

UNIVERSIDAD DE LOS ANDES  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
MAESTRÍA EN CIENCIAS CONTABLES

**ANÁLISIS DE LA CONTRIBUCIÓN DE LOS SISTEMAS DE  
INFORMACIÓN CONTABLE EN LA EFICIENCIA DE LA  
TOMA DE DECISIONES**

**Una perspectiva desde Suramericana De Licores Centro, C.A.**

Autora: Lic. Lorena Del V. Marcano Guzmán

Mérida, febrero 2009

# ÍNDICE GENERAL

	pp.
ÍNDICE DE CUADROS	ii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	iv
RESUMEN	vi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO	
I EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema	4
Objetivos de la Investigación	11
Justificación de la Investigación	12
Alcance de la Investigación	12
II MARCO TEÓRICO	
Antecedentes de la Investigación	13
Bases Teóricas	15
Bases Filosóficas	33
Fundamentos Legales	42
III ASPECTOS METODOLÓGICOS	
Diseño de la Investigación	46
Tipo de Investigación	47
Unidad de Estudio	48
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	49
Técnicas de procesamiento y Análisis de Datos	49
Validez y Confiabilidad de los Instrumentos	50
IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	
Resultados de la Observación Participante	52
Resultados de la Guía de Entrevista	55

	pp.
V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	100
BIBLIOGRAFÍA	105
ANEXOS	
Anexo 1	109
Anexo 2	111
Anexo 3	113
Anexo 4	115
Anexo 5	117
Anexo 6	119
Anexo 7	121

## ÍNDICE DE CUADROS

	pp.
CUADROS	
1 Operacionalización de las variables	45
2 Sistema de información de Suramericana de Licores Centro, C.A.	52
3 Sistema de información contable como herramienta para la toma de decisiones	56
4 Situación financiera de la empresa mediante el SIC	57
5 Catálogo de cuentas adaptado a las operaciones de las empresas de licores	58
6 Tipos de cuentas registradas contablemente en las transacciones comerciales	60
7 Sistema de información contable basado en los PCGA	61
8 Objetivos del sistema de información	62
9 Sistema de información contable versus objetivos propuestos	63
10 Eficiencia del sistema de información contable para toma de decisiones oportunas y acertadas	64
11 Evaluación del sistema de información contable	65
12 Porcentaje de errores en los registros contables	67
13 Mejoras realizadas al sistema de información contable	68
14 Proceso de planificación de compras	70
15 Rotación del inventario	72

16	Proceso contable de ventas	73
17	Rechazos por no cumplimiento en el pedido	74
18	Proceso contable de ventas en cuanto en cuanto a toma de pedidos	76
19	Participación en el mercado	77
20	Margen de utilidad	78
21	Proceso contable de cobranza	79
22	Proceso contable de cobranza ajustado al periodo de financiamiento de los proveedores	80
23	Frecuencia del registro de transacciones en el departamento de contabilidad	83
24	Respaldos de la información	84
25	Preparación del personal que trabaja en el área contable	86
26	Es útil la información contable emitida por el sistema de la empresa para la toma de decisiones	87
27	Apreciación de la utilidad de la información contable	89
28	Regularidad de la emisión de los estados financieros	90
29	Frecuencia con que el sistema contable provee información para la toma de decisiones	91
30	Fluidez de la información de las operaciones realizadas por el área contable	93
31	Acceso de personas distintas a las encargadas de procesar la información contable	95

pp.

- |    |  |    |
|----|--|----|
| 32 | Libros legales de contabilidad con apego a las normas de establecidas en el Código de Comercio y la Ley de Expendio de alcohol y bebidas alcohólicas | 96 |
| 33 | Confiabilidad de la información emitida por el sistema contable  | 97 |

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	pp.
GRÁFICOS	
1 Diseño de la investigación	47
2 Sistema de información contable como herramienta para la toma de decisiones	56
3 Situación financiera de la empresa mediante el SIC	57
4 Catálogo de cuentas adaptado a las operaciones de las empresas de licores	59
5 Tipos de cuentas registradas contablemente en las transacciones comerciales	60
6 Sistema de información contable basado en los PCGA	61
7 Objetivos del sistema de información	62
8 Sistema de información contable versus objetivos propuestos	63
9 Eficiencia del sistema de información contable para toma de decisiones oportunas y acertadas	64
10 Evaluación del sistema de información contable	66
11 Porcentaje de errores en los registros contables	67
12 Mejoras realizadas al sistema de información contable	69
13 Proceso de planificación de compras	70
14 Rotación del inventario	72
15 Proceso contable de ventas	74

16 Rechazos por no cumplimiento en el pedido	75
17 Proceso contable de ventas en cuanto en cuanto a toma de pedidos	76
18 Participación en el mercado	77
19 Margen de utilidad	78
20 Proceso contable de cobranza	79
21 Proceso contable de cobranza ajustado al periodo de financiamiento de los proveedores	81
22 Frecuencia del registro de transacciones en el departamento de contabilidad	83
23 Respaldos de la información	85
24 Preparación del personal que trabaja en el área contable	86
25 Es útil la información contable emitida por el sistema de la empresa para la toma de decisiones	88
26 Apreciación de la utilidad de la información contable	89
27 Regularidad de la emisión de los estados financieros	90
28 Frecuencia con que el sistema contable provee información para la toma de decisiones	92
29 Fluidez de la información de las operaciones realizadas por el área contable	94
30 Acceso de personas distintas a las encargadas de procesar la información contable	95



pp.

- |   |    |
|---|----|
| 31 Libros legales de contabilidad con apego a las normas de establecidas en el Código de Comercio y la Ley de Expendio de alcohol y bebidas alcohólicas | 97 |
| 32 Confiabilidad de la información emitida por el sistema contable  | 98 |

UNIVERSIDAD DE LOS ANDES  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
MAESTRÍA EN CIENCIAS CONTABLES

**ANÁLISIS DE LA CONTRIBUCIÓN DE LOS SISTEMAS DE  
INFORMACIÓN CONTABLE EN LA EFICIENCIA DE LA TOMA DE  
DECISIONES**

**Una perspectiva desde Suramericana De Licores Centro, C.A.**

Autora: Lic. Lorena Del V. Marcano Guzmán

Tutora: Dra Aura Elena Peña

Fecha: Febrero 2009

**RESUMEN**

La presente investigación tiene como propósito analizar la contribución de los sistemas de información contable en la toma de decisiones eficiente de Suramericana de Licores Centro, C.A.; el empleo efectivo de una información veraz, oportuna y exacta permitirá a la organización una toma de decisiones más acertada y por consiguiente el éxito de la misma, tomando en consideración que los sistemas de información son elementos determinantes para el logro de la eficiencia en las organizaciones modernas. La investigación fue fundamentalmente de campo y de tipo de acuerdo a las características del problema y a los objetivos propuestos. Los datos representativos fueron obtenidos a través de la observación documental, observación participante y la entrevista.

Para el caso de la técnica de la entrevista, se utilizó como instrumento la guía de entrevista dirigida a los informantes clave. La información derivada orienta a afirmar que el sistema contable es útil sólo algunas veces motivado a que es difícil unificarla por lo que se encuentra por partes. Por lo antes expuesto puede inferirse que la información no resulta completamente confiable para la toma de decisiones oportunas y certeras. La emisión de los estados financieros en casos especiales trae como consecuencia no determinar la situación financiera de la empresa de manera permanente.

**Palabras claves:** sistemas de información, oportunidad, certeza, decisiones, eficiencia.

## INTRODUCCIÓN

Los sistemas de información iniciaron su camino en las empresas en la década de los noventa con el fin de cerrar la brecha entre administradores, gerentes y ejecutivos y los ingenieros y técnicos en informática, de manera que el conocimiento de los segundos pueda facilitar y enriquecer el trabajo de los primeros.

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

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

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

En las organizaciones el proceso de toma de decisiones es llevado a cabo por la gerencia, la eficiencia en su gestión, esta relacionada con la pericia en el manejo del proceso gerencial.

La base fundamental de una buena gerencia es la medida de la eficiencia y la eficacia que este tenga para lograr las metas de la organización. Es la capacidad que tiene de reducir al mínimo los recursos usados para alcanzar los objetivos de la organización (hacer las cosas) y la capacidad para determinar los objetivos apropiados (hacer lo que se debe hacer).

La gerencia es la responsable o no del éxito de la organización, es por ello que la toma de decisiones se convierte en una variable crítica de éxito dentro de las empresas, y es a partir de este punto donde radica la importancia de un sistema de soporte a la decisión. En la actualidad los sistemas de información juegan un papel fundamental para el éxito de las empresas.

En tal sentido, la presente investigación tiene como objeto establecer los elementos que deben tomarse en cuenta en un sistema de información contable que facilite la toma de decisiones acertadas para prever y resolver problemas, y así poder dar respuesta a las exigencias del entorno en que se desenvuelve la empresa Suramericana de Licores Centro, C.A.

La estructura de la investigación esta dividida en cinco capítulos:

Capítulo I: lo constituye el planteamiento del problema investigado, los objetivos a ser alcanzados y los motivos por los cuales se justifica la investigación.

Capítulo II: en esta sesión se desarrollan los aspectos concernientes al marco teórico de la investigación, el cual incluye los antecedentes de la

investigación, las bases teóricas y filosóficas y los fundamentos legales para el expendio de alcohol y especies alcohólicas.

Capítulo III: esta conformado por la metodología aplicada en la investigación, incluyéndose el tipo y diseño de la investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y de procesamiento y análisis de los mismos.

Capítulo IV: en este capítulo se detallan los resultados obtenidos de los instrumentos aplicados en la investigación.

Capítulo V: en éste capítulo se exponen las conclusiones y se hacen las recomendaciones.

# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA

### Planteamiento del Problema

En los últimos años, el análisis y los diseño administrativos se han enriquecido al involucrar para su comprensión elementos de sistemas y de procesos que permiten mirar el todo y las partes de la organización, la reflexión dentro y fuera de lo general y de la especialización, de la integración interna y de la adaptación externa de la eficiencia y de la eficacia.

No existe un único modelo o forma de administrar, debido a que los diferentes ambientes llevan a las empresas a adoptar nuevas estrategias y estas exigen diferentes estructuras organizacionales para poder ser implementadas con eficiencia y eficacia.

Las empresas en el día a día deben incorporar tecnologías vanguardistas en su forma de trabajar lo que le facilitaría competir en el mercado.

En la actualidad, los gerentes de esta generación pueden encontrar herramientas que les ayuden a ser mas eficientes en su gestión, entre estas podemos mencionar los sistemas de información computarizada o sistematizada.

Un sistema de información (S.I.) es un sistema incluido en otro sistema más grande, que recibe, almacena, procesa y distribuye información. Los principales elementos del sistema de información son la información y los

procesos de información. El sistema de información, es un conjunto de elementos que interactúan entre sí con el fin de apoyar las actividades de una empresa o negocio.

En un entorno característico de sistemas de información, éste consolida y administra muchas de las funciones de información diarias en relación con las áreas de oficina, administrativas, financieras y de cualquier otra índole que el ejecutivo requiera.

En décadas anteriores los sistemas de información eran muy simples, en los años setenta estos sistemas se encargaban del procesamiento de transacciones, mantenimiento de registros y otras aplicaciones como lo es el procesamiento electrónico de datos (EDT, electronic data processing). Más adelante se le agregó otra función, dando origen al Sistema de Información Gerencial (MIS, management information systems), este era el encargado de suministrar a los usuarios finales informes gerenciales predefinidos que facilitarían a los gerentes la toma de decisiones basadas en dicha información.

La base para tomar decisiones en diversas áreas de la empresa es la información contable, es por ello, que para Catacora (2000), “un sistema contable es el eje alrededor del cual se toman la mayoría de las decisiones financieras” (p. 110)

Los gerentes deben estar en la capacidad de establecer los planes estratégicos de la empresa, es decir, los objetivos y los medios necesarios para lograrlos, para ello es necesario que estos gerentes se apoyen en los sistemas de información contable, ya que les permite automatizar la labor de obtener los datos mas importantes de la organización, resumirlos y presentarlos de la forma más comprensible posible, al mismo tiempo pueden tener acceso fácil a

información interna y externa de la organización con el fin de dar seguimiento a factores críticos del éxito.

Los sistemas de información contable se fundamentan en el establecimiento de los indicadores de gestión, números que permitan medir cómo avanza la compañía hacia las metas establecidas. No tiene sentido establecer un sistema de información en empresas que no manejan objetivos claramente definidos y difundidos. La mayor dificultad es el establecimiento de estos indicadores.

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

La toma de decisiones forma parte de un proceso mediante el cual la persona debe escoger entre dos o más alternativas. Todos y cada uno de nosotros pasamos los días y las horas de nuestra vida teniendo que tomar decisiones. Algunas decisiones tienen una importancia relativa en el desarrollo de nuestra vida, mientras otras son gravitantes en ella.

Con frecuencia se dice que las decisiones son algo así como el motor de los negocios y en efecto, de la adecuada selección de alternativas depende en gran parte el éxito de cualquier organización.

Las decisiones son el núcleo del éxito y, a veces, hay momentos críticos en que pueden presentar dificultad, incertidumbre y exaltación. Esto orienta a tomar decisiones valiosas, que sean eficaces, aplicando un proceso eficiente y persistente de toma de decisiones.



La importancia de la toma de decisiones se basa en el empleo del buen juicio, no indica que una situación debe ser valorada y considerada profundamente para elegir el mejor camino a seguir según las diversas alternativas y opciones que se presentan.

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

La capacidad de tomar decisiones debe encontrar su máxima expresión en la capacidad de solucionar problemas. Todo el proceso de solución de problemas es un ejercicio de toma de decisiones.

El proceso de toma de decisiones basado en una adecuada administración de la información, es uno de los factores que desde siempre han sido claves para toda empresa.

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

Dentro de los instrumentos tecnológicos que se ofrecen, se puede mencionar los programas o software, así como también la infraestructura física necesaria para soportar los programas.

Cada software desarrolla funciones específicas dentro de una diversa gama de aplicaciones, y sin duda alguna uno de los programas que ofrece mayor utilidad para la empresa, son los denominados Sistemas de Soporte a la Decisión (DSS, decision support systems).

Los sistemas de información juegan un papel importante en las operaciones eficientes, la gerencia efectiva y el éxito estratégico de las empresas que deben operar en un entorno empresarial global. De esta forma los sistemas de información se han convertido en un área funcional importante de la administración de empresas.

En este contexto la toma de decisiones se convierte en una variable crítica de éxito dentro de las empresas, y es a partir de este punto donde radica la importancia de un Sistema de Soporte a la Decisión. En la actualidad los sistemas de información juegan un papel fundamental para el éxito de las empresas.

Es un gran reto el que una organización pueda tener controladas las variables de planeación, organización, control y dirección de la empresa. Para poder tener un control de las mismas, se requiere tomar decisiones acertadas que puedan llevar a la organización en la dirección deseada.

Como se puede evidenciar, el sistema de soporte a la decisión es la base a través de la cual se podrán delinear planes y estrategias para la empresa, ya que proporcionarán al gerente los instrumentos necesarios para dirigir los esfuerzos hacia la eficiencia.

Suramericana de Licores Centro, C.A. que es la empresa tomada para realizar la presente investigación, nació de la iniciativa entre Domingo Delfino y Walter Carvallo por crear una empresa encargada de comprar, vender, importar y distribuir al mayor todo tipo de licores nacionales e importados, en abril de 2000.

En la actualidad por encontrarnos inmersos en el proceso de globalización Suramericana de Licores Centro, C.A. debe atender a exigencias radicales en sus políticas y una revisión continúa de sus modelos gerenciales actuales.

Algunas de las deficiencias en el funcionamiento de este tipo de empresas pudieran estar dadas por la ausencia de una buena cultura del empresario, que puede ser receloso de proporcionar datos sobre la realidad económica de la empresa. Al respecto Peña (1998) afirma que “este sector empresarial se caracteriza por la poca tendencia a asumir nuevos retos de manera armónica, la poca especialización y por ende, la utilización inadecuada de los sistemas de información, entre los que se encuentran el sistema de información contable” (p. 312).

Por otra parte la incertidumbre política también ha desempeñado un rol en el desempeño de las empresas. Unido a desvinculación y la poca participación de las universidades en la solución de problemáticas. De allí que un gran número de empresarios están interesados en establecer vínculos con las instituciones de educación superior, de tal forma de facilitar el proceso de formación, capacitación y actualización de los recursos humanos.

Un elemento central para las empresas es usar en forma inteligente el potencial de las nuevas tecnologías de comunicación e información, los nuevos productos y herramientas en el área de sistemas, y los avances en el

área de las telecomunicaciones e infraestructura tecnológica, para insertar a la empresa en el ámbito de una empresa moderna, preparada para desarrollar procesos de cambios profundos, tendientes a ser eficientes en el proceso de toma de decisiones. Para ello es necesario darle la prioridad que requieren los sistemas de información y las nuevas tecnologías.

El sistema de información contable le facilitará a la empresa, que todos sus subsistemas, se entrelacen a través de información que se genere en cada uno y además, se podrá ofrecer información útil, menos costosa y mas completa para la toma de decisiones; adicionalmente permitirá la consecución de dos exigencias claves: la información oportuna y la eficiencia en la toma de decisiones.

Ante los beneficios que ofrecen los sistemas de información para la toma de decisiones, la presente investigación abordará el análisis de la eficiencia de los sistemas de información contable para la toma de decisiones en Suramericana de Licores Centro, C.A.

De lo antes expuesto, surge la interrogante siguiente:

¿Cuál es la contribución de los sistemas de información contable en la toma de decisiones eficientes de Suramericana de Licores Centro, C.A.?

Para dar respuesta a esta interrogante es prudente atender a interrogantes siguientes:

¿Cómo son los sistemas de información contable utilizados para la toma de decisiones en Suramericana de Licores Centro, C.A.?

¿Cuáles serían las condiciones de un sistema de información contable que permita a Suramericana de Licores Centro, C.A. tomar decisiones acertadas y oportunas?

¿Cuáles son los requerimientos a incluir en el sistema de información contable de Suramericana de Licores Centro, C.A., en función de garantizar decisiones basadas en la eficiencia?

## **Objetivos de Investigación**

### **Objetivo General**

Analizar la contribución de los sistemas de información contable en la toma de decisiones eficiente de Suramericana de Licores Centro, C.A.

### **Objetivos Específicos**

1. Describir los sistemas de información contable de Suramericana de Licores Centro, C.A.
2. Determinar los factores que debe tomar en cuenta Suramericana de Licores Centro, C.A. en función de la eficiencia en sus operaciones.
3. Establecer las condiciones de un sistema de información contable que permita que Suramericana de Licores Centro, C.A. tome decisiones acertadas y oportunas.
4. Presentar los requerimientos de un sistema de información contable que le garantice a Suramericana de Licores Centro, C.A. tomar decisiones con base en las premisas de la eficiencia.

## **Justificación de la Investigación**

El empleo efectivo de una información veraz, oportuna y exacta permite a cualquier organización una toma de decisiones más acertada y por consiguiente, el éxito de la gerencia, tomando en consideración que los sistemas de información contable son elementos determinantes para el logro de la eficiencia en las organizaciones modernas.

El estudio de la eficiencia de los sistemas de información contable para la toma de decisiones de Suramericana de Licores, C.A., le permitirá a esta evolucionar con eficiencia contribuyendo al crecimiento sostenido y ofreciendo bienestar para todos sus trabajadores.

Ante este compromiso, nace la iniciativa de establecer los elementos que deben tomarse en cuenta en un sistema de información contable que facilite la toma de decisiones acertadas para prever y resolver problemas y, así poder dar respuesta a las exigencias del entorno en que se desenvuelve la empresa.

## **Alcance de la Investigación**

Para la investigación se tomó como base de estudio a la empresa Suramericana de Licores Centro, C.A., profundizando en los factores para una mayor eficiencia, las condiciones de un sistema de información contable que permita tomar decisiones acertadas y oportunas, así como los requerimientos generales del mismo. Se tomó como base un concepto de eficiencia asociado con el mayor aprovechamiento de los recursos humanos, materiales y financieros.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

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

Los principales antecedentes que tienen relación directa o indirecta con el tema objeto de estudio se presentan a continuación:

Rojas (2004), en su trabajo de grado intitulado “Diseño de un sistema de información para la verificación patrimonial de las empresas. Caso: Registro Mercantil Primero del Estado Mérida” cuyo objetivo consistió en diseñar un sistema de información de verificación del patrimonio de las empresas en el Registro Mercantil Caso: Registro Mercantil Primero del Estado Mérida, bajo la metodología de una investigación de campo enmarcada en el proyecto factible. La autora en su investigación concluye: los sistemas de información son parte fundamental de las organizaciones el conocer y tener un sistema de información bien definido puede significar el éxito o el fracaso de la misma, ya que estos cambian la forma como funcionan actualmente. Con el uso de los sistemas se logran grandes mejoras en la efectividad de los procesos de las organizaciones, facilitando la obtención de información para la toma de decisiones o mejorando procedimientos.

Monagas (2005), en su trabajo de grado intitulado “Una visión de la calidad del sistema de información contable de la empresa Construcciones, C.A. desde la óptica gerencial” cuyo objetivo se basó en analizar la calidad

del sistema de información contable de la empresa Construcciones C.A. ubicada en la ciudad de Mérida – Venezuela, bajo la metodología de una investigación de campo con base en una revisión bibliográfica concluye que la ausencia de un sistema de control interno bien elaborado y configurado y de un sistema de aseguramiento de la calidad afecta la calidad del producto o servicio que se da en forma directa o indirecta además imposibilita a la empresa de practicar auditorias que le diagnostiquen su estado en cuanto a la calidad de su proceso.

Barrios (2007), en su trabajo especial de grado denominado “El sistema de información financiero para la toma de decisiones y el control de la alcaldía de Barinas” cuyo objetivo se basa en el análisis de los procedimientos municipales de la Alcaldía de Barinas en el periodo 2005 – 2006, con la finalidad de identificar los requerimientos de información de sus actores, y así generar estrategias que faciliten el diseño de un nuevo sistema municipal, con apoyo tecnológico, bajo la metodología de una investigación de tipo descriptiva, con un diseño no experimental, transversal y de campo. La autora concluye que el sistema de información es fragmentado y disperso, hay exceso de trabajo, el equipo disponible es insuficiente, la tecnología es obsoleta, los procedimientos son manuales y lentos, se improvisan algunos pasos, la información no llega de forma oportuna, además de que hay información importante que no se genera. En base a las debilidades encontradas por la autora propone las siguientes estrategias: mayor dotación de equipos de trabajo, automatización de los procedimientos e implementación de una red de información. El cambio de los procesos implicará además: la generación de reglas y normativas, la redefinición de las



funciones entre el personal y redistribución de las responsabilidades, la generación de manuales de normas y procedimientos que orienten al funcionario que participa en la ejecución de un proceso.

Buonpensieri (2007), en su trabajo de grado que lleva como título “La organización y el sistema de información del Centro de Investigaciones y Desarrollo Empresarial (CIDE) (FACES-ULA) diagnóstico y propuesta” propone un rediseño organizacional y plan de automatización para el centro de Investigaciones y Desarrollo Empresarial de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad, consistentes con sus fines y procesos, como apoyo a su gestión, con mi mira a hacerla mas eficiente y eficaz, mediante un diagnóstico de sus situación desde el punto de vista organizativo y operativo; bajo la metodología de investigación aplicada, diagnóstica, descriptiva, exploratoria, documental y de campo. La autora en su investigación concluye que es necesario redefinir la misión y objetivos del CIDE e identificar sus procesos; además propuso tres sistemas automatizados, para apoyar su gestión, así como un prototipo para uno de ellos; con lo antes expuesto se estima sea un aporte para incrementar la eficiencia de la institución.

### **Bases Teóricas**

El basamento teórico permite definir, interpretar y analizar las diferentes proposiciones teóricas sobre los sistemas de información gerencial y la toma de decisiones, que se observan en la empresa Suramericana de Licores Centro, C.A., así como algunos aspectos que poseen relación directa con el

tema. La base teórica va a servir como punto de partida y de base para la investigación.

## **Sistemas de Información**

Los sistemas no son mas que una serie de elementos que se relacionan entre si para lograr un fin común. Senn (1997), indica que un sistema de información es:

El medio por el cual los datos fluyen de una persona o departamento hacia otros y puede ser cualquier cosa, desde la comunicación interna entre los diferentes componentes de la organización y las líneas telefónicas hasta sistemas de cómputo que generen reportes periódicos para varios usuarios. Los sistemas de información proporcionan servicios a todos los demás sistemas de una organización y enlazan todos sus componentes en forma tal que estos trabajen con eficiencia para alcanzar el mismo objetivo. (p20.)

Los sistemas de información se clasifican en abiertos y cerrados, los primeros son aquellos que interactúan con su medio ambiente, mientras que los segundos no, el medio ambiente esta conformado por todos los objetivos que se encuentran dentro de las fronteras de los sistemas. Hoy en día todos los sistemas actuales son abiertos. Los sistemas deben relacionarse con su medio ambiente con la finalidad de poder competir en el mundo globalizado de hoy, buscando ser cada día más eficientes, competitivos, rentables y exitosos.

Desde los comienzos de la civilización las personas han necesitado los sistemas de información para comunicarse entre ellos mismos, por medio de

mecanismos físicos, procedimientos e instrucciones de procesamiento de información, canales de comunicación y datos almacenados.

Para O'Brien, (2001) "El Sistema de Información es una combinación organizada de personas, hardware, software, redes de comunicación y recursos de datos que reúne, transforma y disemina información en una organización". (p.9)

*Personas:* son las encargadas de interactuar con el sistema de información alimentándolo con datos o utilizando los resultados que genere.

*Equipo Computacional:* esta conformado por el hardware, software, y redes de comunicación siendo estas partes fundamental para que el sistema de información pueda operar.

*Datos o Información:* son las entradas necesarias para generar como resultado la información que se desea.

En un entorno característico de sistemas de información, éste consolida y administra muchas de las funciones de información diarias en relación con las áreas de oficina, administrativas, financieras y cualquier otra índole que el ejecutivo requiera "los sistemas de información gerencial, recuperan de la base de datos información sobre operaciones internas que han sido actualizadas mediante sistemas de procesamiento de transacciones. También obtiene datos sobre el entorno empresarial, a partir de fuentes externas a la organización" (O'Brien, 2001 p. 61).

Los sistemas de información gerencial deben proporcionar acceso a la administración a categorías claves de datos relevantes, como son los datos internos creados por la organización, datos globales de la institución, datos externos como información acerca de la competencia, la tasa de cambio del

dólar, o la tasa de interés bancario, información que se produce en otros sistemas, como el presupuesto de operación y datos mundiales con el uso de fuentes como Internet.

Para los sistemas de información gerencial conviene incluir una variedad de informes ordinarios incorporados, y las herramientas de este sistema deben permitir a los usuarios de administración crear informes especialmente diseñados para la toma de decisión que puedan enviarse a otra estación de trabajo o directamente a una impresora.

En las últimas décadas, como se sabe, se han producido grandes cambios en el entorno de las empresas y organizaciones, como consecuencias de los avances producidos por las nuevas tecnologías de la producción, de la información y de las comunicaciones. En este nuevo ambiente, tan complejo y cambiante para poder tomar decisiones de una manera eficiente, es necesario disponer, en todo momento y de una forma rápida de información suficiente, actualizada y oportuna.

Esta información es suministrada por los sistemas de apoyo a las decisiones (DSS, decision support systems), el cual es un sistema de información gerencial que combina modelos de análisis (de información, procesos, entre otros) y datos para resolver problemas semi-estructurados y no estructurados involucrando al usuario a través de una interfaz amigable. Su propósito principal es apoyar y mejorar el proceso de toma de decisiones a lo largo de las etapas del mismo.

Los sistemas de apoyo a la toma de decisiones se utilizan principalmente para decisiones estratégicas y tácticas en la gestión a nivel superior, donde las situaciones consideradas como problemáticas se presentan con baja

frecuencia, pero sin embargo poseen consecuencias potenciales altas; debido a esto la organización debe enfocarse ha encontrar solución y obtener resultados benéficos a largo plazo.

Para Catacora (2000), “los sistemas que soportan las decisiones de negocios, deben poseer ciertas características a fin de garantizar que las decisiones a ser tomadas por los gerentes tengan el menor grado de error” (p.25) entre dichas características cabe mencionar:

*Elementos:* los sistemas están conformados por un conjunto de piezas individuales que tienen interrelación entre si.

*Atributos Identificables:* cada elemento de un sistema esta constituido por las características individuales que posee cada uno de esos elementos, es decir los objetivos específicos para los cuales fueron diseñados.

*Relaciones:* es la vinculación que debe existir entre los elementos identificables o componentes del sistema.

*Objetivo Común:* significa especificar que todos los elementos de un sistema deben estar elaborados para cumplir una función específica.

## **Proceso Gerencial**

La vida del hombre esta llena de decisiones y factores que presentan las mismas. Si la persona toma una decisión debe tener en cuenta el por qué de las cosas, para que le van a servir; pero si tiene una contraparte del por qué no, tienen que darse razones para tomar una decisión, correcta o errada y, en las organizaciones es la gerencia la encargada de esta labor.

La gerencia es un cargo que ocupa el director de una empresa, el cual tiene dentro de sus múltiples funciones, representar a la sociedad frente a terceros y coordinar todos los recursos disponibles en una organización (humanos, físicos, tecnológicos, financieros), para que a través del proceso gerencial se logren los objetivos previamente establecidos. De esta manera se pueden distinguir tres aspectos claves al definir la gerencia como proceso: en primer lugar, la coordinación de recursos de la organización; segundo la ejecución de funciones gerenciales o también llamadas administrativas como medio de lograr la coordinación y, tercero, establecer el propósito del proceso gerencial; es decir el dónde se quiere llegar o que es lo que se desea lograr.

Según Guzmán (1992) la Gerencia se define como “el proceso de formular, ejecutar y evaluar actividades que harán posible alcanzar los objetivos de la organización” (p. 21).

Para Sisk y Sverdlik (1979)

El término gerencia es difícil de definir: significa cosas diferentes para personas diferentes. Algunos lo identifican con funciones realizadas por empresarios, gerentes o supervisores, otros lo refieren a un grupo particular de personas. Para los trabajadores; gerencia es sinónimo del ejercicio de autoridad sobre sus vidas de trabajo (p.638)

La base fundamental de todo buen gerente es la medida de la eficiencia y la eficacia que éste tenga para lograr las metas de la organización. Es la capacidad que tiene de reducir al mínimo los recursos usados para alcanzar los objetivos de la organización (hacer las cosas bien) y la capacidad para determinar los objetivos apropiados (hacer lo que se debe hacer).

Al estudiar la gerencia como una disciplina académica, es necesario considerarla como un proceso, cuando ésta es vista como un proceso, puede

ser analizada y descrita en término de varias funciones. Al discutir el proceso gerencial es conveniente, y aun necesario, describir y estudiar cada función del proceso separadamente. Como resultado, podría parecer que el proceso gerencial es una serie de funciones separadas cada una de ellas encajadas ajustadamente en un compartimiento aparte. Esto no es así, aunque el proceso para que pueda ser bien entendido, deberá ser subdividido, y cada parte componente discutida separadamente. En la práctica, un gerente puede (y de hecho lo hace con frecuencia) ejecutar simultáneamente, o al menos en forma continuada, todas o algunas de las funciones del proceso gerencial.

Para Stoner y Freeman (1994), el proceso gerencial esta compuesto por cuatro funciones básicas, ellas son: “planear, organizar liderar y controlar los esfuerzos de los miembros de la organización y el empleo de todos los demás recursos organizacionales” (p. 7)

*Planear:* Cuando la gerencia es vista como un proceso, el planeamiento es la primera función que se ejecuta. Una vez que los objetivos han sido determinados, los medios necesarios para lograr estos objetivos son presentados como planes. Los planes de una organización determinan su curso y proveen una base para estimar el grado de éxito probable en el cumplimiento de sus objetivos. Los planes se preparan para actividades que requieren poco tiempo, años a veces, para completarse, así como también son necesarios para proyectos a corto plazo.

*Organizar:* Para llevar a la práctica y ejecutar los planes, una vez que estos han sido preparados, es necesario crear una organización. Es función de la gerencia determinar el tipo de organización requerido para llevar adelante la realización de los planes que se hayan elaborado. La clase de organización

que se haya establecido, determina, en buena medida, el que los planes sean apropiados. A su vez los objetivos de una empresa y los planes respectivos que permiten su realización, ejercen una influencia directa sobre las características y la estructura de la organización.

*Liderar (dirigir):* Esta tercera función gerencial envuelve los conceptos de motivación, liderato, guía, estímulo y actuación. A pesar de que cada uno de estos términos tiene una connotación diferente, todos ellos indican claramente que esta función gerencial tiene que ver con los factores humanos de una organización. Es como resultado de los esfuerzos de cada miembro de una organización que ésta logra cumplir sus propósitos de dirigir la organización de manera que se alcancen sus objetivos en la forma más óptima posible.

*Controlar:* La última fase del proceso gerencial es la función de control. Su propósito, inmediato es medir, cualitativamente y cuantitativamente, la ejecución en relación con los patrones de actuación y, como resultado de esta comparación, determinar si es necesario tomar acción correctiva o remediar que encauce la ejecución en línea con las normas establecidas. La función de control ejercida continuamente, y aunque relacionada con las funciones de organización y dirección, está más íntimamente asociada con la función de planeamiento.



## **Eficiencia**

La palabra eficiencia proviene del latín *efficientia* según la Enciclopedia Espasa se define como: “1. Virtud y facultad para lograr un efecto. 2. Acción con que se logra este efecto” (p. 4005)

La eficiencia es la capacidad que se tiene para lograr un fin a través de la optimización de los medios, aunque no es un credo que la eficiencia debe traducirse en minimizar costos y maximizar utilidades.

En la eficiencia se relacionan dos variables, permitiendo la optimización de los recursos (financieros, humanos y materiales) empleados para el cumplimiento de las metas establecidas, es decir, la mejor combinación y la menor utilización de recursos para producir bienes y servicios.

Para Cohen (1999), “la eficiencia se determina por la relación entre los recursos gastados y los beneficios obtenidos en el cumplimiento de un objetivo. Expresado en forma matemática,  $\text{Eficiencia} = \text{Beneficios} / \text{Costos}$ ” (p. 76).

La eficiencia es un adjetivo de naturaleza cualitativa, aplicable a los procesos logísticos o cualquier área en general, en condiciones ordinarias se encargará de la optimización. La eficiencia depende de cumplir cabalmente los lineamientos de la planificación, pero es conocido que la planificación debe ser flexible, pues existen variables influyentes, especialmente las del entorno que producen cambios que de no poderse actuar en ellos podrían producir el fracaso.

La eficiencia requerirá de un trabajo preliminar y a posteriori para alcanzar la misma y tomar medidas sobre la base del análisis efectuado.

Eficiencia y eficacia son dos términos que van de la mano, para algunos autores la eficiencia debe subordinarse a la eficacia, pero la gerencia en sus dos ámbitos de control (resultados y gestión) deberán centrarse en mantener una situación ideal que exprese la máxima eficacia (logro del objetivo en términos de impacto) apoyada al mismo tiempo en una máxima eficiencia (asignación y uso óptimo de los recursos de manera que se maximice la utilización de los recursos).

### **Características de la información**

En toda organización es importante elegir el mejor camino a seguir según las diferentes alternativas y operaciones, para ello será necesario en primer lugar manejar toda la información disponible; esto implica dedicar tiempo a la búsqueda de datos. En el caso del gerente esta debe tener una actitud permanente que implica estar al tanto de las noticias y de reuniones con colegas; y en segundo lugar tratar de usar métodos cuantitativos.

Los sistemas de información deben diseñarse para generar una variedad de productos de información, con el fin de satisfacer las necesidades cambiantes de las personas que toman decisiones a través de una organización.

Los requerimientos de información para los gerentes en el proceso de toma de decisiones dependerán del nivel gerencial que la amerite.

En el caso de la toma de decisión en la alta gerencia esta se caracteriza por ser: no programada, resumida, ocasional, progresiva, externa, y de amplio alcance; mientras que en un nivel medio la información se caracteriza por ser:

especificada con anterioridad, programada, detallada, frecuente, histórica, interna y de enfoque estrecho.

Desarrollar las organizaciones considerando la información como motor impulsor de los cambios que se están dando en la sociedad, requerirá de un nuevo enfoque gerencial de la misma. El desarrollo de un sistema de información para el manejo y tratamiento de la información en las organizaciones donde, una vez soportados sobre una infraestructura tecnológica permitirá la agilidad y facilidad de acceso necesario para la toma de decisiones.

Entre los aspectos a tener en cuenta para lograr que la información se convierta en un recurso para el desarrollo de este tipo de organización, se encuentran:

1. Analizar la cantidad de información que se recibe.
2. Conocer el grado de demanda y la frecuencia de utilización de la información.
3. Identificar las posibles entidades internas y externas para desarrollar los intercambios de información, logrando distinguir los datos o la conformación necesaria en cada caso a partir de la utilización de un modelo común que elimine los efectos indeseables de la redundancia y de la falta de unificación en la información.
4. Elegir la tecnología adecuada que permita realizar una gestión apropiada en cuanto a: tipo de información, agilidad y facilidad de acceso.

## **Estados Financieros**

La necesidad del conocimiento de los principales indicadores económicos y financieros, así como su interpretación, son imprescindibles para formar parte de un mercado competitivo, por lo que se hace necesario profundizar y aplicar constantes análisis financieros como parte fundamental para el proceso de toma de decisiones.

Con el análisis económico se logra estudiar profundamente los procesos económicos, lo cual permite evaluar objetivamente el funcionamiento de la empresa, determinando las posibilidades de desarrollo y mejora de los servicios y los métodos de dirección. El objetivo fundamental de dicho análisis radica en mostrar el comportamiento de la proyección realizada, en detectar las desviaciones y sus causas, así como descubrir las reservas internas para que sean utilizadas para el posterior mejoramiento de la gestión de la organización.

Los estados financieros son los documentos que proporcionan informes periódicos en determinadas fechas, sobre el estado o desarrollo de la administración de una compañía, es decir, la información necesaria para la toma de decisiones en una empresa.

Para Catacora (2000), “los estados financieros representan el principal producto de todo el proceso contable que se lleva a cabo dentro de una empresa. Se puede afirmar que sobre los estados financieros, son tomadas la casi totalidad de las decisiones económicas y financieras que afectan a una entidad” (p.85).

Los estados financieros consisten en cuatro reportes básicos distintos pero relacionados entre si: balance general, estado de movimiento de las cuentas del patrimonio, estado de resultados y estado de movimiento del efectivo.

*Balance General (también denominado Balance de Situación o Estado de Situación Patrimonial)* es un documento contable que presenta la situación financiera de la empresa, a una fecha determinada en el deben relacionarse los activos, pasivos y patrimonio.

*Estado de Movimiento de las Cuentas del Patrimonio* es un documento que refleja el movimiento ocurrido entre dos fechas en las cuentas que conforman el patrimonio, tiene como finalidad revelar los movimientos importantes que se realicen en el patrimonio.

*Estado de Resultados (estado de ganancias y pérdidas)* es un documento complementario el cual informa de manera detallada y ordena como se obtuvo la utilidad del ejercicio contable, esta compuesto por las cuentas nominales, transitorias o de resultados, es decir, las cuentas de ingresos, gastos y costos.

*Estado de Movimiento del Efectivo* es un documento que muestra los cambios en la situación financiera a través del efectivo y equivalente de efectivo de la empresa, mediante este reporte se puede evaluar las necesidades de liquidez que puede tener la empresa en un momento determinado.

Para lograr un óptimo análisis e interpretación de la situación financiera de la empresa, se debe poseer la mayor información posible, es decir, no solo los estados financieros principales, sino, que debe consultarse los diferentes informes y documentos anexos a los mismos, debido a que los estados financieros son tan solo una herramienta para que los usuarios puedan tomar

decisiones, entre los usuarios se encuentran: inversores, empleados, prestamistas, proveedores y otros acreedores comerciales, clientes, la administración pública y sus organismos y el público en general.

De acuerdo al Marco Conceptual para la Preparación y Presentación de los Estados Financieros estos deben poseer cuatro características cualitativas que los hacen útiles para los usuarios, entre estas tenemos:

*Comprensibilidad* la información suministrada por los estados financieros debe facilitarles su entendimiento a los usuarios, para ello también es necesario que estos posean un conocimiento de las actividades económicas y de su entorno, así como de su contabilidad. De igual forma se deben incluir aquellos temas que no sean de fácil comprensibilidad ya que estos pueden ser de gran importancia para la toma de decisiones por parte de los usuarios.

*Relevancia* cuando la información financiera influye en la toma de decisiones económicas de quienes la utilizan se dice que posee la cualidad de relevancia. La naturaleza de la información y la importancia relativa o material son las que afectan la relevancia de la información.

*Fiabilidad* para ser fiable la información esta debe estar libre de error material y de perjuicio, los usuarios de la información pueden confiar en que es la imagen de lo que se pretende representar.

*Comparabilidad* la información financiera debe permitir a los usuarios identificar y analizar las diferencias y semejanzas de la información de la misma y de otras entidades, a lo largo del tiempo; esto con la finalidad de evaluar la posición financiera, rendimiento y cambios financieros en términos relativos. Los usuarios deben estar informados de las políticas contables utilizadas y de cualquier modificación realizada a las mismas.

## **Empresa**

La empresa es el instrumento universalmente empleado para producir y poner en manos del público la mayor parte de los bienes y servicios existentes en la economía. Para tratar de alcanzar sus objetivos, la empresa obtiene del entorno los factores que emplean en la producción, tales como materias primas, maquinaria y equipo, mano de obra y capital.

Para Mochón (1995), “la empresa es el instrumento universalmente empleado para producir y poner en manos de público la mayor parte de los bienes y servicios existentes en la economía” (p. 86).

Toda empresa engloba una amplia gama de personas e intereses ligados entre sí mediante relaciones contractuales que reflejan una promesa de colaboración. Desde esta perspectiva, la figura del empresario aparece como una pieza básica, pues es el elemento conciliador de los distintos intereses.

Para que una empresa pueda lograr sus objetivos, es necesario que cuente con una serie de elementos, recursos o insumos que conjugados armónicamente contribuyen a su funcionamiento adecuado, dichos recursos son:

**Recursos Materiales:** son los bienes tangibles con que cuenta la empresa para poder ofrecer sus servicios, tales como: instalaciones (edificios, maquinarias, oficinas, herramientas, etcétera) y materias primas (materias auxiliares que forman parte del producto, productos en proceso, productos terminados).

**Recursos Técnicos:** son aquellos que sirven como herramientas e instrumentos auxiliares en la coordinación de los otros recursos, Pueden ser:

sistemas de producción, de ventas, de finanzas, administrativos, formulas, patentes, marcas.

Recursos Humanos: estos recursos son indispensables para cualquier grupo social; ya que de ellos depende el manejo y funcionamiento de los demás recursos. Los Recursos Humanos poseen las siguientes características: posibilidad de desarrollo, ideas, imaginación, creatividad, habilidades, sentimientos, experiencias, entre otras. Estas características los diferencian de los demás recursos, según la función que desempeñan y el nivel jerárquico en que se encuentren pueden ser: obreros, oficinistas, supervisores, técnicos, ejecutivos, gerentes.

Recursos Financieros: son los recursos monetarios propios y ajenos con los que cuenta la empresa, indispensables para su buen funcionamiento y desarrollo.

Debido a la complejidad de las empresas estas se clasifican desde distintos puntos de vista tomando en consideración la actividad a la que se dedican, se clasifican en: agropecuarias, mineras, industriales, comerciales y de servicios. En el caso de la empresa a estudiar esta pertenece al grupo de empresas comerciales.

Empresas Comerciales: según Catacora (2000), "son las empresas que se dedican a la compra y venta de producto; colocan en los mercados los productos naturales, semielaborados y terminados a mayor precio del comprado, para obtener así una ganancia" (p. 61).



## **Suramericana de Licores Centro C.A.**

Nació de la iniciativa entre Walter Carvallo y Domingo Delfino el 12 de abril de 2000, es una sociedad comercial inscrita en el Registro Mercantil Primero de la circunscripción Judicial del Estado Aragua bajo el N° 70 tomo 17-A.

Esta conformada por una oficina principal y cinco sucursales, las cuales se detallan a continuación:

◆ Oficina Principal:

*Cagua:* primera transversal zona industrial Las Vegas, calle Venprocer, casa N° 115 Cagua, Estado Aragua.

◆ Sucursales:

1. *Maracaibo:* zona industrial Maracaibo 2da etapa calle 148 entre avenidas 68 y 69 galpón N° 01 Maracaibo, Estado Zulia.
2. *Mérida:* av. Los Próceres zona industrial Los Andes galpón N° 11 Mérida, estado Mérida.
3. *Táchira:* calle principal de Barranca N° 8-36 diagonal al Banco Sofitasa san Cristóbal, Estado Táchira.
4. *Punto Fijo:* Av. San Miguel entre prolongación Zamora y calle Girardot galpón N° 1 sector Santa Irene. Punto Fijo, Estado Falcón.
5. *Barquisimeto:* zona industrial III calle 3 entre av. Moyetones y carrera 2 galpón N° 5. Barquisimeto, Estado Lara.

Suramericana de Licores Centro, C.A. es distribuidor exclusivo de: Pernod Ricard de Venezuela y C.A. Ron Santa Teresa, en nuestro país Pernod Ricard Venezuela es un grupo dedicado a la elaboración, distribución y comercialización de vinos y licores, entre las marcas claves del portafolio estan: Whiskies Escoceses Chivas Regal 12 y 18 años, Royal Salute 21 años, Something Special y 15 años, The Glenlivet y 100 Pipers, entre otras, así como los Cognacs Martell. Estas se conjugan para dar lugar a un completo portafolio con marcas del grupo, tales como el whisky irlandés Jameson, el ron Havana Club, la vodka Wyborowa, los aperitivos Ricard, Pernod y Doubonnet, así como el espumantes Café de París, los vinos Etchart y Palacio de la Vega.

En Venezuela C.A. Ron Santa Teresa es la cuarta productora de ron añejo del mundo, es la única empresa del país de capital nacional e independiente, dedicada a la fabricación y distribución en los mercados domésticos y de exportación de rones añejo, en el portafolio de C.A. Ron Santa Teresa podemos encontrar marcos como: Santa Teresa Superior, Santa Teresa Gran Reserva, Ron Antigua Solera 1796, Santa Teresa Selecto, Santa Teresa Blanco, Carta Roja Arakú, Rhum Orange, vinos Frontera, Sunrise y la línea de Concha y Toro.

El objetivo principal de Suramericana de Licores Centro, C.A. la compra, venta, importación y distribución al mayor de todo tipo de licores nacionales e importados, bebidas alcohólicas y gaseosas, alimentos y mercancía seca en general.

La visión de Suramericana de Licores Centro, C.A. es ser la distribuidora de licores y vinos más grande, sólida, eficiente, rentable, dinámica y humana de Venezuela.

Su misión ser la empresa con el mayor nivel profesional y tecnológico, manteniendo una relación única con sus Aliados estratégicos comerciales, con el fin de lograr los mayores beneficios para las marcas de su portafolio, obteniendo los objetivos de estas marcas de prestigio y tradición a través de la distribución, ofreciendo el mejor servicio a los clientes permitiendo así el control total del punto de venta.

### **Bases Filosóficas**

Las bases filosóficas permitieron conocer los personajes que hicieron importantes aportes a la administración permitiendo que esta se consolidara como una ciencia, mostrándonos su aplicabilidad en distintos campos de la industria.

Entre los principales personajes que marcaron pauta en la historia de esta ciencia cabe destacar:

#### **Frederick Winslow Taylor**

A la época de la evolución del pensamiento administrativo se le ha designado como la etapa científica, principalmente porque a finales del Siglo XIX e inicios del Siglo XX, varios autores se mostraron interesados en investigar desde el punto de vista "científico" la problemática que

presentaban las empresas industriales, principalmente por la producción a gran escala y en forma estandarizada.

Para Frederick Taylor, su interés principal era acrecentar la productividad mediante una mayor eficiencia en la producción y un pago mejor para los trabajadores mediante la aplicación del método científico. Sus principios recalcan el uso de la ciencia, la creación de armonía y cooperación del grupo, el logro de la producción máxima y el desarrollo de los trabajadores.

El estudio de estas operaciones lo realizó mediante la observación de los métodos utilizados por los obreros; de sus observaciones surgieron hipótesis para desarrollar mejores procedimientos y formas para trabajar. Experimentó sus hipótesis apoyado por los empleados fuera del horario normal de trabajo; los métodos que comprobó mejoraban la producción; fueron puestos en práctica en el trabajo cotidiano, previa capacitación de los operarios.

Frederick Taylor llegó a la conclusión que todo esto era aplicable a cualquier organización humana. Entre sus conclusiones se encuentran:

- ◆ No existía ningún sistema efectivo de trabajo.
- ◆ No había incentivos económicos para que los obreros mejoraran su trabajo.
- ◆ Las decisiones eran tomadas militar y empíricamente más que por conocimiento científico.
- ◆ Los trabajadores eran incorporados a su labor sin tomar en cuenta sus habilidades y aptitudes.

Frederick Taylor desarrolló métodos para organizar el trabajo, considerando los materiales, el equipo y las habilidades de cada individuo.

Éstos se han llamado tiempos y movimientos, hoy conocidos como operaciones del proceso o sistema.

Taylor publicó en 1911 un libro titulado "Principios de la Administración Científica", y se fundamenta en estos cuatro principios:

1. La organización científica del trabajo: se refiere a las actividades que deben emprender los administradores para reemplazar los métodos empíricos de trabajo ineficientes y evitar la simulación sistemática, analizando el mejor método de trabajo.
2. La selección científica y la capacitación del trabajador: se refiere a ubicar al personal adecuado en el trabajo correspondiente y propiciar la educación y prosperidad del trabajador. A partir del análisis del trabajo, la administración debe precisar los requisitos para el desempeño eficiente del cargo. Este paso permite seleccionar a los aspirantes más aptos.
3. Cooperación entre directivos y operarios: es buscar la armonía y la integración mediante una estructura funcional en donde los jefes tienen mayor conocimiento sobre la actividad y por consiguiente el derecho a dar órdenes y el estímulo económico con sistemas de incentivos que remuneran de acuerdo con el rendimiento personal o las unidades producidas.
4. División del trabajo entre administradores y operarios: los gerentes se responsabilizan de la planeación, del trabajo mental, los operarios de la ejecución, del trabajo manual.

La influencia de Taylor en el pensamiento administrativo fue y continúa siendo de gran trascendencia. En la actualidad está presente en todo el mundo, pero su enfoque ha sido modificado y humanizado.

### **Henri Fayol**

Es considerado el padre del proceso administrativo, y creador e impulsador de la división de las áreas funcionales para las empresas. Sus primeros trabajos, representan la escuela de la teoría del "Proceso Administrativo". En el año de 1916 publicó el libro *Administration Industrielle et Générale* (Administración Industrial y General). El libro compendia sus opiniones sobre la administración adecuada de las empresas y de las personas dentro de éstas.

Fayol identificó cinco reglas o deberes de la administración:

1. Planeación: diseñar un plan de acción para el mañana.
2. Organización: brindar y movilizar recursos para la puesta en marcha del plan.
3. Dirección: dirigir, seleccionar y evaluar a los empleados con el propósito de lograr el mejor trabajo para alcanzar lo planificado.
4. Coordinación: integración de los esfuerzos y aseguramiento de que se comparta la información y se resuelvan los problemas.
5. Control: garantizar que las cosas ocurran de acuerdo con lo planificado y ejecución de las acciones correctivas necesarias de las desviaciones encontradas.

Más importante aún, Fayol creía que la administración se podía enseñar. Le interesaba mucho mejorar la calidad de la administración y propuso varios

principios para orientar el quehacer administrativo, los que se muestran a continuación:

1. División del Trabajo: es de orden natural, tiene por objeto llegar a producir más y mejor con el mismo esfuerzo, tiene como consecuencias, la especialización de las funciones y la separación de los poderes.
2. Autoridad y Responsabilidad: es el derecho de mandar y el poder de hacerse obedecer. No se concibe autoridad sin responsabilidad, ya que es un corolario de la autoridad. La responsabilidad es por lo general tan temida como lo es buscada la autoridad.
3. Disciplina: es esencialmente la obediencia, la asiduidad, la actividad, la conducta, los signos exteriores de respeto manifestando acuerdo con las convenciones establecidas entre la empresa y sus agentes. “La disciplina es como la hacen los jefes”. Los medios más eficaces para mantenerla y establecerla son:
  - ✓ Los buenos jefes en todos los grados
  - ✓ Las convenciones lo más claras y equitativas que sea posible
  - ✓ Las sanciones penales juiciosamente aplicadas
4. Unidad de Mando: un agente no debe recibir órdenes más que de un solo jefe. La dualidad de mando es extremadamente frecuente y esta puede traer el descontento, la contrariedad y la confusión en el trabajo.
5. Unidad de Dirección: un solo jefe para cada conjunto de operaciones que tiendan al mismo objeto. No hay que confundir unidad de dirección (un solo jefe, un solo programa) con unidad de mando (un agente no debe recibir órdenes mas que de un solo jefe). La unidad de mando no puede existir sin la unidad de dirección, pero no deriva de ella.

6. Subordinación del Interés Particular al Interés General: en una empresa el interés de un agente, o grupo de agentes, no debe prevalecer contra el interés de la empresa. Los medios de realización son los siguientes:
  - ✓ La firmeza y el buen ejemplo de los jefes
  - ✓ Unas convenciones lo más equitativas posible
  - ✓ Una vigilancia atenta
7. Remuneración del Personal: es el precio del servicio prestado. Lo que se busca en el modo de retribución es:
  - ✓ Asegurarse de una remuneración equitativa
  - ✓ Fomentar el celo recompensando el esfuerzo útil
  - ✓ No pueda conducir a excesos de remuneración que sobrepasen el límite razonable.

Todos los modos que de retribución que pueden mejorar el valor y la vida del personal, y estimular el celo de los agentes de todas las categorías, deben ser objeto de una continua atención de parte de los jefes.

8. Centralización: es un hecho de orden natural, y es simple cuestión de medida. Encontrar la medida que dé el mejor rendimiento total, tal es el problema de la centralización y de la descentralización. Todo lo que aumenta la importancia del papel de los subordinados es descentralización; todo lo que disminuye la importancia de ese papel es centralización.
9. Jerarquía: es el camino que siguen las comunicaciones y parten de la autoridad superior o que le son dirigidas. Este camino está impuesto a la vez por la necesidad de una transmisión asegurada y por la unidad de



mando. Se admite generalmente que su principal causa es el temor a las responsabilidades pero en realidad es la insuficiente capacidad administrativa de los directivos.

10. Orden: un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar. El orden debe tener por resultado evitar las pérdidas de materias y las pérdidas de tiempo; la limpieza es un corolario de orden. El orden perfecto exige además que el lugar convenga al agente y que la gente convenga a su lugar.
11. Equidad: la justicia es la realización de las convenciones establecidas. La equidad resulta de la combinación de la benevolencia con la justicia. Exige en la explicación, mucha sensatez mucha experiencia y mucha bondad.
12. Estabilidad del Personal: un agente necesita tiempo para iniciarse en una función nueva y para llegar a realizarla bien, admitiendo que goce de las aptitudes necesarias. La inestabilidad es a la vez causa y consecuencia de la mala marcha de un negocio; está es también una cuestión de medida.
13. Iniciativa: la posibilidad de concebir y de ejecutar es lo que se llama iniciativa. La libertad de proponer y la de ejecutar son también, iniciativa, es preciso fomentar y desarrollar lo más posible esta facultad.
14. La Unión del Personal: la unión hace la fuerza. El principio que se debe observar es la unidad de mando, los peligros que hay que evitar son:
  - ✓ No se debe fomentar la división del personal: se necesita un talento efectivo para coordinar los esfuerzos, estimular, utilizar las facultades de todos y recompensar el mérito de cada uno sin despertar suspicacias celosas y sin alterar la armonía de las relaciones.

- ✓ Abuso de las comunicaciones escritas: para tratar una cuestión de negocios o para dar una orden es más rápido operar verbalmente que por escrito, las relaciones deben ser verbales, se gana con ello rapidez claridad y armonía.

Fayol aclaró que estos principios administrativos no son de ninguna manera rígidos, ya que en diversas situaciones, se requiere hacer uso del criterio personal y la medida. Lo más importante es que constituyen guías universales; que en cualquier tipo de organización humana puedan ser aplicables.

En el siglo XXI la historia de la humanidad ha entrado en una etapa sin precedentes y con imprevisibles repercusiones para las sociedades, una muestra de ello es generalizada en la profundidad de los cambios globales, la acumulación tecnológica basada en la intensidad del conocimiento, la automatización y robotización de la producción; la transnacionalización del comercio; la revolución de la informática, de la biotecnología y de las telecomunicaciones.

Este proceso trajo como consecuencia el paso de un paradigma en donde todo estaba mecánicamente predeterminado, fijo y lineal, a uno mucho más abierto, flexible, holístico y ecológico que exige de todos una transformación fundamental de nuestros pensamientos, de nuestras percepciones y de nuestros valores, llamado el pensamiento del paradigma emergente el cual lleva consigo un cambio de la mentalidad occidental, una profunda modificación de la mayoría de las relaciones sociales, así como de las formas de organización, además de nuevas respuestas en todos los órdenes, político, económico, ecológico, cultural y muy en especial en el educativo.

Martínez (1997), establece que el nuevo paradigma “se apoyaría en una idea matriz: la coherencia lógica y sistémica de un todo integrado, similar a la coherencia que tienen todas las partes de una antigua ciudad enterrada, que se va descubriendo poco a poco. Esa coherencia estructural, sistémica, se bastaría a sí misma como principio de inteligibilidad”.

Con el surgimiento del paradigma emergente se da paso a la integración de la ciencia, la filosofía y el arte como áreas complementarias, sin dejar de lado los aportes realizados a la ciencia por Galileo, Descartes o Newton.

Según Martínez (1997) existen cinco principios de inteligibilidad del paradigma emergente

“dos de naturaleza o base más bien ontológica, que serían la tendencia universal al orden en los sistemas abiertos y la ontología sistémica, y tres de naturaleza epistemológica, el conocimiento personal, la metacomunicación del lenguaje total y el principio de complementariedad. Cada uno de estos principios tiene, de por sí, la virtualidad suficiente para exigir el cambio y superación del paradigma clásico”.

Con el paradigma emergente se llevará el proceso natural de la investigación científica a uno de mayor rigurosidad, sistematicidad y criticidad, lo cual es la tarea primordial de las metodologías que adoptan un enfoque cualitativo.

## **Fundamentos Legales sobre el Alcohol y Especies Alcohólicas**

### **Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)**

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela en su Título VI Del Sistema Socioeconómico, Capítulo I Del Régimen Socioeconómico y de la Función del Estado de la Economía promueve el desarrollo de la economía nacional para el logro de los objetivos, aumentar el nivel de vida y fortalecer la soberanía.

### **Ley de Impuesto sobre Alcohol y Especies Alcohólicas**

La Ley de Impuesto sobre Alcohol y Especies Alcohólicas según decreto N° 5.618 el 3 de octubre de 2007 y Gaceta Oficial N° 5.852 extraordinario del 5 de octubre de 2007; consta de tres (3) títulos los cuales se mencionan a continuación:

- ◆ Título I: Disposiciones Generales
- ◆ Título II: Del Impuesto sobre Alcohol y Especies Alcohólicas
  - Capítulo I: De las Alícuotas
  - Capítulo II: De las Exenciones, Exoneraciones y Reintegros de Impuesto
  - Capítulo III: De la Liquidación y Recaudación del Impuesto
- ◆ Título III: De la Administración del Impuesto y del Control Fiscal
  - Capítulo I: Disposiciones Generales

- o Capítulo II: De las Formalidades para el Ejercicio de la Industria. Expendio de Alcohol y especies alcohólicas
- Disposición Derogatoria
- Disposición Transitoria
- Disposición Final

En el Título I en las Disposiciones Generales se establece:

En su artículo 1º que el alcohol etílico y las especies alcohólicas de producción nacional o importada, destinadas al consumo en el país, quedan sujetas al impuesto que establece esta Ley.

En su artículo 4º la creación, organización, recaudación y control de los impuestos sobre alcohol y especies alcohólicas quedan reservados totalmente al Poder Público Nacional.

En el artículo 5º será el Ejecutivo Nacional el encargado de dictar las normas generales para restringir o prohibir el establecimiento o ejercicio de las industrias y expendios a los que se refiere la Ley.

En los artículos 8º y 9º es el Ministerio del Poder Popular con competencia en materia de finanzas el encargado de determinar la forma, condiciones y procedimientos a seguir para la importación de bebidas alcohólicas, así mismo será el encargado de establecer los requisitos necesarios para el ejercicio de la industria y comercio del alcohol etílico y especies alcohólicas.

El Título II Del Impuesto sobre Alcohol y Especies Alcohólicas

Capítulo I de las Alícuotas

En su artículo 18º se determina que el impuesto a pagar por la expendición al público de especies alcohólicas nacionales o importadas será

de 0,0001 de unidad tributaria exceptuando la cerveza, los vinos naturales y mistelas de producción nacional.

En su Artículo 19º se establece un impuesto a las bebidas alcohólicas de procedencia nacional o importadas, quedando estas sujetas al pago de un impuesto equivalente a la cantidad que resulte de aplicar los siguientes porcentajes sobre su precio de venta al público:

Quince por ciento (15%), cerveza y vinos naturales.

Veinte por ciento (20,00%), otras bebidas hasta cincuenta grados Gay-Lussac (50,00ºG.L.)”

El Artículo 20 establece como base imponible para dicho impuesto el precio de venta al público siempre y cuando este no este por debajo del precio corriente en el mercado (artículo 19º).

**Cuadro 1. Operacionalización de Variables**

## **CAPÍTULO III**

### **ASPECTOS METODOLÓGICOS**

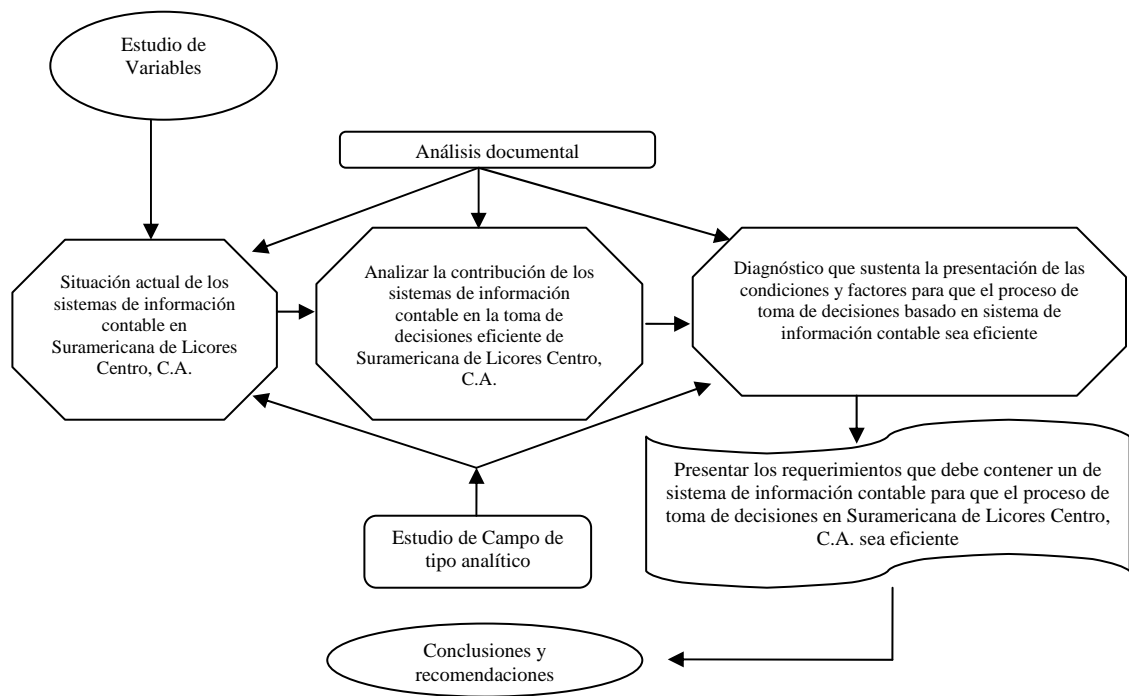
En este capítulo se presenta la metodología que se utilizó para llevar a cabo la investigación. Se expone el diseño de investigación, el tipo de investigación, unidad de estudio, técnicas e instrumentos de recolección de datos; técnicas de análisis y por último la validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos.

#### **Diseño de la Investigación**

Para el éxito de la investigación, en primer lugar fue necesario una revisión de la bibliografía existente y un estudio de la situación actual de los sistemas de información gerencial para el proceso de toma de decisiones utilizados por Suramericana de Licores Centro, C.A., lo que permitió que a través de los instrumentos de recolección de datos se obtuviera un diagnóstico que sustentó la presentación de las condiciones y factores que se debieron considerar para que el proceso de toma de decisiones basado en sistema de información sea eficiente y, de esta forma, alcanzar conclusiones y recomendaciones válidas y confiables.

En el gráfico 1 se tiene una descripción más detallada del diseño de la investigación.





*Gráfico 1* Diseño de la Investigación. Elaborado por la autora (2008)

### Tipo de Investigación

Tomando en consideración las características de la problemática planteada, referida a los sistemas de información gerencial para la toma de decisiones eficiente en Suramericana de Licores Centro, C.A., se considera que la investigación fue fundamentalmente de campo y de tipo analítica. Esto, de acuerdo a las características del problema y los objetivos de la investigación.

Al respecto, la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL 1998), considera a la investigación de campo como “el análisis sistemático de problemas con el propósito de describirlos, explicar sus causas y efectos, entender su naturaleza y factores constituyentes a predecir su ocurrencia...” (p.5) El hecho de que esta investigación se encuentre dentro de la modalidad de campo, no quiere decir que no amerite apoyo documental, ya que la base de la información recogida, es obtenida a través de documentos bibliográficos, hemerográficos y electrónicos.

Por su parte, para Hurtado (1998), el estudio analítico consiste en “el procesamiento reflexivo, lógico cognitivo que implica abstraer pautas de relación internas de un evento, situación o fenómeno. La investigación analítica tiene como objetivo analizar un evento y comprenderlo en termino de sus aspectos menos evidentes”. (p. 255).

En toda investigación de tipo analítica es necesario el conocimiento previo sobre el cual se realiza el análisis, es por esta razón que en la mayoría de las investigaciones de este tipo se requiere del análisis documental.

Además la investigación fue de tipo documental, por cuanto se acudió a una revisión profunda de la bibliografía y de las leyes relacionadas con el expendio de bebidas alcohólicas.

### **Unidad de Estudio**

Después que se define el problema de investigación y se establece el campo de estudio, se delimita y caracteriza la unidad de estudio, en este caso la empresa Suramericana de Licores Centro, C.A., y específicamente, el

personal conformado por: un (1) gerente general, un (1) gerente de finanzas, un (1) contador público, dos (2) gerentes regionales, cuatro (4) jefes de administración y ocho (8) asistentes de administración. Por consiguiente, los sujetos claves estarán representados por los antes descritos.

Para Hurtado (2000), la unidad de estudio se refiere al contexto, al ser o entidad poseedores de la característica, evento, cualidad o variable, que se desea estudiar (p. 157).

### **Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

La observación documental, observación participante y la entrevista fueron las técnicas que se utilizaron en esta investigación para la recolección de los datos; entendiendo por observación documental la estrategia que permitió la elaboración de un marco teórico conceptual para formar un cuerpo de ideas sobre la investigación y (ver anexo 5), como instrumento, la guía de observación documental (ver anexo 6). Para la observación participante (ver anexo 3) se utilizó como instrumento de recolección de datos la guía de observación participante (ver anexo 4).

Para el caso de la técnica de la entrevista (ver anexo 1), se utilizó como instrumento la guía de entrevista dirigida a los informantes clave (ver anexo 2).

### **Técnicas de Procedimiento y Análisis de Datos**

El procesamiento de datos permitió ordenar, clasificar y editar, a través de la matriz de datos en la cual se sistematizó la información recogida de la

realidad. El almacenamiento en un archivo puede considerarse como una manera de formar una matriz de datos. Cada fila de la matriz representa un caso y cada columna representa una categoría. El número total de las filas es igual al número de casos, y el número total de columnas es igual al número de categorías.

En esta investigación se utilizó como técnicas de procesamiento y análisis de datos las que se describen a continuación:

- Análisis de Contenido; según Krippendorff citado por Hernández (2003), “se entiende por análisis de contenido a una técnica de investigación para hacer inferencias válidas y confiables de datos con respecto a su contexto” (p. 412)
- Análisis estadístico de tipo descriptivo e inferencial, este análisis exige la utilización de cuadros y gráficos para presentar algunos resultados en el orden en el cual se plantean los objetivos específicos.

### **Validez y Confiabilidad de los Instrumentos**

Todo instrumento de recolección de datos debe ser válido y confiable. Para Hernández (2003) “validez, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que se pretende medir; confiabilidad, se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales”. (p.346)

En esta investigación se realizó una consulta a expertos con el objeto de determinar la validez del contenido. El grupo de expertos estuvo conformado de la siguiente manera:

- Un experto en lengua y redacción
- Un experto en metodología de la investigación
- Un experto en contenido

La validez consistió en calificar la guía de entrevista con una escala de óptimo, regular y rechazable; dando como resultado que los tres expertos coincidieron que las preguntas formuladas se encontraban dentro del renglón de óptimo; al mismo tiempo se obtuvo resultados satisfactorios en cuanto a presentación, claridad, redacción, pertinencia con los objetivos de la investigación y coherencia de los ítems que conformaron los instrumentos (ver anexo 7).

Con la finalidad de determinar la confiabilidad de los instrumentos fue necesario aplicar el escalamiento tipo Likert. Para Hernández (2003) este método “consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones y juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos”. (p.368).

Para comprobar la confiabilidad se aplicó el instrumento de la guía de entrevista en tres oportunidades a los mismos sujetos que conformaron la muestra piloto. Los resultados se editaron mediante un escalamiento tipo Likert, los cuales derivaron respuestas similares en las tres oportunidades. De allí se desprende la confiabilidad del instrumento de recolección de datos denominado guía de entrevista.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Luego de finalizada la investigación, se presentan los resultados del estudio sobre el análisis la contribución de los sistemas de información contable en la toma de decisiones eficiente de Suramericana de Licores Centro, C.A., tomando en consideración las interrogantes de la investigación y los objetivos de la misma.

**Objetivo 1. Describir los sistemas de información contable de Suramericana de Licores Centro, C.A.**

Por medio de la observación documental y la observación participante se logro cumplir con el primer objetivo establecido en la investigación, a continuación se detalla la información recavada:

#### Cuadro 2

##### Sistema de Información Contable

Nº	Sistemas de información contable de Suramericana de Licores Centro, C.A.	Favorable	Desfavorable	Observación
1.	Posee la empresa un Sistema de Información Contable.	X		La empresa posee su propio SIC.

Nº	Sistemas de información contable de Suramericana de Licores Centro, C.A.	Favorable	Desfavorable	Observación
2.	Existen manuales de procedimientos que registren las actividades que realiza la empresa.		X	La empresa no posee manuales de procedimientos.
3.	Cuenta la empresa con el personal suficiente para desarrollar sus actividades.	X		La empresa cuenta con personal suficiente para realizar sus actividades.
4.	El personal esta capacitado para manejar el SIC.	X		El personal se encuentra altamente capacitado para utilizar el SIC.
5.	El SIC emite reportes digitales.	X		Solo determinados reportes son emitidos digitalmente por el SIC.
6.	Pueden imprimirse los reportes que genera el SIC de acuerdo a los requerimientos de la información.		X	Existen fallas al momento de hacer especificaciones de impresión
7.	Los reportes generados por el SIC pueden vincularse con microsoft office.	X		Solo algunos reportes pueden vincularse con Microsoft office.

Nº	Sistemas de información contable de Suramericana de Licores Centro, C.A.	Favorable	Desfavorable	Observación
8.	Muestra el SIC de manera objetiva, clara y precisa los estados financieros de la empresa.		X	El SIC no muestra de manera objetiva, clara y precisa los estados financieros de la empresa, para ello es necesario completar la información manualmente.
9.	Los usuarios están conformes con la información emitida por el SIC.		X	Existen muchas fallas a nivel de reportes.
10.	Se respalda la información diaria.	X		La información contable es respaldada diariamente.
11.	El SIC esta basado en las características que definen la empresa.		X	El sistema cumple con algunas características de la empresa.

Fuente: Elaborado por la autora con base en la guía de observación participante, septiembre 2008

En un entorno caracterizado por sistemas de información contable y gerencial, se consolida y administran muchas de las funciones de información diarias en relación con las áreas de oficina, administrativas, financieras y de cualquier otra índole que el ejecutivo requiera.

Los gerentes deben estar en la capacidad de establecer los planes estratégicos de la empresa, es decir, los objetivos y los medios necesarios para lograrlos, para ello es necesario que los gerentes se apoyen en los sistemas de



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

Al indagar sobre el sistema de información contable de Suramericana de Licores Centro, C.A. se determino que presenta las siguientes características:

- Posee su propio SIC.
- No posee manuales de procedimientos.
- Cuenta con personal suficiente para realizar sus actividades.
- El personal esta altamente capacitado para utilizar el SIC.
- Solo determinados reportes son emitidos digitalmente por el SIC.
- Existen fallas al momento de hacer especificaciones de impresión.
- Solo algunos reportes pueden vincularse con Microsoft office.
- El SIC no muestra de manera objetiva, clara y precisa los estados financieros de la empresa, para ello es necesario completar la información manualmente.
- Existen muchas fallas a nivel de reportes.
- La información contable es respaldada diariamente.
- El sistema cumple con algunas características de la empresa.

La guía de entrevista aplicada al personal clave de la empresa Suramericana de Licores Centro, C.A. sirvió para cumplir los objetivos específicos 2, 3 y 4 establecidos en la investigación, a continuación se presenta

de forma detallada las respuestas de cada una de las interrogantes que se plantearon en el instrumento de investigación:

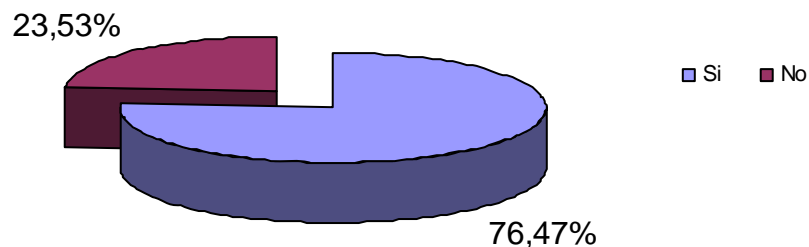
**Objetivo 2. Determinar los factores asociados al sistema de información contable que debe tomar en cuenta Suramericana de Licores Centro, C.A. en función de la eficiencia en sus operaciones**

**Cuadro 3**

**Sistema de información contable como herramienta para la toma de decisiones**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	13	76,47
No	4	23,53
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Elaborado por la autora, septiembre 2008



**Gráfico 2.** Sistema de información contable como herramienta para la toma de decisiones.

Fuente: Elaborado por la autora, septiembre 2008

Como se observa 76,46% de los entrevistados respondió que el sistema de información contable de Suramericana de Licores Centro, C.A. constituye una

herramienta para la toma de decisiones, mientras que el restante 23,53% se inclinó por la opción que el sistema de información contable no constituye una herramienta para la toma de decisiones; la mayoría de los entrevistados hicieron la acotación que el SIC es muy básico, la información debe completarse manualmente lo que implica mayor tiempo invertido, pues el mismo puede ser empleado en el análisis de la información y no en el procesamiento de la misma.

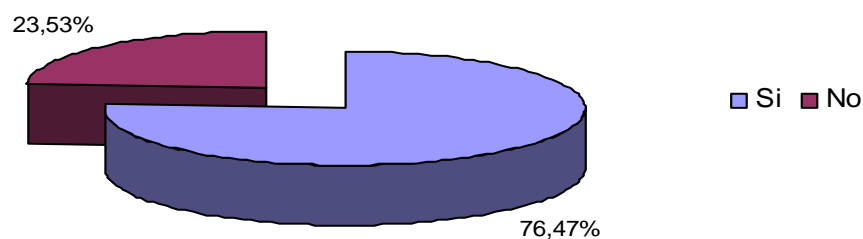
Hoy en día los SIC son una herramienta imprescindible para la toma de decisiones, es por ello que la empresa necesita actualizar el sistema que utiliza o invertir en un nuevo software.

**Cuadro 4**

**Situación financiera de la empresa mediante el SIC**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	13	76,47
No	4	23,53
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Elaborado por la autora, septiembre 2008



*Gráfico 3.* Situación financiera de la empresa mediante el SIC.

Fuente: Elaborado por la autora, septiembre 2008

Tal como puede evidenciarse 76,47% de las personas entrevistadas opina que mediante el sistema de información contable de la empresa puede

observarse la situación financiera de la misma, 23,53% restante opina que no se puede observar la situación financiera de la empresa a través del sistema de información contable. Es importante tomar en consideración que la mayoría de los entrevistados afirmaron que gran número de los reportes se rehacen manualmente debido a que la información no esta actualizada y esto a su vez porque la contabilidad se encuentra por partes.

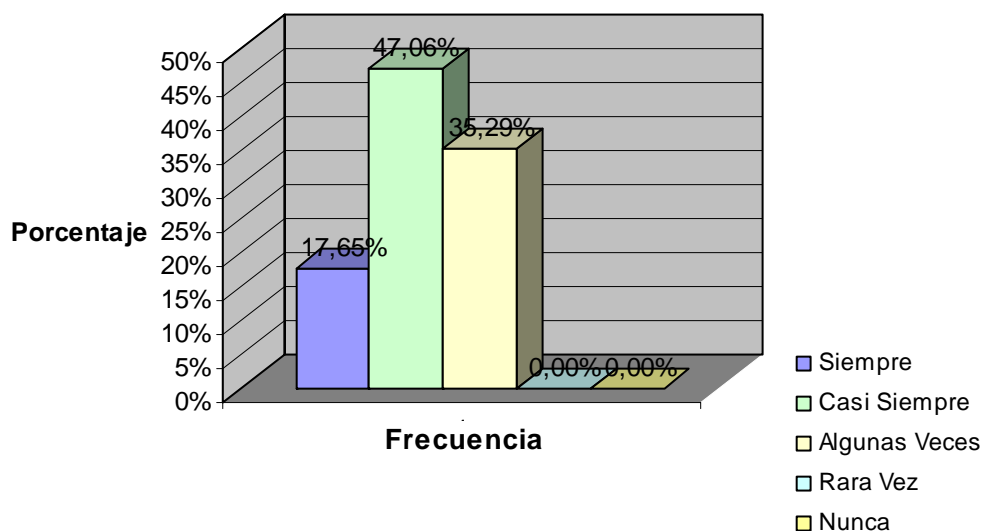
Los gerentes de la empresa necesitan tener información financiera actualizada para tomar las decisiones correspondientes sobre sus futuras operaciones; ya que en el complejo mundo de los negocios, hoy en día caracterizado por el proceso de globalización en las empresas, la información financiera cumple un rol muy importante al producir datos indispensables para la administración. Es por ello que el SIC de la empresa debe estar adecuado a las características y requerimientos de la misma.

### **Cuadro 5**

#### **Catálogo de cuentas adaptado a las operaciones de las empresas de licores**

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Siempre</b>	3	17,65
<b>Casi Siempre</b>	8	47,06
<b>Algunas Veces</b>	6	35,29
<b>Rara Vez</b>	0	-
<b>Nunca</b>	0	-
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Elaborado por la autora, septiembre 2008



**Gráfico 4.** Catálogo de cuentas adaptado a las operaciones de las empresas de licores.

Fuente: Elaborado por la autora, septiembre 2008

Como se detalla 47,06% de los entrevistados considera que el catálogo de cuentas casi siempre se adapta a las operaciones que generalmente realizan las empresas de licores, aunque las cuentas son muy generales; 35,29% opina que algunas veces se adapta el catálogo de cuentas a las operaciones de las empresas de licores y 17,65% esta de acuerdo con que siempre se ha adaptado el catálogo de cuentas con las operaciones realizadas por las empresas licoreras.

Es importante resaltar que en la elaboración de un catálogo de cuentas, se debe tomar en consideración el tipo de empresa, sus actividades y operaciones y, el volumen de las mismas para preparar una adecuada agrupación y clasificación de las cuentas y sub cuentas en los diversos tipos que se conocen. El catálogo de cuentas es la base del sistema contable que sirve para unificar criterios del registro uniforme de las transacciones

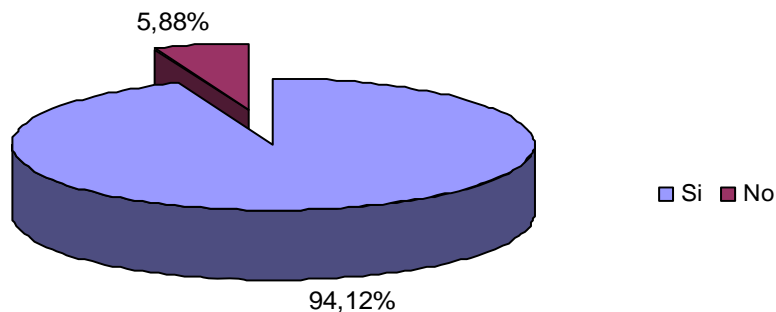
realizadas, también es la base y guía en al elaboración de los estados financieros.

**Cuadro 6**

**Tipos de cuentas registradas contablemente en las transacciones comerciales**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	16	94,12
No	1	5,88
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Elaborado por la autora, septiembre 2008



*Gráfico 5.* Tipos de cuentas registradas contablemente en las transacciones comerciales.

Fuente: Elaborado por la autora, septiembre 2008

Como se evidencia 94,12% de los entrevistados están de acuerdo con los tipos de cuentas que se registran contablemente en las transacciones comerciales de la empresa; mientras que el restante 5,88% no esta de acuerdo con los tipos de cuentas utilizados por la empresa para registrar contablemente las transacciones comerciales de la misma. A pesar que la mayoría de las personas entrevistas respondieron estar de acuerdo con los tipos de cuentas utilizadas por la empresa hicieron la observación que las no

son específicas, son muy generales lo que hace que existan diferencias de criterios en algunos registros.

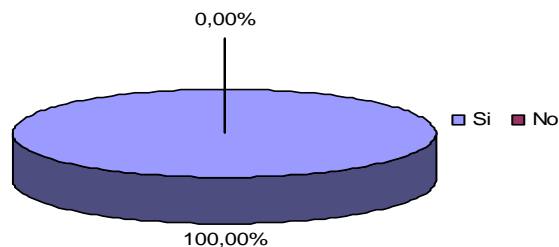
Las cuentas son la herramienta utilizada por los gerentes de las empresas para registrar contablemente todas y cada unas de sus operaciones, es por ello que se hace necesario una buena clasificación de las mismas, lo que garantizará mayor confiabilidad en la información financiera de la empresa.

**Cuadro 7**

**Sistema de información contable basado en los PCGA**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	17	100,00
No	-	-
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Elaborado por la autora, septiembre 2008



**Gráfico 6.** Sistema de información contable basado en los PCGA.

Fuente: Elaborado por la autora, septiembre 2008

Tal como puede observarse 100% de los entrevistados consideran que el sistema de información contable se basa en los principios de contabilidad generalmente aceptados.

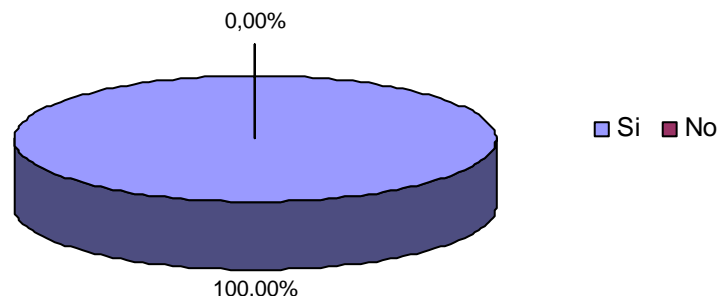
El apego a los principios de contabilidad generalmente aceptados tiene como finalidad informar con mayor claridad y transparencia la situación financiera de la empresa a través de sus estados financieros.

## Cuadro 8

### Objetivos del sistema de información contable

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	17	100,00
No	-	-
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Elaborado por la autora, septiembre 2008



*Gráfico 7.* Objetivos del sistema de información.

Fuente: Elaborado por la autora, septiembre 2008

Como puede evidenciarse 100% de los entrevistados señaló conocer de manera precisa los objetivos del actual sistema de información contable de la empresa.

Los sistemas de información contable se fundamentan en el establecimiento de los indicadores de gestión, números que permitan medir cómo avanza la compañía hacia las metas establecidas. No tiene sentido establecer un sistema de información en empresas que no manejan objetivos claramente definidos y difundidos. La mayor dificultad es el establecimiento de estos indicadores.

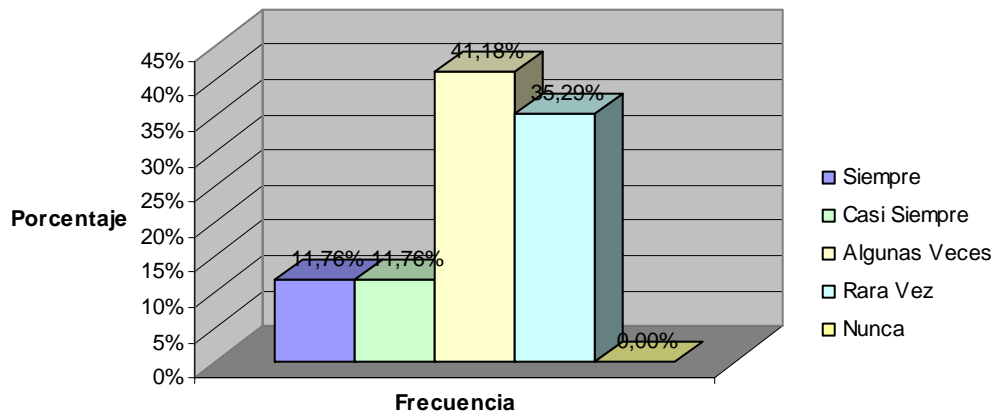


## Cuadro 9

### Sistema de información contable versus objetivos propuestos

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	11,76
Casi Siempre	2	11,76
Algunas Veces	7	41,18
Rara Vez	6	35,29
Nunca	0	-
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Elaborado por la autora, septiembre 2008



*Gráfico 8.* Sistema de información contable versus objetivos propuestos.

Fuente: Elaborado por la autora, septiembre 2008

Tal como se observa 41,18% de los entrevistados considera que el sistema de información contable cumple algunas veces con los objetivos propuestos del mismo, 35,29% opina que rara vez los objetivos propuestos por el sistema de información contable son cumplidos, 11,78% se inclina por la opción que el sistema de información contable casi siempre cumple sus objetivos propuestos mientras que el restante 11,78% considera que siempre se han cumplido los objetivos propuestos por el sistema de información contable.

Todos los elementos del sistema de información contable deben estar elaborados para cumplir con los objetivos propuestos del mismo, debido a que su función principal es generar información relevante para la empresa.

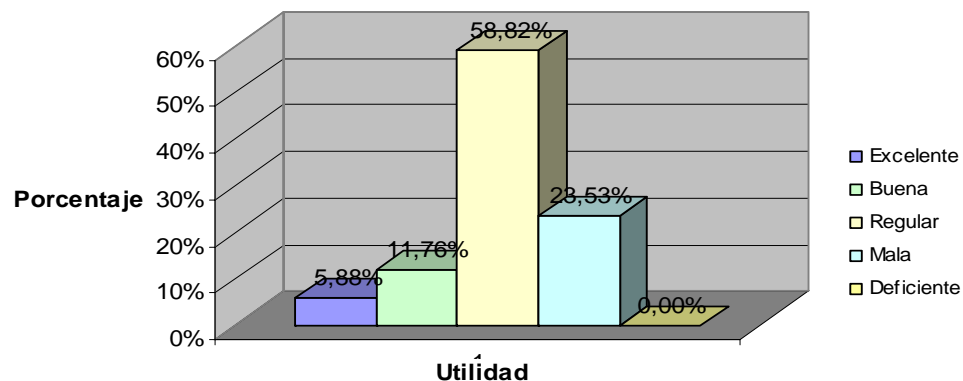
Luego de fijados los objetivos y puestos en práctica los programas, se debe asegurar que las actividades planificadas sean llevadas a cabo, y que los recursos sean utilizados en función de los objetivos planteados, de forma eficiente y efectiva.

### Cuadro 10

#### Eficiencia del sistema de información contable para toma de decisiones oportunas y acertadas

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	1	5,88
Buena	2	11,76
Regular	10	58,82
Mala	4	23,53
Deficiente	0	-
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Elaborado por la autora, septiembre 2008



*Gráfico 9.* Eficiencia del sistema de información contable para toma de decisiones oportunas y acertadas.

Fuente: Elaborado por la autora, septiembre 2008

Como se evidencia, 58,82% de los entrevistados recalcó que es regular la eficiencia del sistema contable para la toma de decisiones oportunas y acertadas, 23,53% opina que el sistema contable genera información mala para la toma de decisiones oportunas y acertadas, 11,76% consideran que la información generada por el sistema contable es buena, mientras que sólo 5,88% se inclinan por la opción que considera excelente la información generada por el sistema contable para la toma de decisiones.

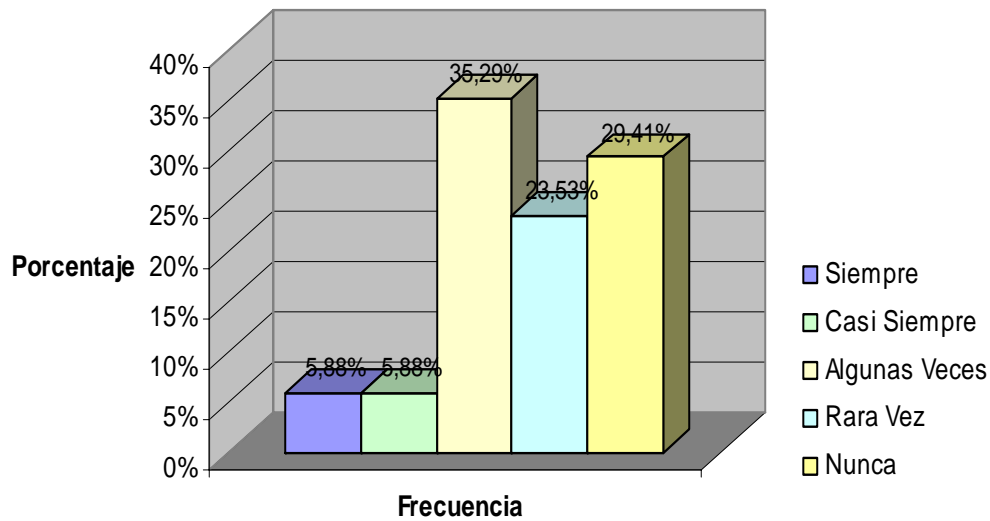
La finalidad del sistema contable es proporcionar la información financiera sobre una entidad económica. Las personas encargadas de tomar decisiones en la empresa necesitan información financiera de la misma para ayudarse en la planeación, organización, dirección y control de las actividades. La función del sistema contable de la empresa es desarrollar y comunicar esta información. Un sistema contable comprende los métodos, procedimientos y recursos utilizados por la entidad, para controlar las actividades financieras y resumirlas en forma útil para quienes toman las decisiones. Es por ello que se busca que el sistema contable sea eficiencia en todos los aspectos.

### **Cuadro 11**

#### **Evaluación del sistema de información contable**

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Siempre</b>	1	5,88
<b>Casi Siempre</b>	1	5,88
<b>Algunas Veces</b>	6	35,29
<b>Rara Vez</b>	4	23,53
<b>Nunca</b>	5	29,41
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Elaborado por la autora, septiembre 2008



**Gráfico 10.** Evaluación del sistema de información contable.

Fuente: Elaborado por la autora, septiembre 2008

Tal como puede observarse, 35,29% de las personas entrevistadas considera que algunas veces se evalúa el sistema de información contable de la empresa, 29,41% señala que nunca se le han hecho evaluaciones al sistema de información contable, 28,53% se inclina por la opción que rara vez se han realizado evaluaciones al sistema de información, 5,88% opina que las evaluaciones al sistema de información se realizan casi siempre, mientras que 5,88% restante considera que siempre se le han realizado evaluaciones al sistema de información.

Los sistemas de información deben ser medidos o evaluados para conocer las deficiencias y problemas que puedan presentar. La evaluación de cualquier tecnología debe ir acompañada de un conjunto de medidas estándar propuestas para tal fin. La disponibilidad de bases de datos y de protocolos o procedimientos para la evaluación de estos sistemas ha sido un componente muy importante, casi fundamental, en el progreso alcanzado en

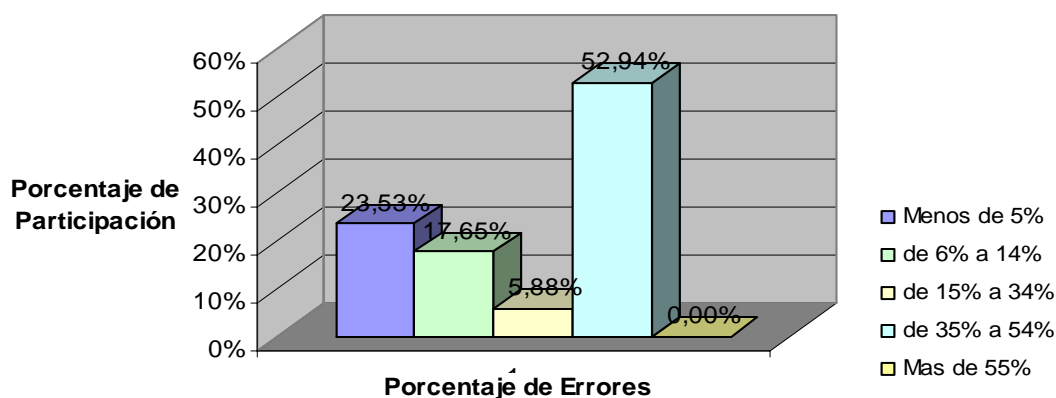
este campo y ha permitido compartir nuevas ideas, e incluso compararlas con otras ya consolidadas.

## Cuadro 12

### Porcentaje de errores en los registros contables

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 5%	4	23,53
De 6% a 14%	3	17,65
De 15% a 34%	1	5,88
De 35% a 54%	9	52,94
Mas de 55%	0	-
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Elaborado por la autora, septiembre 2008



**Gráfico 11.** Porcentaje de errores en los registros contables.

Fuente: Elaborado por la autora, septiembre 2008

Como se puede observar el 52,94% de las personas entrevistadas consideran que el margen de error que presentan los registros contables oscila entre el 35% y 54%, seguido 23,53% que se inclina por un menos del 5% de errores en los registros contables, en tercer lugar se tiene que 17,65% opina que los errores en los registros contables se presentan entre 6% y 14%, y por

último 5,88% son de la opinión que el margen de error en los registros contables se presenta entre un 15% y 34%.

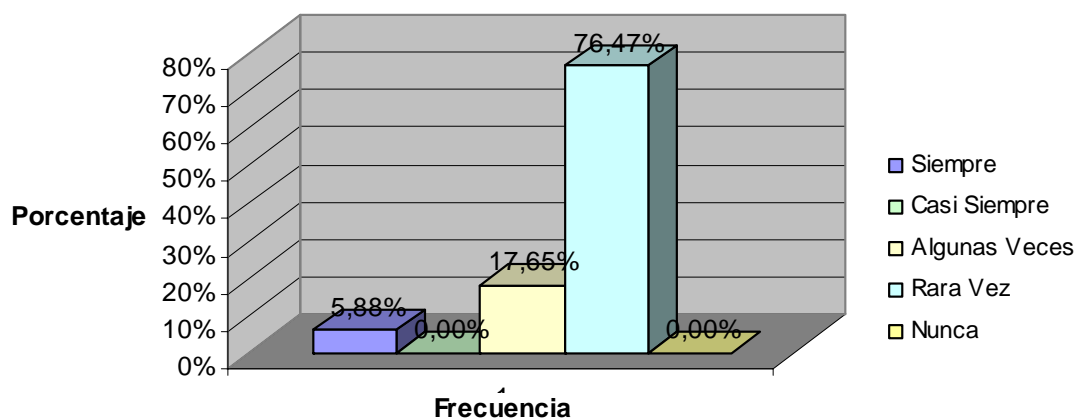
Los errores contables son todas aquellas distorsiones en los registros realizados. Los errores pueden ser: *de concepto* si existen algunas diferencias en las palabras o términos del mismo sin que ello afecte en los cargos y abonos, ni en el nombre de los cuentas; *error de importes* es la alteración en el importe de algún cargo o abono, o la cuenta donde deberían haberse efectuado, por haberse incluido algún cargo o abono en una cuenta que no le correspondía, y *el error mixto* es el que reúne ambas circunstancias. La idea es minimizar el margen de errores que se presentan en la información financiera de la empresa, con el objeto de tener información veraz al momento de tomar las decisiones.

### Cuadro 13

#### Mejoras realizadas al sistema de información contable

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	5,88
Casi Siempre	0	-
Algunas Veces	3	17,65
Rara Vez	13	76,47
Nunca	0	-
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Elaborado por la autora, septiembre 2008



**Gráfico 12.** Mejoras realizadas al sistema de información contable.

Fuente: Elaborado por la autora, septiembre 2008

Tal como se detalla 76,47% de los entrevistados recalcan que rara vez se realizan mejoras al sistema de información contable de la empresa, alegando que sólo se realizan mejoras cuando la situación lo amerita y/o la gerencia lo solicita, 17,65% opinaron que algunas veces se hacen mejoras al sistema de información contable y únicamente 5% considera que siempre se realizan mejoras al sistema de información contable de la empresa.

Las mejoras a los sistemas de información contable constituyen un valor empresarial de los mismos, las inversiones en los sistemas de información contable pueden ayudar de forma significativa a que los procesos operacionales de la empresa sean más eficientes y que sus procesos gerenciales sean más efectivos. Las mejoras realizadas al sistema podrían permitir que la empresa reduzca costos, mejore la calidad y el servicio al cliente.

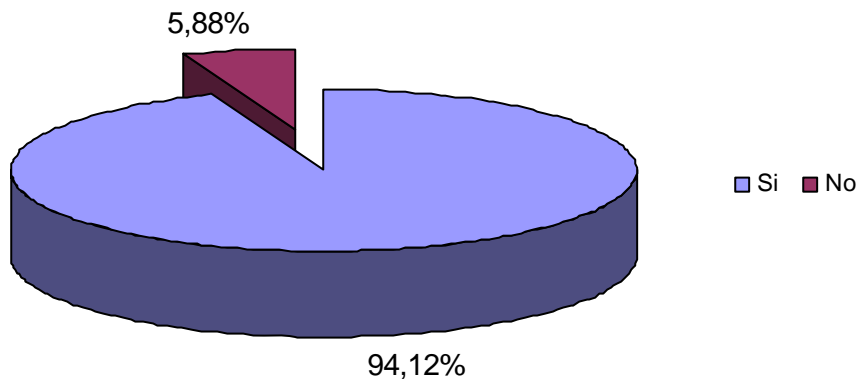
**Objetivo 3. Establecer las condiciones de un sistema de información contable que permita que Suramericana de Licores Centro, C.A. tome decisiones acertadas y oportunas**

**Cuadro 14**

**Proceso de planificación de compras**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	16	94,12
No	1	5,88
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Elaborado por la autora, septiembre 2008



**Gráfico 13.** Proceso de planificación de compras.

Fuente: Elaborado por la autora, septiembre 2008

Como se evidencia 94,12% de las personas entrevistadas aseguró conocer el proceso de planificación de compras de la empresa, mientras 5,88% restante opina no conocer el proceso de planificación de compras que realiza la empresa.



La planificación de las compras contribuirá con el logro de los objetivos estratégicos de la empresa, conseguir precios más competitivos, efectuar compras oportunas y aumentar la productividad de la misma. Planificar las compras significa definir que necesita la organización, que cantidad y para cuando lo necesita, dentro de un período de tiempo determinado. Además en la planificación se identifican los proveedores potenciales de cada compra y una estimación de sus principales parámetros, tales como precio, plazos de entrega, calidad, entre otros.

Cuando se evaluó que elementos le agregaría al proceso de planificación de compras para la mejor eficiencia en la gestión las respuestas fueron las siguientes:

- Descentralizar la elaboración de los pedidos por cada sucursal para que luego sean aprobados por la gerencia.
- Mejorar la logística en cuanto a fechas de pedidos, tomando en consideración la rotación de los productos.
- Utilizar formatos estándar para la elaboración del pedido.
- Automatizar la rotación del inventario versus los presupuestos establecidos.
- Digitalizar los reportes de pedido mediante el sistema de información.
- Hacer una planificación de compras real tomando en consideración la situación del mercado por cada una de las sucursales.

Una adecuada planificación se traducirá en numerosos beneficios para nuestra organización, optimizando cada vez más los métodos de compra y mejorando los resultados en términos de la eficacia, eficiencia y

transparencia. La planificación de compras apoya al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización, ya que permite liberar recursos para enfocarse en las compras que resulten estratégicas para la organización, ya sea en términos de su importancia para el desarrollo de las labores propias de la organización o de su relevancia para la implementación de un proyecto estratégico para la empresa. El proceso de planificación de compras debe cumplir mínimo con tres pasos como lo son:

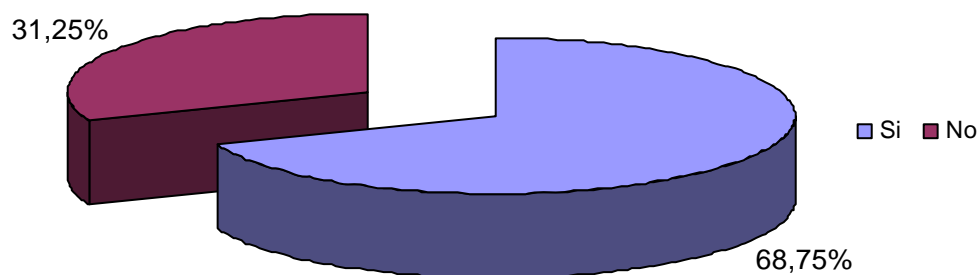
- Levantamiento de requerimientos
- Programación de las compras
- Control y seguimiento de la ejecución del plan

**Cuadro 15**

**Rotación del inventario**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	68,75
No	5	31,25
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Elaborado por la autora, septiembre 2008



*Gráfico 14.* Rotación del inventario.

Fuente: Elaborado por la autora, septiembre 2008

Tal como puede observarse 68,75% de los entrevistados opina que la rotación del inventario es tomada en consideración en el proceso de planificación de compras de la empresa, 31,25% considera que en el proceso de planificación de compras de la empresa la rotación del inventario no es tomada en consideración, algunas veces depende de la sucursal y del producto a comprar.

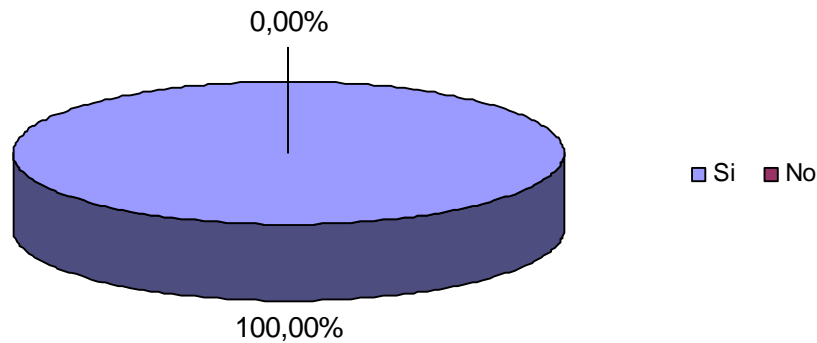
La rotación de Inventarios es el indicador que permite saber el número de veces en que el inventario es realizado en un periodo determinado. Permite identificar cuantas veces el inventario se convierte en dinero o en cuentas por cobrar. Las políticas de inventarios de la empresa deben conducir a conseguir una alta rotación de inventarios, para así lograr maximizar la utilización de los recursos disponibles.

**Cuadro 16**

**Proceso contable de ventas**

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	17	100,00
<b>No</b>	-	-
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Elaborado por la autora, septiembre 2008



**Gráfico 15.** Proceso contable de ventas.

Fuente: Elaborado por la autora, septiembre 2008

Como puede verse 100% de los entrevistados si conocen el proceso contable de ventas de la empresa.

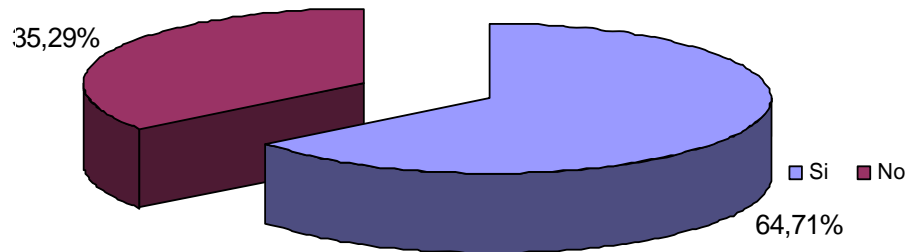
El proceso contable de ventas se realiza mediante el proceso de facturación, El proceso de facturación de la empresa debe ser eficiente, pues de lo contrario la empresa no reaccionaría convenientemente ante los clientes. Una empresa que desee ser eficiente y mantenerse en el mercado debe tener procesos identificados, estandarizados y controlados. Para ello, debe haber procedimientos claros y conocidos, es decir, se deben analizar los procesos buscando soluciones o innovaciones para los mismos con el único fin de mantenerlos bajo control.

**Cuadro 17**

**Rechazos por no cumplimiento en el pedido**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	64,71
No	6	35,29
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Elaborado por la autora, septiembre 2008



**Gráfico 16.** Rechazos por no cumplimiento en el pedido.

Fuente: Elaborado por la autora, septiembre 2008

Como puede observarse 64,71% de las personas entrevistadas el 65% opina que la empresa evalúa los rechazos por no cumplimiento de especificaciones en el pedido, mientras 35,29% restante considera que los rechazos por no cumplimiento en las especificaciones del pedido no son medidas por la empresa.

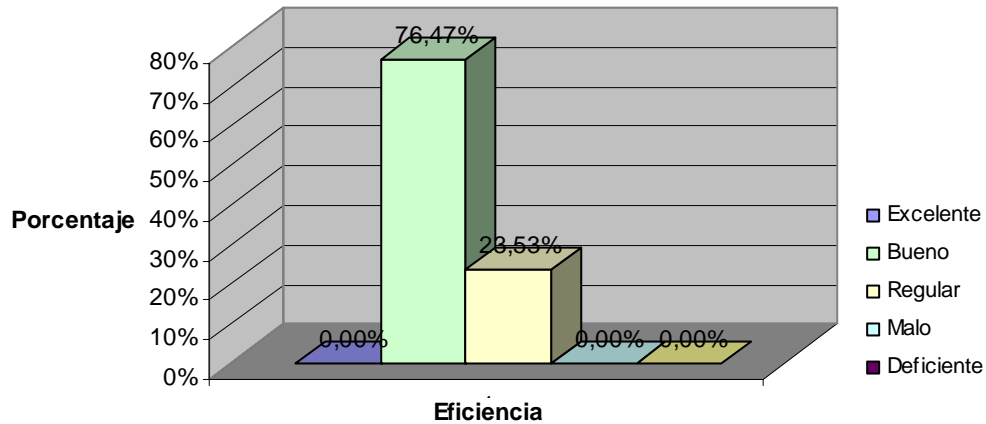
La gestión de las empresas anteriormente se medía en forma lineal, limitándose solo al estudio de variables económicas y financieras de acuerdo a los estados financieros. Actualmente los gerentes han tomado conciencia de que es necesario relacionar las metas con los recursos utilizados para obtenerlas. Mediante la evaluación de los rechazos por no cumplimiento de especificaciones en el pedido se busca determinar la eficiencia de la empresa para satisfacer los requisitos de los pedidos de los clientes.

### Cuadro 18

#### Proceso contable de ventas en cuanto a toma de pedidos

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	0	-
Buena	13	76,47
Regular	4	23,53
Mala	0	-
Deficiente	0	-
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Elaborado por la autora, septiembre 2008



*Gráfico 17.* Proceso contable de ventas en cuanto a toma de pedidos.

Fuente: Elaborado por la autora, septiembre 2008

Tal como se detalla 76,47% de las personas entrevistadas recalca que el proceso contable de ventas en cuanto a toma de pedidos es bueno, 28,53% opina que es regular el proceso contable de ventas en cuanto a toma de pedidos.

El control de gestión amerita el análisis de una mayor diversidad de variables, a través del monitoreo de indicadores claves de eficacia, eficiencia, efectividad y productividad en relación a factores como los costos, ingresos,

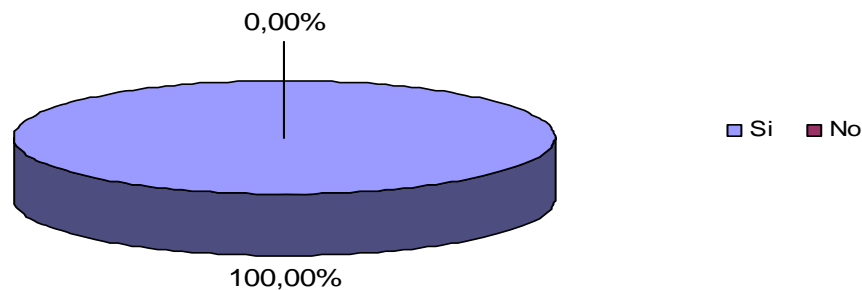
procesos, calidad, satisfacción de clientes en relación al servicio que se les brinda, fidelización de la cartera de clientes y recursos humanos de la organización.

**Cuadro 19**

**Participación en el mercado**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	17	100,00
No	-	-
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Elaborado por la autora, septiembre 2008



**Gráfico 18.** Participación en el mercado.

Fuente: Elaborado por la autora, septiembre 2008

Como puede verse 100% de los entrevistados consideran la empresa estudia su participación en el mercado mediante encuestadoras externas que contrata la empresa y chequeos de distribución que realiza directamente la fuerza de ventas.

En un proceso de mejora continua los indicadores son lo encargados de proporcionar un resultado cuantificable que luego de fijado permite

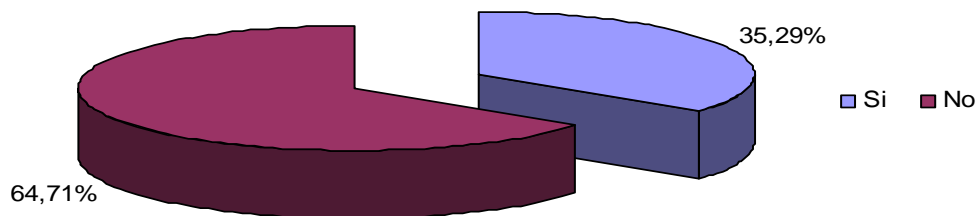
determinar las metas a alcanzar. El hecho de medir algo provoca un impacto positivo en toda la empresa, debido a que establece la necesidad de planificar y establecer objetivos a ser evaluados; el estudio de la participación en el mercado permite determinar la porción del mismo que posee la empresa en relación con su competencia.

**Cuadro 20**

**Margen de utilidad**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	35,29
No	11	64,71
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Elaborado por la autora, septiembre 2008



**Gráfico 19.** Margen de utilidad.

Fuente: Elaborado por la autora, septiembre 2008

Tal como se evidencia 64,71% de las personas entrevistadas opinó que la empresa no evalúa su margen de utilidad con la finalidad de ofrecer promociones y así elevar las ventas, mientras 35,29% restante respondió que la empresa no evalúa el margen de utilidad con el fin de ofrecer promociones y de esta forma aumentar las ventas.



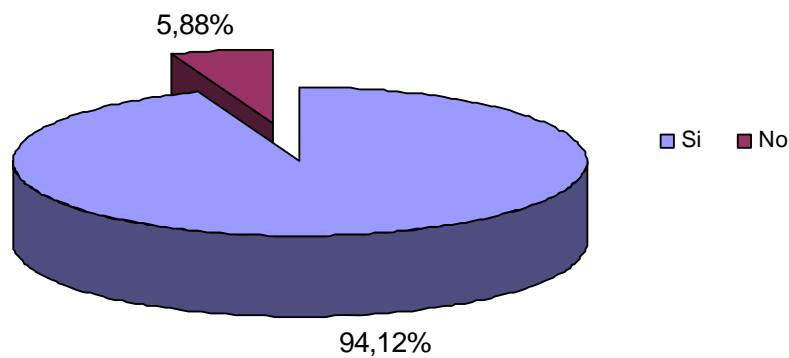
Los indicadores están enfocados en medir aspectos de alto impacto en las empresas; la efectividad es uno de estos indicadores, se encarga de medir el logro de los objetivos propuestos, indicando el cumplimiento de los objetivos y/o metas, muestran el proceso evolutivo de la empresa en función de las ventas, la participación en el mercado, el numero de clientes y su tasa de crecimiento; el estudio del margen de utilidad tiene como propósito estudiar posible promociones que pueden ser implementadas en la empresa con el fin de aumentar las ventas.

**Cuadro 21**

**Proceso contable de cobranza**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	16	94,12
No	1	5,88
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Elaborado por la autora, septiembre 2008



*Gráfico 20.* Proceso contable de cobranza.

Fuente: Elaborado por la autora, septiembre 2008

Puede detallarse que 94,12% de las personas entrevistadas aseguran conocer el proceso contable de cobranza de la empresa, 5,88% restante recalcó no conocer el proceso contable de cobranza de la empresa.

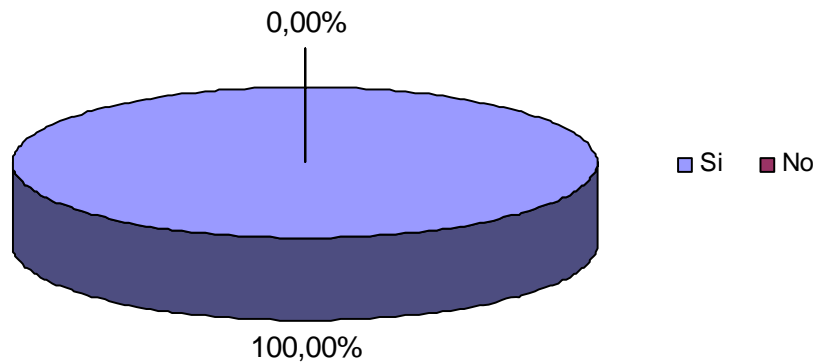
La cobranza es un proceso de negociación integral a través del cual se proporciona servicio al cliente, asesorarlo y darle respuesta a sus necesidades de información y, sobre todo, de crédito, mediante el cual se recupera la inversión hecha en un crédito, basada en el derecho a recibir el pago por parte del acreedor y la obligación de pagar por parte del deudor. Para llevar a cabo una mejor labor de cobranza es necesario segmentar la cartera de cobranza de acuerdo a las características comunes de los clientes y/o las cuentas pendientes por cobrar.

**Cuadro 22**

**Proceso contable de cobranza ajustado al periodo de financiamiento de los proveedores**

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	17	100,00
<b>No</b>	-	-
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Elaborado por la autora, septiembre 2008



*Gráfico 21.* Proceso contable de cobranza ajustado al periodo de financiamiento de los proveedores.

Fuente: Elaborado por la autora, septiembre 2008

De acuerdo a los resultados 100% de las personas entrevistadas consideran que el proceso de cobranza si se ajusta al periodo de financiamiento de los proveedores de la empresa.

La cobranza es la última fase del proceso crediticio. Para la empresa es de gran importancia convertir la inversión realizada en efectivo; de esta forma podrá cancelar los compromisos financieros de corto y largo plazo. El objetivo principal de la cobranza es acelerar al máximo la entrada de los cobros y para ello debe adoptar los procedimientos que optimicen los flujos de cobro y a su vez aumentar la liquidez. Una buena gestión de cobros también contribuye a reducir las necesidades de financiación de los recursos invertidos en clientes y por ende los gastos financieros. Las empresas deberían preocuparse por cobrar puntualmente todas las ventas realizadas, con la finalidad de pagarle a sus proveedores posteriormente y de esa forma poder aprovechar posibles descuentos por pronto pago.

Cuando se estudio que modificaciones pueden realizarse en el proceso contable de registro de la cobranza de la empresa se obtuvo los siguientes resultados:

1. Unificar todo el proceso de registro de la cobranza en una sola pantalla.
2. Simplificar los pasos para agilizar el proceso.
3. Calcular automáticamente los descuentos financieros, especiales y otros.
4. Automatizar la asignación de los números de notas crédito.
5. Elaborar dos o más notas créditos en un mismo día y a una misma factura.
6. Elaborar notas crédito si necesidad de tener un saldo deudor en sistema.
7. Vincular las facturas, notas crédito, depósitos y cheques devueltos.

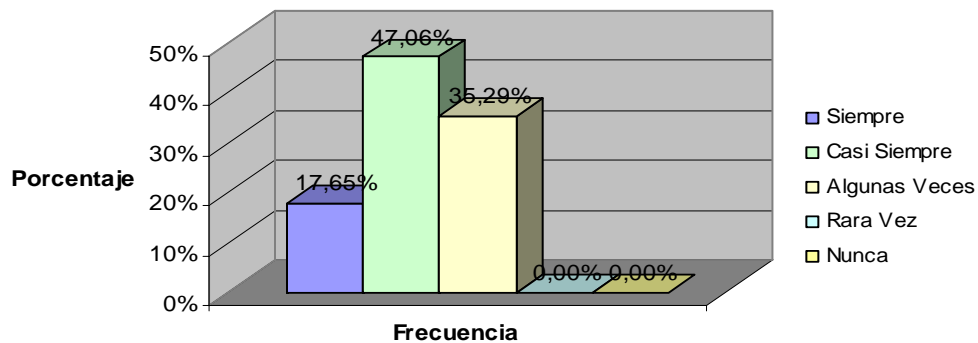
La necesidad de fortalecer las áreas críticas de cobranza en una organización e incrementar la productividad de la recuperación de cartera vencida mediante la identificación, optimización y automatización de los asuntos inherentes a la cobranza, son algunos de los factores críticos deben tomar en consideración en sus procesos de cobranza.

### Cuadro 23

#### Frecuencia del registro de transacciones en el departamento de contabilidad

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	17,65
Casi Siempre	8	47,06
Algunas Veces	6	35,29
Rara Vez	-	-
Nunca	-	-
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Elaborado por la autora, septiembre 2008



*Gráfico 22.* Frecuencia del registro de transacciones en el departamento de contabilidad.

Fuente: Elaborado por la autora, septiembre 2008

Tal como se detalla 47,06% de los entrevistados consideran que la frecuencia con la que se registran las transacciones en el departamento de contabilidad es casi siempre, 35,29% opinó que casi siempre se registran las transacciones en el departamento de contabilidad de la empresa y 17,65% señala que siempre se registran las transacciones en el departamento de contabilidad de la empresa.

Los registros contables son la memoria y cuenta de la empresa, constituyen un componente básico dentro de la contabilidad de la misma. En toda entidad económica se amerita controlar las transacciones que afecta la posición financiera o los resultados de un periodo.

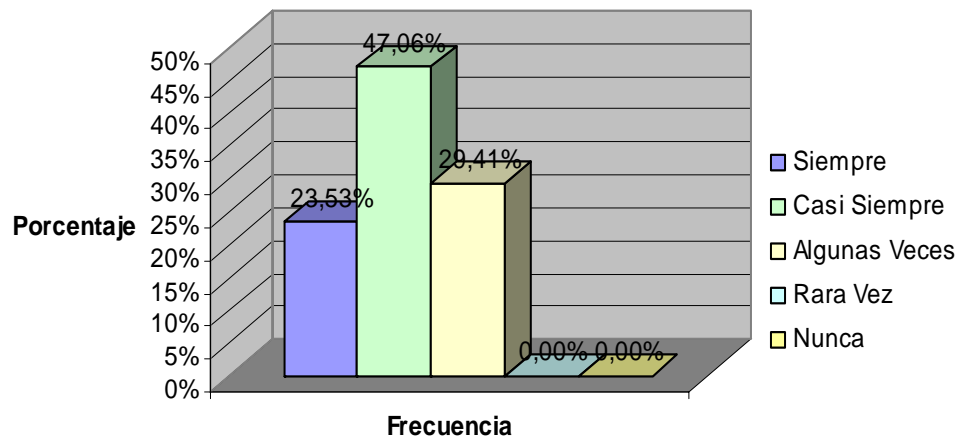
La información contable debe servir fundamentalmente para conocer y demostrar: los recursos controlados por un ente económico, las obligaciones que tenga de transferir recursos a otros entres, los cambios que hubieren experimentado tales recursos y el resultado obtenido en el periodo, es por tal razón que la información debe mantenerse actualizada.

**Cuadro 24**

**Respaldos de la información**

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Siempre</b>	4	23,53
<b>Casi Siempre</b>	8	47,06
<b>Algunas Veces</b>	5	29,41
<b>Rara Vez</b>	-	-
<b>Nunca</b>	-	-
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Elaborado por la autora, septiembre 2008



**Gráfico 23.** Respaldo de la información.

Fuente: Elaborado por la autora, septiembre 2008

Tal como se observa 47,06% de los entrevistados señala que los respaldos de información en la empresa se realizan casi siempre, 29,41% opina que algunas veces es respaldada la información de la empresa y 23,53% considera que siempre se respalda la información de la empresa.

Existen diferentes tipos de almacenamientos y estos son de acuerdo a las necesidades de los usuarios. Dentro del computador el disco duro es el que almacena la información que el usuario va creando e instalando y que la deja en carpetas, archivos y programas; sin embargo, el disco duro no es un dispositivo portable, es decir, una persona no puede abrir el computador cada vez que quiera llevarse sus documentos a otro computador. Para respaldar información existen varios elementos importantes; en este caso el elemento utilizado son los CDs, los cuales se pueden llevar de un lugar a otro y pueden ser leídos en todos los computadores. No obstante, es importante mantener las claves de acceso para cada usuario de acuerdo a las tareas de

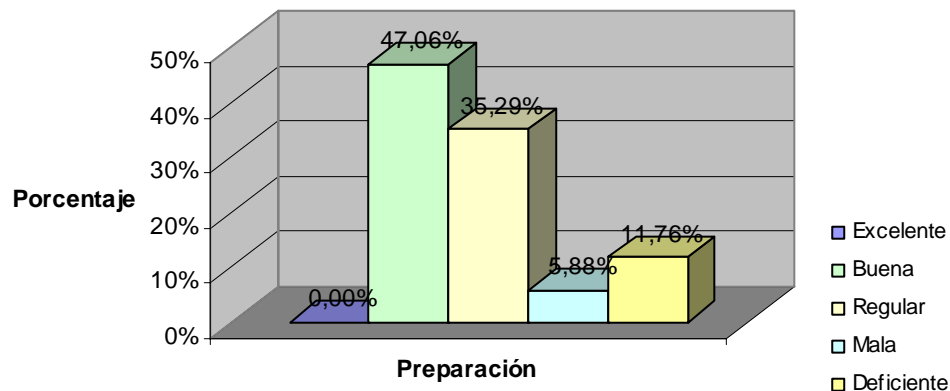
almacenamiento de información que tenga. Igualmente es sugerible la creación de redes de información interna.

**Cuadro 25**

**Preparación del personal que trabaja en el área contable**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	-	-
Buena	8	47,06
Regular	6	35,29
Mala	1	5,88
Deficiente	2	11,76
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Elaborado por la autora, septiembre 2008



*Gráfico 24.* Preparación del personal que trabaja en el área contable.

Fuente: Elaborado por la autora, septiembre 2008

Como puede verse 47,06% recalca que la preparación que presenta el personal que trabaja en el área contable es buena, 35,29% se inclina por la opción de que la preparación del personal que labora en el área contable es regular, 11,76% considera que la preparación del personal que trabaja en el



área contable es deficiente y 5,88% restante opina que es mala la preparación del personal que labora en el área contable de la empresa.

El hombre es la clave de toda empresa y su influencia es decisiva en el desarrollo, evolución y futuro de la misma, es el activo más valioso de la empresa. Una organización con conocimiento es aquella que transfiere conocimientos a sus miembros, que construye un capital que no solo es reflejado en los estados de resultados sino también en el potencial de sus integrantes.

La preparación del personal ofrece la posibilidad de mejorar la eficiencia del trabajo de la empresa, permitiendo a su vez que la misma se adapte a las nuevas circunstancias que se presentan dentro y fuera de la ella. Proporcionando a los empleados la oportunidad de adquirir mayores aptitudes, conocimientos y habilidades.

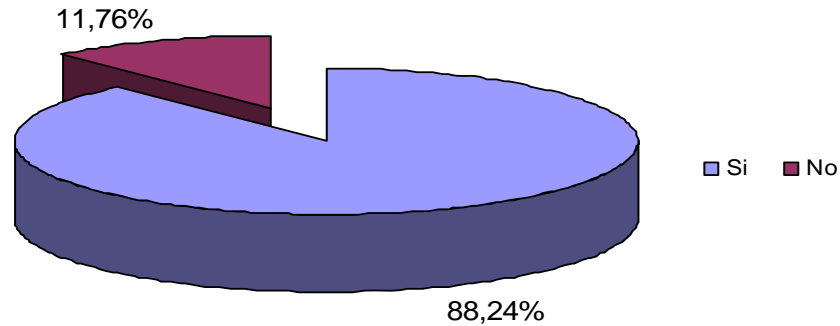
**Objetivo 4. Presentar los requerimientos de un sistema de información contable que le garantice a Suramericana de Licores Centro, C.A. tomar decisiones con base en las premisas de la eficiencia**

#### **Cuadro 26**

**Es útil la información contable emitida por el sistema de la empresa para la toma de decisiones**

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	15	88,24
<b>No</b>	2	11,76
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Elaborado por la autora, septiembre 2008



*Gráfico 25.* Es útil la información contable emitida por el sistema de la empresa para la toma de decisiones.

Fuente: Elaborado por la autora, septiembre 2008

Como se observa 88,24% de los entrevistados afirman que la información contable emitida por el sistema de la empresa para la toma de decisiones es útil, aunque haciendo la acotación que sólo ciertas veces debido a que es difícil unificar la información por lo que la misma se encuentra por partes, mientras 11,76% restante considera que no es útil la información contable emitida por el sistema de la empresa para la toma de decisiones.

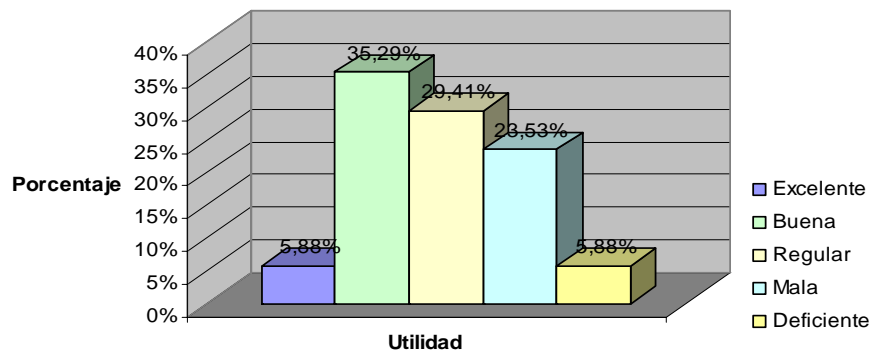
El sistema contable debe proporcionar información a los usuarios internos y externos que tienen interés en las actividades financieras de la empresa. El tipo de información que un usuario determinado necesita, depende de los tipos de decisiones que debe tomar. Por lo general los gerentes necesitan información detallada sobre los costos de operación con el fin de controlar las operaciones de un negocio y colocar precios de ventas razonables. Otros usuarios necesitan información resumida con relación a los recursos disponibles y la información sobre los resultados de las operaciones para utilizarla en la toma de decisiones. El principal objetivo que busca la contabilidad es preparar información contable de calidad.

## Cuadro 27

### Apreciación de la utilidad de la información contable

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	1	5,88
Buena	6	35,29
Regular	5	29,41
Mala	4	23,53
Deficiente	1	5,88
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Elaborado por la autora, septiembre 2008



*Gráfico 26.* Apreciación de la utilidad de la información contable.

Fuente: Elaborado por la autora, septiembre 2008

Tal como puede detallarse de las personas entrevistadas el 35,29% opina como buena la utilidad de la información contable de la empresa, 29,41% la considera regular, 23,53% se inclina por la opción mala, 5,88% señala que es excelente la utilidad de la información contable de la empresa y 5,88% restante la considera deficiente.

La contabilidad es el proceso mediante el cual se puede medir la utilidad y la solvencia de una empresa. La contabilidad también proporciona información necesaria para la toma de decisiones comerciales que les

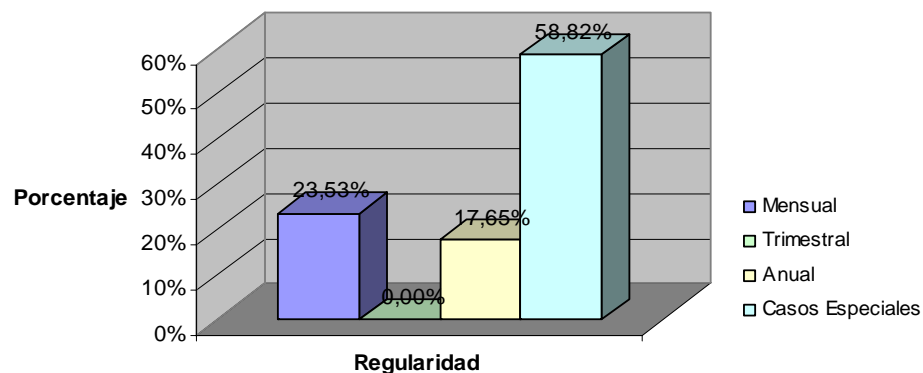
permitan a los gerentes guiar a la empresa por un camino rentable y solvente. La gerencia necesita estar segura de que la información contable que recibe es exacta y confiable.

## Cuadro 28

### Regularidad de la emisión de los estados financieros

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Mensual	4	23,53
Trimestral	-	-
Anual	3	17,65
Casos Especiales	10	58,82
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Elaborado por la autora, septiembre 2008



*Gráfico 27.* Regularidad de la emisión de los estados financieros.

Fuente: Elaborado por la autora, septiembre 2008

Como puede evidenciarse 58,82% de los entrevistados recalca que los estados financieros de la empresa son emitidos únicamente en casos especiales, 23,53% señala que mensualmente son emitidos los estados financieros de la empresa, mientras 17,65% considera que los estados financieros de la empresa se emiten anualmente.

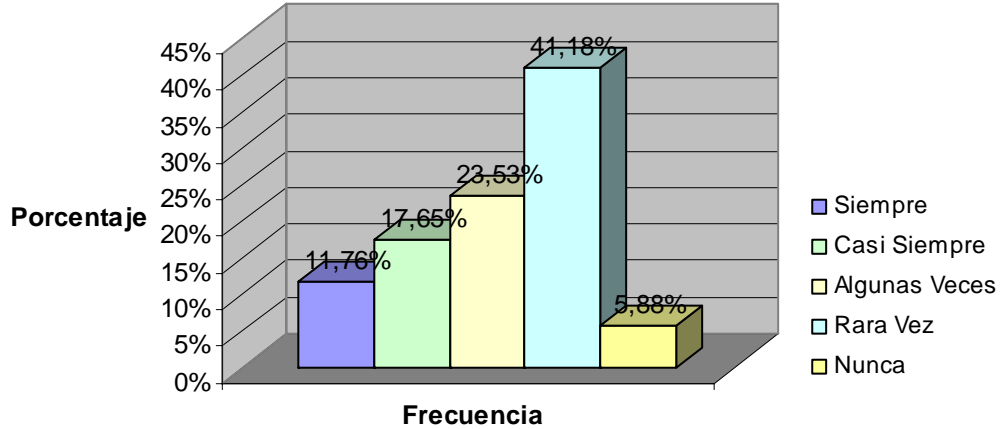
Los estados financieros brindan informaciones adecuadas y oportunas a sus diferentes usuarios, relacionadas con todos los acontecimientos producidos por un periodo dado y a una fecha determinada. Atendiendo a las necesidades de los diferentes usuarios, para ofrecer informaciones y proteger los recursos, además, sirve como sistema de información. El análisis financiero que se realiza a los estados financieros, es una de las actividades que tiene que ver con la toma de decisiones por parte de los gerentes de la empresa. Los estados financieros son utilizados por la gerencia para determinar si se están llevando a cabo los planes trazados con la eficiencia necesaria.

#### **Cuadro 29**

**Frecuencia con que el sistema contable provee información para la toma de decisiones**

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Siempre</b>	2	11,76
<b>Casi Siempre</b>	3	17,65
<b>Algunas Veces</b>	4	23,53
<b>Rara Vez</b>	7	41,18
<b>Nunca</b>	1	5,88
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Elaborado por la autora, septiembre 2008



*Gráfico 28.* Frecuencia con que el sistema contable provee información para la toma de decisiones.

Fuente: Elaborado por la autora, septiembre 2008

Tal como se evidencia, de las personas entrevistadas 41,10% recalca que el sistema contable provee rara vez información para la toma de decisiones, 23,53% opina que el sistema contable algunas veces provee información para la toma de decisiones, 17,65% señala que casi siempre el sistema contable suministra información para la toma de decisiones, 11,76% considera que el sistema contable siempre provee información para la toma de decisiones y por ultimo 5,88% selecciona que el sistema contable nunca ha suministrado información para la toma de decisiones de la empresa.

La información permite crear y mantener ventajas competitivas para mejorar las situaciones de la empresa en el mercado. Un sistema de información contable, es la combinación del personal, los registros y los procedimientos que utiliza un negocio para cumplir con sus necesidades de información financiera. El propósito de hacer contabilidad es proveer información útil acerca de una entidad económica, para facilitar la toma de decisiones de sus diferentes usuarios.

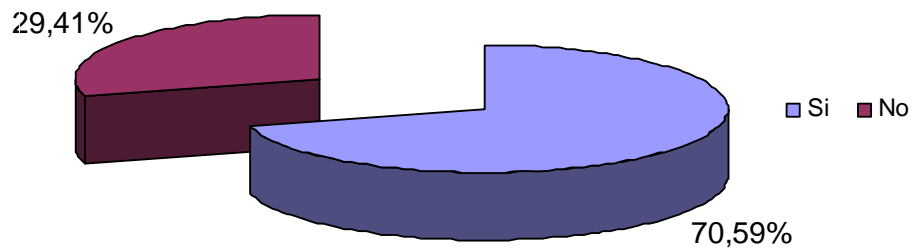
La información contable es de gran importancia porque todas las empresas tienen la necesidad de llevar un control de sus negociaciones mercantiles y financieras. Así obtendrá mayor productividad y aprovechamiento de su patrimonio. Por otra parte, los servicios aportados por la contabilidad son imprescindibles para obtener información de carácter legal. La gente que participa en el mundo de los negocios: propietarios, gerentes, banqueros, corredores de bolsa, inversionistas utilizan los términos y los conceptos contables para describir los recursos y las actividades de todo negocio, sea grande o pequeño. Aunque la contabilidad ha logrado su progreso más notable en el campo de los negocios, la función contable es vital en todas las unidades de nuestra sociedad. Las grandes compañías por acciones son responsables ante sus accionistas, ante las agencias gubernamentales y ante el público. El gobierno, los estados, las ciudades y los centros educativos, deben utilizar la contabilidad como base para controlar sus recursos y medir sus logros. La contabilidad es igualmente esencial para la operación exitosa de una empresa.

### **Cuadro 30**

#### **Fluidez de la información de las operaciones realizadas por el área contable**

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	12	70,59
<b>No</b>	5	29,41
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Elaborado por la autora, septiembre 2008



*Gráfico 29.* Fluidez de la información de las operaciones realizadas por el área contable.

Fuente: Elaborado por la autora, septiembre 2008

Como puede detallarse, 70,59% de las personas entrevistadas afirman adecuada la fluidez de la información de las operaciones realizadas por el área contable de la empresa, mientras 29,41% restante señala no adecuada la fluidez de la información de las operaciones realizadas por el área contable de la empresa.

Hoy en día las empresas necesitan un flujo de datos constantes y precisos para tomar las decisiones correctas que les permita hacerles frente a la intensa competencia a las que están sometidas en un ambiente de globalización para enrumbar la entidad al logro de sus objetivos. La magnitud del valor de la información es incalculable, ya que aquellas empresas que cuentan con la mayor cantidad y calidad de datos, podrán tomar las mejores decisiones. La información contable es un mecanismo indispensable para realizar una administración eficiente de los recursos con los cuales cuentan. Lo que les permita tomar decisiones sobre puntos clave.

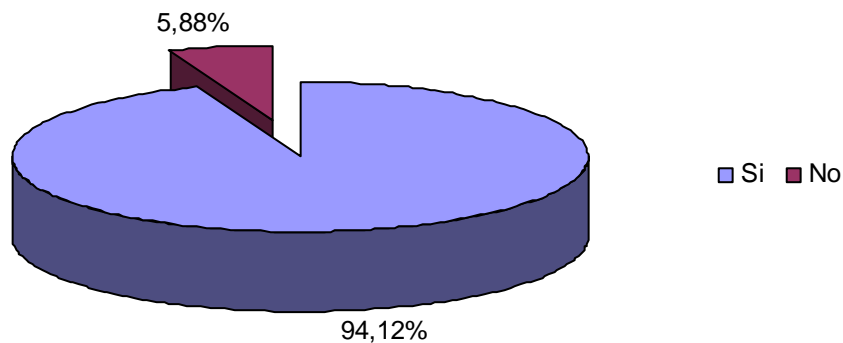


**Cuadro 31**

**Acceso de personas distintas a las encargadas de procesar la información contable**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	16	94,12
No	1	5,88
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Elaborado por la autora, septiembre 2008



**Gráfico 30.** Acceso de personas distintas a las encargadas de procesar la información contable.

Fuente: Elaborado por la autora, septiembre 2008

Como puede observarse 94,12% de las personas entrevistadas recalcan que el sistema de información contable impide el acceso a personas distintas a los encargados de procesar la información contable, esto mediante el uso de claves de acceso dependiendo del cargo y/o manejo de información, mientras 5,88% restante señaló que sistema contable no impide el acceso a personas distintas a los encargados de procesar la información.

Todo sistema de información debe poseer restricciones de acceso para evitar:

1. Acceso a información de seguridad.
2. Acceso a información privada como correos, documentos, que se encuentren almacenados en el disco duro.
3. Modificación de la información del sistema, inventarios, cuentas por cobrar y pagar, registros contables, entre otros.
4. Conocer la estructura del sistema, lo cual puede traer como consecuencia revelar información e identificar posibles debilidades del mismo.

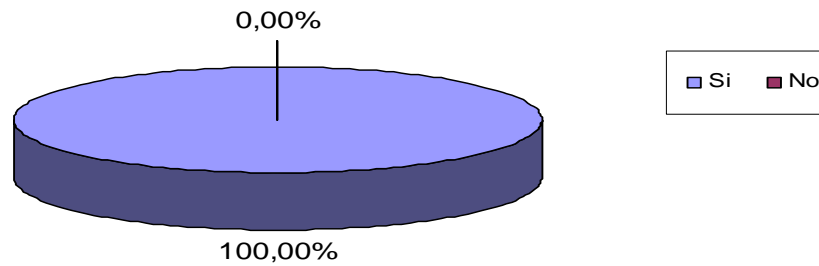
Cada usuario que trabaja en el sistema de información contable debe tener asignada una clave que le permita acceder a los programas o cuentas que esta autorizado, tomando en consideración su cargo, responsabilidad, entre otros.

### **Cuadro 32**

**Libros legales de contabilidad con apego a las normas de establecidas en el Código de Comercio y la Ley de Expendio de alcohol y bebidas alcohólicas**

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	17	100,00
<b>No</b>	-	-
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Elaborado por la autora, septiembre 2008



**Gráfico 31.** Libros legales de contabilidad con apego a las normas de establecidas en el Código de Comercio y la Ley de Expendio de alcohol y bebidas alcohólicas.

Fuente: Elaborado por la autora, septiembre 2008

Tal como se evidencia 100% de los entrevistados considera que la empresa lleva los libros legales de contabilidad con apego a las normas establecidas en el Código de Comercio y la Ley de expendio de alcohol y bebidas alcohólicas.

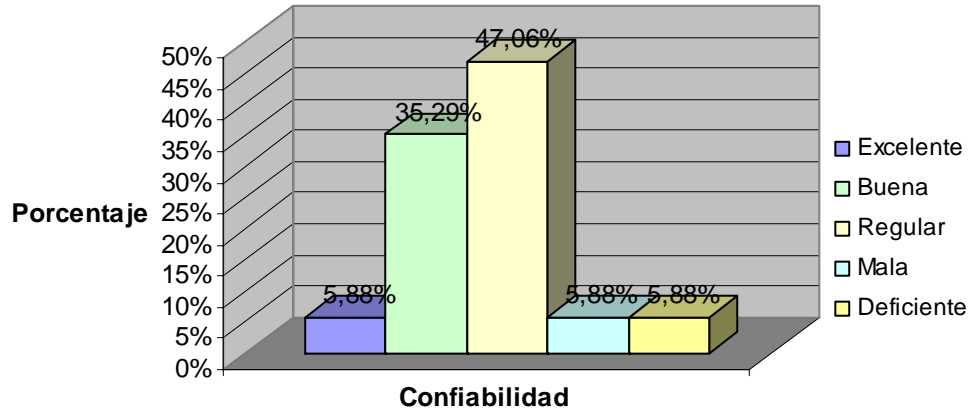
Hasta la fecha la empresa lleva en idioma castellano su contabilidad, la cual comprende, el libro diario, el libro mayor, el de inventarios, y los libros de entrada y salida de licores, cumplido a cabalidad lo establecido en el Código de Comercio y la Ley de expendio de alcohol y bebidas alcohólicas en cuanto a los libros legales se refiere.

### Cuadro 33

#### Confiabilidad de la información emitida por el sistema contable

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	1	5,88
Buena	6	35,29
Regular	8	47,06
Mala	1	5,88
Deficiente	1	5,88
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Elaborado por la autora, septiembre 2008



**Gráfico 32.** Confiabilidad de la información emitida por el sistema contable.

Fuente: Elaborado por la autora, septiembre 2008

Como se puede observar 47,06% de los entrevistados recalcan regular la confiabilidad de la información emitida por el sistema contable, en función de la toma de decisiones en cuanto a oportunidad y certeza, 35,29% opinan que es buena la confiabilidad de la información emitida por el sistema contable, 5% señalan que es excelente confiabilidad de la información emitida por el sistema contable, 5% consideran mala la confiabilidad de la información emitida por el sistema contable y 5% restante consideran deficiente la confiabilidad de la información emitida por el sistema contable, en función de la toma de decisiones en cuanto a oportunidad y certeza.

La información financiera, es un medio indispensable para evaluar la efectividad con que la administración logra mantener y mejorar la inversión de los accionistas. La información financiera seguirá siendo el mejor apoyo para la toma de decisiones de los negocios. Es necesario tomar en consideración que mientras se obtenga mejor confiabilidad de la información, mayor probabilidad de éxito de las decisiones. Pero para lograr dicha

confiabilidad esta deberá contar con datos que satisfagan las necesidades de los diferentes usuarios de la información.

## CAPÍTULO IV

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Una vez realizado el procesamiento de los datos recabados a través de los instrumentos descritos en el capítulo III de la presente investigación, se procedió a analizar los mismos llegando a las siguientes conclusiones y recomendaciones, las cuales permiten responder a los objetivos de investigación planteados.

#### Conclusiones

1. El sistema de información contable está diseñado tomando en consideración las características de Suramericana de Licores Centro, C.A., hoy en día la empresa no posee manuales de procedimientos.
2. La empresa cuenta con suficiente personal para desarrollar sus actividades y el mismo está capacitado para manipular el SIC.
3. Aunque las cuentas utilizadas en el catálogo son muy generales estas se adaptan a las operaciones que generalmente realizan las empresas de licores; de igual forma el SIC está basado en los principios de contabilidad generalmente aceptados.
4. El SIC no muestra de manera objetiva, clara y precisa los estados financieros de la empresa, es necesario completar la información manualmente debido a que la contabilidad está por partes.

5. Las evaluaciones y mejoras al SIC se realizan solo algunas veces lo que trae como consecuencia un alto porcentaje de errores en los registros contables.
6. Las personas involucradas en el proceso básico de la empresa como lo es compra y venta de licores están altamente capacitados para realizar sus funciones, entre las que cabe mencionar evaluar la rotación del inventario, los rechazos por no cumplimiento de especificaciones en el pedido, la participación de la empresa en el mercado entre otros.
7. La empresa maneja perfectamente el periodo de financiamiento, días crédito de los clientes versus días crédito de los proveedores.
8. Sólo algunas veces es útil la información arrojada por el sistema contable motivado a que es difícil unificarlo por lo que se encuentra por partes, debido a esto es medianamente confiable para la toma la toma de decisiones oportunas y certeras.
9. La emisión de los estados financieros se realiza en casos especiales o anualmente, lo que trae como consecuencia no saber la situación financiera de la empresa en un determinado momento diferente a los cierres de ejercicio.
10. En el área contable se registran las transacciones regularmente, sin embargo, la información que debe estar plasmada en los libros que legales que establece el Código de Comercio y la Ley de expendio de Alcohol y Especies Alcohólicas no se asienta periódicamente.
11. La empresa cuenta con un control de acceso que impide que personas no autorizadas procesen la información contable.

## Recomendaciones

Se le recomienda a la empresa la utilización de un sistema de información integral, diseñado y construido íntegramente de manera holística para operar bajo ambiente Windows que ofrezca capacidades de adaptación sin precedentes, desarrollado con herramientas estándar de la industria. Hoy en día existe diversidad de sistemas que cumplen con estas características. Según la presente investigación se recomienda un sistema que cumpla las exigencias siguientes:

1. Instalar la interfase Gráfica de Windows (GUI), simplificando el registro de datos, permitiendo consultas y reportes gerenciales. A través de Windows, el usuario ahorrará tiempo e incrementará su productividad al tener la posibilidad de activar simultáneamente múltiples aplicaciones del sistema de gestión empresarial. También podrán transferir los datos libremente y permitirá utilizar las funciones de edición como copiar, cortar y pegar. Igualmente, se podrían extender e integrar fácilmente las aplicaciones particulares de la empresa. Este diseño proporcionará a los usuarios la máxima flexibilidad, eficiencia, confiabilidad y desempeño.
2. Mostrar mediante el sistema la visión global de su negocio, lo cual significará disponibilidad de información para la toma de decisiones en el momento oportuno, aumentando la competitividad de la empresa.

El sistema podrá incorporar los módulos siguientes:



- Administración: relacionado con inventarios, compras, cuentas por pagar, ventas, cuentas por cobrar, puntos de ventas, caja y banco.
- Contabilidad: manejo de cuentas de integración y reglas de integración para la definición flexible de los asientos contables, asociados a los documentos generados en los módulos de administrativo y nomina.
- Nómina: herramienta ideal para aquellas empresas en donde la flexibilidad unida al manejo práctico de las situaciones de índole laboral es una realidad, pudiendo ajustar sus parámetros cada vez que las realidades sociales, comerciales y legales que conforman el entorno laboral de la empresa varían.
- Sistema de control de la devolución: para controlar y dar seguimiento a todas aquellas situaciones de productos que generan devoluciones, cambios, etcétera, ya bien pertenezcan a un stock propio o de un tercero. También sería útil este modelo para canalizar y controlar la relación proveedor, empresa, cliente, sobre un artículo en particular.
- Ventas: considera los procesos relacionados con la ejecución de la venta: (administración de rutas de venta, toma de pedidos y cobranza).
- Programa de comercio electrónico, integrado al sistema de gestión empresarial; que permitirá gestionar las ventas a través de Internet.

3. Diseño de manual de procedimientos que contenga la descripción de las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos ó mas de ellas. El manual además debe incluir los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación en la empresa.
4. Desarrollar una base de datos de información para la elaboración de los estados financieros y demás reportes.
5. Ejecutar evaluaciones consistentes en las deficiencias y problemas que se puedan presentar; estas evaluaciones se deben acompañar con un conjunto de medidas estándar propuestas para tal fin.

## BIBLIOGRAFÍA

- Barrios, S. (2007), *El sistema de información financiero para la toma de decisiones y el control de la alcaldía de Barinas*. Trabajo de grado como requisito parcial para optar al título de Magíster en Administración. Mérida: Universidad de Los Andes.
- Buonpenserie, D. (2007) *La organización y el sistema de información del Centro de Investigaciones y Desarrollo Empresarial (FACES-ULA) diagnostico y propuesta*. Trabajo de grado como requisito parcial para optar al título de Magíster en Administración. Mérida: Universidad de Los Andes.
- Catacora, F. (2000) *Sistemas y Procedimientos Contables*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Cohen, A. (1999) *Sistemas de Información un enfoque de Toma de Decisiones*. México: Mc Graw Hill.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) Gaceta Oficial N° 36870. Diciembre 30, 1999.
- Gran Enciclopedia Espasa. (2005) Colombia. Espasa Calpe, S.A.
- Guzmán, M. (1992). *Gerencia Participativa*. Caracas: UCV.
- Hernández Sampieri, R. (2003) *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la Investigación Holística*. Caracas: Sypal.
- Ley de Impuesto sobre Alcohol y Especies Alcohólicas (2007). Gaceta Oficial N° 5.852. Octubre 5, 2007.

- Martínez, M. (1997) *El Paradigma Emergente Hacia una Nueva Teoría de la Racionalidad Científica*. México: Editorial Trillas.
- Mochón, F. (1995) *Principios de Economía*. España: Editorial Mc Graw Hill.
- Monagas, M. (2005) *Una visión de la calidad del sistema de información contable de la empresa Construcciones, C.A. desde la óptica gerencial*. Trabajo de grado como requisito parcial para optar al título de Magíster en Administración. Mérida: Universidad de Los Andes.
- O'Brien, J. (2001) *Sistemas de Información Gerencial*. (4ta ed.). Colombia: Mc Graw Hill.
- Peña, Aura. (1998) *Validez de la aplicación de la contabilidad financiera como herramienta gerencial en la Pequeña y Mediana Empresa del Área Metropolitana de Mérida*. Trabajo de grado como requisito parcial para optar al título de Magíster en Administración. Mérida: Universidad de Los Andes.
- Rojas, Emily. (2004) *Diseño de un sistema de información para la verificación patrimonial de las empresas en el Registro Mercantil. Caso: Registro Mercantil Primero del Estado Mérida*. Trabajo de grado como requisito parcial para optar al título de Magíster en Administración. Mérida: Universidad de Los Andes.
- Senn, A. (1997) *Análisis y Diseño de Sistemas de Información*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Sisk, H. y Sverdlik, M. (1979) *Administración y Gerencia de Empresas*. U.S.A. South-Western Publishing CO.
- Stoner, J y Freeman, R. (1994). *Administración*. México: Prentice Hall.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (1998) Vicerrectorado de Investigación y Postgrado. Manual de Trabajos de Grado de Especialización Maestría y Tesis Doctorales. Caracas, Venezuela.

## **ANEXOS**

**Anexo 1**

**GUÍA DE ENTREVISTA**

El siguiente Instrumento es de carácter confidencial, por lo que es de gran importancia la veracidad de las respuestas, tiene como objetivo analizar la contribución de los sistemas de información contable en la toma de decisiones eficiente de Suramericana de Licores Centro, C.A Agradecemos el tiempo que le dedica a esté instrumento.

<p>1.- ¿El sistema de información contable de Suramericana de Licores Centro, C.A., constituye una herramienta para la toma de decisiones? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>De ser negativa su respuesta explique ¿por qué?</p> <p>_____</p> <p>2.- ¿Se puede observar la situación financiera de la empresa mediante el sistema información contable? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>De ser negativa su respuesta explique ¿por qué?</p> <p>_____</p> <p>3.- ¿El catálogo de cuentas se adapta a las operaciones que generalmente realizan las empresas de licores? Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Algunas Veces <input type="checkbox"/> Rara Vez <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/></p> <p>4.- ¿Esta de acuerdo con los tipos de cuentas que se registran contablemente en las transacciones comerciales de la empresa? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>De ser negativa su respuesta explique ¿por qué?</p> <p>_____</p> <p>5.- ¿El sistema de información contable se basa en los principios de contabilidad generalmente aceptados? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>De ser negativa su respuesta explique ¿por qué?</p> <p>_____</p> <p>6.-¿Conoce de manera precisa los objetivos del actual sistema de información contable de la empresa? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>7. ¿Considera Ud. que el sistema de información contable cumple con los objetivos propuestos? Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Algunas Veces <input type="checkbox"/> Rara Vez <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/></p>	<p>8. ¿Cómo considera que la eficiencia del sistema contable es útil para la toma de decisiones oportunas y acertadas?</p> <p>Excelente <input type="checkbox"/> Buena <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> Deficiente <input type="checkbox"/></p> <p>9. ¿Se realizan frecuentemente evaluaciones al sistema de información contable de la empresa? Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Algunas Veces <input type="checkbox"/> Rara Vez <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/></p> <p>10. ¿Qué porcentaje de errores presentan los registros contables?</p> <p>Menos de 5% <input type="checkbox"/> 6% a 14% <input type="checkbox"/> 15% a 34% <input type="checkbox"/> 35% a 54% <input type="checkbox"/> mas de 55% <input type="checkbox"/></p> <p>11. ¿Con que frecuencia se realizan mejoras al sistema de información contable de la empresa? Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Algunas Veces <input type="checkbox"/> Rara Vez <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/></p> <p>12. ¿Conoce como se realiza el proceso para la planificación de compras en la empresa? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>De ser negativa su respuesta pase a la pregunta N° 15</p> <p>13. ¿Qué elemento le agregaría al proceso de planificación de compras para la mejor eficiencia en la gestión?</p> <p>_____</p> <p>14. ¿Se toma en consideración la rotación del inventario al momento de realizar las compras y su correspondiente registro? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>15. ¿Conoce el proceso contable de ventas de la empresa? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>De ser negativa su respuesta pase a la pregunta N° 17</p>
--	---

<p>16. ¿Evalúa la empresa los rechazos por no cumplimiento de especificaciones en el pedido Si [ ] No [ ]</p> <p>17. ¿Cómo considera el proceso contable de ventas en cuanto a toma de pedidos? Excelente [ ] Buena [ ] Regular [ ] Mala [ ] Deficiente [ ] Desconoce [ ]</p> <p>18. ¿Estudia la empresa su participación en el mercado? Si [ ] No [ ]</p> <p>19. ¿Evalúa la empresa el margen de utilidad con la finalidad de ofrecer promociones y así elevar las ventas? Si [ ] No [ ]</p> <p>20. ¿Conoce el proceso contable de registro de la cobranza de la empresa? Si [ ] No [ ] De ser negativa su respuesta pase a la pregunta Nº 23</p> <p>21. ¿El proceso de cobranza se ajusta al periodo de financiamiento de los proveedores de la empresa? Si [ ] No [ ] De ser negativa su respuesta explique ¿por qué? _____ _____</p> <p>22. ¿Qué modificaciones considera pueden realizarse en el proceso contable de registro de la cobranza de la empresa? _____ _____</p> <p>23. ¿Se registran con frecuencia las transacciones en el departamento de contabilidad? Siempre [ ] Casi siempre [ ] Algunas Veces [ ] Rara Vez [ ] Nunca [ ]</p> <p>24. ¿Se hacen respaldos periódicos de la información contable? Siempre [ ] Casi siempre [ ] Algunas Veces [ ] Rara Vez [ ] Nunca [ ]</p> <p>25. ¿Cómo considera usted la preparación que presenta el personal que trabaja en el área contable? Excelente [ ] Buena [ ] Regular [ ] Mala [ ] Deficiente [ ]</p>	<p>26. ¿Es útil la información contable emitida por el sistema de la empresa para la toma de decisiones? Si [ ] No [ ]</p> <p>27. ¿Cuál es su apreciación sobre la utilidad de la información contable de la empresa? Excelente [ ] Buena [ ] Regular [ ] Mala [ ] Deficiente [ ]</p> <p>28. ¿Cuál es la regularidad en la emisión de los estados financieros de la empresa? Mensual [ ] Trimestral [ ] Anual [ ] Casos Especiales [ ]</p> <p>29. ¿Con qué frecuencia provee el sistema contable, información para la toma de decisiones? Siempre [ ] Casi siempre [ ] Algunas Veces [ ] Rara Vez [ ] Nunca [ ]</p> <p>30. ¿Considera adecuada la fluidez de la información de las operaciones realizadas por el área contable en la empresa? Si [ ] No [ ]</p> <p>31. ¿Impide el sistema de información contable el acceso a personas distintas a los encargados de procesar la información contable? Si [ ] No [ ] De ser afirmativa su respuesta cual es el mecanismo para impedir dicho acceso _____ _____</p> <p>32. ¿Lleva la empresa los libros legales de contabilidad con apego a las normas establecidas en el Código de Comercio y la Ley de expendio de alcohol y bebidas alcohólicas? Si [ ] No [ ]</p> <p>33. ¿Cómo califica la confiabilidad de la información emitida por el sistema contable, en función de la toma de decisiones en cuanto a oportunidad y certeza? Excelente [ ] Buena [ ] Regular [ ] Mala [ ] Deficiente [ ]</p> <p>Nº de Entrevista: _____ Fecha: ____/____/____ Nombre y Apellido: _____ Cargo: _____ Años de experiencia en el cargo: _____ Lugar: _____</p>
--	--



## Anexo 2

### Instrumento de validación

#### Guía De Entrevista

	Óptimo	Regular	Rechazable		Óptimo	Regular	Rechazable
<p>1.- ¿El sistema de información contable de Suramericana de Licores Centro, C.A., constituye una herramienta para la toma de decisiones? Si [ ] No [ ]</p> <p>De ser negativa su respuesta explique ¿por qué? _____</p> <p>2.- ¿Se puede observar la situación financiera de la empresa mediante el sistema información contable? Si [ ] No [ ]</p> <p>De ser negativa su respuesta explique ¿por qué? _____</p> <p>3.- ¿El catálogo de cuentas se adapta a las operaciones que generalmente realizan las empresas de licores? Siempre [ ] Casi siempre [ ] Algunas Veces [ ] Rara Vez [ ] Nunca [ ]</p> <p>4.- ¿Esta de acuerdo con los tipos de cuentas que se registran contablemente en las transacciones comerciales de la empresa? Si [ ] No [ ]</p> <p>De ser negativa su respuesta explique ¿por qué? _____</p> <p>5.- ¿El sistema de información contable se basa en los principios de contabilidad generalmente aceptados? Si [ ] No [ ]</p> <p>De ser negativa su respuesta explique ¿por qué? _____</p> <p>6.-¿Conoce de manera precisa los objetivos del actual sistema de información contable de la empresa? Si [ ] No [ ]</p> <p>7. ¿Considera Ud. que el sistema de información contable cumple con los objetivos propuestos?</p> <p>Siempre [ ] Casi siempre [ ] Algunas Veces [ ] Rara Vez [ ] Nunca [ ]</p>				<p>8. ¿Cómo considera que la eficiencia del sistema contable es útil para la toma de decisiones oportunas y acertadas? Excelente [ ] Buena [ ] Regular [ ] Mala [ ] Deficiente [ ]</p> <p>9. ¿Se realizan frecuentemente evaluaciones al sistema de información contable de la empresa?</p> <p>Siempre [ ] Casi siempre [ ] Algunas Veces [ ] Rara Vez [ ] Nunca [ ]</p> <p>10. ¿Qué porcentaje de errores presentan los registros contables? Menos de 5% [ ] 6% a 14% [ ] 15% a 34% [ ] 35% a 54% [ ] mas de 55% [ ]</p> <p>11. ¿Con que frecuencia se realizan mejoras al sistema de información contable de la empresa? Siempre [ ] Casi siempre [ ] Algunas Veces [ ] Rara Vez [ ] Nunca [ ]</p> <p>12. ¿Conoce como se realiza el proceso para la planificación de compras en la empresa? Si [ ] No [ ]</p> <p>De ser negativa su respuesta pase a la pregunta N° 15</p> <p>13. ¿Qué elemento le agregaría al proceso de planificación de compras para la mejor eficiencia en la gestión?</p> <p>_____</p> <p>14. ¿Se toma en consideración la rotación del inventario al momento de realizar las compras y su correspondiente registro? Si [ ] No [ ]</p> <p>15. ¿Conoce el proceso contable de ventas de la empresa? Si [ ] No [ ]</p> <p>De ser negativa su respuesta pase a la pregunta N° 17</p>			

	Óptimo	Regular	Rechazable		Óptimo	Regular	Rechazable
<p>16. ¿Evalúa la empresa los rechazos por no cumplimiento de especificaciones en el pedido? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>17. ¿Cómo considera el proceso contable de ventas en cuanto a toma de pedidos? Excelente <input type="checkbox"/> Buena <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> Deficiente <input type="checkbox"/> Desconoce <input type="checkbox"/></p> <p>18. ¿Estudia la empresa su participación en el mercado? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>19. ¿Evalúa la empresa el margen de utilidad con la finalidad de ofrecer promociones y así elevar las ventas? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>20. ¿Conoce el proceso contable de registro de la cobranza de la empresa? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>De ser negativa su respuesta pase a la pregunta N° 23</p> <p>21. ¿El proceso de cobranza se ajusta al periodo de financiamiento de los proveedores de la empresa? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>De ser negativa su respuesta explique ¿por qué? _____</p> <p>22. ¿Qué modificaciones considera pueden realizarse en el proceso contable de registro de la cobranza de la empresa? _____</p> <p>23. ¿Se registran con frecuencia las transacciones en el departamento de contabilidad? Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Algunas Veces <input type="checkbox"/> Rara Vez <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/></p> <p>24. ¿Se hacen respaldos periódicos de la información contable? Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Algunas Veces <input type="checkbox"/> Rara Vez <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/></p> <p>25. ¿Cómo considera usted la preparación que presenta el personal que trabaja en el área contable? Excelente <input type="checkbox"/> Buena <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> Deficiente <input type="checkbox"/></p>				<p>26. ¿Es útil la información contable emitida por el sistema de la empresa para la toma de decisiones? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>27. ¿Cuál es su apreciación sobre la utilidad de la información contable de la empresa? Excelente <input type="checkbox"/> Buena <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> Deficiente <input type="checkbox"/></p> <p>28. ¿Cuál es la regularidad en la emisión de los estados financieros de la empresa? Mensual <input type="checkbox"/> Trimestral <input type="checkbox"/> Anual <input type="checkbox"/> Casos Especiales <input type="checkbox"/></p> <p>29. ¿Con qué frecuencia provee el sistema contable, información para la toma de decisiones? Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Algunas Veces <input type="checkbox"/> Rara Vez <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/></p> <p>30. ¿Considera adecuada la fluidez de la información de las operaciones realizadas por el área contable en la empresa? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>31. ¿Impide el sistema de información contable el acceso a personas distintas a los encargados de procesar la información contable? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>De ser afirmativa su respuesta cual es el mecanismo para impedir dicho acceso _____</p> <p>32. ¿Lleva la empresa los libros legales de contabilidad con apego a las normas establecidas en el Código de Comercio y la Ley de expendio de alcohol y bebidas alcohólicas? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>33. ¿Cómo califica la confiabilidad de la información emitida por el sistema contable, en función de la toma de decisiones en cuanto a oportunidad y certeza? Excelente <input type="checkbox"/> Buena <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> Deficiente <input type="checkbox"/></p> <p>N° de Entrevista: __ Fecha: __/__/__</p> <p>Nombre y Apellido: _____</p> <p>Cargo: _____ Años de experiencia en el cargo: _____</p> <p>Lugar: _____</p>			

**Anexo 3**

**GUÍA DE OBSERVACIÓN PARTICIPANTE**

Ramo:	Fecha:
Calificación:	Lugar:
Disposición:	Tiempo utilizado:
Nº de Observaciones	

	<b>Objetivo Especifico</b>	<b>Favorable</b>	<b>Desfavorable</b>	<b>Observación</b>
Nº	1. Describir los sistemas de información contable (SIC) de Suramericana de Licores Centro, C.A.			
1.	Posee un SIC.			
2.	El SIC está basado en las características la empresa.			
3.	Existen manuales de procedimientos.			
4.	Cuenta la empresa con personal suficiente para desarrollar sus actividades.			
5.	El personal de la empresa está capacitado para manipular el SIC.			

	<b>Objetivo Especifico</b>	<b>Favorable</b>	<b>Desfavorable</b>	<b>Observación</b>
Nº	1. Describir los sistemas de información contable de Suramericana de Licores Centro, C.A.			
6.	El SIC de Suramericana de Licores Centro, C.A. emite reportes digitales.			
7.	Pueden imprimirse los reportes que genera el SIC de la empresa de acuerdo a los requerimientos de la información.			
8.	Los reportes generados por el SIC de la empresa pueden vincularse con Microsoft office.			
9.	Muestra el SIC en forma objetiva, clara y precisa los estados financieros.			
10.	Los usuarios están conformes con la información emitida por el SIC.			
11.	Se respalda la información diaria de la empresa.			

## Anexo 4

### Instrumento de validación Guía de Observación Participante

Objetivo Específico	Ítems	Óptimo	Regular	Rechazable
1. Describir los sistemas de información contable (SIC) de Suramericana de Licores Centro, C.A.	Posee un SIC.			
	El SIC está basado en las características la empresa.			
	Existen manuales de procedimientos.			
	Cuenta la empresa con personal suficiente para desarrollar sus actividades.			
	El personal de la empresa está capacitado para manipular el SIC.			
	El SIC de Suramericana de Licores Centro, C.A. emite reportes digitales.			
	Pueden imprimirse los reportes que genera el SIC de la empresa de acuerdo a los requerimientos de la información.			

<b>Objetivo Específico</b>	<b>Ítems</b>	<b>Optimo</b>	<b>Regular</b>	<b>Rechazable</b>
1. Describir los sistemas de información contable (SIC) de Suramericana de Licores Centro, C.A.	Los reportes generados por el SIC de la empresa pueden vincularse con Microsoft office.			
	Muestra el SIC en forma objetiva, clara y precisa los estados financieros.			
	Los usuarios están conformes con la información emitida por el SIC.			
	Se respalda la información diaria de la empresa.			

## Anexo 5

### GUÍA DE OBSERVACIÓN DOCUMENTAL

<b>Datos Generales del Documento</b>		
<b>Denominación:</b>		
<b>Autor:</b>		
<b>Fecha de publicación:</b>		
<b>Fecha de la revisión:</b>		<b>Hora:</b>
<b>Datos Específicos del Documento</b>		
<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Ítems</b>	<b>Observación</b>
2. Determinar los factores que debe tomar en cuenta Suramericana de Licores Centro, C.A. en función de la eficiencia en sus operaciones.	Eficiencia del SIC en la toma de decisiones oportunas y acertadas	
	Evaluación y control del SIC	
	Porcentaje de errores del SIC	
	Frecuencia de las mejoras del SIC	
3. Establecer las condiciones de un sistema de información contable que permita que Suramericana de Licores Centro, C.A. tome decisiones acertadas y oportunas.	Proceso de planificación de compras	
	Rotación de inventario	
	Proceso de contable de ventas	
	Evaluación de rechazos	
	Participación en el mercado	
	Margen de utilidad	
	Proceso de cobranza	
4. Presentar los requerimientos de un sistema de información contable que le garantice a Suramericana de Licores Centro, C.A. tomar decisiones con base en las premisas de la eficiencia.	Frecuencia del registro de las transacciones	
	Preparación o capacitación del personal	
	Utilidad de la información	
	Regularidad en la emisión de los estados financieros	
	Rapidez y eficacia en la información para la toma de decisiones	

Objetivos Específicos	Ítems	Observación
<p>4. Presentar los requerimientos de un sistema de información contable que le garantice a Suramericana de Licores Centro, C.A. tomar decisiones con base en las premisas de la eficiencia.</p>	<p>Fluidez de la información de las operaciones realizadas contablemente</p>	
	<p>Acceso de personas distintas a los encargados de procesar la información</p>	
	<p>Existencia de los libros legales de contabilidad</p>	
	<p>Confiabilidad de la información para la toma de decisiones eficientes en cuanto a oportunidad y certeza</p>	



## Anexo 6

### Instrumento de validación Guía de Observación Documental

Objetivos Específicos	Ítems	Optimo	Regular	Rechazable
2. Determinar los factores que debe tomar en cuenta Suramericana de Licores Centro, C.A. en función de la eficiencia en sus operaciones.	Eficiencia del SIC en la toma de decisiones oportunas y acertadas			
	Evaluación y control del SIC			
	Porcentaje de errores del SIC			
	Frecuencia de las mejoras del SIC			
3. Establecer las condiciones de un sistema de información contable que permita que Suramericana de Licores Centro, C.A. tome decisiones acertadas y oportunas.	Proceso de planificación de compras			
	Rotación de inventario			
	Proceso contable de ventas			
	Evaluación de rechazos			
	Participación en el mercado			
	Margen de utilidad			
	Proceso de cobranza			
	Frecuencia del registro de las transacciones			
4. Presentar los requerimientos de un sistema de información contable que le garantice a Suramericana de Licores Centro, C.A. tomar decisiones con base en las premisas de la eficiencia.	Preparación o capacitación del personal			
	Utilidad de la información			
	Regularidad en la emisión de los estados financieros			
Rapidez y eficacia en la información para la toma de decisiones.				

Objetivos Específicos	Ítems	Óptimo	Regular	Rechazable
4. Presentar los requerimientos de un sistema de información contable que le garantice a Suramericana de Licores Centro, C.A. tomar decisiones con base en las premisas de la eficiencia.	Fluidez de la información de las operaciones realizadas contablemente			
	Acceso de personas distintas a los encargados de procesar la información			
	Existencia de los libros legales de contabilidad			
	Confiabilidad de la información para la toma de decisiones eficientes en cuanto a oportunidad y certeza			

**Anexo 7**  
**Observaciones**

**Pertinencia con los objetivos de la investigación**

---

---

---

---

---

---

---

**Presentación, claridad y redacción**

---

---

---

---

---

---

---

**Datos del experto**

Instrumento a validar: \_\_\_\_\_

Nombre y Apellido del experto: \_\_\_\_\_

Institución donde labora: \_\_\_\_\_

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