



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

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

digital.ua.ve

AUTOR:
Br: Yomber Ovalles
C.I.19.271.153

Octubre, 2012



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

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

bdigital.ula.ve

AUTOR:

Br: Yomber Ovalles

C.I.19.271.153

TUTORA

Lcda. Yohana Mendoza Msc.

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

Octubre, 2012

DEDICATORIA

A Dios todo poderoso por permitirme vivir, darme salud y fortaleza para poder alcanzar este logro tan importante de mi vida, sin ti nada será Posible.

A mis padres Gladys y Alejandro que me dieron la vida y han estado conmigo en todo momento. Por su amor, comprensión y apoyo sin condiciones y medida. Sé que están muy orgullosos de mí como yo lo estoy de ustedes, aunque ambos sean diferentes en su forma de ser y pensar para mí son iguales y siempre lo serán. Los Quiero Mucho.

A mi abuela Ramona que aunque ya partió al cielo siempre está conmigo en todas partes cuidándome y protegiéndome, yo nunca te olvidare abuela.

A mi abuelo Víctor “Mano Víctor” que siempre ha sido un ejemplo a seguir para todos, un hombre luchador y con muchas ganas de vivir, para mí no hay un abuelo mejor que él, nos sacó adelante a todos y nos enseñó que nada es imposible en la vida si las cosas se hacen de corazón y con muchas ganas.

A mis hermanos Alexander y Roxana, les dedico esta meta alcanzada para que sirva de ejemplo, yo sé que ambos son muy inteligentes y pueden lograr todo lo que se propongan de corazón.

A mi novia Yurimar, tu eres una persona muy importante en mi vida al igual que todos los antes nombrados, ya eres parte de mí y serás parte de mi familia. Tu siempre me has apoyado y me has entendido, a tu manera pero lo has hecho, este logro lo conseguimos juntos mi Reina, luchamos mucho y estudiamos mucho y viste aquí estamos, yo te lo dije ☺ Te Amo.

A mi Abuela Laura que con sus consejos y su ayuda siempre me motivo a seguir a delante.

A mi Tío Yojaver ya que ha sido un ejemplo a seguir para mí y de alguna u otra forma me ayudo a conseguir este logro.

A la Licenciada Yohana Mendoza, quien con su profesionalismo me brindo el apoyo para la culminación de mi carrera, sin ella esto no hubiera sido posible. Gracias por tu paciencia profe.

A todos mis demás familiares y amigos que de una y otra manera me ayudaron con su apoyo incondicional para poder lograr mi meta. Dios los bendiga, a todos en general les dedico mi trabajo, ya que estuvieron conmigo siempre y todos mis logros y triunfos serán compartidos con cada uno de ustedes.

Yomber Ovalles

bdigital.ula.ve

AGRADECIMIENTOS

A Dios Todo poderoso por iluminar mi camino en todo momento, por guiarme en el sendero del bien y permitirme hacer mis sueños realidad.

A mis padres, gracias, mil veces gracias por darme una carrera para mi futuro, sin duda alguna fueron el mejor apoyo en este trayecto para poder cumplir mis objetivos.

A mis amigos, José Humberto, José Daniel, Cristian, Manuel, Oso, Naillet, María Andrea, Gabriel, Rina, Raiza, Deyanira, Rafaela, Verónica, Iraimi, Rosmary, Aminta, Mary Nairat, y Greisy, con quienes he compartido todo este tiempo alegrías y angustias, quienes me han ayudado con su cariño y apoyo incondicional, gracias a cada uno por hacer que mi estancia en la universidad fuera muy buena e inolvidable. Y a todos aquellos conocidos que aunque no los nombre no quiere decir que no les agradezco este logro, sino que a veces se me olvidan los nombres.

A la Licenciada Yohana Mendoza, por ser mi tutora, por su ejemplo de profesionalidad que nunca olvidare y sobre todo por su guía en la elaboración de este trabajo de investigación.

A mi segunda casa Universidad de Los Andes “Núcleo Universitario Rafael Rangel”, la cual me permitió formarme profesionalmente en sus aulas de clases.

A los profesores por compartir sus conocimientos, enseñanzas y consejos conmigo para así poder alcanzar mis objetivos.

A todas aquellas personas que de una u otra manera, brindaron su apoyo material y moral para la realización de esta investigación, hago extensivo mi más sincero agradecimiento, a todos ¡Mil Gracias!

Yomber Ovalles

ÍNDICE GENERAL

	Págs.
VEREDICTO	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTOS	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS	x
RESUMEN	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA	
Planteamiento del problema	3
Formulación del problema	6
Sistematización del problema	6
Objetivos de la investigación	7
Justificación de la investigación	7
Delimitación de la investigación	8
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	
Antecedentes de la Investigación	9
Bases Teóricas	12
Sistema	12
Sistema de Información Contable	13
Funciones principales del sistema de información contable	14
Toma de decisiones	18
Pasos para la toma de decisiones	19
Toma de decisiones en condiciones de certeza, incertidumbre y riesgo	23
Componentes de la toma de decisiones	26

Características de los sistemas de información contable	38
Empresa	40
Clasificación de las empresas	40
Mapa de variables	44
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	
Tipo de investigación	45
Diseño de la investigación	46
Población	46
Instrumento de recolección de datos	47
Validez	48
Técnicas de presentación de datos	49
CAPÍTULO IV ANALISIS Y PRESENTACION DE LOS RESULTADOS	
Funciones principales del sistema de información contable	50
Influencia del Sistema de Información Contable en la toma de decisiones	58
Características de la información contable	65
CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
Conclusiones	73
Recomendaciones	76
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	
ANEXOS	
A. Cuestionario aplicado	80
B. Constancias de validación	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla		Pág.
1	Plan de cuentas	50
2	Plan de libros	53
3	Plan de asientos	55
4	Emisión de informes financieros	56
5	Toma de decisiones bajo condiciones de certidumbre	58
6	Condiciones de incertidumbre	60
7	Condiciones de riesgo	61
8	Toma de decisiones financieras	63
9	Etapas de la toma de decisiones	63
10	Precisión	65
11	Información oportuna	66
12	Capacidad de procesos del sistema de información contable	67
13	La información contable se presenta de manera resumida o concisa	68
14	Relevancia de los reportes generados por el sistema de información contable	69
15	Disponibilidad	69
16	Confiabilidad de los datos ingresados al sistema contable	70
17	Seguridad en cuanto al acceso y manipulación	71

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico		Pág.
1	Plan de cuentas	51
2	Plan de libros	53
3	Emisión de informes financieros	57
4	Toma de decisiones bajo condiciones de certidumbre	59
5	Condiciones de incertidumbre	60
6	Condiciones de riesgo	62
7	Etapas de la toma de decisiones	64
8	Precisión	65
9	Confiabilidad de los datos ingresados al sistema contable	67

bdigital.ula.ve



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

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

Autor: Yomber Ovalles
Tutora: Lcda. Yohana Mendoza Msc.
Año: 2012

RESUMEN

El objetivo general de la presente investigación fue analizar las ventajas de los sistemas de información contable como herramienta para la toma de decisiones en las empresas ferreteras del municipio Trujillo, en el año 2011, para ello se utilizó una metodología de tipo descriptiva enmarcada en un diseño de campo, pues ésta permite recoger los datos directamente de la realidad, la población objeto de estudio estuvo conformada por nueve (9) empresas dedicadas al ramo ferretero en el municipio Trujillo, a quienes se les aplicó un instrumento de recolección de datos conformado por veintidós (22) ítems relacionados con la variable en estudio, el cual una vez analizado permitió concluir que las empresas ferreteras que cuentan con un sistema de información contable, éste les brinda innumerables ventajas dado que el mismo le proporciona información actualizada, precisa y confiable para ser utilizada durante el proceso de toma de decisiones, información que es usada por el personal que allí labora para orientar las diferentes alternativas de solución ante una situación que amerite tomar decisiones acertadas, por otro lado se evidenció la existencia de ferreterías que pudieran requerir de un mejor control y registro de sus transacciones contables ya que no cuentan con un sistema bien organizado que le brinde información precisa y exacta que les soporte el proceso decisorio lo que podría traer consigo desequilibrio en el procesamiento contable.

Palabras claves: sistemas de información contable, toma de decisiones, empresas ferreteras.

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones han tomado gran relevancia respecto al papel que desempeñan en beneficio de la sociedad, independientemente de la actividad que realicen. Para ello, no sólo debe contar con personal capacitado, sino deben ejecutar procesos administrativos, contables, legales, con el fin de cumplir con las normativas legales existentes que lo caracterizan.

En este sentido, la Contabilidad de las empresas u organizaciones es un pilar fundamental para su crecimiento, puesto que permite el registro, clasificación, informes e interpretación de la información financiera. Esto puede llevarse a cabo a través de sistemas contables que posea la organización, los cuales representan una estructura organizada, a través de la cual se recopila toda la información pertinente como resultado de sus operaciones, utilizando diversos recursos que contribuyan a la toma de decisiones.

Así pues, un sistema de información contable debe basarse en normas, pautas y procedimientos con el objetivo de controlar las operaciones y a su vez suministrar información financiera, por medio de la organización, clasificación y cuantificación de las informaciones administrativas y financieras que suministre.

Tomando en cuenta lo anteriormente escrito, se realiza la presente investigación la cual tiene como objetivo fundamental analizar las ventajas de los sistemas de información contable como herramienta para la toma de decisiones en las empresas ferreteras del municipio Trujillo, en el año 2011. Para cumplir con estos objetivos se presenta el siguiente informe estructurado hasta ahora en cuatro capítulos, presentados de la siguiente manera:

Capítulo I: El Problema. En el mismo se expresa claramente la situación que se presenta en las empresas ferreteras con relación a las ventajas de los sistemas de información contable en la toma de decisiones, así mismo la

formulación, sistematización, objetivos de la investigación subdivididos en general y específicos, justificación y delimitación de la misma.

Capítulo II: Marco Teórico. Dentro del mismo se plantean los antecedentes, las bases teóricas y legales que fundamentan la investigación con respecto a la temática de sistemas de información contable y toma de decisiones.

Capítulo III: Marco Metodológico. En esta etapa el tipo y diseño de la investigación, técnicas e instrumento de recolección de datos, población, validez, confiabilidad, técnicas e instrumento de recolección de datos.

Capítulo IV, Análisis y presentación de los resultados obtenidos con la aplicación del instrumento de recolección de datos.

Capítulo V, presenta las conclusiones y recomendaciones emitidas tomando en consideración lo planteado en los objetivos del mapa de variables en base a los resultados obtenidos con la aplicación del instrumento de recolección de datos.

Finalmente, se presentan las referencias bibliográficas, tomadas para fundamentar la investigación, así como los respectivos anexos.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

La globalización de las economías industriales del mundo realza el valor de la información para las empresas y permite nuevas oportunidades para los negocios: hoy día los sistemas de información proporcionan la comunicación y el poder de análisis que muchas empresas requieren para llevar a cabo el comercio y administrar los negocios a una escala global,

Estas tecnologías de información están presentes en todas las áreas de la organización, las cuales tienen como misión facilitar el logro de los objetivos estratégicos, donde el mundo de las tendencias del comercio y de los negocios actuales y futuros son cada vez más competitivos, de allí la importancia de contar con un sistema de información adaptado a sus necesidades.

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

En tal sentido, quienes gerencian inversiones de capital generalmente se apoyan en los sistemas de información contable, a objeto de suministrar información basada en los registros de las operaciones con fines administrativos y que es de vital importancia, ya que los mismos operan con base a los constantes movimientos de dinero y de transacciones que

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

Dentro de este contexto, es importante señalar que las decisiones en todas las organizaciones, son llevadas a cabo con base en la información que generan los sistemas de información contable, razón por la cual es pertinente destacar que éstas herramientas contables están asumiendo un papel relevante en las organizaciones, pues éstos constituyen un conjunto de componentes interrelacionados que permiten capturar, procesar, almacenar y distribuir la información del entorno y de sus operaciones internas con el propósito de apoyar las áreas o funciones de la institución, además de apoyar la toma de decisiones, cumpliendo así un papel primordial en la gestión administrativa.

En concordancia a lo antes descrito, en el mundo empresarial los sistemas de información contable son de especial importancia; tal es el caso de las empresas ferreteras, pertenecientes al sector comercial que se dedican o realizan el acto propio de comercio y su función principal es la compra-venta de productos terminados en la cual interfieren como intermediarios entre productor y el consumidor. En el municipio Trujillo existen actualmente alrededor de nueve (9) empresas dedicadas al comercio ferretero, según datos suministrados por la Alcaldía del municipio consideradas a su vez como pequeñas y medianas empresas (Pymes) de las cuales Fedeindustria (2010) estima que aportan alrededor del 15% del PIB, además de emplear un 68% de trabajadores en diferentes ramos, evidenciando el peso considerable de este tipo de organizaciones en la economía venezolana.

Ahora bien, para estudiar los sistemas de información contable como herramienta para la toma de decisiones se consideran las empresas ferreteras del municipio Trujillo, donde mediante visita realizada a las empresas y conversaciones sostenidas con el contador público de éstas, se pudo detectar entre algunos síntomas, la posibilidad de que el manejo de la información contable no sea precisa y confiable, por inexperiencia en cuanto al proceso de registro de información contable, debido principalmente a que algunas de ellas manejan la información de forma manual y las otras automatizaron sus procesos recientemente, por lo cual a nivel administrativo se han presentado algunas dificultades en la realización de los asientos contables.

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

En consecuencia, la toma de decisiones podría estarse efectuando bajo altos niveles de incertidumbre, por lo que eventualmente podrían asumirse responsabilidades que sobrepasen la capacidad financiera y hasta operativa de las empresas ferreteras que llegaría a ocasionar conflictos poco favorables para la actividad comercial de las mismas, además de ello, bajo esta situación existe la posibilidad de que dichas empresas no pudieran presentar la información contable requerida para realizar sus inversiones, pues pareciera no manejar datos cónsonos con la realidad actual, generando dudas sobre la razonabilidad de las cifras de los estados, lo que afecta negativamente las decisiones, produciéndose con ello un desfase en el proceso de toma de decisiones debido a la ineficiencia del sistema contable.

Ante esta situación, es necesario considerar la importancia que tiene el funcionamiento adecuado de un sistema de información contable en su carácter de fiabilidad, lo cual genera seguridad en los reportes del sistema,

dejando a un lado la desconfianza de que estos no representan datos reales, haciendo que la gerencia crea en los resultados que estos aportan a la toma de decisiones; y con lo cual se pretende demostrar que los datos que el sistema arroja no son alterados con el objeto de dar información que deforme el sentido de una decisión.

Basado en este pronóstico surge la inquietud de analizar la ventaja de los sistemas de información contable como herramienta para la toma de decisiones en las empresas ferreteras del municipio Trujillo, identificando cada uno de los elementos que lo integran, así como el proceso de toma de decisiones y las características más relevantes de la información generada por el sistema.

Ante los planteamientos descritos se considera relevante desarrollar un estudio que contribuya a responder la siguiente interrogante:

Formulación del Problema

¿Cuáles son las ventajas de los sistemas de información contable como herramienta para la toma de decisiones en las empresas ferreteras del municipio Trujillo, estado Trujillo, en el año 2011?

Sistematización del Problema

¿Cuáles son las funciones principales del sistema de información contable en las empresas ferreteras del municipio Trujillo, estado Trujillo?

¿Cuál es la influencia del Sistema de información contable en la toma de decisiones de las empresas ferreteras del municipio Trujillo, estado Trujillo?

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

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Analizar las ventajas de los sistemas de información contable como herramienta para la toma de decisiones en las empresas ferreteras del municipio Trujillo, en el año 2011.

Objetivos específicos

Describir las funciones principales del sistema de información contable en las empresas ferreteras del municipio Trujillo, estado Trujillo

Identificar la influencia del Sistema de información contable en la toma de decisiones de las empresas ferreteras del municipio Trujillo, estado Trujillo.

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

Justificación de la investigación

Desde una perspectiva teórica con el desarrollo de la investigación se pretendió analizar las ventajas de los sistemas de información contable como herramienta para la toma de decisiones en las empresas ferreteras del municipio Trujillo, estado Trujillo, debido al acelerado cambio de las economías y los cambios tecnológicos que se han desarrollado de forma apresurada, han obligado a las empresas a mejorar las condiciones de competitividad, haciendo uso de aplicaciones tecnológicas en sus procesos contables, dado que estos contribuyen a hacer más eficientes sus operaciones y transacciones financieras y que le proporcione información financiera efectiva a los usuarios externos e internos para la toma de decisiones, considerando las teorías planteadas por autores como Catacora (2000), McLeod (2000), entre otros.

Asimismo, desde un punto de vista práctico el análisis de la información contable como herramienta para la toma de decisiones en las empresas ferreteras es relevante, por cuanto la información recabada sirve para orientar a la empresa sobre las decisiones que deben tomar para enfrentar los retos que impone el proceso administrativo, en tanto estas tienen la necesidad de llevar el control de sus procesos financieros, a objeto de buscar mayor productividad y eficacia mediante el aprovechamiento de las oportunidades proporcionadas por el entorno.

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

Delimitación

El presente estudio se orienta al análisis de las ventajas de los sistemas de información contable como herramienta para la toma de decisiones en las empresas ferreteras del municipio Trujillo, estado Trujillo, realizando un estudio bajo la línea de investigación de los sistemas y procedimientos contables del Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la carrera de Contaduría Pública de la Universidad de Los Andes Núcleo "Rafael Rangel" Trujillo. La misma se realizó durante los meses de abril 2012 a septiembre de 2012. Tomando como sujetos informantes a los contadores públicos o representantes legales de dichas empresas.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

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

Antecedentes de la investigación

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

Pacheco (2011) presentó una investigación ante la Universidad de los Andes, Núcleo Universitario Rafael Rangel, para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, titulado: Los Sistemas de Información Contable como apoyo a la toma de decisiones en las empresas constructoras del municipio Trujillo, el mismo tuvo como objetivo general analizar el Sistema de Información Contable como apoyo a la toma de decisiones en las empresas constructoras del municipio Trujillo, para ello, se realizó un estudio de tipo descriptivo con un diseño de campo.

La recolección de datos se efectuó a través de un cuestionario conformado por veintitrés (23) ítems relacionados con la variable en estudio, el cual una vez analizado permitió concluir que el Sistema de Información Contable como apoyo a la toma de decisiones en las empresas constructoras del municipio Trujillo, es relativamente útil y eficiente pues los

datos son registrados cronológicamente, asimismo se emiten los reportes financieros necesarios para mantener un informe general del estado financiero de la empresa para un momento determinado, sin embargo es importante mejorar los controles y políticas de acceso al mismo con el fin de brindar mayor seguridad a la información.

Esta investigación se relaciona directamente con el presente estudio en el análisis que se hace de los sistemas de información contable como apoyo a la toma de decisiones, presentando un marco teórico que sirve de referencia para el desarrollo del mismo con aportes relevantes sobre toma de decisiones e información contables.

Padrón, (2007) elaboró su 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.

En este sentido, la investigación representa un aporte significativo ya que permite ver la importancia del uso de 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.

González (2007) presentó una investigación ante la Universidad de los Andes, Núcleo Universitario Rafael Rangel, para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública, titulada: Procedimientos contables utilizados como apoyo para la toma de decisiones en las empresas comerciales del sector concesionario del municipio Valera del estado Trujillo, el mismo tuvo como objetivo general describir los procedimientos contables utilizados como apoyo para la toma de decisiones en dichas empresas comerciales.

Para ello, se realizó un estudio de tipo descriptivo con un diseño de campo no experimental. La recolección de datos se efectuó a través de un cuestionario conformado por veinte (20) preguntas cerradas y con opciones de respuestas múltiples, las cuales una vez analizadas permitieron concluir que los procedimientos contables son utilizados como apoyo para la toma de decisiones en las empresas comerciales del sector concesionario del municipio Valera y se valen de los requerimientos de información bajo parámetros de utilidad, provisionalidad y confiabilidad para hacerlos más seguros; sin embargo, una de las debilidades que más resalta es que no cuentan con flujogramas que les permitan visualizar con mayor precisión, los procedimientos contables o de cualquier tipo.

El presente estudio se toma como antecedente, debido a que muestra una visión general del uso de procedimientos contables como apoyo a la toma de decisiones, relacionándolo estrechamente con la variable que se

está desarrollando, por lo que presente un marco teórico afín sirviendo así como referencia para describir las dimensiones e indicadores presentes en la sistematización de la variable.

Bases Teóricas

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

Sistema

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

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

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

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

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

Sistema de información Contable

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

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

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

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

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

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

Por otro lado, Catacora (2000), expone que los sistemas administrativos pueden clasificarse en dos grupos, los sistemas contables y los no contables. Como sistema de información, la contabilidad es en sí un subsistema dentro

del Sistema de Información de la Empresa, toma toda la información de una empresa referente a los elementos que definen el Patrimonio, la procesa y la resume de tal forma que cumpla con los criterios básicos que uniforman la interpretación de la Información Financiera (contable), de esta manera analistas financieros y no financieros usan la información contable.

Dentro de este contexto, Redondo (2001), manifiesta 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" de ahí se concluye que independientemente de las definiciones anteriores, la contabilidad es en sí un Sistema de Información, capaz de manejar procesos como compras, ventas, inventario, entre otros.

Es por esto que la información sintetizada en estados contables es indispensable tanto para quienes administran las organizaciones como para terceros relacionados con ellas y se han transformado en una herramienta fundamental a la hora de tomar decisiones.

Funciones principales del sistema de información contable

Para Duque (1987), la recolección, registro, clasificación y resumen de las diferentes operaciones que se realizan en una empresa sólo es posible si se cuentan con los elementos necesarios. De la combinación de estos elementos resulta la estructura adecuada para crear información contable, y establece entre algunos de las funciones principales de un sistema de información contable: el plan de cuentas, Plan de libros (registros contables), plan de asientos y la emisión de informes financieros, es decir la presentación de la información contable, tal como se observa en la figura 1.

Figura 1. Funciones de un Sistema de información Contable



Fuente: Duque (1987)

1.-Plan de cuentas: es definido por Duque (1987) como el conjunto de cuentas, que se propone utilizar la empresa para registrar sus operaciones, dispuestas de acuerdo con un orden y una metodología, estructurado y prendido de un criterio lógico de clasificación. Así el plan de cuentas no es sino un esquema contable integrado por un conjunto de cuentas cuyo significado y funcionamiento se han definido con la mayor precisión. De acuerdo con Morgado (2006), el plan de cuentas es un instrumento necesario para el buen desenvolvimiento contable de las empresas, el mismo se caracteriza por ser:

Sencillo y claro: implica que el plan contable deberá ser estructurado en términos fácilmente interpretables por las personas que han de manejarlo y consultarlo. Es decir, su estructuración debe tener la mayor claridad y sencillez posible.

Completo: debe tener las cuentas necesarias para el registro de las operaciones, de tal manera que no sea necesario estar insertando cuentas frecuentemente.

Flexible: debe ser lo suficientemente flexible para absorber los cambios que se presenten. Debe permitir la inserción y/o eliminación de cuentas sin que se perturbe el orden pre-establecido, ni sea necesario diseñar un nuevo plan de cuentas.

2.- Plan de libros: o registros contables definidos por Angarita (1997:63) como “las anotaciones y descripciones ordenadas y sistematizadas de los bienes, las obligaciones y las operaciones de la empresa expresadas en términos monetarios”. En el proceso de registro contable debe considerarse una serie de elementos como son: las cuentas para registrar los hechos o fenómenos patrimoniales, la documentación que los soporta y los libros donde se efectúan los asientos de dichos fenómenos.

De acuerdo con Goznes y Goznes, (2000), en las operaciones contables es fundamental considerar los Registros principales y los Registros auxiliares.

Los Registros principales: Son aquellos en los que fundamentalmente se basa el sistema y por si solos pueden llevar las finalidades de la contabilidad. En la partida doble clásica tienen este carácter el libro diario, mayor y de inventario y balances.

Los Registros Auxiliares: son aquellos libros en los que se detallan y se desarrollan las cuentas y anotaciones que se llevan en los libros principales, y cuyas anotaciones guardan una íntima relación con las cuentas del mayor o sirven de preparación para las anotaciones del diario. Entre estos se tiene los registros el libro auxiliar de banco, diario auxiliar de ventas a crédito, mayor auxiliar de cuentas por cobrar, anticipos de propietarios, anticipos de societarios, certificados de asociación suscritos y no pagados, y compras, entre otros.

Dentro de esta función, Duque (1987) contempla las formas contables y Administrativas, definidas como un medio físico de transmisión de datos y constituyen una herramienta esencial para producir una acción coordinada, producir la memoria de dicha acción y producir el reporte del resultado obtenido. Las cuales pueden agruparse en: formas de acción, formas de memoria y formas de reporte.

Las Formas de acción, comprende la orden de compra, orden de producción, orden de trabajo, orden de embarque, requisición, facturas, notas

de entrega.

La Forma de memoria, involucra los registros de compras, registros de ventas, tarjetas del mayor y sus auxiliares, diario principal.

Las Formas de reporte, incluyen el balance general, estado de ganancias y pérdidas, estado de flujo de efectivo, estado de costos de producción y venta, reporte de existencias y reportes de trabajo.

3.- Plan de asientos: resalta Bastidas (2003:157) que es toda transacción registrada mediante comprobantes y documentos además de haber cumplido con los canales de autorización correspondientes, estos se subdividen en:

Asiento de apertura, permite reflejar la apertura de nuevos libros contables que se llevan a cabo.

Asiento de Operación, son los hechos económicos que se registran cronológicamente, estos son: liquidación y recaudación de ingresos, emisión de órdenes de pago, la adquisición de materiales y suministros entre otros.

Asientos de cierre anual, reflejan los asientos de cierre de las cuentas nominales.

4.- Presentación de la Información Contable: la información contable se presenta a través de los estados financieros tomados de los registros de contabilidad y diseñados para dar a conocer los recursos económicos, las obligaciones de una entidad en un momento dado y los cambios ocurridos en los mismos durante un periodo definido, de acuerdo con los principios de contabilidad de aceptación general.

Según Bastidas (2003: 25) los estados financieros “se refieren a una serie de reportes que deben preparar las empresas públicas o privadas. Están por imposición legal, para fines de análisis y control”. Entre los principales estados financieros se tienen los que se describen a continuación en el cuadro 1.

Cuadro 1. Los Estados Financieros

Estados financieros	Descripción
Balance de comprobación	Muestra para una fecha determinada los saldos de las cuentas del presupuesto tomados del libro mayor tanto deudores como acreedores, totalizando en sumas iguales.
Balance General	Se puede realizar para cualquier fecha del ejercicio fiscal permite la incorporación de los saldos de las cuentas nominales en la parte inferior del informe, sumándolos a los saldos de las cuentas reales.
Estado de Resultados	Considerado uno de los cuatro estados financieros básicos exigidos para su presentación, según lo dispuesto en la Declaración de Principios de Contabilidad N 10 (DPC-10) emitida por la federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela y de reconocimiento a nivel internacional. Este reporte es un informe contable que muestra la variación neta que ha tenido el patrimonio de la empresa como consecuencia de los hechos o fenómenos patrimoniales de carácter modificativos, que ha realizado durante el periodo del ejercicio económico, es decir, la utilidad obtenida o la pérdida sufrida por la empresa.
Flujo de efectivo	Reporta el importe de efectivo que entra en la empresa durante un periodo y el importe de efectivo que sale. Muestra el incremento o decremento neto en efectivo durante el periodo y el saldo en efectivo al final del periodo, este reporte se prepara utilizando datos financieros generalmente identificables en el estado de resultados, del balance general y en las notas revelatorias y debe especificar como mínimo bien sea por el método directo o indirecto los flujos de efectivo para actividades operacionales, flujo de efectivo por actividades de inversión.
Movimiento de las cuentas del patrimonio	Es un informe contable en el que se indican todos los elementos que componen el patrimonio a determinada fecha. Forma parte del balance general anual.

Fuente: Bastidas (2003)

Toma de decisiones

Para Koontz y Wehrich (1998:192) La toma de decisiones “es la selección de un curso de acción entre varias alternativas, y constituye por lo tanto la esencia de la planeación”. En este contexto Chiavenato, (2006:300) lo define como el proceso de análisis y elección entre las alternativas disponibles de cursos de acción que la persona deberá seguir.

Por otra parte, Stoner et al. (1996:260) Describen la toma de decisiones

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

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

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

Pasos para la toma de decisiones

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

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

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

3. Búsqueda de Soluciones y Alternativas: una vez que se ha analizado el problema se hace necesario buscar su solución, pero no considerando una

sola alternativa, debe existir o buscarse una forma de preparar vanas soluciones alternativas para cada problema

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

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

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

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

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

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

1.- Actividad de inteligencia (Obtención de información estratégica): buscar en el entorno condiciones que exigen una solución.

2.- Actividad de diseño: inventar, desarrollar y analizar posibles cursos de acción.

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

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

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

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

Así mismo, la identificación del problema, es la primera de las etapas sobre la toma de decisiones, cuando la persona recopila información para identificar los problemas que ocurren en la institución; en ese sentido, su implementación se orienta hacia la identificación de dónde, porqué y con qué objeto ocurre una situación. Este amplio conjunto de actividades de recopilación de información se requiere para informar a los administradores que también se desempeñan en la institución y para hacerles saber dónde se presentan los problemas. Los sistemas de información administrativos tradicionales que proporcionan una gran cantidad y variedad de información detallada pueden ser útiles para identificar los problemas, especialmente si estos informan excepciones.

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

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

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

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

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

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

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

Toma de Decisiones en condiciones de Certeza, Incertidumbre y Riesgo

Para Méndez, J. (2003:28), "...prácticamente todas las decisiones se toman en un ambiente de cierta incertidumbre; sin embargo, el grado varía de una certeza relativa a una gran incertidumbre".

En una situación donde existe certeza, las personas están razonablemente seguras sobre lo que ocurrirá cuando tomen una decisión, cuentan con información que se considera confiable y se conocen las relaciones de causa y efecto.

Por otra parte en una situación de incertidumbre, las personas sólo tienen una base de datos muy deficiente; no saben si estos son o no confiables y tienen mucha inseguridad sobre los posibles cambios que pueda sufrir la situación. Para este autor, en una situación de riesgo, quizás se cuente con información basada en hechos, pero la misma puede resultar incompleta; para mejorar la toma de decisiones se puede estimar las probabilidades objetivas de un resultado, al utilizar, por ejemplo modelos matemáticos. También, se puede usar la probabilidad subjetiva, basada en el juicio y la experiencia.

Según lo anterior, la gama de técnicas según lo señala Méndez, ob. Cit :32), "...se extiende desde las corazonadas en un extremo hasta los análisis matemáticos complejos en el extremo opuesto". A este respecto, se puede acotar que desde el punto de vista práctico no existe ni una técnica mejor, ni una combinación que deba utilizarse en todas las circunstancias; en tal sentido, la selección es individual y por lo general está dictada por los antecedentes y conocimientos del gerente y por los recursos disponibles.

Según Spanger, E. y Niemeyer, M. (2002) en su publicación Tipos de Hombres, sostiene que algunas personas que toman decisiones son tan predecibles en su forma de solucionar un problema que se pueden categorizar de la siguiente manera:

- La Economista, que sólo está interesada en lo que es útil y práctico.
- La Estética, cuyos más importantes valores se encuentra en la

armonía y la individualidad, la pompa y el poder.

- La Teórica, interesada en el descubrimiento de la verdad por sí misma; en la diversidad y la racionalidad.
- La Social, que ama a la gente, considera las personas como fines y es amable, simpática y poco egoísta.
- La Política, que se interesa ante todo por el poder, la influencia o el renombre.
- La Religiosa, cuyo valor más importante es la mayor experiencia espiritual, la cual es absolutamente satisfactoria para ella; es una asceta que busca la experiencia a través de la propia negación y dedicación.

Ahora bien, para Gibson, J., Ivancevich, J. y Donnelly, J. (1999: 8), “La toma de decisiones se refiere a todas las actividades necesarias desde identificar un problema hasta finalmente resolverlo poniendo en práctica la alternativa seleccionada; por lo tanto, está enmarcado en la solución de problemas donde se debe encontrar alternativas de solución”.

A este respecto, se puede acotar que cuando se habla sólo de toma de decisiones se refiere a una etapa dentro del proceso y debe existir a lo menos más de una alternativa de solución, de lo contrario la decisión se reduciría a llevar o no a cabo la acción correspondiente.

Según el pensamiento económico en todas las decisiones hay, en mayor o en menor grado, un problema de escasez relativa con relación a las necesidades o deseos, no siendo el dinero el más crucial. El tiempo, por ejemplo, es un recurso escaso en el que sólo se puede seleccionar algunas actividades a llevar a cabo. Por ende, la racionalidad implica formular las decisiones de acuerdo a los beneficios y los costos tanto explícitos como implícitos tratando de expresar y cuantificar las alternativas de solución en términos monetarios, aún en situaciones que no involucra el desembolso o ingreso de dinero. De esta forma se pueden comparar las alternativas y escoger aquella que ofrece un valor de utilidad mayor.

La toma de decisión en opinión de Gibson, J. y otros., puede ser simple como escoger qué desayunar en un día cualquiera o como qué carrera estudiar. De la experiencia personal se sabe que muchas decisiones se toman considerando otros aspectos no asociados con la racionalidad como las costumbres, preferencias, hábitos, fe e intuición. Sin embargo, la racionalidad es una forma de justificar una decisión y ser entendida por otros.

En el contexto de racionalidad, Simon, H., (citado por Moody, P., 1997) sugiere que las decisiones:

...son efectuadas en forma racional acotada, es decir las personas tratan de comportarse lo más racional posible dentro de las fronteras de la información limitada, restringida capacidad cognitiva y a veces con objetivos en conflictos, buscando soluciones satisfactorias y no óptimas según los criterios de selección establecidos.

Sin embargo, la organización busca un comportamiento racional en término de sus metas y objetivos, por lo tanto ésta debe contribuir en establecer premisas y rutinas de decisión que simplifique las decisiones y minimice la brecha entre la racionalidad acotada de los individuos y la racionalidad deseada en la organización.

En este mismo orden de ideas, Frederich, A. (1989: 27), agrega que "...las decisiones son tomadas de acuerdo a modelos mentales que representan nuestra percepción del entorno (abstracciones de la realidad) y no por la teoría en acción que sólo se utiliza para justificar a otros". De esta forma la situación real es percibida distinta por las personas de acuerdo a su experiencia y el uso de sus sentidos.

También, Frederich, A. (1989: 29) sugiere que "...la finalidad de cualquier técnica para la toma de decisión con múltiples criterios es proporcionar ayuda y guiar al decidor en descubrir su solución deseada al problema en el sentido que ese curso de acción es la mejor forma posible para alcanzar las metas a largo plazo".

Tipos de Problemas

En el mundo real pueden existir diferentes tipos de problemas que determinan los criterios y la forma como son tomadas las decisiones, éstas pueden ser clasificadas de la siguiente forma:

Problemas no estructurados

En este tipo de decisiones, quien toma la decisión debe establecer los puntos de vista para la definición del problema y los criterios de evaluación. Estas decisiones no cuentan con un procedimiento definido para tomarlas, por lo tanto no existe una receta de solución.

Problemas estructurados

Son repetitivas, rutinarias y cuentan con un procedimiento definido para tomarlas, de esta forma cada vez que se presentan no se manejan como si fueran nuevas.

Problemas semi-estructurados

En este tipo de decisiones sólo parte del problema tiene una respuesta ya definida proporcionada por un procedimiento que es aceptado.

A este respecto, el autor Moody, P. (1997:18), aclara que "...en el caso de la toma de decisiones en la administración, éste es mayoritariamente no estructurado en los niveles gerenciales, debe plantearse y resolver el problema sobre la base de criterios y variables identificadas en el mismo momento tanto internas como del entorno". Estas decisiones están presentes desde el momento de planificación y en menor grado hasta en el control como decisiones de carácter correctivo. A medida que se descende en los niveles organizacionales los problemas van siendo más estructurados y repetitivos.

Componentes de la Toma de Decisiones

El tomar decisiones considera aspectos externos y propios a la persona que debe decidir, por lo que Cohen, A. (1997: 29) señala que está basado en cinco componentes básicos:

Información: Estas se recogen tanto para los aspectos que están a favor como en contra del problema, con el fin de definir sus limitaciones. Sin embargo, si la información no puede obtenerse, la decisión entonces debe basarse en los datos disponibles, los cuales caen en la categoría de información general. La información es externa a la persona y por lo tanto debe ser recolectada de algún lugar. Es el componente que puede tener elementos objetivos como subjetivo. Sin embargo, como se verá más adelante, para que sea relevante dependerá de las cualidades cognitivas del decidor.

Conocimientos: Si quien toma la decisión tiene conocimientos, ya sea de las circunstancias que rodean el problema o de una situación similar, entonces estos pueden utilizarse para seleccionar un curso de acción favorable. En caso de carecer de conocimientos, es necesario buscar consejo en quienes están informados. El conocimiento se genera a través del proceso y a su vez sirve para éste.

Experiencia: Cuando un individuo soluciona un problema en forma particular, ya sea con resultados buenos o malos, esta experiencia le proporciona información para la solución de un próximo problema similar. Si ha encontrado una solución aceptable, con mayor razón tenderá a repetirla cuando surja un problema parecido. La experiencia además es una forma de adquirir conocimiento aludiendo al método inductivo. Si carecemos de experiencia entonces tendremos que experimentar; pero sólo en el caso en que las consecuencias de un mal experimento no sean desastrosas (Validación Empírica). En consecuencia los problemas más importantes de índole social como la administración no pueden solucionarse con experimentos (Validación Lógica).

Juicio: El juicio o criterio es necesario para combinar la información, los

conocimientos, la experiencia y el análisis, con el fin de seleccionar el curso de acción apropiado. No existen substitutos para el buen juicio, es propio del individuo y lo hace distintivo.

Análisis: Es la forma de aunar los componentes anteriores. No puede hablarse de un método en particular para analizar un problema, debe existir un complemento, pero no un reemplazo de los otros ingredientes. En ausencia de un método para analizar matemáticamente un problema es posible estudiarlo con otros métodos diferentes. Si estos otros métodos también fallan, entonces debe confiarse en la intuición.

En este contexto, se ocupan atributos para reflejar el criterio del decidor (información subjetiva), así como asociar cada alternativa con estos atributos (información objetiva). Los pasos generales en opinión del autor arriba indicado para el proceso son:

- Identificación de componentes (Alternativas para el objetivo a lograr y criterios de selección)
- Identificar atributos y asociarlos. (asociar a las alternativas atributos y atributos a los criterios).
- Entender y expandir (entender y confrontar las preferencias)

Los pasos son cíclicos e interactivos, los objetivos derivados en las asociaciones pueden ser desglosados en objetivos más específicos.

Siendo este un punto importante dentro del tema decisional, es importante definir la clasificación de las condiciones en las que se toman las decisiones. El autor Cohen, A. (1997:132), señala que éstas pueden clasificarse en términos generales como: Certidumbre, riesgo e incertidumbre.

Certidumbre: En opinión de este autor, la certidumbre es la condición en que los individuos son plenamente informados sobre un problema, las soluciones alternativas son obvias, y son claros los posibles resultados de

cada decisión. En condiciones de certidumbre, la gente puede al menos prever (si no es que controlar) los hechos y sus resultados. Esta condición significa "...el debido conocimiento y clara definición tanto del problema como de las soluciones alternativas" (p:134). Una vez que un individuo identifica soluciones alternativas y sus resultados esperados, la toma de la decisión es relativamente fácil; pues el responsable de tomar la decisión sencillamente elige la solución con el mejor resultado potencial.

La toma de decisiones en condiciones de incertidumbre es la excepción para la mayoría de los administradores y otros profesionales, incluyendo al Contador. Sin embargo, los administradores de primera línea toman decisiones diariamente en condiciones de certidumbre, o casi; como por ejemplo, un apretado programa de producción puede obligar a un administrador de primera línea a pedir a 10 empleados que trabajen cuatro horas de tiempo extra; en este caso, el administrador puede determinar el costo de las horas extras con toda certidumbre; también puede prever con alto grado de certidumbre el número de las unidades adicionales pueden calcularse con casi absoluta certeza antes de programar las horas extras.

Riesgo: El riesgo, en opinión de Cohen, A. (1997:135), "...es la condición en la que los individuos pueden definir un problema, especificar la probabilidad de ciertos hechos, identificar soluciones alternativas y enunciar la probabilidad de que cada solución dé los resultados deseados". El riesgo suele significar que el problema y las soluciones alternativas ocupan algún punto intermedio entre los extremos representados por la plena información y definición y el carácter inusual y ambiguo.

La probabilidad es el porcentaje de veces en las que ocurriría un resultado específico si un individuo tomara muchas veces una misma decisión. El ejemplo de probabilidad más común es el lanzamiento de una moneda: dado un número suficiente de lanzamientos, el 50 por ciento de las veces aparecerá la cara y el 50 por ciento de las veces restantes aparecerá

la cruz.

Es importante, reseñar que el monto y calidad de la información disponible para un individuo sobre la condición pertinente de la toma de decisiones puede variar ampliamente, lo mismo que las estimaciones de riesgo del individuo. También, el tipo, monto y confiabilidad de la información influyen en el nivel de riesgo y en el hecho de si el responsable de tomar la decisión puede hacer uso de la probabilidad objetiva o subjetiva en la estimación del resultado. A este respecto se destaca lo siguiente:

1. Probabilidad objetiva: La posibilidad de que ocurra un resultado específico con base en hechos consumados y números concretos se conoce como probabilidad objetiva. En ocasiones, un individuo puede determinar el resultado probable de una decisión examinando expedientes anteriores, es decir, basándose en experiencias, índices o cifras prevalecientes en el pasado, con posibilidad de repetirse en el futuro.

2. Probabilidad subjetiva: A la apreciación basada en juicios y opiniones personales de que ocurra un resultado específico, se conoce como probabilidad subjetiva. Tales juicios varían de un individuo a otro, dependiendo de su intuición, experiencia previa en situaciones similares, conocimientos y rasgos personales (como preferencia por la asunción o por la elusión de riesgos).

Incertidumbre: La incertidumbre, tal como lo expresa Cohen, A. (1997: 142), "...es la condición en que un individuo no dispone de la información necesaria para asignar probabilidades a los resultados de las soluciones alternativas". La incertidumbre suele indicar que el problema y las soluciones alternativas son tanto ambiguos como extremadamente inusuales.

Enfrentar la incertidumbre es una de las facetas más importantes de las labores de los administradores y otros profesionales, como ingenieros, investigadores de desarrollo, investigadores de mercado, contadores y planificadores estratégicos. Las organizaciones se enfrentan a la

incertidumbre cuando se introducen en nuevos mercados o lanzan productos significativamente diferentes para los que se requiere el uso de tecnologías novedosas.

La incertidumbre está incluso cuando las organizaciones emprenden un alto grado de investigación y planeación antes de comprometer recursos a ciertos proyectos. En este punto, es importante resaltar lo expuesto por Cohen, A. (1997:145), "La imposibilidad de una predicción total se ilustra claramente con el principio de que si dispusiéramos hoy del periódico de mañana, gran parte de los hechos ahí reportados no ocurrirían". Sin embargo, en ocasiones los individuos deben tomar decisiones en condiciones de incertidumbre; quizá basen estas decisiones en una combinación de investigaciones, experiencias y pensamientos con la esperanza de que conduzcan a los resultados deseados.

Otro punto que vale la pena reseñar, por la importancia que tiene dentro del proceso decisional es la racionalidad; está tiene que ver con el análisis que requiere de una meta y una comprensión clara de las alternativas mediante las que se puede alcanzar una meta, un análisis y evaluación de las alternativas en término de la meta deseada, la información necesaria y el deseo de optimizar.

Siguiendo a Moody, P. (1997: 103), cuando un administrador se enfrenta a una toma de decisión, además de comprender la situación que se presenta, debe tener "...la capacidad de analizar, evaluar, reunir alternativas, considerar las variables, es decir, aplicar estas técnicas para encontrar soluciones razonables"; podemos decir entonces, que se trata de una toma de decisión basada en la racionalidad.

Dentro de este concepto, se encuentra la denominada racionalidad limitada o circunscrita; ésta, en opinión del mismo autor no es más que la acción racional limitada debido a la falta de información, de tiempo o de la capacidad para analizar alternativas a la luz de las metas buscadas; metas confusas; la tendencia humana a no correr riesgos al tomar una decisión.

Simon, H., (citado por Moody, P., 1997:106), ha llamado a esto satisfacción suficiente, es decir, escoger un curso de acción que sea satisfactorio o lo bastante bueno, dadas las circunstancias. Aunque muchas decisiones administrativas se toman con el deseo de salir adelante en una forma tan segura como sea posible, la mayoría de los administradores intentan tomar las mejores decisiones que puedan, dentro de los límites de la racionalidad y de acuerdo con el tamaño y la naturaleza de los riesgos implícitos.

El autor Moody, P. (1997: 112), dice que una decisión es racional cuando:

- Se orientada a un objetivo.- Cuando se deben tomar decisiones, no deben existir conflictos acerca del objetivo final. El lograr los fines es lo que motiva que tengamos que decidir la solución que más se ajusta a las necesidades concretas.
- Todas las opciones son conocidas.- El tomador de decisiones tiene que conocer las posibles consecuencias de su determinación. Así mismo tiene claros todos los criterios y puede enumerar todas las alternativas posibles.
- Las preferencias son claras.- Se supone que se pueden asignar valores numéricos y establecer un orden de preferencia para todos los criterios y alternativas posibles.

Dentro de la temática referente a la toma de decisiones, también aparece un aspecto importante a ser tomado en cuenta por los profesionales que asuman esa responsabilidad; este aspecto se refiere a la creatividad.

El proceso creativo no suele ser simple ni lineal; según lo expone Bustillo; M. (2003: 32), por lo general se compone, de cuatro fases sobrepuestas e ínter actantes entre sí: 1) exploración inconsciente, 2) intuición, 3) discernimiento y 4) formulación lógica.

1. La primera fase, exploración inconsciente, es difícil de explicar en

razón de que ocurre fuera de los límites de la conciencia. Usualmente implica la abstracción de un problema, cuya determinación mental es probable que sea muy vaga. Sin embargo, los administradores que trabajan bajo intensas presiones de tiempo suelen tomar decisiones prematuras antes que ocuparse detenidamente de problemas ambiguos y escasamente definidos.

2. La segunda fase, intuición, sirve de enlace entre el inconsciente y la conciencia. Esta etapa puede implicar una combinación de factores aparentemente contradictorios a primera vista. En los años veinte, por ejemplo, Donaldson Brown y Alfred Sloan, de General Motors, concibieron la idea de una estructura divisional descentralizada con control centralizado, conceptos que parecerían oponerse entre sí. No obstante, esta idea cobra sentido si se toman en cuenta los principios subyacentes de 1) responsabilizar de las operaciones al gerente general de cada división y 2) mantener en las oficinas generales de la compañía el control centralizado de ciertas funciones. Lo que se quiere reflejar con este ejemplo es que fue necesaria la intuición de dos grandes líderes empresariales para constatar la posibilidad de interacción entre estos dos principios en el proceso administrativo. Así mismo, la intuición precisa de tiempo para funcionar supone para los individuos la detección de nuevas combinaciones y la integración de conceptos e ideas diversos. Para ello es necesario profundizar en el análisis de un problema. El pensamiento intuitivo puede inducirse mediante técnicas como la lluvia de ideas y la sinéctica.

3. El discernimiento, tercera fase del proceso creativo, es resultado sobre todo del trabajo intenso. Para desarrollar un producto útil, un nuevo servicio o un nuevo proceso, por ejemplo, son necesarias muchas ideas; lo interesante, tal como lo señala la autora, es que el discernimiento puede resultar de la concentración de ideas en cuestiones distintas al problema de que se trate. Además, la aparición de nuevos discernimientos puede ser momentánea, de manera que los administradores efectivos acostumbran tener siempre a la mano lápiz y papel para tomar nota de sus ideas creativas.

4. La última fase del proceso creativo es la formulación o verificación lógica. El discernimiento debe someterse a la prueba de la lógica o de la experimentación. Esto se logra mediante la persistente reflexión en una idea o pidiendo críticas a los demás.

De igual forma, es importante señalar que existen técnicas para favorecer la creatividad; entre las cuales se pueden nombrar:

La creatividad puede adquirirse: Es frecuente, en opinión de Bustillo, M. (2003: 45), que "... las ideas creativas sean fruto de grandes esfuerzos, motivo por el cual existen varias técnicas para cultivarlas, especialmente en la toma de decisiones". Algunas de ellas se centran en las interacciones grupales, mientras que otras atañen a acciones individuales, entre las más comunes están: La lluvia de ideas y la sinéctica.

1. *Lluvia de ideas:* El propósito de este método es favorecer la resolución de problemas mediante el hallazgo de nuevas e insólitas soluciones. Lo que se busca en una sesión de lluvia de ideas es justamente una multiplicación de ideas. Las reglas son las siguientes:

- No criticar ninguna idea
- Mientras más extremosas sean las ideas, mejor
- Alentar la cantidad de ideas producidas
- Estimular el progresivo mejoramiento de las ideas

Las investigaciones demostraron, que el método grupal es eficaz en ciertas situaciones; asimismo, la aceptación de nuevas ideas suele ser mayor cuando una decisión es tomada por el grupo a cargo de su instrumentación.

2- *Sinéctica:* Originalmente conocido como "técnica de Gordon" (dado que su creador fue William J. Gordon), este sistema se modificó después y se le llamó sinéctica. De acuerdo con él, se seleccionan cuidadosamente los miembros del equipo sinéctico según su aptitud para la resolución de un problema, el cual puede involucrar a toda la organización. El líder del grupo desempeña un importante papel en la aplicación de este método; de hecho,

sólo él conoce la naturaleza específica del problema. Su función consiste en estrechar y dirigir cuidadosamente la discusión sin revelar el problema de que se trata. El principal motivo de ello es impedir que el grupo llegue a una solución prematura. Este sistema supone una compleja serie de interacciones para el surgimiento de una solución, frecuentemente la invención de un nuevo producto.

Barreras para la Toma de Decisiones efectivas

La vigilancia y la ejecución completa la toma de decisiones de seis etapas, tal como se acaba de describir; constituyen en opinión de George, T. (1972), la excepción y no la regla en la toma de decisiones gerencial. Sin embargo, de acuerdo con investigaciones previas realizadas a este respecto, cuando los gerentes utilizan esos procesos racionales, sus decisiones resultan mejores. Sin embargo, las barreras pueden formarse por diversas razones, entre las cuales se pueden señalar que quizás el problema no se haya definido bien, o las metas no se hayan identificado con precisión; quizás no se generen suficientes soluciones, o quizás se les evalúe en forma incompleta. También, es posible que se haga una elección que satisfaga y no que maximice; o la implementación pudo ser planeada o ejecutada, o quizás, el monitoreo fue inadecuado o inexistente.

Como se observa, las barreras pueden ser incontables; sin embargo, para el proceso decisonal, tal como lo señala George, T. (1972: 104), es importante tomar en consideración el juicio de "... personas expertas en la materia y de mucha confianza, lo que les permite actuar con seguridad y rapidez y valorar las distintas opiniones, estando conscientes de que cuando las diferencias no se resuelven, deben optar por tomar una decisión unánime que en este caso recae sobre el jefe".

Dentro de este tema, es importante señalar las cualidades que debe poseer la persona encargada de tomar las decisiones ya que tal como lo señala este autor, "...existen ciertas cualidades que hacen que los tomadores

de decisión sean buenos o malos". (p:107).

Según este autor, cuatro son las cualidades que tienen mayor importancia a la hora de analizar al tomador de decisiones: experiencia, buen juicio, creatividad y habilidades cuantitativas. Otras cualidades podrán ser relevantes, pero estas cuatro en opinión de George, T. (1972), conforman los requisitos fundamentales.

Experiencia: Es lógico suponer que la habilidad de un mando para tomar decisiones crece con la experiencia. El concepto de veteranía en una organización con aquellos individuos que tienen el mayor tiempo de servicio, se funda en el valor de la experiencia y por lo tanto reciben un mayor salario. Cuando se selecciona a un candidato para algún puesto de la organización, la experiencia es un capítulo de gran importancia a la hora de la decisión. Los éxitos o errores pasados conforman la base para la acción futura, se supone que los errores previos son potencial de menores errores futuros. Los éxitos logrados en épocas anteriores serán repetidos.

Una experiencia de 10 años, supone una mayor amplitud de respuesta que puede tener una persona con una experiencia de 5 años. La experiencia tiene un importantísimo papel en la toma de decisiones. Cuando un mando se enfrenta a un problema, recurre a su experiencia para poder resolverlo de una forma que sabe los solucionó con anterioridad.

Para situaciones mal estructuradas o nuevas, la experiencia puede acarrear ventajas y desventajas. La principal desventaja es que las lecciones de experiencia puedan ser inadecuadas por completo para el nuevo problema, resultando una decisión errónea. Pero también puede ser una gran ventaja, pues da elementos para diferenciar entre situaciones bien o mal estructuradas.

Buen juicio: Se utiliza el término juicio para referirnos a la habilidad de evaluar información de forma inteligente. Está constituido por el sentido común, la madurez, la habilidad de razonamiento y la experiencia del tomador de decisiones. Por lo tanto se supone que el juicio mejora con la

edad y la experiencia.

El buen juicio se demuestra a través de ciertas habilidades para percibir información importante, sopesar su importancia y evaluarla. El juicio es más valioso en el manejo de problemas mal estructurados o nuevos, porque precisamente de ese juicio el tomador de decisiones sacará determinaciones y aplicará criterios para entender el problema y simplificarlo, sin distorsionarlo con la realidad. Un juicio se desarrolla de la siguiente manera: basado en la información disponible y en su propia experiencia anterior, el tomador de decisiones establece parámetros conformados por: los hechos, las opiniones y el conocimiento en general.

Creatividad: La creatividad designa la habilidad del tomador de decisiones para combinar o asociar ideas de manera única, para lograr un resultado nuevo y útil.

El tomador de decisiones creativo es capaz de captar y entender el problema de manera más amplia, aún de ver las consecuencias que otros pasan por alto. Sin embargo el mayor valor de la creatividad está en el desarrollo de alternativas. Son creativos y pueden generar suficientes ideas para encontrar el camino más corto y efectivo al problema.

Habilidades cuantitativas: Esta es la habilidad de emplear técnicas presentadas como métodos cuantitativos o investigación de operaciones, como pueden ser: la programación lineal, teoría de líneas de espera y modelos de inventarios. Estas herramientas ayudan a los mandos a tomar decisiones efectivas. Pero es muy importante no olvidar que las habilidades cuantitativas no deben, ni pueden reemplazar al buen juicio en la toma de decisiones.

No hay que obviar, que también existen limitantes para quienes toman decisiones, así lo expone Gibson, J. y otros (1999: 03), acotando que:

... las organizaciones, o más precisamente, las personas que toman las decisiones importantes, no pueden hacer lo que desean, ya que éstas se enfrentan a distintas limitantes: financieras, legales, de mercado, humanas y organizaciones, que inhiben

algunas acciones.

Características de los sistemas de información contable

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

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

- *Sigue procedimiento relativamente estandarizados*: los elementos y las prácticas aceptadas dictan la forma' de realizar el procesamiento de datos. Las organizaciones sea cual sea su clase, procesan sus datos básicamente de la misma manera.

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

- *Tiene un enfoque primordialmente histórico*: los datos recabados por el sistema de información contable realmente describen lo que sucedió en el pasado. Este siempre es el caso cuando se usa procesamiento por lotes.

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

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

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

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

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

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

Relevancia: admite establecimiento de niveles y prioridades en la toma de datos, su proceso y salidas del sistema, pues no todos son iguales ni deben ser procesados por orden de llegada. Hay procesos que Pueden programarse con tiempo y pueden durar días, sin embargo, la respuesta en un cajero por ejemplo siempre deberá ser inmediata.

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

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

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

Empresa

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

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

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

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

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

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

Clasificación de las empresas

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

Al respecto Hernández y Rodríguez (1994) señalan a la empresa privada, como la entidad que desempeña una actividad económica dentro del sector

privado. La empresa privada y el sector privado son términos que se pueden emplear de una forma indiferenciada. El factor que distingue ambos términos es que el sector privado se refiere a la totalidad del segmento de la economía que no pertenece al Estado, y la empresa privada se refiere de un modo más concreto a una empresa individual que corresponde a dicho sector.

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

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

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

De acuerdo con la actividad:

- Agropecuarias
- Mineras
- Industriales
- Comerciales
- De servicios

De acuerdo con el tamaño:

- Pequeña empresa

- Mediana empresa
- Gran empresa

De acuerdo con la procedencia del capital:

- Privadas
- Oficiales
- De economía mixta

De acuerdo con el número de propietarios:

- Individuales
- Sociedades

De acuerdo con la actividad:

Empresas agropecuarias: son aquellas que explotan en grandes cantidades los productos agrícolas y pecuarios.

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

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

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

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

De acuerdo con el tamaño

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

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

empleados es mayor que en el anterior

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

De acuerdo con la procedencia del capital

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

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

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

De acuerdo con el número de propietario

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

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

CUADRO 3. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Objetivo general: Analizar las ventajas de los sistemas de información contable como herramienta para la toma de decisiones en las empresas ferreteras del municipio Trujillo (en el año 2011).

Objetivos específicos	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Describir las funciones principales del sistema de información contable en las empresas ferreteras del municipio Trujillo, estado Trujillo	Sistemas de información contable como herramienta para la toma de decisiones	Funciones principales	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de cuentas - Plan de libros - Plan de asientos - Emisión de informes financieros 	<ul style="list-style-type: none"> 1,2,3 4,5 6,7 8,9
Identificar la influencia del Sistema de información contable en la toma de decisiones de las empresas ferreteras del municipio Trujillo, estado Trujillo		Influencia del Sistema de Información Contable en la toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> - Condiciones de certidumbre - Condiciones de incertidumbre - Condiciones de Riesgo - Ventajas para la toma de decisiones - Etapas de la toma de decisiones 	<ul style="list-style-type: none"> 10 11 12 13 14
Caracterizar la información generada por el sistema de Información Contable como herramienta para la toma de decisiones en las empresas ferreteras del municipio Trujillo, estado Trujillo	Características de la información contable		<ul style="list-style-type: none"> - Precisión - Oportunidad - Capacidad de proceso - Concisión - Relevancia - Disponibilidad - Seguridad 	<ul style="list-style-type: none"> 15 16 17 18 19 20 21,22

Fuente: Ovalles, Y. (2012)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo se presenta el tipo y diseño de la investigación, la población, la técnica e instrumento de recolección de datos, la validez, la confiabilidad y los métodos más apropiados considerados por la investigadora para lograr los objetivos planteados.

Tipo de Investigación

Tomando en cuenta el objetivo de la investigación, analizar las ventajas de los sistemas de información contable como herramienta para la toma de decisiones en las empresas ferreteras del municipio Trujillo, en el año 2011, el cual persiguió describir el comportamiento de los eventos dentro del contexto ya citado, se puede deducir que se trata de una investigación de tipo descriptiva. Por la cual según Hurtado (2000:223) tiene como propósito “lograr la descripción o caracterización del evento de estudio dentro de un contexto particular”.

Asimismo, Méndez, (2001:136) en relación con un estudio descriptivo, expone es “aquel que identifica características del universo de investigación, identifica formas de conducta y actitudes de las personas que se encuentran en el universo de investigación, establece comportamientos concretos, descubre y comprueba la asociación entre variables de investigación”.

Por consiguiente, una investigación descriptiva tiene como finalidad caracterizar globalmente el evento de estudio y enumerar sus características, describir su desarrollo a los procesos de cambios y clasificar eventos dentro de un contexto, pero también construir la base y el punto de partida para estudios de mayor profundidad, en referencia con la presente investigación, se procedió a caracterizar los eventos que integran el análisis de las ventajas

de los sistemas de información contable como herramienta para la toma de decisiones en las empresas ferreteras del municipio Trujillo, en el año 2011.

Diseño de Investigación

Según lo expuesto por Hernández, Fernández y Baptista (2003:87) “el diseño señala al investigador lo que debe hacerse para alcanzar sus objetivos de estudio y para contestar las interrogantes de conocimientos que se ha planteado”

Es por ello que una vez considerados los objetivos y el nivel de investigación, el diseño que correspondió al presente estudio fue de campo. Este diseño según Hurtado (2000:230) tiene como propósito “describir un evento obteniendo los datos de fuentes vivas, o directas, en su ambiente natural” es decir, en el contexto habitual al cual ellos pertenecen, sin introducir modificaciones de ningún tipo a dicho contexto. En este sentido la investigación fue de campo ya que se realizó por el contacto directo con el grupo de estudio y los datos se recolectaron donde se suscitan los hechos, en este caso los contadores públicos o representantes legales de las empresas ferreteras del municipio Trujillo.

Población

Hurtado (2000: 152) define la población como “el conjunto de elementos, seres o eventos, concordantes entre sí en cuanto a una serie de características, de las cuales se puede obtener alguna información”. En esta oportunidad la población estuvo conformada por los contadores públicos o representantes legales de las empresas ferreteras del municipio, quienes representan los tomadores de decisiones; por otro lado las unidades de análisis fueron las empresas ferreteras, constituidas por un total de nueve (9) empresas dedicadas al comercio ferretero, según datos suministrados por la Alcaldía del municipio Trujillo.

Como la población es accesible, se requiere recabar el máximo de información, por lo que no se considera necesario realizar técnica de muestreo, sino un censo poblacional, donde se solicita información a cada uno de los informantes. A continuación se muestra el cuadro 2, en el que se describen las unidades de análisis.

Cuadro 2. Unidades de análisis

Empresas dedicadas al comercio ferretero
Comercial Marisol
Ferretería Casa del Pueblo
Comercial Barreto y Uzcategui
Ferretería Castellanos
Ferretería Alicar
Comercial Italo Venezolano
Comercial Chichilo
Comercial TOBA
Comercial Dalka

Fuente: Diseñado por el investigador (2012)

Técnica e Instrumento de Recolección de Datos

De acuerdo con el diseño de investigación, se considera conveniente utilizar la técnica de la entrevista, definida por Hurtado (2000:461) como “una actividad mediante la cual dos personas se sitúan frente a frente para una de ellas hacer preguntas (obtener información) y la otra, responder (proveer información)”.

En tal sentido, la entrevista se aplicó de manera estructurada pues las preguntas se elaboraron de una manera sistemática y organizada. Como instrumento de esta técnica se elaboró una guía de entrevista definida por la mencionada autora como un listado de preguntas que contienen los datos concernientes al tema de investigación. (Ver anexo A).

Para ello se aplicó un cuestionario como medio de recolección de información, debido a que es una técnica sencilla y efectiva que no amerita grandes complicaciones al momento de implementarla, puesto que no requiere mucho tiempo para su ejecución, al igual que la información solicitada no involucra datos financieros o aspectos similares, que por lo general son confidenciales y además aportan la información necesarios para el logro de los objetivos de la investigación.

Aunado a esto, es importante destacar que el instrumento aplicado estuvo conformado por veintidós (22) ítems, relacionados directamente con los indicadores que describen cada uno de los objetivos específicos planteados en la operacionalidad de la variable

Validez del Instrumento

Se puede definir la validez como una prueba que se usa para verificar si el instrumento mide lo que realmente necesita medir. La validez “se refiere al grado en que un instrumento realmente mide lo que pretende medir, y si mide lo que se quiere medir” (Thorndike, citado en Hurtado, 2000: 433), para efecto de esta investigación se seleccionó la validez de contenido, por cuanto esta evalúa el nivel en que el instrumento comprende efectivamente todos o una gran parte de los contenidos o los contextos donde ocurre el hecho medido, en lugar de explorar una parte de estos.

Para que un instrumento tenga validez de contenido es necesario, además de la elaboración de un exhaustivo conjunto de ítems correspondientes con los indicadores especificados en el cuadro operativo de variables, también se requiere consultar con un panel de jueces expertos en el tema. En este caso representado por los Profesores José Luis Valera, Rolando Adriani y Edgar Morales, quienes revisaron la correspondencia entre ítem, indicador, variable y objetivo; además la redacción o elaboración semántica, expresión idiomática y la necesidad en cuanto a la cantidad de ítem. Posterior a esta revisión para ver si cada contenido cumple con los

requisitos teóricos, expresando de manera cualitativa su opinión respecto a la viabilidad del instrumento para obtener los datos requeridos para la elaboración satisfactoria del estudio mediante la emisión de una persistencia.

En tal sentido, dichos validadores una vez revisada la pertinencia del cuestionario con el contenido del trabajo recomendaron al investigador realizar algunas modificaciones relacionadas con la redacción de ítems y sus correspondientes opciones de respuestas con el fin de brindar mayor comprensión al encuestado.

Presentación y Análisis de los Resultados

El procesamiento y el análisis de los datos obtenidos se llevaron a cabo por medio de la estadística descriptiva. Asimismo, se describieron los datos, utilizando la distribución de frecuencias definida por Hernández, Fernández y Baptista (2003:102 Hurtado (2000: 427), como “el conjunto de puntuaciones ordenadas en sus respectivas categorías”.

Las distribuciones de las frecuencias se representaran en forma de tablas y/o gráficos circulares o de barra, obtenidos mediante programas de computación.

La información recolectada se presenta siguiendo tres dimensiones enunciadas en el mapa de variables, el primero se refiere a las funciones principales del sistema de información contable en las empresas ferreteras del municipio Trujillo, estado Trujillo, el segundo a la influencia del Sistema de Información Contable en la toma de decisiones, y el tercero a las características de la información generada por el sistema de Información Contable como herramienta para la toma de decisiones en las empresas ferreteras del municipio Trujillo, estado Trujillo.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se dan a conocer los resultados obtenidos en relación al análisis de las ventajas de los sistemas de información contable como herramienta para la toma de decisiones en las empresas ferreteras del municipio Trujillo, en el año 2011.

Descripción de las funciones principales del sistema de información contable en las empresas ferreteras del municipio Trujillo, estado Trujillo

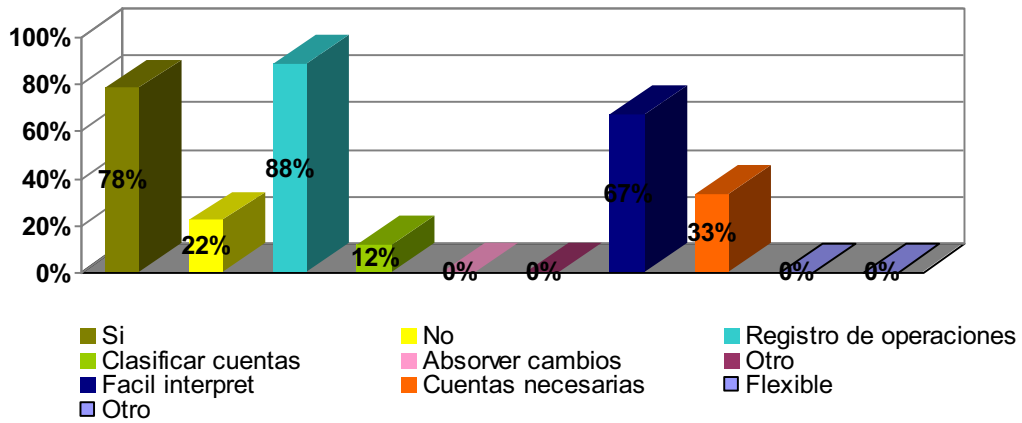
Tabla 1. Plan de cuentas

Interrogantes	Opciones de respuesta	Frecuencias	
		Absoluta	Relativa (%)
1.- Cuenta la empresa con un plan de cuentas dispuesto de acuerdo con un orden y una metodología específica	a. SI	7	78%
	b. NO	2	22%
2.- Considera Ud. que el plan de cuentas, es útil a la empresa al permitirle:	a.- El registro de las operaciones de manera sencilla y concreta	9	100%
		8	88%
	b.- Clasificar las cuentas en un orden lógico	1	12%
	c.- Absorber los cambios generados por el proceso productivo	-	-
	d.- Otro	-	-
3.- ¿Cuál de las siguientes características considera usted que están presentes en el plan de cuentas, como elemento del sistema de información contable de la empresa ferretera:	a.- Ser de fácil interpretación	6	67%
	b.- Tener las cuentas necesarias para el registro de las operaciones	3	33%
	c.- Ser lo suficientemente flexible	-	-
	d.- Otro	-	-
		9	100%

Fuente: Cuestionario aplicado (2011)

Casos validos: 9

Grafico 1. Plan de cuentas



Fuente: Datos de la tabla 1

Según los datos del gráfico 1, el 78% de las empresas ferreteras del municipio Trujillo, cuenta con un plan de cuentas dispuesto de acuerdo con un orden y una metodología específica, sin embargo existe en el 22% restante una debilidad en el registro y control de las operaciones contables que genera la actividad económica al no contar con este instrumento.

Esto atendiendo a lo señalado por Duque (1987), quien considera el plan de cuentas como un conjunto de cuentas que se propone utilizar la empresa para registrar sus operaciones, dispuestas de acuerdo con un orden y una metodología, estructurado y prendido de un criterio lógico de clasificación, este es un elemento relevante para el manejo eficiente de la información, ya que de no contar con el mismo podría perderse la seguridad y la precisión de la información contable manejada por la empresa.

Por otra parte, en un 88% de las empresas ferreteras consideran que el plan de cuentas permite el registro de las operaciones de manera sencilla y concreta, mientras que un 12% de ellas admite clasificar las cuentas en un orden lógico. Estas respuestas evidencian que los representantes contables

de estas empresas conocen la utilidad del plan de cuentas, identificándose con lo planteado por Morgado (2006), cuando define el plan de cuentas como un instrumento necesario para el buen desenvolvimiento contable de las empresas, ya que a través de éste se puede establecer un orden lógico de las cuentas que maneja la empresa, pudiendo registrar de manera fácil y sencilla cada uno de los movimientos de mercancía que se hagan durante el ejercicio fiscal.

Asimismo, para el 67% de las empresas ferreteras el plan de cuentas como elemento del sistema de información contable se caracteriza por ser de fácil interpretación y para el 33% permite tener las cuentas necesarias para el registro de las operaciones.

Estas respuestas obedecen a la utilidad que las empresas ferreteras observan en el plan de cuentas, es decir que para ellos contar con este elemento se traduce en un manejo de la información contable fácil y de sencilla interpretación así como la oportunidad de mantener sólo las cuentas necesarias para el registro de operaciones específicas del sector al que se dedica la unidad de análisis en esta investigación, estos datos se corresponden positivamente con lo planteado por Morgado (2006), cuando caracteriza a este importante instrumento por ser sencillo y claro, completo y flexible.

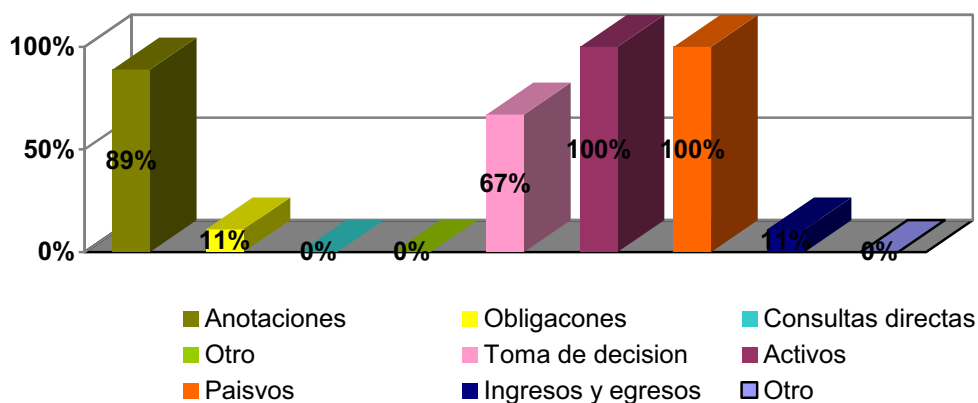
Tabla 2. Plan de libros

Interrogantes	Opciones de respuesta	Frecuencias		
		Absoluta		Relativa (%)
		No	Si	
4.- Cree usted que el plan de libros del sistema de información contable permite:	a.- Realizar anotaciones y descripciones ordenadas y sistematizadas	1	8	89%
	b.- Expresar las obligaciones y operaciones de la empresa en términos monetarios	8	1	11%
	c.- Realizar consultas directas a los procesos contables	-	-	-
	d.- Servir como apoyo a la toma de decisiones	3	6	67%
	e.- Otro	-	-	-
5.- ¿Cuáles de los siguientes registros auxiliares, cree usted que debe contener el plan de libros de un sistema contable?	a.- Libro auxiliar de los activos	1	9	100%
	b.- Libro auxiliar de los pasivos	1	9	100%
	c.- Libro auxiliar de los ingresos y egresos	9	1	11%
	d.- Otro	-	-	-

Fuente: Cuestionario aplicado (2011)

Nota: Casos validos: 9

Grafico 2. Plan de libros



Fuente: Datos de la tabla 2

Según el gráfico N° 2, al indagar entre los encuestados, acerca de la utilidad del plan de libros del sistema de información contable, el 89% manifestó que éste les permite realizar anotaciones y descripciones ordenadas y sistematizadas, mientras que para el 11% éste plan es útil al permitirles expresar las obligaciones y operaciones de la empresa en términos monetarios. Asimismo un 67% de estos considera que el plan de libros sirve de apoyo a la toma de decisiones.

En este sentido, se evidencia la utilidad del plan de libros para la eficiencia de los procesos contables, de allí que Angarita (1997) lo define como las anotaciones y descripciones ordenadas y sistematizadas de los bienes las obligaciones y las operaciones de la empresa expresadas en términos monetarios. Asimismo, en el proceso de registro contable debe considerarse una serie de elementos como son: las cuentas para registrar los hechos o fenómenos patrimoniales, la documentación que los soporta y los libros donde se efectúan los asientos de dichos fenómenos.

Ahora bien, Según Goznes y Goznes (2000), los registros auxiliares son aquellos libros en los que se detallan y se desarrollan las cuentas y anotaciones que se llevan en los libros principales, y cuyas anotaciones guardan una íntima relación con las cuentas del mayor o sirven de preparación para las anotaciones del diario. Entre estos se tiene los registros del diario auxiliar de ventas a crédito, mayor auxiliar de cuentas por cobrar, anticipos de propietarios, anticipos de societarios, certificados de asociación suscritos y no pagados, y compras, entre otros.

Basado en esta teoría, para la totalidad de encuestados los registros auxiliares que debe contener el plan de libros de un sistema de información contable son el libro auxiliar de activos y el libro auxiliar de pasivos, estas respuestas se generan a consecuencia de que para ellos son los libros auxiliares más importante pues estos les permiten conocer realmente con que cuenta la empresa para un momento determinado y en base a esto cuales son las obligaciones que puede contraer seguros de poder cumplirlas,

sin temor a exceder los compromisos adquiridos a una fecha, de igual modo el 11% señaló como necesario el libro de ingresos y egresos, ya que sirve de base para estimar el estado financiero de la empresa al momento de una consulta.

Tabla 3. Plan de asientos

Interrogantes	Opciones de respuesta	Frecuencias	
		Absoluta	Relativa (%)
6.- Mantiene la empresa el plan de asientos actualizado a través del sistema contable	a.- Siempre	9	100%
	b.- Casi siempre	-	-
	c.- Algunas veces	-	-
	d.- Nunca	-	-
7.- Los asientos registrados en el sistema contable pueden ser debidamente comprobados a través de facturas:	a.- Siempre	9	100%
	b.- Casi siempre	-	-
	c.- Algunas veces	-	-
	d.- Nunca	-	-

Fuente: Cuestionario aplicado (2011)

Según los resultados obtenidos en la tabla 3, el 100% de las empresas encuestadas siempre mantiene el plan de asientos actualizado a través del sistema contable.

Pues esta información permite conocer la evolución contable y financiera de la actividad comercial, es decir que al mantener actualizado todos los asientos que se generan del movimiento mercantil diario se obtienen informes financieros completos, precisos, y actualizados, los cuales sirven de respaldo para las distintas operaciones que realice la empresa así

como la declaración de sus deberes formales, además de poder tomar decisiones acertadas contando con información segura y confiable.

Es importante destacar que este plan de asientos se subdivide de acuerdo a los distintos periodos por los que pasa la empresa, durante los inicios del ejercicio contable se realizan los asientos de apertura que reflejan la apertura de nuevos libros contables, asimismo los asientos de operación que registran cronológicamente los hechos económicos generados día a día, y los asientos de cierre que reflejan los asientos de cierre anual de las cuentas nominales.

De igual modo, para el 100% de los consultados los asientos registrados en el sistema de información contable siempre pueden ser comprobados a través de facturas o documentos financieros.

En este sentido, Bastidas (2003:157) resalta que el plan de asientos es toda transacción registrada mediante comprobantes y documentos además de haber cumplido con los canales de autorización correspondientes, lo cual una vez analizados los procesos realizados por las empresas en estudio se pudo evidenciar que ellos mantienen un respaldo físico de todos los movimientos de mercancía a través de facturas, recibos de pago, actas de entrega, entre otros documentos financieros que certifiquen cada una de las operaciones contables realizadas.

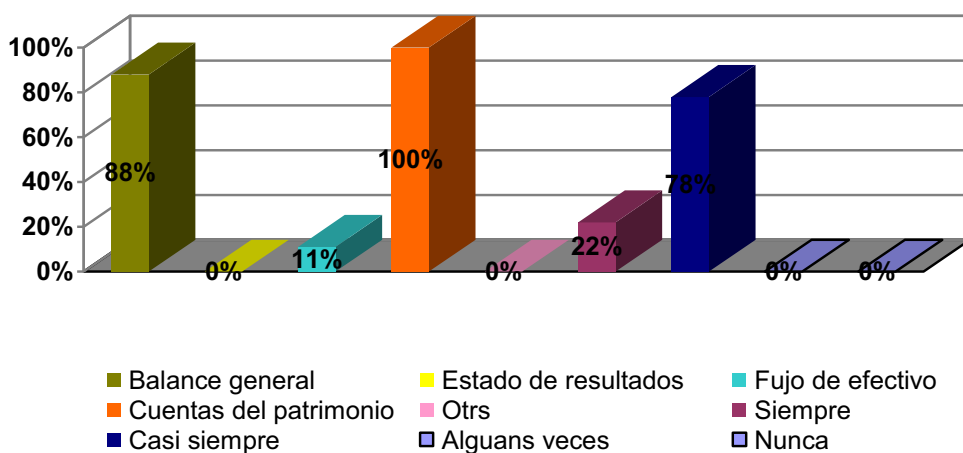
Tabla 4 Emisión de informes financieros

Interrogantes	Opciones de respuesta	Frecuencias		
		Absoluta		Relativa (%)
		Si	No	
8.-¿Cuáles son los estados financieros que maneja la empresa?	a.- Balance General	1	8	89%
	b.- Estado de Resultados o Estado de Pérdidas y Ganancias	8	-	-
	c.- Flujo de efectivo	-	1	11%
	d.- Movimiento de las cuentas del patrimonio	3	9	100%
	e.- Otros	-	-	-
9.- Considera usted que estos estados financieros son suficientes, para respaldar la toma de decisiones en la empresa	a.- Siempre	1	2	22%
	b.- Casi siempre	1	7	78%
	c.- Algunas veces	9	-	-
	d.- Nunca	-	-	-

Fuente: Cuestionario aplicado (2011)

Nota: Casos validos: 9

Grafico 3 Emisión de informes financieros



Fuente: Datos de la tabla 3

Tomando como base lo planteado por Bastidas (2003) con respecto a que los estados financieros se refieren a una serie de reportes que deben preparar las empresas públicas o privadas, los cuales se derivan de las operaciones contables tales como ventas, compras, inventario, propiedad planta y equipo.

De allí que para la totalidad de las empresas en estudio el estado financiero más relevante es el movimiento de las cuentas del patrimonio, para el 89% el balance general y para el 11% el flujo de efectivo, ante estas respuestas es importante acotar que la disparidad de criterios obedece a que cada contador o responsable de las empresas encuestadas asume la importancia de estos estados financieros dependiendo del uso y requerimiento que ellos como ente económico le den a los mismos o de las obligaciones de la entidad para un momento dado, de acuerdo con los principios de contabilidad de aceptación general

Aunado a esto, al indagar acerca de la suficiencia de los estados financieros que maneja cada empresa como respaldo para la toma de decisiones el 78% respondió que casi siempre son suficientes, mientras que para el 22% siempre.

La disparidad de estos resultados reafirma lo que se expuso en el ítem anterior, pues los estados financieros con que cuenta cada empresa depende del sistema que estén utilizando y de las necesidades de información de la misma, en este sentido se pudo conocer que hasta ahora han sido suficientes, sin embargo ellos dan muestra de que ante los cambios y exigencias actuales en los procesos empresariales tales como recaudación tributario y declaraciones fiscales han sentido la necesidad de optimizar sus procesos, ampliando con ello el número de reportes o estados financieros con los que puede contar la empresa para un momento determinado.

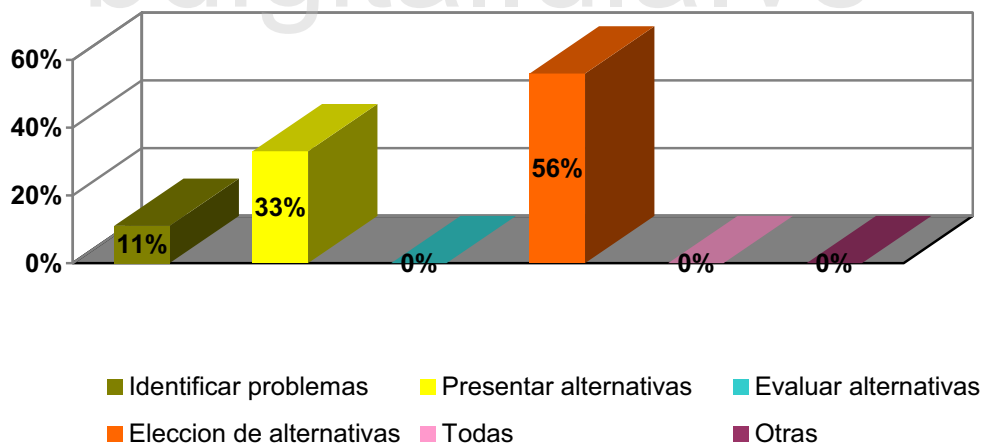
Identificar la influencia del Sistema de información contable en la toma de decisiones de las empresas ferreteras del municipio Trujillo, estado Trujillo

Tabla 5. Toma de decisiones bajo condiciones de certidumbre

Interrogantes	Opciones de respuesta	Frecuencias	
		Absoluta	Relativa (%)
10.- ¿En qué etapa de la toma de decisiones bajo condiciones de certidumbre influye la información generada por el sistema de información contable?	a.- Identificar problemas	1	11%
	b.- Presentar alternativas para solución de problemas	3	33%
	c.- Evaluar alternativas	-	-
	d.- Elección de la alternativa más favorable para la solución del problema	5	56%
	e.- Todas las anteriores	-	-
	f.- Otros	-	-

Fuente: Cuestionario aplicado (2011)

Gráfico 4. Toma de decisiones bajo condiciones de certidumbre



Fuente: Datos de la tabla 5

Según el gráfico 4, con respecto a la etapa del proceso decisorio bajo condiciones de certidumbre que influye en la información generada por el sistema de información contable, el 56% de los consultados señaló la

elección de la alternativa más favorable para la solución del problema, mientras que el 33% considera que permite presentar alternativas para la solución de problemas y un 11% lo relaciona con la influencia en la identificación del problema.

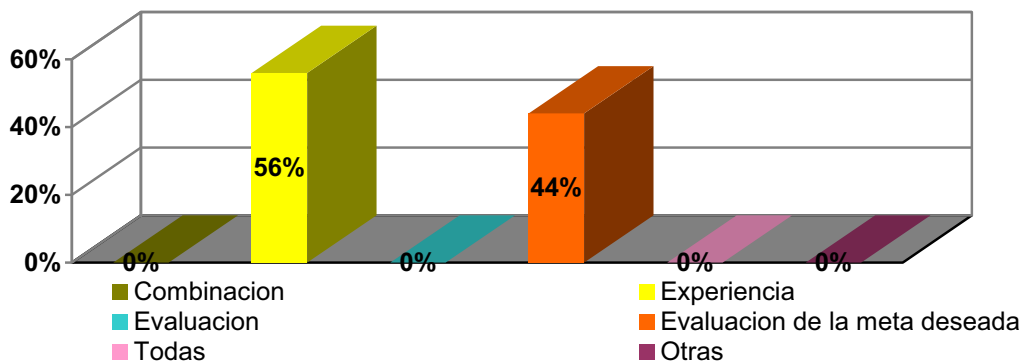
Estas respuestas obedecen a la certidumbre es la condición en que los individuos son plenamente informados sobre un problema, teniendo claro las alternativas de solución. En otras palabras en condiciones de certidumbre, la gente puede al menos prever los hechos y sus resultados. Según Cohen (1997) una vez que un individuo identifica soluciones alternativas y sus resultados esperados, la toma de la decisión es relativamente fácil; pues el responsable de tomar la decisión sencillamente elige la alternativa más favorable para la solución del problema.

Tabla 6. Condiciones de incertidumbre

Interrogantes	Opciones de respuesta	Frecuencias	
		Absoluta	Relativa (%)
11.- ¿Cuáles de los siguientes aspectos generales son considerados por el sistema de información contable al momento de tomar una decisión bajo condiciones de incertidumbre?	a.- Combinación de investigaciones	-	-
	b.- Experiencia en hechos anteriores	5	56%
	c.- Evaluación de las alternativas	-	-
	d.- Evaluación de las alternativas en término de la meta deseada	4	44%
	e.- Todas las anteriores	-	-
	f.- Otros	-	-

Fuente: Cuestionario aplicado (2011)

Gráfico 5. Condiciones de incertidumbre



Fuente: Datos de la tabla 3

Según los resultados obtenidos y presentados en el gráfico 5, el 56% de los empresarios consultados considera que la experiencia en hechos anteriores es uno de los aspectos generales que deben ser considerados por el sistema de información contable al momento de tomar una decisión bajo condiciones de incertidumbre, mientras que el 44% le atribuye mayor importancia a la evaluación de las alternativas en término de la meta deseada.

Es decir que si el proceso decisorio trae consigo condiciones de incertidumbre que puedan poner en riesgo otros aspectos de la empresa, es importante evaluar hechos anteriores y tomarlos como antecedente para afrontar nuevas metas desde una perspectiva racional. En tal sentido, Moody (1997) señala que cuando una persona se enfrenta a una toma de decisión, además de comprender la situación que se presenta, debe tener la capacidad de analizar, evaluar, reunir alternativas, considerar las variables, es decir, aplicar estas técnicas para encontrar soluciones razonables; podemos decir entonces, que se busca una toma de decisión basada en la racionalidad, siempre en busca de la mejor alternativa para la empresa.

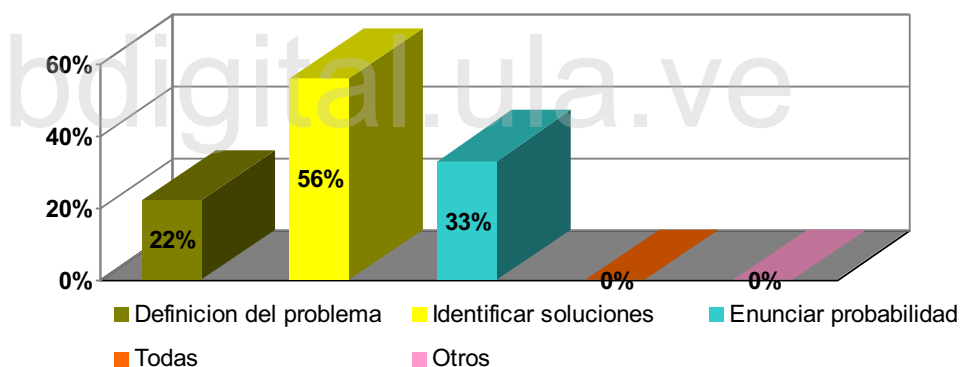
Tabla 7. Condiciones de riesgo

Interrogantes	Opciones de respuesta	Frecuencias	
		Absoluta	Relativa (%)
12.- ¿Bajo condiciones de riesgo, de qué forma considera usted que es útil para la toma de decisiones la información que genera el sistema contable?	a.- Definición del problema	2	22%
	b.- Identificar soluciones alternativas	5	56%
	c.- Enunciar la probabilidad de que cada solución dé los resultados deseados	3	33%
	d.- Todas las anteriores	-	-
	e.- Otros	-	-

Fuente: Cuestionario aplicado (2011)

Casos válidos 9

Gráfico 6. Condiciones de riesgo



Fuente: Datos de la tabla 7

Atendiendo los resultados del gráfico 6, se puede visualizar que para el 56% de los encuestados la información que genera el sistema contable es útil para la toma de decisiones bajo condiciones de riesgo, al permitir la identificación de soluciones alternativas, mientras que el 33% relaciona dicha utilidad al enunciar la probabilidad de que cada solución dé los resultados deseados y un 22% cree que le facilita la identificación del problema.

Ante estas respuestas, es importante destacar que riesgo suele significar que el problema y las soluciones alternativas ocupan algún punto intermedio entre los extremos representados por la plena información y definición y el carácter inusual y ambiguo, de allí que cada empresario responda según como este asuma el riesgo ante la toma de decisiones, pues este mismo riesgo le puede asegurar la probabilidad de éxito en la decisión que se tome considerando la alternativa más acertada. Teniendo claro que según Cohen (1997) la probabilidad es el porcentaje de veces en las que ocurriría un resultado específico si un individuo tomara muchas veces una misma decisión.

Tabla 8. Toma de decisiones financieras

Interrogantes	Opciones de respuesta	Frecuencias	
		Absoluta	Relativa (%)
13.- ¿Cuáles de los siguientes elementos considera usted que el sistema de información contable provee a la toma de decisiones financieras?	a.- Criterios de decisión	-	-
	b.- Alternativas de decisión	9	100%
	c.- Soluciones satisfactorias	-	-
	d- Otros	-	-

Fuente: Cuestionario aplicado (2011)

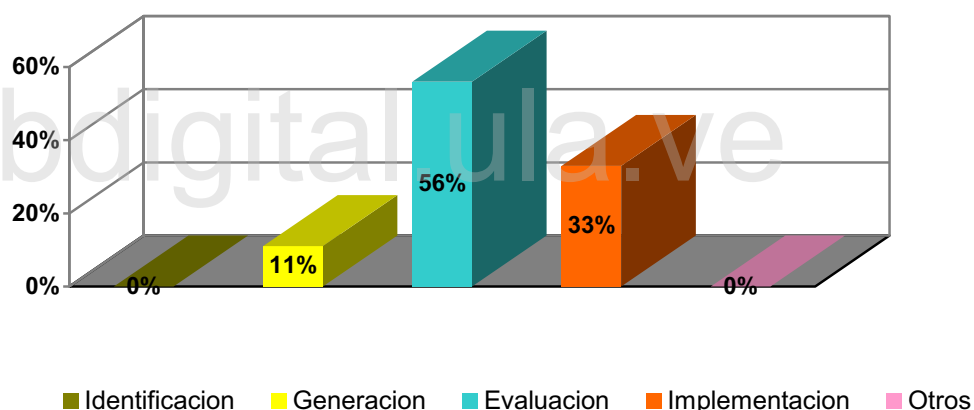
Según lo expuesto en la tabla 8, para la totalidad de los empresarios ferreteros del municipio Trujillo encuestados, el sistema de información contable les provee de alternativas de decisión a la toma de decisiones financieras, es decir que le permite buscar y hacer una lista de todas las alternativas viables para integrarlas y someterlas a prueba para ver su viabilidad. Asimismo, se conciben las posibilidades alternativas de soluciones en vía de seleccionar la más acertada para el éxito financiero de la empresa.

Tabla 9. Etapas de la toma de decisiones

Interrogantes	Opciones de respuesta	Frecuencias	
		Absoluta	Relativa (%)
14.- A su consideración, en cuáles de las etapas de la toma de decisiones financieras ofrece mayor ventaja el sistema de información contable?	a.- Identificación y diagnóstico del problema	-	-
	b.- Generación de soluciones alternativas	1	11%
	c.- Evaluación de alternativas	5	56%
	d.- Implementación de la decisión	3	33%
	e.- Otros	-	-

Fuente: Cuestionario aplicado (2011)

Gráfico 7. Etapas de la toma de decisiones



Fuente: Datos de la tabla 9

Según el gráfico 7, Para el 56% de los consultados la evaluación de alternativas es la etapa de la toma de decisiones financieras en la que el sistema de información contable ofrece mayor ventaja, por su parte el 33% respondió que la implementación de la decisión y el 11% le asume este beneficio a la etapa de generación de soluciones alternativas.

La disparidad en la apreciación de los encuestados se debe en gran parte en la utilidad que represente para cada uno de estos empresarios el sistema de información a la hora de tomar de decisiones, puesto que tal

como se ha dicho hasta ahora, este es un proceso que incluye todas las actividades necesarias desde identificar un problema hasta finalmente resolverlo poniendo en práctica la alternativa seleccionada; por lo tanto, está enmarcado en la solución de problemas donde se debe encontrar alternativas de solución las cuales requieren de una debida evaluación con el fin de determinar la pertinencia de la misma para con el problema financiero a solventar.

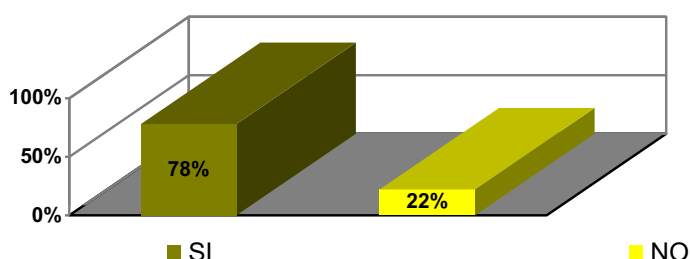
Caracterizar la información generada por el sistema de Información Contable como herramienta para la toma de decisiones en las empresas ferreteras del municipio Trujillo, estado Trujillo

Tabla 10. Precisión

Interrogantes	Opciones de respuesta	Frecuencias	
		Absoluta	Relativa (%)
15.- ¿Considera usted que la información generada por el sistema cuenta con la suficiente precisión para apoyar el funcionamiento eficiente de la empresa?	a.- SI	7	78%
	b.- NO	2	22%

Fuente: Cuestionario aplicado (2011)

Gráfico 8. Precisión



Fuente: Datos de la tabla 9

Según los datos del gráfico 8, el 78% de los encuestados considera que la información generada por el sistema si cuenta con la suficiente precisión para apoyar los procesos decisorios de la misma, mientras que el otro 22% no lo cree así.

Esta incongruencia entre las respuestas obtenidas a la interrogante 15, muestra una vez más la seguridad que tiene una parte de la población en estudio en el sistema contable que utilizan mientras que para la otra parte sus sistemas están obsoletos o no les generan datos precisos y confiables pues de acuerdo a la actividad comercial que estos desarrollan la información que genera el sistema contable es relevantes para su proceso decisorio, por lo que se puede apreciar la debilidad existente en estas empresas en cuanto al sistema que utilizan actualmente para procesar sus datos contables.

Tabla 11. Información oportuna

Interrogantes	Opciones de respuesta	Frecuencias	
		Absoluta	Relativa (%)
16.- Cuando requiere información oportuna para tomar decisiones se apoya en el sistema porque éste:	a.- Permite la verificación de cada una de las operaciones contables	-	-
	b.- Muestra de manera resumida los movimientos de efectivo	-	-
	c.- Permite conocer el estado financiero de la empresa para un momento determinado	9	100%

Fuente: Cuestionario aplicado (2011)

Según los datos aportados en la tabla 11, para la totalidad de las empresas encuestadas cuando requiere información oportuna y concisa para tomar decisiones se apoya en el sistema porque éste le permite conocer el estado financiero de la empresa para un momento determinado, esto evidencia la importancia que tiene para cualquier ente económico contar con un sistema de información que le proporcione información precisa, confiable,

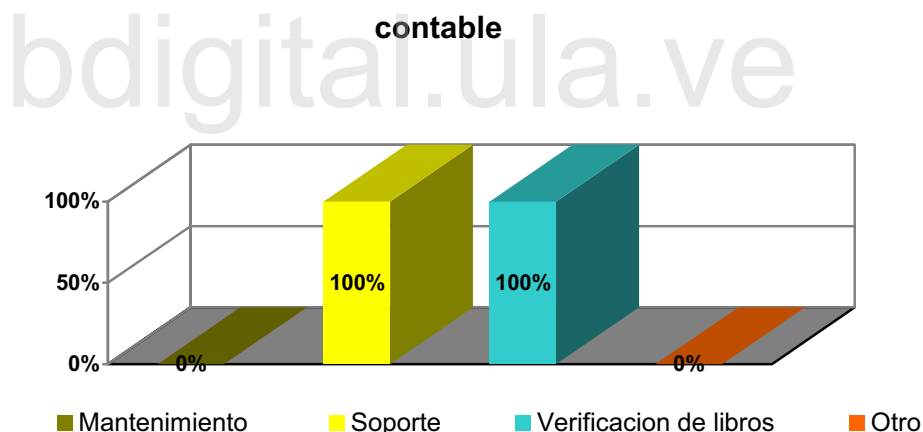
segura y concisa para apoyar la toma de decisiones en un momento determinado.

Tabla 12. Capacidad de procesos del sistema de información contable

Interrogantes	Opciones de respuesta	Frecuencias	
		Absoluta	Relativa (%)
17.- La capacidad de procesos del sistema de información contable permite que la empresa cuente con:	a.- Mantenimiento de registros actualizados	-	-
	b.- Soporte a la toma de decisiones	9	100%
	c.- La verificación de los libros con los datos del sistema	9	100%
	Otro	-	-

Fuente: Cuestionario aplicado (2011)

Gráfico 9. Capacidad de procesos del sistema de información contable



Fuente: Datos de la tabla 12

Según el gráfico 9, dentro de la capacidad de procesos que posee el sistema según la percepción de sus usuarios le permite a la empresa verificar la información de los libros con los datos del sistema, además de servir como soporte a la toma de decisiones.

Es decir que un sistema de información confiable ejecuta las

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

Tabla 13. La información contable se presenta de manera resumida o concisa

Interrogantes	Opciones de respuesta	Frecuencias	
		Absoluta	Relativa (%)
18.- La información generada por el sistema de información contable se presenta de manera resumida o concisa con el objeto de:	a.- Facilitar la comprensión de los datos	9	100%
	b.- Precisar alternativas de solución ante problemas contables	-	-
	c.- Mostrar los datos más relevantes	-	-
	Otro	-	-

Fuente: Cuestionario aplicado (2011)

Según los datos expuestos en la tabla 13, para la totalidad de los encuestados la información generada por el sistema se presenta de manera resumida o concisa con el objeto de facilitar la comprensión de los datos, lo que a corto plazo facilita el desarrollo de otros procesos decisorios en la empresa.

Dentro de este contexto, Senn (2001) manifiesta que para todo sistema de información la concisión requiere un enorme esfuerzo de síntesis y mentalización para emitir informes que faciliten la toma de decisiones en lugar de perjudicar, haciendo ruido y gasto de papel y tiempo innecesario, de allí la importancia de esta característica para el buen desempeño de las operaciones contables y financieras del ente económico.

Tabla 14. Relevancia de los reportes generados por el sistema de información contable

Interrogantes	Opciones de respuesta	Frecuencias			
		SI		NO	
		Abs	Relat (%)	Abs	Relat (%)
19.- Considera Usted que los reportes generados por el sistema de información contable son relevantes para apoyar los siguientes procesos dentro del funcionamiento de la empresa.	a.- Respalda las gestiones fiscales	-	-	-	-
	b.- Soporte a la toma de decisiones	9	100%	-	-
	c.- Solicitud de financiamiento	-	-	-	-

Fuente: Cuestionario aplicado (2011)

La tabla 14 revela, en cuanto a la característica de relevancia, que el 100% de los entrevistados considera que la información contable generada por las empresas ferreteras es relevante para soportar la toma de decisiones. En tal sentido, es importante destacar los señalamientos de Seen (2001) quien admite la relevancia para cualquier organización de contar con información contable que le permita respaldar los procesos que le aseguren un funcionamiento eficaz.

Tabla 15. Disponibilidad

Interrogantes	Opciones de respuesta	Frecuencias	
		Absoluta	Relativa (%)
20.- ¿El sistema de información contable posee la suficiente disponibilidad para:	a.- Realizar comparaciones entre ejercicios económicos anteriores	9	100%
	b.- Proyectar información a futuro en los datos del presente y pasado	-	-
	c.- Mostrar los datos más relevantes para la toma de decisiones	-	-
	Otro	-	-

Fuente: Cuestionario aplicado (2011)

Según la tabla 15, en cuanto a la disponibilidad del sistema, la totalidad de los encuestados manifiesta que éste cuenta con la suficiente disponibilidad para realizar comparaciones entre ejercicios económicos anteriores y el presente.

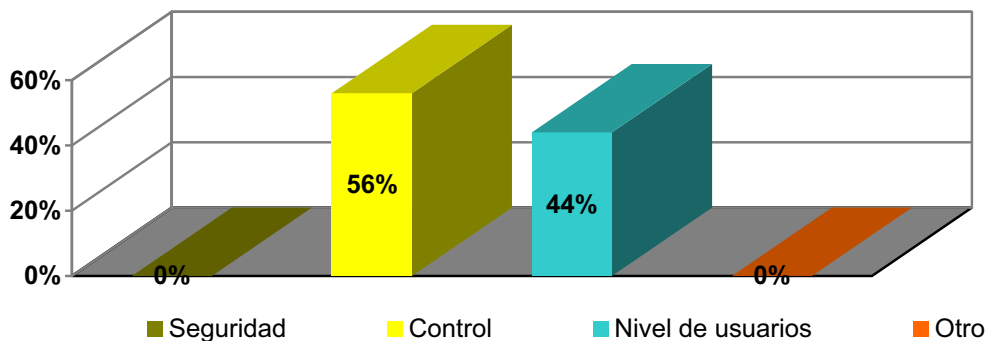
Esta apreciación se corresponde con el planteamiento de Senn (2001) quien manifiesta que la disponibilidad permite el acceso a la información siempre que sea necesario. También es importante acotar que esta posibilidad debe ser considerada cuando se realizan cambios de versiones o actualizaciones debido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

Tabla 16. Confiabilidad de los datos ingresados al sistema contable

Interrogantes	Opciones de respuesta	Frecuencias	
		Absoluta	Relativa (%)
21- Considera usted que los datos ingresados al sistema contable son confiables en base a:	a.- La seguridad del sistema	-	-
	b.- El control de acceso al sistema	5	56%
	c.- Nivel de usuarios	4	44%
	Otro	-	-

Fuente: Cuestionario aplicado (2011)

Gráfico 10. Confiabilidad de los datos ingresados al sistema contable



Fuente: Datos de la tabla 12

Según el gráfico 9, con respecto a la confiabilidad que ofrece el sistema en cuanto a los datos ingresados el 56% considera que ésta se debe a que el mismo posee una seguridad eficiente con respecto al control de acceso a estos datos, y el otro 44% a través de un nivel de usuarios otorgando las respectivas claves de acceso según el tipo de información que maneje el departamento en el cual labora, es decir el personal de recursos humanos solamente podrá manejar los procesos inherentes al recurso humano sin poder manipular o consultar otros módulos en los cuales el acceso le es restringido, sin embargo existen usuarios que manejan varios siempre dependiendo del nivel o jerarquía en el manejo de la información de la empresa. Estas restricciones deberían ser controladas por un administrador del sistema.

Tabla 17. Seguridad en cuanto al acceso y manipulación

Interrogantes	Opciones de respuesta	Frecuencias	
		Absoluta	Relativa (%)
22- Dada la relevancia de la información procesada por el sistema contable, este posee la suficiente seguridad en cuanto al acceso y manipulación de sus registros, con respecto a:	a.- Seguridad física de la información	9	100%
	b.- Protección de registros	-	-
	c.- Acceso de usuarios ajenos a la empresa	-	-
	Otro	-	-

Fuente: Cuestionario aplicado (2011)

La tabla 17 revela que según los datos aportados por la totalidad de los encuestados, es decir el 100% de las empresas ferreteras del municipio Trujillo, dada la relevancia de la información procesada por el sistema contable, este posee la suficiente seguridad en cuanto al acceso y manipulación de sus registros, con respecto a la seguridad física de la información, tal como se ha venido expresando durante la investigación, ya

que los registros manuales y automatizados que llevan éstos entes económicos sólo son manejados por personal debidamente autorizado. Esto basado en las palabras de Senn (2001) cuando expone que para toda organización es importante considerar siempre la seguridad física de la información, evitando el uso fraudulento de la misma o confidencialidad y protección de la intimidad de clientes y empleados.

bdigital.ula.ve

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Tomando como base la información suministrada por la población objeto de estudio una vez aplicado el instrumento de recolección de datos, el presente capítulo expone las conclusiones obtenidas con relación a cada objetivo planteado en la investigación.

Conclusiones

Con relación a las funciones principales del sistema de información contable de las empresas ferreteras del municipio Trujillo, se pudo evidenciar que los representantes contables de estas empresas conocen la utilidad del plan de cuentas como instrumento necesario para el buen desenvolvimiento contable de las mismas, ya que a través de éste se puede establecer un orden lógico de las cuentas que maneja la empresa, pudiendo registrar de manera fácil y sencilla cada uno de los movimientos de mercancía que se hagan durante el ejercicio fiscal.

Asimismo, al referirse a la utilidad del plan de libros para la eficiencia de los procesos contables, éstos realzan la posibilidad de contar con anotaciones, descripciones ordenadas, sistematizadas de los bienes, las obligaciones y operaciones de la empresa expresadas en términos monetarios. Igualmente, en el proceso de registro contable los encuestados consideran necesario tener en cuenta una serie de elementos como son: las cuentas para registrar los hechos o fenómenos patrimoniales, la documentación que los soporta y los libros donde se efectúan los asientos de dichos fenómenos, razones por la cual sirve de apoyo a la toma de decisiones.

En cuanto al plan de asientos se pudo determinar que éste permite conocer la evolución contable y financiera de la actividad comercial, es decir que al mantener actualizado todos los asientos que se generan del movimiento de la empresa se obtienen informes financieros completos, precisos, y actualizados, los cuales sirven de apoyo para las distintas operaciones que realice la empresa así como la declaración de sus deberes formales, además de poder tomar decisiones acertadas contando con información segura y confiable.

Con respecto los estados financieros se pudo evidenciar que los mismos dependen del sistema que estén utilizando y de las necesidades de información de la misma, en este sentido se pudo conocer que hasta ahora han sido suficientes, sin embargo no descartan la posibilidad de optimizar sus procesos, como consecuencia de los cambios actuales en los procesos de recaudación tributaria y declaraciones fiscales lo que genera la necesidad de ampliar el número de reportes o estados financieros con los que puede contar la empresa para un momento determinado.

En cuanto a la influencia del Sistema de información contable en la toma de decisiones de las empresas ferreteras del municipio Trujillo, estado Trujillo, se evidenció la importancia de esta herramienta contable durante las diferentes etapas del proceso decisorio aun en situaciones de riesgo, incertidumbre o certidumbre que atraviese la empresa, ya que la información que genera dicho sistema es relevante para identificar el problema, además de seleccionar y evaluar la alternativa más favorable para la solución del problema con miras a obtener los mejores resultados financieros y administrativos dentro de la empresa.

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

que estos desarrollan la información que genera el sistema contable es relevante para su proceso decisorio.

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

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

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

Recomendaciones

Las siguientes recomendaciones se formulan con base en las conclusiones aportadas por el investigador y en los datos suministrados por los encuestados a través del instrumento.

- Evaluar constantemente las funciones principales que integran el sistema de información contable, con el fin de determinar fallas u omisiones en el registro de los diferentes movimientos, ya que de no contar con un plan de cuentas, plan de libros y de asientos se podría perder la seguridad y la precisión de la información contable (Informes financieros) incurriendo así en fallas en el manejo de los procesos contables.

- Diseñar políticas de mantenimiento y actualización de los sistemas contables utilizados por las mismas, con el objeto de brindar mayor seguridad a la información que genera el mismo, al contar con un control de acceso que limite el manejo de la información que se registra en las funciones principales y de esta manera poder obtener información precisa, exacta y confiable que le asegure la toma de decisiones acertada a la empresa, además de contar con datos precisos para respaldar los deberes formales de la misma

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Angarita, C. (1997). Contabilidad Agropecuaria. Universidad Ezequiel Zamora. Barinas. Venezuela
- Bastidas, N. (2003) Principios Contables. 2º Edición. Editorial CO-BO. Bogotá-Colombia
- Bernal, M. (2004) *Sistemas de información gerencial*. 2da. Edición. Editorial CO-BO Bogotá Colombia.
- Bustillo, Mary. (2003). Toma de Decisiones. [Documento en línea]. Disponible en <http://www.monografias.com/trabajos13/ltomadec/ltomadec.html>. Consultado en fecha: Abril 21, 2012
- Catacora, F (1997). *Sistemas y Procedimientos Contables*. Editorial Mc Graw-Hill Interamericana de Venezuela. S.A.
- Catacora, F (2000). *Sistemas y Procedimientos Contables*. Editorial Mc Graw-Hill Interamericana de Venezuela. S.A.
- Chiavenato, I (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. 7ma. edición. Mc Graw-Hill Interamericana Editores, S.A. De C.V, México, D.F
- Cohen, A. (1997). *Sistemas de Información para los Negocios*. Tercera Edición. México, D.F.: McGraw-Hill Interamericana Editores
- Davis, G. y Olson, M. (1987). *Sistemas de Información Gerencial*. 2da. Edición. Mc Graw-Hill Latinoamericana, S.A. Bogotá Colombia
- Duque, H (1987). "Sistemas Contables. Una metodología para su elaboración". Universidad de Los Andes. Mérida
- Frederich, A. (1989). *Manual de Toma de Decisiones*. Segunda Edición. Barcelona, España: Editorial Arco
- Gibson, J., Ivancevich, J. y Donnelly, J. (1996). *Las Organizaciones, Comportamiento, Estructura y Procesos*. Octava Edición. Bogotá, Colombia: McGraw-Hill Interamericana.
- George, T. (1972). *Principios de Administración*. México, D.F.: Editorial Continental.
- 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 de grado de Licenciatura, ULA-NURR, Trujillo

- Goznes, A y Goznes, M (2000). "Enciclopedia Práctica de la Contabilidad". Barcelona: Océano
- Hernández, C; Fernández, R y Baptista, P (2000). *Metodología de la Investigación*. 2ª Edición Editorial Mc. Graw Hill. México.
- Hernández, M. y Rodríguez, G. (1994). *La Organización de las Empresas*. Disponible en: <http://www.ur.mx/empresa/organización.htm> Consultado el 08-10-2011.
- Hurtado, J (2000). *Metodología de la Investigación Holística*. Editorial SYPAL. Caracas
- Koontz y Weihrich. (1998). *Administración, Una Perspectiva Global*. 11va. edición. Mc Graw-Hill Interamericana Editores, S.A. De C.V.
- Laudon & Laudon (2000) *Administración de los Sistemas de Información*. Prentice Hall.
- McLeod, R (2000). *Sistemas de Información Gerencial*. 7ma. edición. México: Prentice Hall Hispanoamericana. S.A.
- Méndez, J. (2003). La Toma de Decisiones. [Documento en línea]. Disponible en [http:// www.monografias.com/trabajos4/costos/costos.html](http://www.monografias.com/trabajos4/costos/costos.html). Consultado en fecha: Abril 21, 2012
- Méndez, C. (2001). *Metodología, diseño y desarrollo del proceso de investigación*. 3ra Edición. Mc Graw Hill Interamericana Santa Fe de Bogotá Colombia.
- Melinkoff, R. (1998). *Sistemas y organización*. 1era. Edición. Editorial CO-BO
- Moody, Paul. (1997). *Toma de Decisiones Gerenciales*. México, D.F.: McGraw-Hill Interamericana
- Murdick, R. (1998). *Sistemas de Información Administrativa y proceso de gestión*. Prentice Hall. Hispanoamérica. México DF.
- Pacheco (2011) *Los Sistemas de Información Contable como apoyo a la toma de decisiones en las empresas constructoras del municipio Trujillo*. Trabajo de grado de Licenciatura, ULA-NURR, Trujillo.
- Padrón, (2007) *Sistemas de Información Contable en el Proceso de Toma de Decisiones en las Empresas Hoteleras del municipio Trujillo, estado Trujillo*. Trabajo de grado de Licenciatura, ULA-NURR, Trujillo.

Redondo, A (2001), Curso Práctico de Contabilidad General. Décima Edición. Editorial Centro Contable Venezolano. Venezuela.

Romero, J. (2002). *Principios de Contabilidad*. Universidad Autónoma de México

Senn, J (2001). *Sistemas de Información para la Administración*. Grupo Editorial Iberoamérica.

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

bdigital.ula.ve

ANEXOS

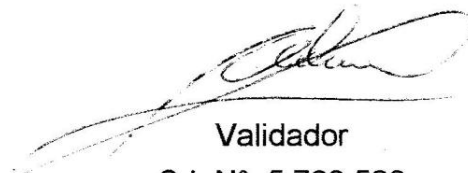
bdigital.ula.ve



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

CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, Rolando Adriani, titular de la Cédula de Identidad N° 5.763.583, de profesión Ing. de Sistemas, por medio de la presente hago constar, que he revisado y validado el instrumento presentado por el Br. Yomber Ovalles, titular de la Cédula de Identidad N° 19.271.153, aspirante al título de licenciado en Contaduría Pública de la Universidad de los Andes, Núcleo Universitario Rafael Rangel, el cual será utilizado para recabar información necesaria en la elaboración del trabajo especial de grado titulado: **SISTEMAS DE INFORMACIÓN CONTABLE COMO HERRAMIENTA PARA LA TOMA DE DECISIONES EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR FERRETERO DEL MUNICIPIO TRUJILLO, ESTADO TRUJILLO.**



Validador

C.I. N°. 5.763.583

Fecha: 16. jul. 2022



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

CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, José Luis Valera, titular de la Cédula de Identidad N° 5.784.920, de profesión Lcdo. en Contaduría Pública, por medio de la presente hago constar, que he revisado y validado el instrumento presentado por el Br. Yomber Ovalles, titular de la Cédula de Identidad N° 19.271.153, aspirante al título de licenciado en Contaduría Pública de la Universidad de los Andes, Núcleo Universitario Rafael Rangel, el cual será utilizado para recabar información necesaria en la elaboración del trabajo especial de grado titulado: **SISTEMAS DE INFORMACIÓN CONTABLE COMO HERRAMIENTA PARA LA TOMA DE DECISIONES EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR FERRETERO DEL MUNICIPIO TRUJILLO, ESTADO TRUJILLO.**


Validador

C.I. N°. 5.784.920

Fecha: 23-07-2012



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

CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, Edgar Morales, titular de la Cédula de Identidad N° 5.501.334, de profesión Lcdo. en Contaduría, por medio de la presente hago constar, que he revisado y validado el instrumento presentado por el Br. Yomber Ovalles, titular de la Cédula de Identidad N° 19.271.153, aspirante al título de licenciado en Contaduría Pública de la Universidad de los Andes, Núcleo Universitario Rafael Rangel, el cual será utilizado para recabar información necesaria en la elaboración del trabajo especial de grado titulado: **SISTEMAS DE INFORMACIÓN CONTABLE COMO HERRAMIENTA PARA LA TOMA DE DECISIONES EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR FERRETERO DEL MUNICIPIO TRUJILLO, ESTADO TRUJILLO.**

Validador

C.I. N° 5.501.334

Fecha: 13/07/2012