación. La tecnología por medio del impacto que genera el aumento en la velocidad de las transacciones financieras, esto es generado por medio del internet. En el caso de la complejidad y globalización de los negocios, requiere que la contabilidad establezca nuevos y avanzados métodos para el tratamiento y presentación de la información financiera. Por último la formación y educación, requiere que los futuros gerentes dominen y manejen el lenguaje de los negocios.

Según Catácora, F (2000), la contabilidad es el lenguaje que utilizan los gerentes para poder medir y presentar los resultados obtenidos en el ejercicio económico, el estado financiero que se encuentran las empresas, los cambios en la posición financiera y/o de efectivo.

En el caso de Meigs, R. (1992), la contabilidad es el arte de interpretar, medir y describir las actividades económicas. Por su parte Horngren, W. (1991), la contabilidad es un sistema que mide las actividades de las empresas, procesa esa información convirtiéndola en informes y comunica estos hallazgos a los encargados de tomar decisiones.

Una vez presentadas las opiniones de este significativo número de autores, se puede decir que la contabilidad tiene diversas funciones, pero su principal objetivo es suministrar, cuando sea requerida o en fechas determinadas, información razonada, en base a registros técnicos, de las operaciones realizadas por un ente público o privado.

### **Sistema de información**

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

Un sistemas de información es el encargado de recibir datos e información, para ser analizados, evaluados, comprobados y procesados, y convertirlos en decisiones encaminadas al logro de los objetivos de la organización, los mismos que a su vez se convierten en información. Hay muchas maneras de definir un sistema de información.

Sin embargo, Reynolds, (1999) agrega que un sistema de información; es un conjunto de elementos o componentes interrelacionados para recolectar (entrada), manipular (proceso) y diseminar (salida) datos e información y para proveer un mecanismo de retroalimentación en pro del cumplimiento de un objetivo. Los sistemas de información desempeñan un papel importante ya que permiten fluir la información para la toma de decisiones en una organización.

## Tipos de sistemas de información

Según Alexander (1990), existen dos tipos de sistemas de información los cuales las organizaciones los clasifican en base a diferentes aspectos:

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

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

**Cuadro N° 1. Tipos de sistemas de información**

Sistemas de Comunicación	Transmite información entre diferentes subsistemas de una organización.
Sistemas de información informal	Este tipo de sistema surge del contacto entre personas orientadas a satisfacer sus necesidades de información.
Sistemas de información organizacional	El objetivo de este tipo de sistemas de información es transmitir las directivas organizacionales desde niveles gerenciales hacia los operativos y proveer la información de retroalimentación necesaria para controlar la organización.
Sistemas de información operativos	Son definidos como sistemas de información que recogen, mantienen y procesan los datos ocasionados por la realización de operaciones básicas en la organización.
Sistemas de información gerencial	Es un tipo de sistemas que proporciona la información necesaria para que gerentes o directivos puedan ejecutar los procesos de toma de decisiones y solución de problemas en una organización.
Sistemas de apoyo para la toma de decisiones	Este tipo de sistema se caracteriza por procesar datos para realizar automáticamente parte o todo el proceso de toma de decisiones e indicar la acción que se debe tomar para mantener a la organización en funcionamiento.
Sistemas de procesamiento de datos	El objetivo fundamental de este tipo de sistemas es transformar datos en información fácil de entender y utilizar.

**Fuente:** Alexander, (1990).

## **La información contable**

Para Ramírez, (2005) la información contable seguirá siendo el mejor apoyo para la toma de decisiones de los negocios, es necesario recordar que a mejor calidad de la información corresponde mayor probabilidad de éxito en las decisiones.

Quienes toman decisiones administrativas necesitan información financiera de una empresa para ayudarse en la planeación y el control de las actividades de las organizaciones. La información también la requieren personas externas, propietarios, acreedores, inversionistas potenciales, gobierno y el público quienes han proporcionado dinero a las empresas o quienes tienen algún interés en el negocio que pueda servirse de información sobre su posición financiera y resultado de sus operaciones. La información contable debe tener cierto tipo de cualidades que satisfagan las necesidades de los usuarios, esta debe ser comprensible, útil, clara, pertinente, confiable, oportuna, neutral, verificable, comparable y debe representar fielmente los hechos económicos de la empresa.

Según Gómez, O. (2005) el no tener información en el momento oportuno puede desatar una serie de problemas que en el largo plazo incidirán con el correcto funcionamiento de la empresa, pero sobre todo con la toma de decisiones financieras y gerenciales.

Arguedas (2000), la información contable debe servir fundamentalmente para conocer y demostrar los recursos controlados por un ente económico, las obligaciones que tenga de transferir recursos a otros entes, los cambios que hubieran experimentado tales recursos y el resultado obtenido en el periodo.

Las personas que tienen algún negocio en el cual presta servicios, tiene una empresa de producción o realiza cualquier actividad de comercio, deben llevar un registro continuo de su actividad económica, es por ello que se hace necesario que se implemente un tipo de lineamiento que le permita tener la información necesaria para la evaluación de su entidad.

El principal propósito que persigue la contabilidad es preparar información contable de calidad, para que esta calidad se dé, deben estar presentes una serie de características como son:

- Utilidad: La característica utilidad se refiere en que la información pueda efectivamente ser usada en la toma de decisiones de los usuarios dados, dado que es importante y que ha sido presentada en forma oportuna.
- Significación: Esta característica mide la capacidad que tiene la información contable para representar simbólicamente con palabras y cantidades, la entidad y su evolución, su estado en diferentes puntos en el tiempo y los resultados de su operación.
- Oportunidad: Esa cualidad de la información se refiere a que esta llegue a mano del usuario cuando él pueda usarla para tomar decisiones a tiempo para lograr sus fines.
- Confiabilidad: La característica de la información contable por la que el usuario la acepta y la utiliza para tomar decisiones. La confianza que el usuario de la información contable le otorga requiere que la operación del sistema sea: Estable, Objetivo y Verificable.

La información contable debe servir esencialmente para: Conocer los recursos, obligaciones y resultados de las operaciones de la empresa. Apoyar a los usuarios de esta en la planeación, organización y administración de la actividad empresarial. Evaluar la gestión de los administradores, tomar decisiones de corto y largo plazo. Establecer las

obligaciones con el estado, fijar operaciones de control, evaluar el impacto social de la empresa.

La contabilidad es igualmente esencial para la operación exitosa de un negocio, una universidad, una comunidad, un programa social o una ciudad. En el mundo todos los ciudadanos necesitan cierto conocimiento de contabilidad si desean actuar en forma inteligente, exitosa y aceptar retos que les impone la sociedad.

Catácora, F. (1998) la gente que participa en el mundo de los negocios: propietarios, gerentes, banqueros, corredores de bolsa, inversionistas, entre otros, utilizan los términos y los conceptos contables para describir los recursos y las actividades de todo negocio, sea grande o pequeño.

### **Sistema de información contable**

Según Catácora, F. (2001) un sistema de información contable es un conjunto de elementos, entidades o componentes que se caracterizan por ciertos atributos identificables que tienen relación entre sí, que funcionan para lograr un objetivo común.

Un sistema de información contable es un conjunto de elementos interrelacionados que recoge datos, los procesa y convierte en información, que almacena y posteriormente se da a conocer a sus usuarios. La Contabilidad es un sistema de información, ya que captura, procesa, almacena y distribuye información vital para la correcta toma de decisiones en la empresa. Un sistema de información contable comprende los métodos, procedimientos y recursos utilizados por una entidad para llevar un control de las actividades financieras y resumirlas en forma útil para la toma de decisiones.

Para Kurt, P. (2000) los sistemas de información contables, consisten en los métodos y registros establecidos para registrar, procesar, resumir e informar sobre las transacciones de una entidad y dar cuenta de los activos, pasivos y patrimonio relacionados a las actividades financieras de una entidad.

Los sistemas de información contables consisten en métodos y registros establecidos para identificar, reunir, analizar, registrar y producir información cuantitativa de las operaciones que realiza una entidad económica. Meigs, (1981) establece que un sistema de información contable, es un sistema de información financiera consistente en formas de contabilidad, libros, manuales de instrucción, flujo gramas, programas y modelos de estados financieros que se adaptan a las necesidades propias del negocio.

El sistema información contable tiene como base a un conjunto de datos a los que se les proporciona una interpretación con un sentido particular, por lo que debe cumplir las normativas y reglamentos para que sea útil, confiable y oportuna.

a) Utilidad: Una de las características de la información contable es la de adecuarse al propósito del usuario. La utilidad de dicha información estará en función de su contenido y de su oportunidad.

- Contenido: La información contable debe tener la capacidad de representar simbólicamente la organización y su evolución, su estado en diferentes estadios temporales, así como los resultados de su operación, por la relevancia, veracidad y comparabilidad, de la información.



- Oportunidad: La información contable debe llegar oportunamente a manos del usuario, para que sea usada en una adecuada toma de decisiones para la organización.

b) Confiabilidad: El proceso de cuantificación contable, o sea la operación del sistema debe ser estable, objetivo y verificable.

- Estabilidad: Nos indica que su operación no cambia con el tiempo y que la información que produce ha sido obtenida aplicando siempre las mismas reglas para la captación de los datos, su cuantificación y su presentación.
- Objetividad: Al operar el sistema, de una manera imparcial y al mismo tiempo satisfacer la característica de veracidad en la información que el usuario requiere, cumple con la objetividad necesaria.
- Verificabilidad: Cualquier operación del sistema puede ser comprobada por una repetición y/o la aplicación de pruebas pertinentes.

c) Provisionalidad: Significa que la información contable no representa hechos totalmente acabados ni terminados. Esta característica, más que una cualidad deseable, es una limitación a la precisión de la información.

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

Los elementos de un sistema de información se describen como subsistemas:

- a) Subsistema Computador
- b) Subsistema de personal
- c) Subsistema programado
- d) Subsistema de datos

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

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

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

*El subsistema de datos:* Este subsistema está constituido por los elementos de almacenamiento de datos.

**Cuadro N° 2. Elementos del sistema de información contable.**

Hardware	Se refiere a la parte física del computador, es decir, los dispositivos que sirven de plataforma para el procesamiento de los datos.
Software	Parte lógica de un sistema computarizado constituye el conjunto de programas que procesan cada dato ingresado al sistema convirtiéndolo en información relevante.
Recursos Humanos	Formado por el personal que maneja la información, es decir, a quienes se dirige la información suministrada por el sistema y los que ingresan los datos al mismo, también llamados usuarios.
Políticas y normas contables adoptadas por la entidad	Son las normas que rigen el funcionamiento del sistema, adaptado a las políticas de la empresa, con relación a los objetivos planteados por la misma, los cuales se estipulan a través de los documentos del sistema (manuales) así como la forma de presentar los documentos generados una vez procesados los datos en información (Reportes).

**Fuente:** Catácora, (1997).

### **Tipo de sistema de información contable**

Para Arguedas (2000), son llevados de la siguiente forma, recopilamos de los documentos en los cuales se basan las operaciones de la

organización, es decir, facturas, copias de cheques, etc. Que representan los datos contables.

1. Sistema contable manual: Es llevado como su nombre lo indica manualmente, utiliza diarios especiales para facilitar la anotación de operaciones en el libro diario y sus pases al libro mayor. Este sistema estará diseñado de acuerdo al volumen de operaciones y a las necesidades de información. Este sistema consta de un plan de cuentas, diario y mayores principales y auxiliares, formas contables y de oficinas y estados financieros manuscritos. El sistema contable manual cuenta con las siguientes características:

- a) Se comienza con los saldos de las cuentas en el mayor al inicio del periodo.
- b) Se analizan las transacciones para determinar las cuentas involucradas en la operación.
- c) Se registra en forma manual las operaciones en el libro diario de acuerdo a un orden cronológico.
- d) Se pasan manualmente los asientos del libro diario a las cuentas del mayor.
- e) Se determinan los saldos de cada cuenta al final del periodo, sin ajustar.
- f) Se realizan los asientos de ajuste y pases al mayor.
- g) Se prepara una hoja de trabajo que incluye balance de comprobación ajustado, estado de resultados, estado de situación y asientos de cierre.
- h) Se prepara el balance de comprobación posterior al cierre.

2. Sistema contable computarizado: Es realizado a través de máquinas computarizadas, diseñadas para hacer registros contables mediante una sola escritura. Un sistema contable computarizado consta de un plan de cuentas,

tarjetas y reportes específicamente diseñados para registrar datos contables y presentar información a los usuarios. El sistema contable computarizado cuenta con las siguientes características:

- a) Se comienza con los saldos de las cuentas en el mayor al inicio del periodo.
- b) Se analizan las transacciones para determinar las cuentas involucradas en la operación.
- c) Se registra las operaciones en la base de datos en el programa contable, el cual prepara automáticamente el asiento diario respectivo el cual puede ser impreso en cualquier momento.
- d) El Software contable realiza los pases del diario al mayor, automáticamente.
- e) Se determinan automáticamente los saldos de cada cuenta.
- f) Se realizan los asientos de ajuste y los pases al mayor son realizados automáticamente.
- g) La preparación del balance de comprobación ajustado, estado de resultados, estado de situación y asientos de cierre, es automático.
- h) El software prepara automáticamente el balance de comprobación posterior al cierre.

### **Principales actividades de sistema de información contable**

Según Jesuja, (2008) un sistema de información realiza cuatro actividades básicas: entrada, almacenamiento, procesamiento y salida de información.

- **Entrada de Información:** Es el proceso mediante el cual el Sistema de Información toma los datos que requiere para procesar la información. Las entradas pueden ser manuales o automáticas. Las manuales son aquellas que se proporcionan en forma directa por el usuario, mientras que las automáticas son datos o información que provienen o son tomados de otros

sistemas o módulos. Las unidades típicas de entrada de datos a las computadoras son las terminales, las cintas magnéticas, las unidades de diskette, los códigos de barras, los escáner, la voz, los monitores sensibles al tacto, el teclado y el mouse, entre otras.

- **Almacenamiento de información:** El almacenamiento es una de las actividades o capacidades más importantes que tiene una computadora, ya que a través de esta propiedad el sistema puede recordar la información guardada en la sección o proceso anterior.

- **Procesamiento de Información:** Es la capacidad del Sistema de Información para efectuar cálculos de acuerdo con una secuencia de operaciones preestablecida.

- **Salida de Información:** La salida es la capacidad de un Sistema de Información para sacar la información procesada o bien datos de entrada al exterior.

**Cuadro N°3.** Actividades que realiza un sistema de información contable.

<b>Entradas:</b>	<b>Proceso:</b>	<b>Almacenamiento:</b>	<b>Salidas:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Datos generales del cliente: nombre, dirección, tipo de cliente, etc.</li> <li>• Políticas de créditos: límite de crédito, plazo de pago, etc.</li> <li>• Facturas (interface automático).</li> <li>• Pagos, depuraciones, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cálculo de antigüedad de saldos.</li> <li>• Cálculo de intereses moratorios.</li> <li>• Cálculo del saldo de un cliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Movimientos del mes (pagos, depuraciones).</li> <li>• Catálogo de clientes.</li> <li>• Facturas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de pagos.</li> <li>• Estados de cuenta.</li> <li>• Pólizas contables (interface automática)</li> <li>• Consultas de saldos en pantalla de una terminal.</li> </ul>

**Fuente:** Jean Carlos, (2010).

## **Cualidades del Sistema de información contable**

Las principales cualidades de los sistemas de información contable según Cornella, (1996) se expresan de la siguiente manera:

- **Objetivo:** Una organización dispone de un sistema contable cuando ofrece al mismo tiempo la posibilidad de simplificar procesos, proporcionar información que facilite la toma de decisiones.
- **Beneficioso:** Un sistema de información contable puede traer consigo muchos beneficios, por ejemplo recibir datos sin errores, evaluar la capacidad de la información de entrada, procesar adecuadamente la información que servirá para tomar decisiones sobre la certidumbre.
- **Oportuno:** La información debe suministrarse en tiempo tal que tenga la mayor capacidad posible de influir en la toma de decisiones.
- **Conciso:** La información debe ser intangible, fácil de comprender y accesible para los acreedores.
- **Disponibile:** Esta característica significa que el sistema ofrezca al usuario la posibilidad de acceder a la información y permita la recuperación de datos cuando él así lo requiera.
- **Seguro:** Esta característica es determinante para que los empresarios se interesen en mejorar sus sistemas de información, y viene dada para que ofrezca seguridad física a la información, para proteger la información de clientes, proveedores y evite el uso fraudulento de dicha información.

## **Usuarios de la información contable**

Las personas que principalmente participan en el mundo de los negocios son los propietarios, gerentes, banqueros, corredores de seguros, inversionistas, entre otros, utilizan los términos y los conceptos contables para describir los recursos y las actividades de todo negocio, sea grande o pequeño, aunque la contabilidad ha logrado su progreso más notable en el campo de los negocios, la función contable es vital en todas las unidades de nuestra sociedad.

La contabilidad es muy esencial para toda operación exitosa de un negocio, una universidad, una comunidad, entidades gubernamentales, programas sociales, entre otros, todos los ciudadanos necesitan cierto conocimiento de contabilidad si desean actuar en forma inteligente y aceptar retos que les impone la sociedad.

## **La toma de decisiones**

Jones, (2003) es el proceso por el cual los administradores responden a la oportunidades y amenazas que enfrentan cuando analizan las opciones determinaciones, decisiones sobre las metas y cursos de acción de la organización. La toma de decisiones es la selección de un curso de acción entre varias alternativas, y constituye por lo tanto la esencia de la planeación. La toma de decisiones relaciona la circunstancia presente de la organización con acciones que la llevarán al futuro.

Olson, (1987) la toma de decisiones es una consecuencia o resultado de elegir una alternativa o un curso de acción en particular, ante esto se debe acotar que la formulación efectiva de las alternativas a escoger, varía dependiendo el caso decisorio a tomar así como la actividad a que se dedique la organización.

La toma de decisiones también se basa en el pasado, las experiencias del pasado positivas y negativas desempeñan un papel importante para determinar las opciones que los gerentes consideren factible o deseable. La toma de decisiones es un proceso conducido por los gerentes relacionados con terceros que también toman decisiones.

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

Ivancevich, (2000) la toma de decisiones es una serie o concatenación de pasos consecutivos o de etapas interconectadas que dan lugar a una acción o a un resultado y su correspondiente evaluación.

Después de evaluar la información los usuarios toman decisiones, emplean normas de decisión para interpretan la información, quienes adoptan decisiones emplean la información contable para evaluar el riesgo y la ganancia.

**Cuadro N° 4. Tipos de decisiones**

Decisiones programadas	Presentan soluciones respectivas y de rutina. Las decisiones programadas son decisiones que se tomaron ya tantas veces, que los administradores han establecido reglas o guías que se aplican cuando se presentan determinadas situaciones que son inevitables
Decisiones no programadas	Son soluciones para problemas nuevos o que carecen de estructura. Son decisiones muy complejas cuando las respuestas estándar no funcionan y se requieren soluciones creativas e innovadoras a los problemas.

**Fuente:** Donnelly, (1994)



La responsabilidad de tomar decisiones en las empresas tienen como apoyo principalmente en el alcance de la decisión la cual se refiere aquella parte del sistema administrativo a quien afectara la misma, mientras mayor sea esta proporción, mayor será el alcance y mientras más amplio sea el alcance mayor será el nivel de la administración responsable de tomar esa decisión.

### **Características de la toma de decisiones**

- Efectos futuros: tiene que ver con la medida en que los compromisos relacionados con la decisión afectaran el futuro. Las decisiones que tienen influencia a largo plazo, pueden ser consideradas como una decisión de alto nivel, mientras que las decisiones con influencias a corto plazo pueden ser tomadas a un nivel muy inferior.
- Reversibilidad: esta característica se refiere a la velocidad con que una decisión puede revertirse y la dificultad que implica hacer este cambio. Si revertir es difícil, se recomienda tomar la decisión a un nivel alto; pero si revertir es fácil, se requiere tomar la decisión a un nivel bajo.
- Impacto: esta característica se refiere a la medida en que otras áreas o actividades se ven afectadas. Si el impacto es extensivo, es indicado tomar la decisión a un nivel alto; un impacto único se asocia con una decisión tomada a un nivel bajo.
- Calidad: este factor se refiere a las relaciones laborales, valores éticos, consideraciones legales, principios básicos de conducta, imagen de la compañía, entre otros. Si muchos de esos factores están involucrados, se requiere tomar la decisión a un nivel alto; si solo algunos factores son relevantes, se recomienda tomar la decisión a un nivel bajo.

- Periodicidad: este elemento responde a la pregunta de si una decisión se toma frecuente o excepcionalmente. Una decisión excepcional es una decisión de alto nivel, mientras que una decisión que se toma frecuentemente es una decisión de bajo nivel.

La toma de decisiones a corto plazo pueden definirse como, el proceso de selección entre uno o más cursos alternativos de acción, estas son tomadas generalmente por la gerencia, las cuales generan eventualmente ganancias o pérdidas para la empresa, debido a que es considerada como un proceso completo de solución de problemas.

### **Etapas de la toma de decisiones**

Las etapas de la toma de decisión facilitaran a los gerentes de las organizaciones analizar e interpretar los problemas para desarrollar estrategias alternativas para lograr los objetivos. Se pueden describir cuatro etapas en la toma de decisiones las cuales son:

**Inteligencia:** implica identificar y analizar los problemas que ocurren en la organización, esta etapa indica el por qué, donde y con qué efectos ocurre una situación.

**Diseño:** consiste en diseñar estrategias y posibles soluciones a los problemas, en este caso el administrador, gerente o director decidirá una solución en particular, en esta etapa se requiere de mayor inteligencia.

**Selección:** esta etapa consiste en elegir entre las alternativas, en este caso los administradores o gerentes pueden usar las herramientas de información que calculen y lleven un seguimiento de las consecuencias y costos.

Implantación: en esta etapa se pueden usar los sistemas de información que emitan los informes rutinarios sobre el proceso de una solución en particular.

### Proceso de toma de decisiones

La separación del proceso en etapas puede ser tan resumida o tan extensa como se desee, pero podemos identificar principalmente las siguientes etapas:

**Figura N°1.** Proceso de toma de decisiones.



**Fuente:** Jean Carlos, (2010)

Ary, J. (1994). Define el proceso de toma de decisiones, destacando las siguientes etapas:

- *Identificar y analizar el problema:* Esta etapa consiste en comprender la condición del momento de visualizar la condición deseada, es decir

encontrar el problema y reconocer que se debe tomar una decisión para llegar a la solución de este. El problema puede ser actual, porque existe una brecha entre la condición presente real y la deseada, o potencial, porque se estima que dicha brecha existirá en el futuro.

En la identificación del problema es necesario tener una visión clara y objetiva, y tener bien claro el término alteridad, es decir escuchar las ideologías de los demás para así poder formular una posible solución colectiva.

- *Definir la prioridad para atender el problema:* La definición de la prioridad se basa en el impacto y en la urgencia que se tiene para atender y resolver el problema. Este es, el impacto describe el potencial al cual se encuentra vulnerable, y la urgencia muestra el tiempo disponible que se cuenta para evitar o al menos reducir este impacto.
- *Evaluar las opciones:* Consiste en hacer un estudio detallado de cada una de las posibles soluciones que se generaron para el problema, es decir mirar sus ventajas y desventajas, de forma individual con respecto a los criterios de decisión, y una con respecto a la otra, asignándoles un valor ponderado.

Como se explicó antes según los contextos en los cuales se tome la decisión, esta evaluación va a ser más o menos exacta.

Existen herramientas, en particular para la administración de empresas para evaluar diferentes opciones, que se conocen como métodos cuantitativos.

- *Aplicación de la decisión:* Poner en marcha la decisión tomada para así poder evaluar si la decisión fue o no acertada. La implementación

probablemente derive en la toma de nuevas decisiones, de menor importancia.

- *Evaluación de los resultados* :Después de poner en marcha la decisión es necesario evaluar si se solucionó o no el problema, es decir si la decisión está teniendo el resultado esperado o no.

Si el resultado no es el que se esperaba se debe mirar si es porque debe darse un poco más de tiempo para obtener los resultados o si definitivamente la decisión no fue la acertada, en este caso se debe iniciar el proceso de nuevo para hallar una nueva decisión.

El nuevo proceso que se inicie en caso de que la solución haya sido errónea, contará con más información y se tendrá conocimiento de los errores cometidos en el primer intento. Además se debe tener conciencia de que estos procesos de decisión en continuo cambio, es decir, las decisiones que se tomen continuamente van a tener que ser modificadas, por la evolución que tenga el sistema o por la aparición de nuevas variables que lo afecten.

### **Métodos de evaluación**

Para Murdick (1998) los métodos de evaluación se aplican a través de la retroalimentación que suministre a la gerencia un medio para determinar la efectividad del curso de acción escogido en la solución del problema. En esta fase hay tres elementos de información necesarios. Primero: se debe desarrollar un conjunto de estándares para comparar el desempeño real, segundo: los datos deben estar disponibles sobre una base periódica para ser una comparación progresiva y por último hacer una revisión.

En esta etapa, los administradores o gerentes pueden usar un sistema de información que emita informes rutinarios sobre el progreso de la solución

específica. El sistema también informará sobre algunas dificultades que surjan, indicará restricciones a los recursos y podrá sugerir ciertas posibles acciones de mejora. Los sistemas de apoyo pueden ir desde sistemas de información completos a sistemas mucho más pequeños, así como software de planeación de proyectos operados con micro computadoras.

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

### **Decisión y monitoreo**

Según lo planteado por Stoner y otros (1996:270) cuando se elija la mejor de las alternativas existentes, se pueden hacer planes para abordar los requisitos y los problemas que se podrían encontrar al llevarla a la práctica. Además de esto las acciones tomadas para implantar la decisión deben estar sujetas a monitoreo en el que se consideren factores como el ambiente externo e interno, el tiempo, entre otros.

### **Beneficios que ofrecen los sistemas de información contable en la Toma de decisiones**

Una vez evaluada la utilidad de los sistemas de información contable dentro de los procesos empresariales, se puede evidenciar que los mismos generan una serie de beneficios importantes para logro de los objetivos organizacionales de la empresa en cuanto a la toma de decisiones. En tal sentido a continuación se enumeran algunos de ellos, según Scott (1995):

*Respaldo de las operaciones contables y financieras:* a través del sistema de información contable la empresa puede contar con información financiera veraz, oportuna y completa, con documentos y registros que

demuestren los procesos realizados por una entidad y los resultados obtenidos que reflejen su situación financiera.

*Apoyo a las ventajas estratégicas y decisiones gerenciales:* Los sistemas de información brindan grandes oportunidades para crear ventajas competitivas, para cambiar la manera como una empresa compete, o para innovar los procesos de una organización. Ahora bien, dependiendo del tipo de sistema de información que se utilice, las funciones esenciales que respaldan su existencia se verán modificadas. En general, los sistemas de información apoya las decisiones gerenciales en cuanto a:

- Respalda las operaciones empresariales.
- Respalda la toma de decisiones gerenciales.
- Respalda la ventaja competitiva estratégica.
- Contribuir a la automatización de actividades y procesos en las empresas.
- Llevar la información de manera oportuna y adecuada a las instancias de la empresa que así lo requieran.
- Proporcionar un diagnóstico de la empresa en un momento dado.
- Dar elementos de juicio para realizar pronósticos para la empresa.

*Minimización de gastos operativos administrativos y productivos:* El valor concreto que aportan las tecnologías de la información es la eficacia. Es por ello que el punto clave para comprobar y demostrar que los sistemas de información contribuyen al desarrollo empresarial es cuando ésta se convierte en una variable medible, es decir cuando permite que los procesos de gestión empresariales logren maximizar en términos porcentuales y cifras

reales la rentabilidad de su operación y la minimización de sus gastos operativos, administrativos y productivos.

Ahora bien, la manera cómo esta eficacia se despliega en las empresas que cuentan con soluciones herramientas contables innovadoras es geométricamente ascendente a la capacidad de que las soluciones implementadas en sus procesos de gestión hayan sido desarrolladas partiendo del conocimiento real y completo de sus necesidades básicas y a la medida de éstas. En consecuencia el uso de sistemas de información contable les permite lograr rentabilidad, exactitud e inmediatez en la toma de decisiones al interior de su organización. Y cara al exterior (es decir, en lo que se refiere a las relaciones de las empresas con sus socios de negocios como proveedores, clientes, aliados, competidores y prospectos), las soluciones tecnológicas permiten una integración real gracias a la capacidad de respuesta de la empresa ante los requerimientos de los públicos antes mencionados pues logran una ventaja comparativa significativa.

### **Pequeñas y medianas empresas (PyMEs)**

Es un ente económico donde se combinan los factores productivos: personas, capital y trabajo, bajo una forma jurídica y que tiene un objetivo específico, que comprende la producción de bienes o servicios para la satisfacción de necesidades y deseos individuales o colectivos. Existen gran variedad de criterios para la definición y clasificación de las empresas, generalmente esto varía conforme a las políticas que en materia se establezcan en cada país.

Tomando en consideración variables como el tamaño, la actividad que realiza, la procedencia del capital y el número de propietarios con que cuenta los tipos de empresas se caracterizan por ser:



- a) Pequeña: utilizan pocos trabajadores, tienen una reducida división y especialización del trabajo, son de baja inversión y rentabilidad acorde a sus objetivos, son de contabilidad sencilla porque manejan poca información.
- b) Mediana: utilizan un mayor número de trabajadores, se observa una mayor división y especialización del trabajo, la inversión y rendimiento son mayores, en cuanto a la contabilidad la información es más amplia.
- c) Grande: utilizan un personal técnico especializado para cada actividad, tienen claramente definida la división y especialización del trabajo, su inversión es muy alta y por ende el rendimiento también, su contabilidad es automatizada en su totalidad por manejar muchos datos.

Las PyMEs ante las modernas estrategias de industrialización son agentes activos que responden con mayor flexibilidad que las grandes empresas a los cambios del entorno, especialmente de la demanda. Han logrado incorporar la electrónica a los procesos fabriles, dependiendo así de flujos continuos, sin sacrificar su flexibilidad, estas pueden supervisar fácilmente la productividad de sus empleados y como consecuencia ajustar las remuneraciones.

Las PyMEs sea cual fuese su grado de desarrollo tecnológico, cumplen un papel importante como generadoras y distribuidoras del ingreso nacional, al emplear mano de obra poco calificada y contribuir a democratizar el capital y distribuir regionalmente el ingreso.

### Cuadro 5. OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE

**Objetivo general:** Analizar los sistemas de información contable utilizados en el proceso de toma de decisiones en las empresas Chimoeras de la parroquia Mendoza Fría, municipio Valera, estado Trujillo.

Objetivos específicos	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Caracterizar las actividades realizadas por los sistemas de información contable utilizados en el proceso de toma de decisiones en las empresas Chimoeras de la parroquia Mendoza Fría, municipio Valera, estado Trujillo	<b>Sistemas de información contable utilizados en el proceso de toma de decisiones</b>	Características	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilidad de la Información Contable</li> <li>- Tipo de sistema de información</li> <li>- Elementos contables</li> <li>- Actividades que permite el sistema de información contable</li> <li>- Cualidades del sistema de información contable</li> <li>- Usuarios de la información contable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1,2</li> <li>3,4,5</li> <li>6,7</li> <li>8</li> <li>9</li> <li>10,11,12</li> </ul>
Establecer los aportes de los Sistemas de información contable en el proceso de toma de decisiones en las empresas Chimoeras de la parroquia Mendoza Fría, municipio Valera, estado Trujillo		Aportes al proceso de toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tipos de decisión</li> <li>- Características de la toma de decisiones</li> <li>- Etapas de la toma de decisiones</li> <li>- Acciones de evaluación</li> <li>- Decisión y monitoreo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>13</li> <li>14</li> <li>15</li> <li>16</li> <li>17</li> </ul>
Identificar los beneficios que otorga el sistema de información contable en el proceso de toma de decisiones en las empresas Chimoeras de la parroquia Mendoza Fría, municipio Valera, estado Trujillo.		Beneficios	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respaldo de las operaciones contables y financieras</li> <li>- Apoyo a las ventajas estratégicas y decisiones gerenciales</li> <li>- Minimización de gastos operativos, administrativos y productivos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>18</li> <li>19,20</li> <li>21,22</li> </ul>

Fuente: Viloria, G. (2012)

## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLOGICO**

#### **Tipo de Investigación**

La presente investigación es de tipo descriptiva, ya que el objetivo planteó en forma directa la descripción los sistemas de información contable utilizados en el proceso de toma de decisiones en las empresas chimoeras de la parroquia Mendoza Fría, municipio Valera, estado Trujillo; en él también se describen las características que identifican los diferentes elementos, componentes y su interrelación. Batista, (2006) un estudio descriptivo es aquel que mide de manera más bien independiente los conceptos o variables con los que tiene que ver. Su objetivo es describir situaciones relacionadas con la variable en términos de su complejidad, tecnología y capacidad de innovación.

De acuerdo a Sabino, (1994) las investigaciones descriptivas proponen conocer grupos homogéneos de fenómenos utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura y manifiesto. La investigación descriptiva permite reunir los resultados de las observaciones, si es el caso, en una exposición relacionada de los rasgos del objeto que se estudia.

#### **Diseño de la Investigación**

En esta investigación se utilizó un diseño de campo, tomando en cuenta la recolección de datos, que fueron extraídos de fuentes vivas en su contexto habitual. Arias, (2006: 46) “la investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados,

o de la realidad donde ocurren los hechos”. En un diseño de campo la recolección de datos directamente de la realidad desde que ocurren los hechos, permite observar los datos en su ambiente cotidiano para posteriormente obtener resultados.

Sabino, (2000) los datos de interés se recogen directamente de la realidad, mediante el trabajo concreto del investigador y su equipo. Para esta investigación los datos se obtuvieron de manera directa de fuentes vivas de las Empresas chimoeras de la parroquia Mendoza Fría, municipio Valera, estado Trujillo.

### **Población**

El termino población se refiere a “cualquier conjunto de elementos de los que se quiere conocer o investigar alguna o algunas de sus características” (Alcaide, citado por Ballestrini, 2001). La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. Para esta investigación no se tomaran muestras debido al tamaño de la población, si no que se aplicara un censo poblacional realizando una previa visita a la Parroquia Mendoza Fría, municipio Valera, estado Trujillo.

Según Padrón, (1998) la población comprende un conjunto limitado por el ámbito del estudio a realizar. En tal sentido, la población o universo objeto de esta investigación, estuvo conformada por las Empresas chimoeras de la parroquia Mendoza Fría, municipio Valera, estado Trujillo las cuales representan un total de (4) cuatro empresas, tal como se evidenció en el censo poblacional realizado por el investigador, definido como aquella muestra en la cual entran todos los miembros de la población., tal como lo expresa Hurtado (2006). A continuación se describen las empresas chimoeras tomadas como unidad de análisis en la investigación:

**Cuadro 6. Descripción de la Población**

Nº	Nombre de la Empresa
01	Chimo Los Andes C.A.
02	Chimo San Benito S.R.L.
03	Chimo San Francisco
04	Chimo Matheus

Fuente: Elaboración propia (2012)

### **Técnicas e Instrumentos de recolección de datos**

Tomando en cuenta las características de la investigación, se estimó conveniente utilizar la técnica de la encuesta, ya que la población es accesible para dichas sesiones a cada uno de los integrantes de la población. Según Sierra, (1997) esta representa una técnica de observación conformada por una serie de preguntas formuladas y cuyas respuestas son anotadas por el encuestador.

Como instrumento de esta técnica se utilizó el cuestionario que contenga los datos concernientes al tema de investigación. Según Fernández, (2003) es el conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir, dichas preguntas son preparadas de forma cuidadosa con relación al problema planteado.

El cuestionario estuvo conformado por Veintidós (22) ítems, con alternativas tanto de respuestas únicas (11, 18, 20, 21, y 22) como respuestas múltiples (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 13, 14, 15, 16, 17 y 19). (Ver anexo A).

### **Validez del instrumento**

La validez “es una cuestión de juicio, el procedimiento frecuentemente empleado se conoce con el nombre de juicios de expertos” Padrón, (1998).

Para efectos de la investigación, se utilizó la validez de contenido, pues ésta se orienta a la correspondencia del instrumento con su contexto histórico, no se expresa en índice numérico y se basa en la necesidad de discernimiento, y juicios independientes entre expertos. Dentro de este contexto, se tomaron en cuenta una serie de ítems correspondientes con los indicadores especificados en el cuadro operativo de variables, luego se sometió a un juicio de expertos donde se analizaron; los objetivos, las variables y los indicadores. Estos expertos determinaron si los ítems del instrumento de la investigación cumplen con las condiciones de los objetivos planteados. (Ver anexo B y C).

### **Presentación y Análisis de los Resultados**

En el trabajo de investigación propuesto se presentaron los datos haciendo uso de la estadística descriptiva, para Chávez, (2001) son los medios que utiliza el investigador para medir el comportamiento de las variables. Los datos fueron ilustrados mediante gráficos tanto circulares como de barra, con el fin de poder formular de acuerdo a los resultados, las respectivas conclusiones.

## CAPÍTULO IV

### PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se muestra la presentación y análisis de los resultados de forma descriptiva, mediante el uso de tablas de frecuencias y porcentajes, representación gráfica circular y de barra según el caso y su posterior interpretación.

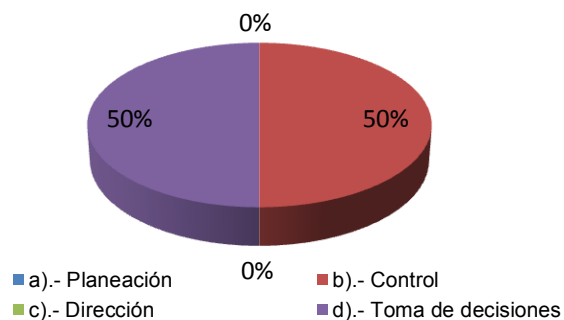
**Características de las actividades realizadas por los sistemas de información contable utilizados en el proceso de toma de decisiones:**

**Tabla 1. Procesos beneficiados con el manejo de la información contable**

1.-¿Según su consideración cual de los siguientes procesos se benefician con el manejo de información contable?:	Frecuencia	Porcentaje (%)
a).- Planeación	0	0%
b).- Control	2	50%
c).- Dirección	0	0%
d).- Toma de decisiones	2	50%
Total	4	100%

Fuente: cuestionario aplicado por Vilorio, G (2012)

**Gráfico 1. Procesos beneficiados con el manejo de la información contable**



Fuente: Tomado de la tabla 1

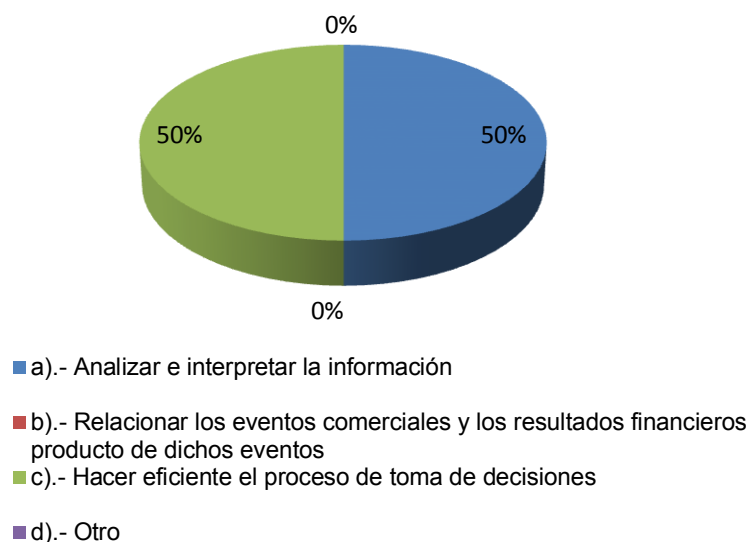
Según el gráfico 1, a consideración del 50% de los encuestados asegura que en las empresas chimoeras de la parroquia Mendoza Fría, municipio Valera, estado Trujillo; el control como proceso se beneficia con el manejo de información contable, asimismo para el 50% restante se beneficia la toma de decisiones. En general, como lo dice Ramírez, (2005) en estas empresas la información contable es el mejor apoyo tanto para el control como para la toma de decisiones con mayor probabilidad de éxito.

**Tabla 2. Utilidad de la información contable**

2.- ¿Considera que la información contable es útil para?:	Frecuencia	Porcentaje (%)
a).- Analizar e interpretar la información	2	50%
b).- Relacionar los eventos comerciales y los resultados financieros producto de dichos eventos	0	0%
c).- Hacer eficiente el proceso de toma de decisiones	2	50%
d).- Otro	0	0%
Total	4	100%

Fuente: cuestionario aplicado por Vilorio, G (2012)

**Gráfico 2. Utilidad de la información contable**



Fuente: Tomado de la tabla 2



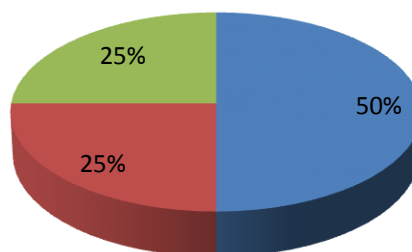
En el gráfico 2 se muestra que el 50% de los encuestados en las empresas chimoeras de la parroquia Mendoza Fría, municipio Valera, estado Trujillo; el considera que la información contable es útil para analizar e interpretar la información, mientras que para el 50% restante es útil hacer eficiente el proceso de toma de decisiones; se evidencia que la información contable presenta la característica de utilidad, por cuanto dirige a estas empresas cuando requieren tomar decisiones facilitando así su interpretación y análisis. A criterio de Arguedas (2000), la información puede ser efectivamente ser usada en la toma de decisiones de los usuarios dados, dado que es importante y que ha sido presentada en forma oportuna.

**Tabla 3. Tipo de sistema de información que utiliza la empresa**

3.- ¿Qué tipo de sistema de información contable utiliza la empresa?	Frecuencia	Porcentaje (%)
a).- Sistema contable manual	2	50%
b).- Sistema contable computarizado	1	25%
c).- Mixto	1	25%
Total	4	100%

Fuente: cuestionario aplicado por Vilorio, G (2012)

**Gráfico 3.** Tipo de sistema de información que utiliza la empresa



- a).- Sistema contable manual
- b).- Sistema contable computarizado
- c).- Mixto

Fuente: Tomado de la tabla 3

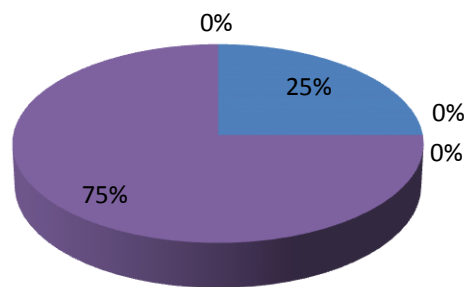
El gráfico 3 indica que según el 50% de los encuestados que las empresas chimoeras de la parroquia Mendoza Fría, municipio Valera, estado Trujillo; utilizan un sistema contable manual, el 25% computarizado y el 25% restante mixto. Se infiere que la mitad de estas empresa procesa la información contable mediante sistemas computarizados, los cuales según Arguedas (2000), tienen un soporte informático, es decir, es realizado a través de maquinas computarizadas, diseñadas para hacer registros contables mediante una sola escritura.

**Tabla 4. Tipo de tecnología que maneja la empresa**

4.- ¿Qué tipo de tecnología de información maneja la empresa?	Frecuencia	Porcentaje (%)
a).- Computador de moderna información	1	25%
b).-Programas contables actualizados	0	0%
c).- Programas contables no actualizados	0	0%
d).- Personal calificado	3	75%
e).- Otro	0	0%
Total	4	100%

Fuente: cuestionario aplicado por Vilorio, G (2012)

**Gráfico 4. Tecnología que maneja la empresa**



- a).- Computador de moderna información
- b).-Programas contables actualizados
- c).- Programas contables no actualizados
- d).- Personal calificado
- e).- Otro

Fuente: Tomado de la tabla 4

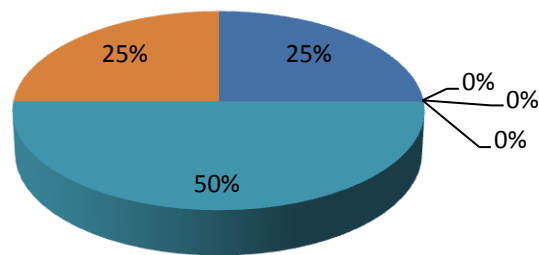
Los datos del gráfico 4 determinan según el 75% de los encuestados que las empresas chimoeras de la parroquia Mendoza Fría, municipio Valera, estado Trujillo; manejan personal calificado como tecnología, mientras que el 25% restante computador de moderna información. En general, la mayoría de estas empresas, disponen de cierta tecnología que les permita contar con información contable fundamentada como lo dice Arguedas (2000), en un plan de cuentas, tarjetas y reportes específicamente diseñados para registrar datos contables y presentar información a los usuarios de forma automatizada.

**Tabla 5. Software disponible en la empresa**

5.- El software disponible en la empresa es:	Frecuencia	Porcentaje (%)
a).- Saint contable	1	25%
b).- Galac	0	0%
c).- Data pro	0	0%
d).- Premium soft	0	0%
e).- Ninguno	2	50%
f).- Otro: Máquina registradora	1	25%
Total	4	100%

Fuente: cuestionario aplicado por Viloría, G (2012)

**Gráfico 5. Software disponible en la empresa**



- a).- Saint contable
- b).- Galac
- c).- Data pro
- d).- Premium soft
- e).- Ninguno
- f).- Otro: Máquina registradora

Fuente: Tomado de la tabla 5

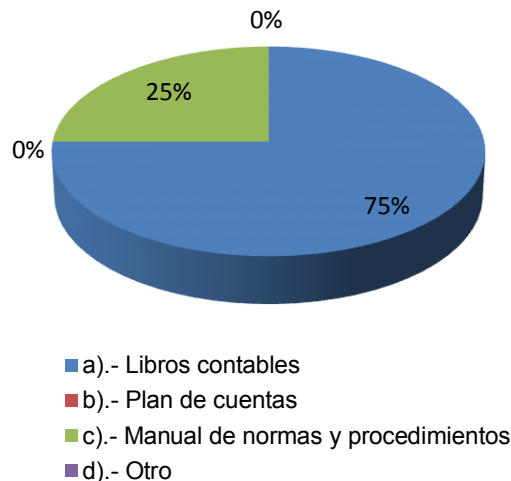
En función del gráfico 5, el software disponible en las empresas chimoeras de la parroquia Mendoza Fría, municipio Valera, estado Trujillo; según el 50% de los encuestados no se corresponde con alguna de las alternativas propuestas, el 25% dispone del Saint contable y otro 25% de una máquina registradora. En consecuencia, se evidencia que de cierta manera la mayoría de estas empresas, no hace uso de un software contable específico, es decir, no utilizan programas de contabilidad destinados a sistematizar y simplificar las tareas contables. Tomando en cuenta el enfoque de Arguedas (2000), en estas empresas se limita la mejoría de la efectividad en las operaciones a través del uso eficiente del factor tiempo.

**Tabla 6. Elementos contables con que cuenta la empresa**

6.- En cuanto a los elementos contables la empresa cuenta con:	Frecuencia	Porcentaje (%)
a).- Libros contables	3	75%
b).- Plan de cuentas	0	0%
c).- Manual de normas y procedimientos	1	25%
d).- Otro	0	0%
Total	4	100%

Fuente: cuestionario aplicado por Vilorio, G (2012)

**Gráfico 6. Elementos contables con que cuenta la empresa**



Fuente: Tomado de la tabla 6

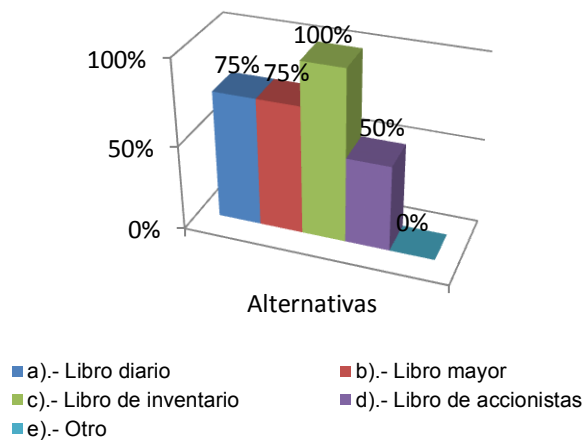
Partiendo del gráfico 6, en cuanto a los elementos contables, el 75% de las empresas chimoeras de la parroquia Mendoza Fría, municipio Valera, estado Trujillo; cuenta con los libros contables, mientras que el 25% restante dispone de un manual de normas y procedimientos; obviando en ambos casos el plan de cuentas, lo cual se traduce en desventaja que permitiría a las empresas conseguir de manera fácil, cualquier información vinculada a una cuenta en específico. Se infiere que estas empresas presentan inconsistencias en los elementos que deben conformar los sistemas de información contables, pues los mismos a criterio de Catácora (1997), están dados por libros contables, plan de cuentas y por ende, un manual de normas y procedimientos.

**Tabla 7. Libros contables utilizados por la empresa**

7.- Los Libros contables utilizados son:	Frecuencia	Porcentaje (%)
a).- Libro diario	3	75%
b).- Libro mayor	3	75%
c).- Libro de inventario	4	100%
d).- Libro de accionistas	2	50%
e).- Otro	0	0%

Fuente: cuestionario aplicado por Vilorio, G (2012)

**Gráfico 7. Libros contables utilizados por la empresa**



Fuente: Tomado de la tabla 7

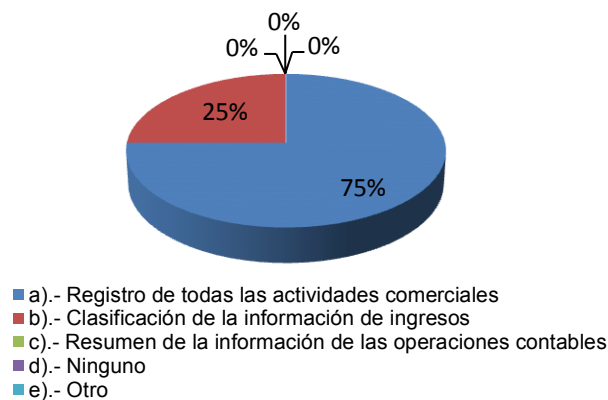
De acuerdo al gráfico 7, en el 100% de las empresas chimoeras de la parroquia Mendoza Fría, municipio Valera, estado Trujillo; dentro de los libros contables utilizados se tiene el libro de inventarios, en el 75% libro mayor y libro diario y en el 50% libro de accionistas. En efecto, se puede decir que la mayoría de estas empresas llevan libros contables requeridos en la utilización del sistema de información contable, los cuales para Catácora (1997), son instrumentos donde se asientan o registran las operaciones contables, con el fin de cumplir las obligaciones que impone la ley a este respecto y lograr la información o los datos necesarios para conocer su situación financiera.

**Tabla 8. Actividades que permite el sistema contable**

8.- El sistema contable de la empresa permite la realización de las siguientes actividades:	Frecuencia	Porcentaje (%)
a).- Registro de todas las actividades comerciales	3	75%
b).- Clasificación de la información de ingresos	1	25%
c).- Resumen de la información de las operaciones contables	0	0%
d).- Ninguno	0	0%
e).- Otro	0	0%
Total	4	100%

Fuente: cuestionario aplicado por Vilorio, G (2012)

**Gráfico 8. Actividades que permite el sistema contable**



Fuente: Tomado de la tabla 8

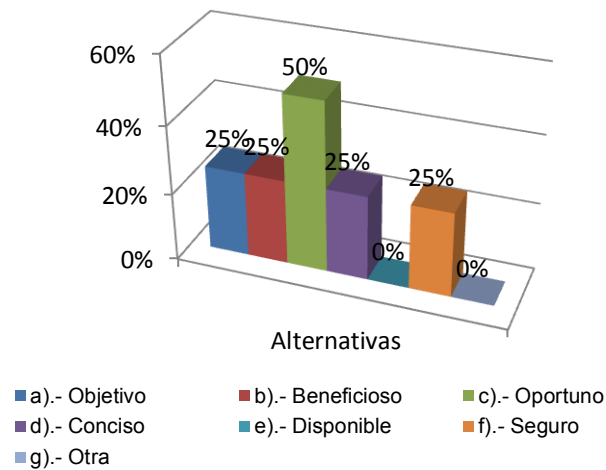
En el gráfico 8 se observa que el sistema contable del 75% de las chimoeras de la parroquia Mendoza Fría, municipio Valera, estado Trujillo; permite el registro de todas las actividades comerciales; en el 25%; no obstante, dicho sistema no permite resumir de la información de las operaciones contables; lo cual se traduce en desventaja para estas empresas, limitando su utilidad en la toma de decisiones, ya que como lo dice Jesuja, (2008) para que la información contable utilizada por quienes toman decisiones, esta debe ser resumida.

**Tabla 9. Cualidades que posee el sistema de información contable**

9.- ¿Cuáles de las siguientes cualidades posee el sistema de información contable con que cuenta la empresa?	Frecuencia	Porcentaje (%)
a).- Objetivo (esta cualidad se refiere a simplificación de procesos y proporcionar información que facilite la toma de decisiones)	1	25%
b).- Beneficioso (recibe datos sin errores, evalúa la capacidad de la información de entrada, procesa adecuadamente la información que servirá para tomar decisiones)	1	25%
c).- Oportuno (la información debe suministrarse a tiempo)	2	50%
d).- Conciso (información legible, fácil manejo de la información)	1	25%
e).- Disponible (fácil acceso a la información)	0	0%
f).- Seguro (evita uso fraudulento de la información)	1	25%
g).- Otra	0	0%

Fuente: cuestionario aplicado por Vilorio, G (2012)

**Gráfico 9.** Cualidades que posee el sistema de información contable



Fuente: Tomado de la tabla 9

Según el gráfico 9, en el 50% de las chimoeras de la parroquia Mendoza Fría, municipio Valera, estado Trujillo; el sistema de información contable suele ser oportuno, o sea, la información se suministra a tiempo; en un 25% es objetivo por cuanto simplifica los procesos y proporcionar información que facilite la toma de decisiones; en el 25% beneficioso, puesto que recibe datos sin errores, evalúa la capacidad de la información de entrada, procesa adecuadamente la información que servirá para tomar decisiones; en otro 25% dicho sistema es conciso porque proporciona información legible y de fácil y en una misma proporción seguro ya que evita uso fraudulento de la información), no obstante, dicho sistema no está disponible, siendo esto desventajoso por cuanto se limita el acceso a la información.

En general, la mayoría de estas empresas disponen de sistemas de información contable oportunos, en menor proporción suelen ser objetivos, beneficiosos, concisos y seguro, y carecen de disponibilidad, características estas que desde el enfoque de Cornella, (1996) significa que el sistema ofrezca al usuario la posibilidad de acceder a la información y permita la recuperación de datos cuando él así lo requiera.

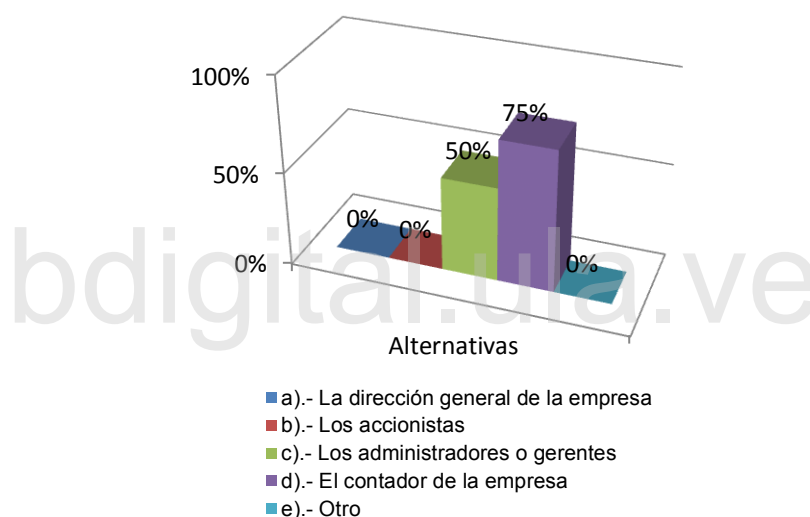


**Tabla 10. Usuarios de la información contable generada en la empresa**

10.- ¿Quiénes utilizan la información contable que se genera en la empresa?	Frecuencia	Porcentaje (%)
a).- La dirección general de la empresa	0	0%
b).- Los accionistas	0	0%
c).- Los administradores o gerentes	2	50%
d).- El contador de la empresa	3	75%
e).- Otro	0	0%

Fuente: cuestionario aplicado por Vilorio, G (2012)

**Gráfico 10. Usuarios de la información contable generada en la empresa**



Fuente: Tomado de la tabla 10

El gráfico 10 determina que en el 75% de las chimoeras de la parroquia Mendoza Fría, municipio Valera, estado Trujillo; el contador es quien utiliza la información contable, mientras que en un 50% la utilizan los administradores o gerentes. Se evidencia de cierta forma que tal como lo señala Cornella, (1996) en estas empresas las personas que principalmente participan en las decisiones son los administradores y contadores, por cuanto utilizan los términos y los conceptos contables para describir los recursos y las actividades de todo negocio.

**Tabla 11. Respaldo de las operaciones comerciales y maximización de ingresos**

11.- ¿Considera usted que el uso de los sistemas de información contable le permiten a la empresa respaldar las operaciones comerciales y la maximización de ingresos?	Frecuencia	Porcentaje (%)
a).- Si	4	100%
b).- No	0	0%
Total	4	100%

Fuente: cuestionario aplicado por Vitoria, G (2012)

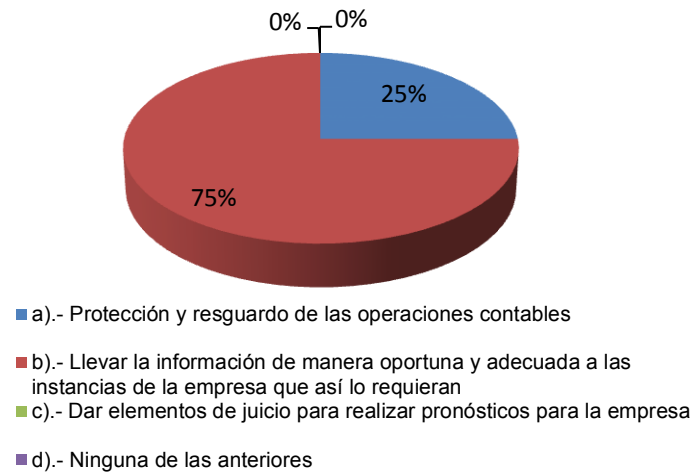
La 11 tabla refleja claramente según el 100% de los encuestados que el uso de los sistemas de información contable le permiten a las chimoeras de la parroquia Mendoza Fría, municipio Valera, estado Trujillo; tal como lo señala Cornella, (1996) respaldar las operaciones comerciales y la maximización de ingresos; siendo esto ventajoso por cuanto las empresas pueden actuar con base a límites establecidos para la obtención de los ingresos esperados, asimismo alegaron que se maneja la información con mayor control y evita el mal manejo de todas las operaciones dentro de la empresa.

**Tabla 12. Contribuciones de los sistemas de información contable**

12.- ¿Cree usted que los sistemas de información contable utilizados por la empresa contribuyen a:	Frecuencia	Porcentaje (%)
a).- Protección y resguardo de las operaciones contables	1	25%
b).- Llevar la información de manera oportuna y adecuada a las instancias de la empresa que así lo requieran	3	75%
c).- Dar elementos de juicio para realizar pronósticos para la empresa	0	0%
d).- Ninguna de las anteriores	0	0%
Total	4	100%

Fuente: cuestionario aplicado por Vitoria, G (2012)

**Gráfico 11.** Contribuciones de los sistemas de información contable



Fuente: Tomado de la tabla 12

Los datos del gráfico 11 indican que el 75% de los encuestados cree que los sistemas de información contable utilizados por las chimoeras de la parroquia Mendoza Fría, municipio Valera, estado Trujillo; contribuyen a: llevar la información de manera oportuna y adecuada a las instancias de la empresa que así lo requieran, mientras que en el 25% restante protege y resguarda las operaciones contables; no obstante, no permite dar elementos de juicio para realizar pronósticos en la empresa; lo cual desde el criterio de Cornella, (1996) puede afectar la capacidad de pago, el desempeño y la gestión en la actividad económica de las empresas

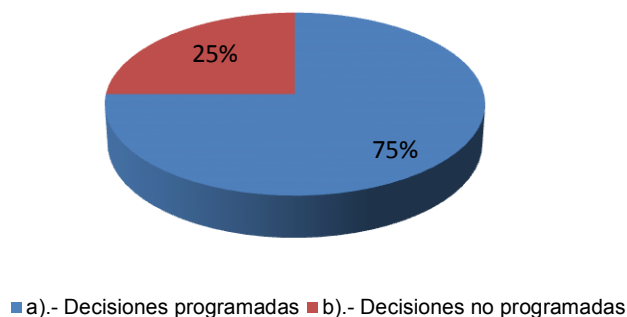
**Aportes de los Sistemas de información contable en el proceso de toma de decisiones:**

**Tabla 13. Tipo de decisiones que se toman en la empresa**

13.- ¿Qué tipo de decisiones se toman en la empresa?	Frecuencia	Porcentaje (%)
a).- Decisiones programadas	3	75%
b).- Decisiones no programadas	1	25%
Total	4	100%

Fuente: cuestionario aplicado por Vilorio, G (2012)

**Gráfico 12.** Tipos de decisiones que se toman en la empresa



Fuente: Tomado de la tabla 13

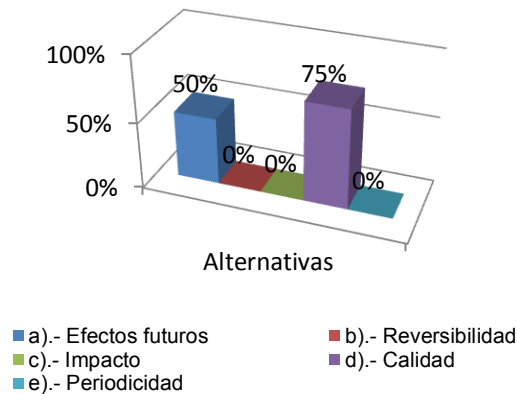
A partir del gráfico 12, se tiene que en el 75% de las empresas chimoeras de la parroquia Mendoza Fría, municipio Valera, estado Trujillo; se toman decisiones programadas, mientras que en el 25% restante suelen ser no programadas. Como lo dice Donelly, (1994) en estas empresas predominan las decisiones programadas aquellas que presentan soluciones respectivas y de rutina, aplicadas cuando se presentan determinadas situaciones que son inevitables

**Tabla 14. Características del proceso de toma de decisiones**

14.- ¿Cuál de las siguientes características posee el proceso de toma de decisiones, que se llevan a cabo en la empresa?	Frecuencia	Porcentaje (%)
a).- Efectos futuros (tiene que ver con la medida en que los compromisos relacionados con la decisión afectaran el futuro)	2	50%
b).- Reversibilidad (esta característica se refiere a la velocidad con que una decisión puede revertirse y la dificultad que implica hacer este cambio)	0	0%
c).- Impacto (esta característica se refiere a la medida en que otras áreas o actividades se ven afectadas)	0	0%
d).- Calidad (este factor se refiere a las relaciones laborales, valores éticos, consideraciones legales, principios básicos de conducta, imagen de la compañía)	3	75%
e).- Periodicidad (este elemento responde a la pregunta de si una decisión se toma frecuente o excepcionalmente)	0	0%

Fuente: cuestionario aplicado por Vilorio, G (2012)

**Gráfico 13.** Características del proceso de toma de decisiones



Fuente: Tomado de la tabla 14

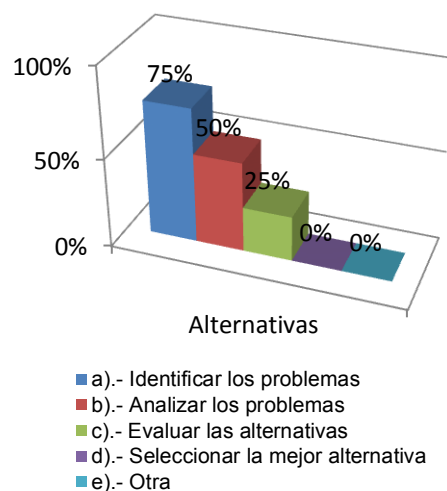
Tomando como base los datos mostrados en el gráfico 13, en el 75% de las empresas chimoeras de la parroquia Mendoza Fría, municipio Valera, estado Trujillo; el proceso de toma de decisiones se caracteriza por poseer calidad, es decir, las decisiones tomadas generalmente se refieren a las relaciones laborales, valores éticos, consideraciones legales, principios básicos de conducta, imagen de la compañía; en el 50% tales decisiones tienen efectos futuros, o sea, se vinculan con la medida en que los compromisos relacionados con la decisión afectaran el futuro. En general, en estas empresas las decisiones se toman dependiendo de los factores relevantes, por ende como lo determina Donelly, (1994) se toman tanto a nivel alto o como bajo.

**Tabla 15. Etapas que se llevan a cabo para efectuar la toma de decisiones**

15.- ¿Cuáles de las siguientes etapas se llevan a cabo en la empresa para efectuar la toma de decisiones?	Frecuencia	Porcentaje (%)
a).- Identificar los problemas	3	75%
b).- Analizar los problemas	2	50%
c).- Evaluar las alternativas	1	25%
d).- Seleccionar la mejor alternativa	0	0%
e).- Otra	0	0%

Fuente: cuestionario aplicado por Vilorio, G (2012)

**Gráfico 14.** Etapas que se llevan a cabo para efectuar la toma de decisiones



Fuente: Tomado de la tabla 15

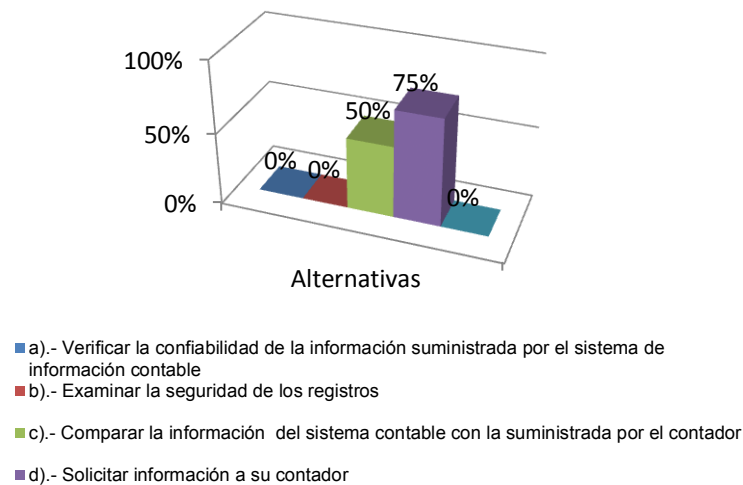
De acuerdo al gráfico 14, en el 75% de las empresas chimoeras de la parroquia Mendoza Fría, municipio Valera, estado Trujillo; se identifican los problemas antes de efectuar las decisiones, en el 50% se analizan los problemas y en el 25% se evalúan las alternativas, se infiere que en estas empresas existe incongruencia de las etapas seguidas para tomar decisiones lo cual puede afectar su efectividad y exactitud, como lo indica Ary, (1994), se debe: identificar, analizar el problema, evaluar y seleccionar la mejor alternativa.

**Tabla 16. Acciones utilizadas para generar alternativas de solución a problemas**

16.- ¿Cuáles son las acciones utilizadas por la gerencia para generar alternativas de solución a los problemas de la empresa?	Frecuencia	Porcentaje (%)
a).- Verificar la confiabilidad de la información suministrada por el sistema de información contable	0	0%
b).- Examinar la seguridad de los registros	0	0%
c).- Comparar la información del sistema contable con la suministrada por el contador	2	50%
d).- Solicitar información a su contador	3	75%
e).- Otra	0	0%

Fuente: cuestionario aplicado por Vilorio, G (2012)

**Gráfico 15. Acciones utilizadas para generar alternativas de solución a problemas**



Fuente: Tomado de la tabla 16

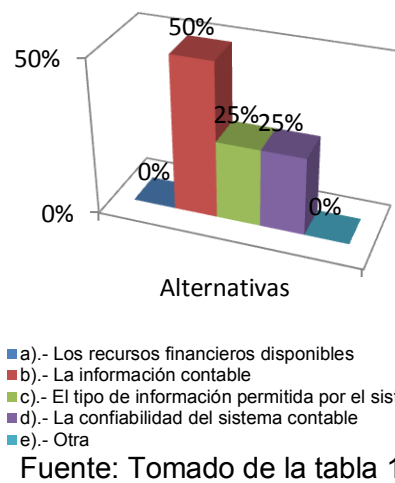
Observando el gráfico 15, dentro de las acciones utilizadas por la gerencia para generar alternativas de solución a los problemas del 75% de las empresas chimoeras de la parroquia Mendoza Fría, municipio Valera, estado Trujillo; se tiene el solicitar información a su contador y en el 50% comparar la información del sistema contable con la suministrada por el contador. En general no se ejecutan todas las acciones disponibles para la evaluación de las decisiones, por ende tomando en consideración a Murdick (1998), no se suministra a los administradores un medio para determinar la efectividad del curso de acción escogido en la solución del problema.

**Tabla 17. Consideraciones para implementar las decisiones**

17.- Para implementar la decisión tomada usted considera:	Frecuencia	Porcentaje (%)
a).- Los recursos financieros disponibles	0	0%
b).- La información contable	2	50%
c).- El tipo de información permitida por el sistema	1	25%
d).- La confiabilidad del sistema contable	1	25%
e).- Otra	0	0%
Total	4	100%

Fuente: cuestionario aplicado por Vilorio, G (2012)

**Gráfico 16.** Consideraciones para implementar las decisiones



En el gráfico 16 se observa que el 50% de los encuestados en las empresas chimoeras de la parroquia Mendoza Fría, municipio Valera, estado Trujillo; para implementar la decisión tomada considera la información contable, el 25% el tipo de información permitida por el sistema y otro 25% la confiabilidad del sistema contable. Se evidencia que la información contable es de suma importancia para la toma de decisiones, como lo dice Stoner y otros (1996) se elige la mejor de las alternativas existentes, para hacer planes, abordar los requisitos y los problemas que se podrían encontrar al llevarla a la práctica.

**Beneficios que otorga el sistema de información contable en el proceso de toma de decisiones:**

**Tabla 18. Respaldo de las operaciones contables y financieras**

18.- ¿Cree usted que el uso de los sistemas de información contable permite el respaldo de las operaciones contables y financieras?	Frecuencia	Porcentaje (%)
a).- Si	4	100%
b).- No	0	0%
Total	4	100%

Fuente: cuestionario aplicado por Vilorio, G (2012)



La tabla 18 determina con claridad que el 100% de los encuestados en las empresas chimoeras de la parroquia Mendoza Fría, municipio Valera, estado Trujillo; cree que el uso de los sistemas de información contable permite el respaldo de las operaciones contables y financieras, justificando que se manejan registros de todas las operaciones que facilitan la toma de decisiones para resolver problemas y mantener el buen funcionamiento de la empresa; hecho fundamentado por Scott (1995) cuando dice que a través del sistema de información contable la empresa puede contar con información financiera veraz, oportuna y completa, con documentos y registros que demuestren los procesos realizados por una entidad y los resultados obtenidos que reflejen su situación financiera.

**Tabla 19. Contribución a los respaldos por parte de los sistemas de información contable**

19.- Considera usted que los sistemas de información contable utilizados por la empresa contribuyen a:	Frecuencia	Porcentaje (%)
a).- Resguardar las operaciones contables	3	75%
b).- Respalda el proceso de toma de decisiones	1	25%
c).- Ninguna de las anteriores	0	0%
Total	4	100%

Fuente: cuestionario aplicado por Vilorio, G (2012)

**Gráfico 17. Contribución a los respaldos por parte de los sistemas de información contable**



Fuente: Tomado de la tabla 19

Observando el gráfico 17, el 75% de los encuestados en las empresas chimoeras de la parroquia Mendoza Fría, municipio Valera, estado Trujillo; considera que los sistemas de información contable utilizados por la empresa contribuyen a resguardar las operaciones contables, mientras que para el 25% restante resguardan el proceso de toma de decisiones. Se evidencia entonces que los sistemas de información aunque brindan grandes oportunidades mediante el respaldo de las operaciones empresariales, no siempre lo hace respaldando la toma de decisiones gerenciales, lo que desde el enfoque de Scott (1995), de cierta manera limitaría la capacidad de las empresas para innovar sus procesos organizacionales.

**Tabla 20. Alcance de objetivos y metas propuestas**

21.- Cree usted que a través del uso de los sistemas de información contable es más fácil alcanzar los objetivos y metas propuestas:	Frecuencia	Porcentaje (%)
a).- Si	4	100%
b).- No	0	0%
Total	4	100%

Fuente: cuestionario aplicado por Vilorio, G (2012)

En la tabla 20 se muestra que el 100% de los encuestados en las empresas chimoeras de la parroquia Mendoza Fría, municipio Valera, estado Trujillo; cree a través del uso de los sistemas de información contable es más fácil alcanzar los objetivos y metas propuestas, siendo esto beneficioso por cuanto como lo determina Scott (1995), se respaldan las ventajas competitivas estratégicas de estas empresas al contribuir a la automatización de sus actividades y procesos.

**Tabla 21. Maximización de la rentabilidad de la empresa**

21.- Considera usted que con la ayuda de los sistemas de información contable ha logrado maximizar la rentabilidad de la empresa	Frecuencia	Porcentaje (%)
a).- Si	4	100%
b).- No	0	0%
Total	4	100%

Fuente: cuestionario aplicado por Vilorio, G (2012)

Según la tabla 21, el 100% de los encuestados en las empresas chimoeras de la parroquia Mendoza Fría, municipio Valera, estado Trujillo; considera que con la ayuda de los sistemas de información contable ha logrado maximizar la rentabilidad de la empresa, lo cual contribuye al desarrollo empresarial, puesto que como lo señala Scott, (1995) permite que los procesos de gestión logren maximizar en términos porcentuales y cifras reales la rentabilidad de su operación.

**Tabla 22. Minimización de gastos operativos, administrativos y productivos**

22.- ¿Considera usted que el uso de los sistemas de información contable la ha permitido minimizar los gastos operativos, administrativos y productivos de la organización?	Frecuencia	Porcentaje (%)
a).- Si	4	100%
b).- No	0	0%
Total	4	100%

Fuente: cuestionario aplicado por Vilorio, G (2012)

En función de la tabla 22, el 100% de los encuestados en las empresas chimoeras de la parroquia Mendoza Fría, municipio Valera, estado Trujillo; manifestó que el uso de los sistemas de información contable ha permitido minimizar los gastos operativos, administrativos y productivos de la organización, por ende, tal como lo indica Scott (1995), se contribuye al desarrollo de las empresas así como al aumento o mantenimiento de su rentabilidad.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Los resultados obtenidos de manera general durante esta investigación permitieron determinar cómo conclusiones:

#### **Conclusiones**

En cuanto a las características de las actividades realizadas por los sistemas de información contable utilizados en el proceso de toma de decisiones; se evidenció que en las empresas Chimoeras de la parroquia Mendoza Fría, municipio Valera, estado Trujillo; la información contable es el mejor apoyo para el control y útil para tomar decisiones eficientes, generalmente utilizan un sistema contable manual manipulado por personal calificado, no disponen de un software contable.

En estas empresas, aunque manejan los libros contables y los sistemas de información contable permiten registrar todas las actividades comerciales, estas no pueden resumir de la información de las operaciones contables. Aunado a lo anterior, dichos sistemas suelen ser oportunos, en menor proporción suelen ser objetivos, beneficiosos, concisos y seguro, pero carecen de disponibilidad; además, los principales usuarios de la información son los administradores y contadores quienes logran respaldar las operaciones comerciales y la maximización de ingresos.

Sobre los aportes de los sistemas de información contable en el proceso de toma de decisiones; se determinó que en las empresas Chimoeras de la parroquia Mendoza Fría, municipio Valera, estado Trujillo; se toman decisiones programadas referidas a las relaciones laborales,

valores éticos, consideraciones legales, principios básicos de conducta, entre otros aspectos; aunque se identifican y analizan los problemas antes de efectuar las decisiones, existe incongruencia de las etapas seguidas para tomar decisiones acertadas, tampoco se ejecutan todas las acciones disponibles para la evaluación de las decisiones las cuales se fundamentan en el tipo de información contable permitida por el sistema.

Respecto a los beneficios que otorga el sistema de información contable en el proceso de toma de decisiones; se evidenció que las empresas Chimoeras de la parroquia Mendoza Fría, municipio Valera, estado Trujillo; obtienen grandes beneficios, por cuanto se respaldan las operaciones contables y financieras, es más fácil alcanzar los objetivos y metas propuestas, maximizan su rentabilidad y sobre todo minimizan los gastos operativos, administrativos y productivos.

En general, los sistemas de información contable utilizados en el proceso de toma de decisiones en las empresas Chimoeras de la parroquia Mendoza Fría, municipio Valera, estado Trujillo; proporcionan información útil para la toma de decisiones programadas, respaldan las operaciones comerciales y la maximización de ingresos, generando grandes beneficios para las empresas que los utilizan, sin embargo, dichos sistemas se encuentran limitados debido a que suelen ser manuales y la información contable no siempre está disponible, por ende, la toma de decisiones no sigue un proceso congruente.

### **Recomendaciones**

- Partiendo de las conclusiones obtenidas sobre el análisis de los sistemas de información contable utilizados en el proceso de toma de decisiones en las empresas Chimoeras de la parroquia Mendoza Fría,

municipio Valera, estado Trujillo; se establecen las siguientes recomendaciones:

- Considerar la importancia de reestructurar un nuevo sistema de información contable, que combine tanto elementos manuales como computacionales, con la finalidad de proporcionar oportunamente la información contable, además de proteger los intereses y mantener la transparencia en el manejo, procesamiento y almacenamiento de los datos que son la base para la elaboración de los informes financieros.
- Hacer uso de un software contable que permita a las empresas agilizar el registro, resumen y clasificación de la información contable, considerando dentro de estos el Galac, el cual facilita las tareas, facilita el cumplimiento de las obligaciones fiscales, proporciona rapidez y facilidad de uso y finalmente porque las pantallas de entrada de datos brindan a los usuarios la mayor rapidez y exactitud en el desarrollo de sus tareas.
- Adecuar los sistemas de información contable a las necesidades de información contable de las empresas, así como a su capacidad de registro, de tal manera, que los mismos proporcione información contable a los principales usuarios (contadores y administradores) cuando estos la requieran, es decir, que esté disponible y tengan acceso a la misma sin problema alguno.
- Aplicar un mecanismo que permita mediante el uso de los sistemas de información contable, registrar en momento adecuado y oportuno, la información contable tomada como base para la toma de decisiones programadas.
- Contar con un medio que les permita a las empresas guiar sus decisiones a fin de que las mismas sigan consecuentemente las etapas necesarias en pro de decisiones efectivas y correctas.
- Ejecutar todas acciones pertinentes a fin de evaluar las decisiones tomadas y direccionarlas al tanto al alcance de los objetivos y metas

propuestas, como a la maximización de la rentabilidad de las empresas y sobre todo a la minimización los gastos operativos, administrativos y productivos; por supuesto, partiendo ante todo de la información contable proporcionada por los sistemas de información contables los cuales respaldan las operaciones contables y financieras.

bdigital.ula.ve

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- ALDANA, Z. (2001) **Evaluación de los Procedimientos Contables utilizados en la Empresa de Servicios Transvaldana C.A.** Trabajo Especial de Grado para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública. Universidad de los Andes Núcleo Universitario "Rafael Rangel". Trujillo, Venezuela.
- AZUAJE, M. (2010) **Utilidad del Sistema de Información Contable como Herramienta de Competitividad en las PyMEs Torrefactoras del municipio Pampán Estado Trujillo.** Trabajo Especial de Grado para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública. Universidad de los Andes Núcleo Universitario "Rafael Rangel". Trujillo, Venezuela.
- ARIAS, F. (1998) **Metodología de la Investigación.** México. Mc Graw-Hill.
- ARIAS, F. (2006) **El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica.** 5ta edición, Caracas, Venezuela, Editorial Epísteme.
- ARY, J. (1994) **Metodología de la Investigación.** 4ta edición, Prentice Hall Hispanoamericana México DF.
- BALLESTRINI, M. (1998) **Como se elabora el Proyecto de Investigación.** 2da edición, Servicio Editorial BL. Caracas, Venezuela.
- CATACORA, F. (1997) **Sistemas y Procedimientos Contables.** Bogotá, Colombia, McGraw-Hill Interamericana Editores.
- CATACORA, F. (1998) **Contabilidad, la Base para la Toma de decisiones.** McGraw-Hill Interamericana, Caracas, Venezuela.



- CATACORA, F. (1997) **Sistemas y Procedimientos Contables**. Bogotá, Colombia, McGraw-Hill SA.
- CIGLIANO, A. (2004) **Características de los Sistemas Contables Automatizados Disponibles en las PyMEs del Sector Comercial del Municipio Valera, Estado Trujillo**. Trabajo Especial de Grado para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública. Universidad de los Andes Núcleo Universitario “Rafael Rangel”. Trujillo, Venezuela.
- CHAVEZ, A. (2001) **Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación**. 6ta edición, Editorial IRWIN. Barcelona, España.
- CHIAVENATO, I. (1999) **Introducción a la Teoría General de la Administración**. 5ta edición McGraw-Hill. Bogotá, Colombia.
- DONELLY, J. (1994) **La Nueva Dirección de Empresas**. 8va edición. McGraw-Hill. Bogotá, Colombia.
- FERNÁNDEZ, E. (1997) **Sistemas de Información Contable**. McGraw-Hill Interamericana, Caracas, Venezuela.
- GONZÁLEZ, Y. (2007) **Procedimientos Contables Utilizados como Apoyo para la Toma de Decisiones en las Empresas Comerciales del Sector Concesionario 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, Venezuela
- GRATEROL, Y. (2008) **Sistema de Información Contable en el Proceso de Toma de Decisiones en las Ferreterías de la Parroquia la Puerta, 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, Venezuela

HERNÁNDEZ, R. FERNÁNDEZ, C. BAPTISTA, P. (2006) **Metodología de la Investigación**. 4ta edición, México; McGraw-Hill

HURTADO, J. (2000) **Metodología de la Investigación holística**. 3ra edición, Fundación Sypal Caracas Venezuela.

McLEOD, R. (2000) **Sistema de Información Gerencial**. 7ma edición, Prentice Hall. México, DF.

MÉNDEZ, C. (2001) **Metodología; Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación**. 3ra edición, McGraw-Hill. Interamericana. Santa Fe de Bogotá, Colombia.

bdigital.ula.ve

**ANEXOS**  
bdigital.ula.ve

**ANEXO A**  
**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE**  
**DATOS**

bdigital.ula.ve



**UNIVERSIDAD DE LOS ANDES  
NUCLEO UNIVERSITARIO RAFAEL RANGEL  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS  
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

**CUESTIONARIO (DIRIGIDO A LOS ADMINISTRADORES Y/O  
CONTADORES DE LAS EMPRESAS CHIMOERAS)**

Ciudadano:  
Lcdo.  
Municipio Valera

Respetuosamente me dirijo a usted, en calidad estudiante de la carrera Contaduría Pública de la prestigiosa Universidad de los Andes, Núcleo Universitario "Rafael Rangel" del estado Trujillo, actualmente me encuentro realizando un trabajo de investigación sobre: **SISTEMAS DE INFORMACIÓN CONTABLE EN EL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES EN LAS EMPRESAS CHIMOERAS DELA PARROQUIA MENDOZA FRIA DEL MUNICIPIO VALERA, ESTADO TRUJILLO.** Al respecto le solicito su valiosa colaboración para obtener los datos necesarios al responder las preguntas formuladas.

Su opinión es de gran importancia para el desarrollo de esta investigación, por lo tanto le agradezco contestar el cuestionario. La información suministrada es anónima confidencial y será utilizada exclusivamente para fines de investigación.

Agradeciendo su atención y colaboración.

Atentamente:

Br. Gabriel Viloría  
C.I. V-18.984.677



**UNIVERSIDAD DE LOS ANDES  
NUCLEO UNIVERSITARIO RAFAEL RANGEL  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS  
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

**Cuestionario dirigido a los Administradores y/o Contadores de las empresas Chimoeras de la parroquia Mendoza Fría del Municipio Valera, estado Trujillo.**

**Instrucciones:** Seguidamente encontrará una serie de alternativas en cada ítems que fueron formuladas con el fin de obtener información para Analizar los sistemas de información contable utilizados en el proceso de toma de decisiones en las empresas Chimoeras de la parroquia Mendoza Fría, municipio Valera, estado Trujillo. Por favor marque con una (X) la casilla correspondiente a la alternativa que usted considere que mejor se ajusta a la realidad que usted conoce:

1.- ¿Según su consideración cual de los siguientes procesos se benefician con el manejo de información contable?:

- a)  Planeación
- b)  Control
- c)  Dirección
- d)  Toma de decisiones

2.- ¿Considera que la información contable es útil para?:

- a)  Analizar e interpretar la información
- b)  Relacionar los eventos comerciales y los resultados financieros producto de dichos eventos
- c)  Hacer eficiente el proceso de toma de decisiones
- d)  Otro Indique: \_\_\_\_\_

3.- ¿Qué tipo de sistema de información contable utiliza la empresa?

- a)  Sistema contable manual
- b)  Sistema contable computarizado
- c)  Mixto

4.- ¿Qué tipo de tecnología de información maneja la empresa?

- a)  Computador de moderna información
- b)  Programas contables actualizados
- c)  Programas contables no actualizados
- d)  Personal calificado
- e)  Otro. ¿Cuál? \_\_\_\_\_

5.- El software disponible en la empresa es:

- a)  Saint contable
- b)  Galac
- c)  Data pro
- d)  Premium soft
- e)  Ninguno
- f)  Otro. ¿Cuál?: \_\_\_\_\_

6.- En cuanto a los elementos contables la empresa cuenta con:

- a)  Libros contables
- b)  Plan de cuentas
- c)  Manual de normas y procedimientos
- d)  Otro. ¿Cuál?: \_\_\_\_\_

7.- Los Libros contables utilizados son:

- a)  Libro diario
- b)  Libro mayor
- c)  Libro de inventario
- d)  Libro de accionistas
- e)  Otro. ¿Cuál?: \_\_\_\_\_

8.- El sistema contable de la empresa permite la realización de las siguientes actividades:

- a)  Registro de todas las actividades comerciales
- b)  Clasificación de la información de ingresos
- c)  Resumen de la información de las operaciones contables
- d)  Ninguno
- e)  Otro. ¿Cuál? \_\_\_\_\_

9.- ¿Cuáles de las siguientes cualidades posee el sistema de información contable con que cuenta la empresa?

- a) \_\_\_ Objetivo (esta cualidad se refiere a simplificación de procesos y proporcionar información que facilite la toma de decisiones)
- b) \_\_\_ Beneficioso (recibe datos sin errores, evalúa la capacidad de la información de entrada, procesa adecuadamente la información que servirá para tomar decisiones)
- c) \_\_\_ Oportuno (la información debe suministrarse a tiempo)
- d) \_\_\_ Conciso (información legible, fácil manejo de la información)
- e) \_\_\_ Disponible (fácil acceso a la información)
- f) \_\_\_ Seguro (evita uso fraudulento de la información)
- g) \_\_\_ Otra. ¿Cuál? \_\_\_\_\_

10.- ¿Quiénes utilizan la información contable que se genera en la empresa?

- a) \_\_\_ La dirección general de la empresa
- b) \_\_\_
- c) \_\_\_ Los accionistas
- d) \_\_\_ Los administradores o gerentes
- e) \_\_\_ El contador de la empresa
- f) \_\_\_ Otro. ¿Cuál? \_\_\_\_\_

11.- ¿Considera usted que el uso de los sistemas de información contable le permiten a la empresa respaldar las operaciones comerciales y la maximización de ingresos?

- a) \_\_\_ Si
  - b) \_\_\_ No
- Justifique su respuesta: \_\_\_\_\_

12.- ¿Cree usted que los sistemas de información contable utilizados por la empresa contribuyen a:

- a) \_\_\_ Protección y resguardo de las operaciones contables
- b) \_\_\_ Llevar la información de manera oportuna y adecuada a las instancias de la empresa que así lo requieran
- c) \_\_\_ Dar elementos de juicio para realizar pronósticos para la empresa.
- d) \_\_\_ Ninguna de las anteriores. ¿Por qué? \_\_\_\_\_

13.- ¿Qué tipo de decisiones se toman en la empresa?

- a) \_\_\_ Decisiones programadas
- b) \_\_\_ Decisiones no programadas
- c) \_\_\_ Otra. ¿Cuál? \_\_\_\_\_



14.- ¿Cuál de las siguientes características posee el proceso de toma de decisiones, que se llevan a cabo en la empresa?

- a) \_\_\_ Efectos futuros (tiene que ver con la medida en que los compromisos relacionados con la decisión afectaran el futuro)
- b) \_\_\_ Reversibilidad (esta característica se refiere a la velocidad con que una decisión puede revertirse y la dificultad que implica hacer este cambio)
- c) \_\_\_ Impacto (esta característica se refiere a la medida en que otras áreas o actividades se ven afectadas)
- d) \_\_\_ Calidad (este factor se refiere a las relaciones laborales, valores éticos, consideraciones legales, principios básicos de conducta, imagen de la compañía)
- e) \_\_\_ Periodicidad (este elemento responde a la pregunta de si una decisión se toma frecuente o excepcionalmente)

15.- ¿Cuáles de las siguientes etapas se llevan a cabo en la empresa para efectuar la toma de decisiones?

- a) \_\_\_ Identificar los problemas
- b) \_\_\_ Analizar los problemas
- c) \_\_\_ Evaluar las alternativas
- d) \_\_\_ Seleccionar la mejor alternativa
- e) \_\_\_ Otra. ¿Cuál? \_\_\_\_\_

16.- ¿Cuáles son las acciones utilizadas por la gerencia para generar alternativas de solución a los problemas de la empresa?

- a) \_\_\_ Verificar la confiabilidad de la información suministrada por el sistema de información contable
- b) \_\_\_ Examinar la seguridad de los registros
- c) \_\_\_ Comparar la información del sistema contable con la suministrada por el contador
- d) \_\_\_ Solicitar información a su contador
- e) \_\_\_ Otra. ¿Cuál? \_\_\_\_\_

17.- Para implementar la decisión tomada usted considera:

- a) \_\_\_ Los recursos financieros disponibles
- b) \_\_\_ La información contable
- c) \_\_\_ El tipo de información permitida por el sistema
- d) \_\_\_ La confiabilidad del sistema contable
- e) \_\_\_ Otra. ¿Cuál? \_\_\_\_\_

18.- ¿Cree usted que el uso de los sistemas de información contable permite el respaldo de las operaciones contables y financieras?

- a)  Si
- b)  No

Justifique su respuesta: \_\_\_\_\_

19.- Considera usted que los sistemas de información contable utilizados por la empresa contribuyen a:

- a)  Resguardar las operaciones contables
- b)  Respalda el proceso de toma de decisiones
- c)  Ninguna de las anteriores. ¿Porque?\_\_\_\_\_

20.- Cree usted que a través del uso de los sistemas de información contable es más fácil alcanzar los objetivos y metas propuestas:

- a)  Si
- b)  No

Justifique su respuesta: \_\_\_\_\_

21.- Considera usted que con la ayuda de los sistemas de información contable ha logrado maximizar la rentabilidad de la empresa:

- a)  Si
- b)  No

Justifique su respuesta: \_\_\_\_\_

22.- ¿Considera usted que el uso de los sistemas de información contable la ha permitido minimizar los gastos operativos, administrativos y productivos de la organización?

- a)  Si
- b)  No

Justifique su respuesta: \_\_\_\_\_

***Muchas gracias por su colaboración.....***

**ANEXO B**  
**SOLICITUD DE VALIDACIÓN**

bdigital.ula.ve



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

SOLICITUD DE VALIDACION

Ciudadano:

Lic. José Luis Valera

Presente.

Me dirijo a usted, en la oportunidad de solicitar muy respetuosamente, su colaboración en la validación del instrumento para ser aplicado en el desarrollo del trabajo de investigación, para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, el cual se titula: **Sistemas de Información Contable en el proceso de toma de decisiones en las empresas chimoeras de la parroquia Mendoza Fría del Municipio Valera, Estado Trujillo.**

Agradezco sus buenos oficios, queda de usted.

Tutor: Lcda. Yohana Mendoza  
C.I.: 14.328.010  
Fecha: 29-05-2012

Estudiante: Gabriel Viloria  
C.I.: 18.984.677  
Fecha: 29-05-2012



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

SOLICITUD DE VALIDACION

Ciudadano:

Prof. Edgar Morales

Presente.

Me dirijo a usted, en la oportunidad de solicitar muy respetuosamente, su colaboración en la validación del instrumento para ser aplicado en el desarrollo del trabajo de investigación, para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, el cual se titula: **Sistemas de Información Contable en el proceso de toma de decisiones en las empresas chimoeras de la parroquia Mendoza Fría del Municipio Valera, Estado Trujillo.**

Agradezco sus buenos oficios, queda de usted.

Tutor: Lcda. Yohana Mendoza  
C.I.: 14.328.010  
Fecha: 29-05-2012

Estudiante: Gabriel Viloria  
C.I.: 18.984.677  
Fecha: 29-05-2012



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

**SOLICITUD DE VALIDACION**

**Ciudadano:**

**Ing. Rolando Adriani Matheus**

**Presente.**

Me dirijo a usted, en la oportunidad de solicitar muy respetuosamente, su colaboración en la validación del instrumento para ser aplicado en el desarrollo del trabajo de investigación, para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, el cual se titula: **Sistemas de Información Contable en el proceso de toma de decisiones en las empresas chimoeras de la parroquia Mendoza Fría del Municipio Valera, Estado Trujillo.**

Agradezco sus buenos oficios, queda de usted.

Tutor: Lcda. Yohana Mendoza  
C.I.: 14.328.010  
Fecha: 29-05-2012

Estudiante: Gabriel Viloria  
C.I.: 18.984.677  
Fecha: 29-05-2012

**ANEXO C**  
**CONSTANCIAS DE VALIDACIÓN**

bdigital.ula.ve



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

**CONSTANCIA DE VALIDACION**

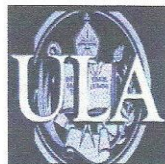
Quien suscribe José Luis Valera, titular de la C.I: 5.784.925, de profesión Licenciado en Contaduría Pública, certifico que he revisado el instrumento presentado por la Br. **Gabriel Vioria**, titular de la Cédula de Identidad N° V- 18.984.677, aspirante al Título de Licenciatura en Contaduría Pública de la Universidad de los Andes, Núcleo Universitario "Rafael Rangel", el cual será utilizado para recabar información necesaria para su trabajo de grado titulado **"SISTEMA DE INFORMACION CONTABLE EN EL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES EN LAS EMPRESAS CHIMOERAS DE LA PARROQUIA MENDOZA FRIA DEL MUNICIPIO VALERA ESTADO TRUJILLO"**.

Firma del Validador

C.I: N°: 5.784.920

Fecha: 12-06-2012





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

**CONSTANCIA DE VALIDACION**

Quien suscribe Edgar Morales titular de la C.I: 5.501.334, de profesión profesor de Contabilidad , certifico que he revisado el instrumento presentado por la Br. **Gabriel Vilorio**, titular de la Cédula de Identidad N° V- 18.984.677, aspirante al Título de Licenciatura en Contaduría Pública de la Universidad de los Andes, Núcleo Universitario "Rafael Rangel", el cual será utilizado para recabar información necesaria para su trabajo de grado titulado **"SISTEMA DE INFORMACION CONTABLE EN EL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES EN LAS EMPRESAS CHIMOERAS DE LA PARROQUIA MENDOZA FRIA DEL MUNICIPIO VALERA ESTADO TRUJILLO"**.

Firma del Validador

C.I: N°: 5501 334


Fecha: 05/06/12



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

#### CONSTANCIA DE VALIDACION

Quien suscribe Rolando Adriani Matheus titular de la C.I: 5.763.589, de profesión Ingeniero en Sistema, certifico que he revisado el instrumento presentado por la Br. **Gabriel Viloría**, titular de la Cédula de Identidad N° V- 18.984.677, aspirante al Título de Licenciatura en Contaduría Pública de la Universidad de los Andes, Núcleo Universitario "Rafael Rangel", el cual será utilizado para recabar información necesaria para su trabajo de grado titulado **"SISTEMA DE INFORMACION CONTABLE EN EL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES EN LAS EMPRESAS CHIMOERAS DE LA PARROQUIA MENDOZA FRIA DEL MUNICIPIO VALERA ESTADO TRUJILLO"**.

  
Firma del Validador  
C.I: N°: 5.763.589  
Fecha: 05-jun-2012